



Lilinkoti

SÄÄTIÖ

OMAVALVONTASUUNNITELMA
SUUTARINKOTI
23.3.2026

--	--	--

Sisällys

1 PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT	4
1.1 PALVELUNTUOTTAJAN JA PALVELUYKSIKÖN PERUSTIEDOT	4
1.2 PALVELUT, TOIMINTA-AJATUS JA TOIMINTAPERIAATTEET	5
2 ASIAKASTURVALLISUUS	9
2.1 PALVELUIDEN LAADULLISET EDELLYTYKSET	9
2.2 VASTUU PALVELUJEN LAADUSTA	10
2.3 ASIAKKAAN JA POTILAAN ASEMA JA OIKEUDET	12
2.4 MUISTUTUSTEN KÄSITTELY	14
2.5 HENKILÖSTÖ	15
2.6 ASIAKASTYÖHÖN OSALLISTUVAN HENKILÖSTÖN RIITTÄVYYDEN SEURANTA	16
2.7 MONIALAINEN YHTEISTYÖ JA PALVELUN KOORDINOINTI	17
2.8 TOIMITILAT JA VÄLINEET	18
2.9 LÄÄKINNÄLLISET LAITTEET, TIETOJÄRJESTELMÄT JA TEKNOLOGIAN KÄYTTÖ	19
1.1.1 Lääkinnälliset laitteet	19
1.1.2 Tietojärjestelmät ja teknologia	20
2.10 LÄÄKEHOITOSUUNNITELMA	20
2.11 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA TIETOSUOJA	21
2.12 SÄÄNNÖLLISESTI KERÄTTÄVÄN JA MUUN PALAUTTEEN HUOMIOIMINEN	22
3 OMAVALVONNAN RISKIEN HALLINTA	23
3.1 PALVELUYKSIKÖN RISKIEN HALLINNAN VASTUUT, RISKIEN TUNNISTAMINEN JA ARVIOIMINEN	23
3.2 RISKIEN HALLINNAN KEINOT JA TOIMINNASSA ILMENEVIEN EPÄKOHTIEN JA PUUTTEIDEN KÄSITTELY	24
3.3 RISKIENHALLINNAN SEURANTA, RAPORTOINTI JA OSAAMISEN VARMISTAMINEN	25
3.4 OSTOPALVELUT JA ALIHANKINTA	27
3.5 VALMIUS- JA JATKUVUUDENHALLINTA	27
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN	27
4.1 TOIMEENPANO	27
4.2 JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN	28

1 PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Lilinkotisäätiö	Kunnan nimi: Helsinki Sote -alueen nimi: Helsinki
Palveluntuottajan Y-tunnus: 1924664-1	
Toimintayksikön nimi Palvelutalo Suutarinkoti	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen 00740 HELSINKI	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Ympäri vuorokautista palveluasumista mielenterveystoipujille, asiakaspaikkamäärä 49.	
Toimintayksikön katuosoite Linnunradantie 3	
Postinumero 00740	Postitoimipaikka Helsinki
Toimintayksikön vastaava esihenkilö Marika Hamarila	Puhelin 050-400 4336
Sähköposti: marika.hamarila@lilinkoti.fi	
Toimilupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös vastaanottamisesta	ilmoituksen ajankohta 1.3.2009
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Siivouspalvelut: Siskon siivous Oy Apteekkipalvelut: Siltämäen apteekki Kiireettömät sairaankuljetukset: Sairausautokeskus Oy Isännöinti: Suomen palvelutalosisännöinti Oy	
Vastuuvakuutuksen voimassaolo OP-Pohjola, toistaiseksi voimassa oleva, sopimustunnus 16-705-141-2	

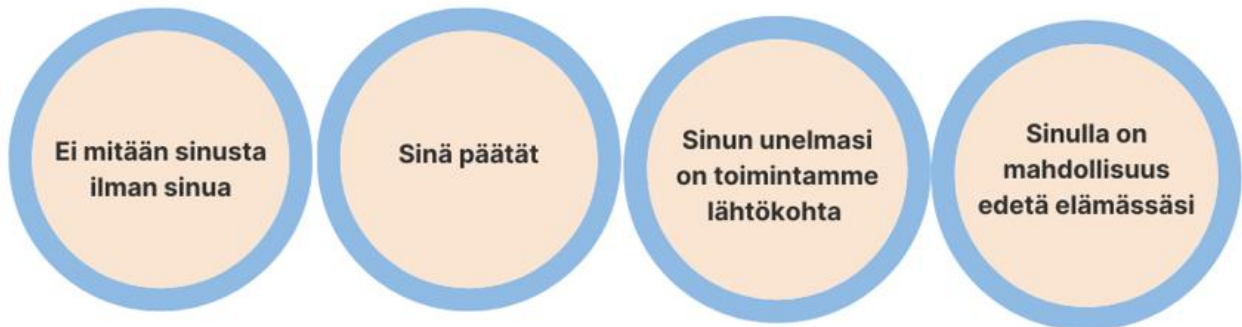
1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Lilinkotisäätiön tarkoituksena on kehittää ja toteuttaa sosiaalipsykiatrista kuntoutustyötä ja parantaa psyykkisesti pitkäaikaissairaiden mielenterveystoipujien yhteiskunnallista asemaa ja palveluita. Toiminnassa noudatetaan toipumisorientaation periaatteita.

Toipumisorientaation mukaisessa toiminnassa painottuvat yksilön voimavarat, toivo, aito osallisuus ja merkityksellisyys. Nämä teemat on kiteytetty neljään teesiin:

Toipumisorientaatio kiteytettynä

Toipumisorientaation mukaisessa toiminnassa painottuvat yksilön voimavarat, toivo, aito osallisuus ja merkityksellisyys. Nämä teemat on kiteytetty neljään teesiin:



SÄÄTIÖ

Lilinkotisäätiön arvot ja toimintaperiaatteet perustuvat toipumisorientaatioon ja kokonaisvaltaiseen ihmiskäsitykseen:

Lilinkotisäätiön arvot

Kaikilla on tulevaisuus

- Luotamme siihen, että jokaisella on mahdollisuus toteuttaa unelmiaan
- Vaihtoehdot mahdollistavat onnistumisia, onnistumiset lisäävät toivoa

Elämänvalintojen kunnioittaminen

- Asiakkaan tarpeet ohjaavat arjen työtämme
- Tuemme jokaisen oman tarinan toteutumista sellaisena kuin hän haluaa sen itse kertoa

Voimaa yhteistyöstä

- Luomme yhdessä turvallista arkea
- Luotamme toistemme hyvään tahtoon
- Kuuntelemme ja kuulemme

Rohkeus uudistua

- Meillä on valmius ajatella uudella tavalla
- Suhtaudumme uteliaasti meitä ympäröivään maailmaan
- Uskallamme tehdä rohkeita päätöksiä
- Tuemme jokaisen oman tarinan toteutumista sellaisena kuin hän haluaa sen itse kertoa

Tarkoituksensa toteuttamiseksi säätiö ylläpitää mielenterveystoipujille tarkoitettuja omistamiaan tai hallitsemiaan kiinteistöjä ja huonetiloja ja harjoittaa tiloissa sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaista asumispalvelutoimintaa ja tuettua asumista. Lisäksi Lilinkotisäätiö toteuttaa kaikille avointa toimintaa. Sosiaalihuoltolain (SHL 1301/2014) mukaisesti asumispalveluita järjestetään henkilöille, jotka tarvitsevat erityisen syyn vuoksi apua ja/tai tukea asumisessa ja sen järjestämisessä. Palveluihin sisältyy asiakkaan tarpeiden mukainen hoito, huolenpito, toimintakykyä ylläpitävä ja edistävä toiminta, ateria-, vaatehuolto-, peseytymis- ja siivouspalvelut sekä sosiaalista toimintakykyä ja osallisuutta lisäävä toiminta. Suutarinkoti on ympärivuorokautisen palveluasumisen toimintayksikkö, jossa on 49 asiakaspaikkaa.

Ympärivuorokautisella palveluasumisella tarkoitetaan asumista yhteisöllistä toimintaa tarjoavassa asumispalveluyksikössä, jossa asukkaalla on hänen tarpeitaan vastaava asunto ja jossa hän saa asumispalveluyksikön henkilöstöltä vuorokaudenajasta riippumatta hoitoa ja huolenpitoa, myös äkilliseen tarpeeseensa.

Ympärivuorokautisessa palveluasumisessa henkilökuntaa on paikalla kaikkina vuorokauden aikoina. Ympärivuorokautinen palveluasuminen sisältää asukkaan tarvitsemat tukipalvelut, kuten ateriapalvelun, siivouksen ja vaatehuollon. Palvelu sisältää myös sosiaalista kanssakäymistä edistävää toimintaa. Asukas asuu asumispalvelussa omalla vuokrasopimuksella. (Helsingin kaupungin palvelukuvaus)

Lilinkotisäätiö toimii yleishyödyllisten periaatteiden mukaisesti, eikä tavoittele toiminnallaan taloudellista hyötyä. Lilinkotisäätiö on saanut Yhteiskunnallinen Yritys -merkin. Suutarinkodin asumispalvelut tuotetaan ostopalveluna palvelunjärjestäjälle, eikä palveluita tuoteta lainkaan suoraan yksityisasiakkaille. Palvelunjärjestäjän SAS -työryhmä osoittaa Suutarinkotiin asiakkaat.

ASUMINEN

LILINKOTISÄÄTIÖLLÄ

Lilinkoti
SÄÄTIÖ

perus huolenpito, toivo

- Ruoka
- Lääkehoito
- Päivärytmi
- Hygieniasta huolehtiminen
- Yhteisöelämään totuttelu
- Omaohjaaja suhteen käynnistäminen
- Viranomaisasiat (Talous, hoitokontaktit ym.)
- Tulevaisuuden toivon ja unelmien herättely
- Luottamuksen muodostuminen
- Keskustelu asumisen keston arviosta omaohjaajan kanssa



Kuntoutumisen suunnitelman päivitys

Oman näköisen arjen muodostuminen

- Liikkuminen
- Harrastukset
- Henkilökohtaisen palvelukartan laatiminen
- Opiskelu/työ/Päivätoiminta
- Oireiden hallinta
- Arjen hallinta
- Ihmissuhteet
- Rohkeus kokeilla uusia asioita



Kuntoutumisen suunnitelman päivitys

Kohti itsenäisempää elämää

- Muuttovalmennus
- SAS-prosessin käynnistäminen
- Opiskelu/työ/päivätoiminta
- Tukiverkoston vahvistaminen



Kuntoutumisen suunnitelman päivitys

Uusi arki

- Kutsu kahville/lounaalle kertomaan kuulumisia
- Muutamia "miten menee ja mitä kuuluu?" viestejä & puheluita uuden elämän vaiheen alkuun



2 ASIAKASTURVALLISUUS

2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Suutarinkodin johtaja vastaa toimintayksikön toiminnan järjestämisestä siten, että toiminnan laatu täyttää lakien ja asetusten, viranomaismääräysten, tilaajan ja palveluntuottajan itselleen asettamat laatuvaatimukset. Seuraavassa kuvassa on kuvattu Lilinkotisäätiön laadunvarmistamisen keinoja.

Laadun varmistaminen



Lilinkotisäätiöllä on käytössä LivingSkills-työväline, jonka avulla asukkaiden kanssa tehdään kuntoutumisen suunnitelma vähintään kaksi kertaa vuodessa. Asukas arvioi yhdessä omaohjaajansa kanssa vointiaan, elämäntilannettaan ja tavoitteitaan sekä niiden saavuttamista. Kuntoutumisen suunnitelma on tehty asiakkaan voimavarojen ja tavoitteiden pohjalta ja se ohjaa asukkaan ja ohjaajan yhteistyötä.

Toipumisorientaation mukaisesti asukas päättää itse omista tavoitteistaan ja henkilökunta sitoutuu työskentelemään yhdessä asukkaan kanssa niiden mukaisesti. Ohjaustyön tavoitteena on asukkaan itsenäisyyden lisääntyminen. Asukkaan kanssa päätoimisesti yhteistyötä tekevä ohjaaja tuntee suunnitelman sisällön, sillä hän on

ollut asukkaan kanssa yhdessä laatimassa sitä. Asukkaan läheisiä pyydetään mukaan kuntoutumisen suunnitelman tekoon, asukkaan niin toivoessa.

Kun asukas muuttaa yksikköön, tehdään hänen kanssaan kuntoutumisen suunnitelma mahdollisimman pian. Asetettujen tavoitteiden toteutuminen arvioidaan asukkaan kanssa vähintään puolen vuoden välein ja samalla arvioidaan myös asiakkaan nykyisen asumismuodon sopivuutta asiakkaalle. Arvion jälkeen laaditaan Living Skills-työkalua apuna käyttäen uusi kuntoutumisen suunnitelma.

Asukkaan toimintakyvyn lisääntyessä ohjaustyö muuttuu muuttovalmennukseksi. Tällöin asukkaan kanssa harjoitellaan intensiivisesti ja kohdennetusti juuri sellaisia taitoja, jotka tukevat itsenäisempään asumiseen siirtymistä. Mikäli asukkaan toimintakyky heikkenee siten, että muutto vahvemman tuen piiriin tulee ajankohtaiseksi/todennäköiseksi, aloitetaan sopeutumisvalmennus. Muutto- ja sopeutumisvalmennusta kuvataan tarkemmin Lilinkotisäätiön muuttovalmennuksen käsikirjassa.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Suutarinkodin kaikesta operatiivisesta toiminnasta vastaa Suutarinkodin johtaja, jolla on soveltuva koulutus sekä riittävä ymmärrys palvelutuotannon asiantuntijuudesta ja toimialaa koskevasta lainsäädännöstä. Johtaja työskentelee pääasiassa lähityössä palvelutalossa.

Jokaiselle asukkaalle on nimetty omaohjaaja, jolla on vastuualueet asukkaan saaman palvelun laadun varmistamiseksi. Omaohjaajan yhtenä roolina on kuulla ja kuunnella asiakkaan toiveita sekä kannustaa tätä osallistumaan sekä omaa arkeaan että laajemmin lähiyhteisöään koskevaan päätöksentekoon. Asukas esimerkiksi suunnittelee oman viikko-ohjelmansa yhdessä omaohjaajan kanssa. Säännölliset omaohjaajatapaamiset toteutetaan asukkaan kotona, palvelutalon yhteisissä tiloissa tai muussa sovitussa paikassa. Tapaamisaika ja -paikka sovitaan yhdessä asiakkaan kanssa ja tapaamisen sisällön lähtökohtana on aina asukkaan toive ja kuntoutumisen suunnitelman tavoitteet. Tapaamisissa tulee huomioida aina myös sensitiivisyys, ja asukkaita ohjataan käsittelemään omia henkilökohtaisia asioitaan ohjaajan kanssa omassa asunnossaan tai muussa sellaisessa paikassa, jossa sensitiivisyys toteutuu. Omaohjaaja on vastuussa muun muassa asukkaan terveydentilan seurannasta, viikko-ohjelmasta, vuosikalenterista sekä asunnon riittävästä siisteydestä. Tarkemmin omaohjaajan työtä on kuvattu omaohjaajan käsikirjassa. Sekä omaohjaajatuokioiden että omaohjaajan vastuulle kuuluvien tehtävien toteutumista seurataan vähintään puolivuositain erillisten seurantalistojen avulla. Seurannasta vastaavat Suutarinkodin johtaja ja vastaavat ohjaajat.

Kuntoutumisen suunnitelmat tehdään yhdessä asukkaan kanssa. Ainoastaan tilanteessa, jossa asiakas kieltäytyy tai toimintakyvyn merkittävän laskun vuoksi ei itse kykene osallistumaan, tehdään kuntoutumisen suunnitelma henkilökunnan toimesta. Oikeusturvan toteutumiseksi tällöin kuntoutumisen suunnitelman tekee kaksi ohjaaja. Asukkaita on informoitu heidän mahdollisuudestaan pyytää myös läheisiään osallistumaan kuntoutumisen suunnitelman tekemiseen. Omaohjaajat vastaavat siitä, että kuntoutumisen suunnitelma tehdään puolivuositain ja Suutarinkodin johtaja yhdessä vastaavan ohjaajan ja sosionomiohjaajien kanssa seuraa säännöllisesti kuntoutumisen suunnitelmien toteutumista. Kuntoutumisen suunnitelmat lähetetään tilaajalle säännöllisesti. Kuntoutumisen suunnitelmissa sovittujen tavoitteiden toteutumista arvioidaan vähintään puolivuositain aina ennen seuraavan suunnitelman tekemistä. Tavoitteiden eteen tehty työskentely kirjataan asiakastietojärjestelmään, jotta tavoitteen edistymistä on mahdollista arvioida. Lisäksi henkilökunnan työn tukena toimivissa viikko-ohjelmissa on kirjattu lyhyesti kunkin asukkaan kuntoutumisen suunnitelman tavoitteet. Asiakastiedot kirjataan lähtökohtaisesti asukkaan kanssa. Poikkeustilanteissa asukkaalle vähintään tiedotetaan, mitä hänestä tullaan kirjaamaan. Yhdessä tehtyjen kirjausten suhteellista määrää kaikista kirjauksista seurataan aktiivisesti.

Vastaava ohjaaja toimii johtajan tukena yhdessä sovitun tehtäväjaon mukaisesti. Sosionomeilla (AMK) ja sairaanhoitajilla (AMK) on omat kirjalliset tehtäväkuvaukset. Lisäksi kaikilla työntekijöillä on nimettyjä vastuualueita, joiden toteuttamisesta he vastaavat. Vastuualueet on dokumentoitu ja vastuutehtävien jakautumisen periaatteista sovittu yhdessä työryhmän kanssa. Toiminnan laatua ja palvelukuvauksen mukaisen toiminnan toteutumista seurataan toimintasuunnitelman lisäksi erilaisilla seurantalueteloilla, joiden tehtävänä on varmentaa palvelun laatu.

Palvelujen laadun kehittäminen ja ylläpitäminen edellyttää avointa, työorientoitunutta ja keskustelevaa kulttuuria. Päivittäistoimintaa johdetaan toimintasuunnitelman mukaisesti. Toimintasuunnitelma on kuvattu Planner -taulussa siten, että kaikilla työntekijöillä on tähän pääsy. Suutarinkodin henkilökunnan kokouksina ovat työyhteisökokoukset kolmen viikon välein ja ajankohtaiset asiat-palaverit jokaisen viikon maanantaina. Tiedonkulun turvaamiseksi palavereista tehdään muistiot, jotka lähetetään sähköpostilla ja ne löytyvät myös Lilinkotisäätiön intrasta.

Asukkaat pääsevät osallistumaan pienyhteisöä koskevaan päätöksentekoon viikoittain pidettävissä pienyhteisöpalavereissa ja koko taloa koskevaan päätöksentekoon kuukauden viimeisenä torstaina pidettävässä koko talon yhteisökokouksessa.

Kaikissa kokouksissa tavoitellaan dialogista toimintaa. Toimintayksikön johtaja kannustaa sekä asukkaita että henkilökuntaa ottamaan rohkeasti esille epäkohtia. Mikäli laadussa havaitaan poikkeamia, käsitellään nämä asianmukaisissa henkilöstö- ja/tai asukaskokouksissa ja sovitaan jatkotoimenpiteistä sekä tarvittaessa niiden

seurannasta. Kokousrakenteissa on huomioitu tiedonkulun varmistaminen ei -läsnä oleville henkilöille.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Lilinkotisäätiö ei valitse omia asiakkaitaan, vaan palvelunjärjestäjä vastaa palvelutarpeen arvioinnista ja sijoittamispäätöksestä. Suutarinkodin johtaja vastaa siitä, että palvelutalon toiminnassa huomioidaan asiakaslain (812/2002) 4 § mukaisesti asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet. Lain ja alan eettisten vaatimusten lisäksi myös toipumisorientaatio toimintaa ohjaavana viitekehyksenä turvaa asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutumista korostamalla asiakkaan roolia aktiivisena toimijana ja päätöksentekijänä.

Suutarinkodissa on käytössä rajoitustoimenpiteitä yksittäisillä asukkailla, jotka viedään arvioitavaksi talon psykiatrille viikoittain. Rajoitustoimenpidepäätökset on kirjattu asukkaan tietoihin. Niiden päivittäistä käyttöä seurataan ohjeiden mukaan ja kirjataan huolellisesti asiakastietojärjestelmään. Asukkaalle vapaaehtoisia hoitosopimuksia voidaan solmia asukkaan niin toivoessa esimerkiksi käyttövaroihin ja tupakoiden säilyttämiseen liittyen. Käyttövarojen säilyttämisestä on kirjallinen ohje. Lähtökohta on, että asukas huolehtii käteisvaroistaan ja pankkikortistaan itse. Asukkaat asuvat asunnoissaan AHVL:n (481/1995) mukaisen vuokrasuhteen nojalla ja hallinnoivat asuntoaan itse.

Organisaatio- ja toimintayksikkötasoisessa päätöksentekomallissa asukkaiden oikeus ja mahdollisuus osallistua päätöksentekoon on huomioitu ja asukkaita kannustetaan ilmaisemaan aktiivisesti omia näkemyksiään ja toiveitaan. Näin asukkaiden osallisuus ja vaikutusmahdollisuudet lisääntyvät. Esimerkiksi työryhmäkokouksissa on huomioitu asukkailta tulevat asiat ja asukkaita koskevissa asioissa päätöksenteko toteutetaan pienyhteisö- ja talokokouksissa. Pienyhteisöissä asukkaita kannustetaan päätöksentekoon ja tehtyjen päätösten lukumäärää seurataan. Asukastoimikunta päättää päätöksentekomallin mukaisesti heille kuuluvista asioista.

Lilinkotisäätiön asukkailta kerätään palautetta vuosittain hyvinvointikyselyiden avulla. Hyvinvointikyselyiden toteuttamisesta vastaa koko organisaatiotasolla Lilinkotisäätiön asiakastiimi. Asiakaspalautteiden tulokset käsitellään yhdessä asukkaiden kanssa ja yhdessä arvioidaan toiminnan kehittämistarpeita ja kehitetään tarpeen vaatiessa uusia toimintatapoja. Asiakaspalautteita käytetään systemaattisesti toiminnan kehittämisen lähtökohtana esimerkiksi asukkaiden kanssa pidettävissä kehittämispäivissä sekä yhteisökokouksissa. Lisäksi asukkailta pyydetään palautetta yhteistyöstä omaohjaajan kanssa tyytyväisyys palveluun-kyselyssä. Annetun palautteen perusteella asukas käy ohjaajan kanssa keskustelun kehittämistarpeista. Suutarinkodin aulassa on palautelaatikko, johon sekä asukkaat että omaiset voivat

antaa nimettömästi palautetta. Palautelaatikko tyhjennetään viikottain ja palautteet käsitellään ja toimenpiteistä päätetään ajankohtaiset asiat -palaverissa ja/tai asukaskokouksissa. Asukkaiden läheisille teetetään myös vuosittain palautekysely palvelutalon toiminnasta. Myös arjessa saatu suullinen palaute kerätään ja asukkaiden osalta kirjataan Sofiaan sekä käydään myös säännöllisesti läpi toiminnan kehittämiseksi.

Asukkaiden asialliseen ja yhdenvertaiseen kohteluun kiinnitetään aktiivisesti huomiota Lilinkotisäätiön toiminnassa. Henkilöstöä on lisäksi informoitu valvontalain 29 § mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta ja tähän tarkoitukseen Lilinkotisäätiöllä on laadittuna lomakepohja. Epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi. Mikäli kyseessä on toisen asukkaan kohdistama epäasiallinen käytös, puututaan tähän harkintaperusteisesti joko ryhmäkodin ohjaajien tai tarvittaessa johtajan toimesta. Mikäli ilmenee, että työntekijä kohdistaa asukkaaseen epäasiallista kohtelua, puutuu asiaan johtaja. Vuosittaisissa asukkaiden hyvinvointikyselyissä kartoitetaan asukkaiden kokemuksia saamastaan palvelusta ja kohtelusta. Omaohjaaja ja asukas yhdessä täyttävät puolivuositain Asukkaan tyytyväisyys palveluun-lomakkeen, jossa arvioidaan palveluiden laatua ja omaohjaajatyöskentelyn jatkumista. Lisäksi poikkeamailmoituslomakkeilla ilmoitetaan havaituista epäasiallisista kohteluista henkilökunnan edustajan ja asukkaan sekä asukkaiden välillä.

Suutarinkotiin on tehty kirjaamisen ohje, joka varmistaa, että kaikki kirjaukset vastaavat annettua palvelua määrällisesti sekä laadullisesti. Tämä on sekä asukkaan, että työntekijän oikeusturva. Kirjausten jatkuvuus takaa turvallisen hoidon. Myös lääkityksen oikeanlainen kirjaaminen ja annettujen lääkkeiden vaikutusten seuranta on tärkeää dokumentoida.

Lilinkotisäätiön asumispalveluissa toimii asukasasiahenkilö, jonka tehtävänä on osaltaan huolehtia siitä, että Lilinkotisäätiön palveluiden piirissä asuvia asukkaita kohdellaan asianmukaisesti ja hyvin. Asiahenkilö on riippumaton ja puolueeton, eikä osallistu muuhun asiakastyöhön. Keskustelut ovat luottamuksellisia eikä niitä kirjata asukastietojärjestelmään. Jos asukas on tyytymätön asumispalveluun tai kohteluunsa, asiahenkilö avustaa ja neuvoo keneen ottaa yhteyttä. Lisäksi asukasasiahenkilö neuvoo tarvittaessa, miten muistutus tehdään. Asukasasiahenkilö neuvoo asukkaita oikeusasioissa, pyrkii parantamaan asiakkaan asemaa ja oikeusturvaa ja on perehtynyt lainsäädäntöihin, jotka koskevat asukkaan oikeusturvaa. Asukasasiahenkilö ei ota kantaa asukkaan taudinmäärittämiseen tai palvelun sisältöön eikä hoida asianajajan tehtäviä.

Lilinkotisäätiön asukasasiahenkilön yhteystiedot:

VENLA LEIMU

TOIMINNANOHJAAJA AVOIN TOIMINTA

venla.leimu@lilinkoti.fi

050-495 1049 (perjantaisin klo: 10-13)

Asukasasiahenkilön yhteystiedot ovat nähtävillä kaikkien pienyhteisöjen ilmoitustaululla ja asukkaita ohjataan tarvittaessa ottamaan asukasasiahenkilöön yhteyttä.

Lilinkotisäätiön henkilöstö- ja johtamistiimi seuraa aktiivisesti valtakunnallista asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseen tähtäävää toimintaa. Henkilökuntaa on koulutettu itsemääräämisoikeuden lainsäädäntöä koskien.

2.4 Muistutusten käsittely

Pääosa yksikön sisäistä toimintaa koskevista muistutuksista osoitetaan Lilinkotisäätiön asukasasiahenkilölle, joka on yhteydessä toiminnasta vastaavaan toimintayksikön johtajaan. Toimintayksikön johtaja käsittelee asian asianomaisen kanssa ja tiedottaa, miten muistutuksen suhteen on toimitettu. Muistutukset käsitellään mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään viikon sisällä siitä, kun asia on tullut käsiteltäväksi. Asukasasiahenkilö tekee muistutuksista vuosittaisen yhteenvedon.

Sosiaaliasiavastaavan mahdollisen yhteydenoton pohjalta järjestetään verkostokokous, jossa paikalla ovat tämän lisäksi asukas, toiminnasta vastaava toimintayksikön johtaja sekä asukkaan tilanteen parhaiten tunteva ohjaaja. Tarvittaessa kokoukseen voidaan kutsua myös esimerkiksi oman alueen sosiaalityöntekijä tai asukkaan omainen/läheinen. Kooste em. verkostokokouksista toimitetaan Lilinkotisäätiön hallitukselle kerran vuodessa.

Viranomaishuomiot sekä muistutukset tulevat palveluntuottajan tietoon palvelunjärjestäjältä. Huomiot ja muistutukset tulevat toimintayksikön johtajalle, joka laatii vaadittavan vastineen. Vastine toimitetaan palvelun järjestäjälle palveluntuottajan toiminnanjohtajan kautta.

2.5 Henkilöstö

Suutarinkodin johtaja vastaa rekrytoinnista yhteistyössä tarvittaessa henkilöstöpäällikön kanssa. Henkilöstöä palkataan aina ensisijaisesti vakituiseen työsuhteeseen lukuun ottamatta määräaikaista henkilöstötarpeita esimerkiksi vuosilomien ajalle.

Henkilöstön perehdytyksellä sekä asukkaiden kokemuksella turvallisesta asuinympäristöstä, luotettavasta henkilökunnasta sekä riittävästä palveluiden saamisesta on merkittävä vaikutus toimintayksiköiden turvallisuuteen mm. häiriötilanteiden ehkäisemiseksi. Uudelle työntekijälle ja opiskelijalle nimitetään aina työryhmästä perehdyttäjä ja perehdytys toteutetaan Lilinkotisäätiön perehdytysmallin mukaisesti ja dokumentoidaan perehdytyslomakkeella. Lomake tulee palauttaa Suutarinkodin johtajalle ja opiskelijoiden osalta lomaketta säilyttää opiskelija ohjauksesta vastaava ohjaaja siihen saakka, kunnes työharjoittelujakso päättyy. Uuden työntekijän perehdytykseen kuuluu organisaatitasoinen, moduulimuotoinen perehdytys sekä toimintayksikkökohtainen perehdytys. Lyhyissä sijaisuuksissa (keikkavuorot) sekä muista yksiköistä yksittäiseen työvuoroon siirtyvien perehdytys toteutetaan erillisellä päiväperehdytys -lomakkeella. Suutarinkodin johtaja vastaa perehdytyksen toteutumisen seurannasta.

Työntekijät ovat sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia, joista osalla on korkeakoulu- tai opistotason tutkinto. Muilla on vähintään lähi- tai mielenterveyshoitajan tutkinto. Työntekijän ammattipätevyys tarkastetaan ammattihenkilörekisteristä ennen työ sopimuksen allekirjoitusta. Lähihoitajien tulee olla rekisteröityneitä sosiaalihuollon ammattihenkilörekisteriin. Jos työntekijän äidinkieli on muu kuin suomi tai ruotsi, tulee työntekijän esittää joko valtiovallinnon todistus (tydyttävä kielitaso) tai yleinen kielitutkinto (kaikilla osa-alueilla YKI3), lisäksi arjessa varmennetaan kielitaidon riittävyys esimerkiksi kirjauksien osalta. Työntekijöiltä edellytetään tartuntatautilain 48§ mukaista rokotesuojaa, 55 § tuberkuloosiselvitystä ja vuoden 2025 alusta valvontalain 28 § mukaisesti tarkistetaan uusien työntekijöiden rikostausta. Jokainen uusi työntekijä käy työsuhteen alussa huumeselussa ja yötyötä tekevät myös työhöntulotarkastuksessa. Uusia vakituksia työntekijöitä rekrytoitaessa huomioidaan myös asukkaiden mielipide.

Suutarinkodissa henkilöstömitoitus on kahdessa pienyhteisössä (37 asukasta) 0,5 työntekijää asukasta kohden ja yhdessä pienyhteisössä (12 asukasta) 0,6 työntekijää asukasta kohden. Työntekijät ovat sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia ja osalla heistä on korkeakoulu- tai opistotason tutkinto. Muilla on vähintään lähi- tai mielenterveyshoitajan tutkinto. Suutarinkodin henkilöstö on pääasiallisesti vakituksessa toimituksessa olevaa. Määräaikaista sijaisuuksia käytetään tarvittaessa. Suutarinkodissa ei käytetä alihankittua tai vuokrattua työvoimaa.

Opiskelijoita voidaan palkata määräaikaisiin työsuhteisiin, kuitenkin huomioiden opiskelijalle kertyneet opintopisteet ja lääkekoulutuksen suorittaminen. Opiskelutodistus tarkistetaan ennen työsopimuksen allekirjoitusta. Sosionomin ja geronomin tehtävissä alaa opiskeleva saa työskennellä korkeintaan vuoden ajan. Työvuorosuunnittelussa huomioidaan, että opiskelijat eivät työskentele yksin toimintayksikössä, vaan jokaisessa vuorossa työskentelee henkilö, jolla on sosiaali- tai terveysalan tutkinto.

Sosiaalihuollon ammattihenkilölain 5 § mukaan sosiaalihuollon ammattihenkilö on velvollinen ylläpitämään ja kehittämään ammattitaitoaan sekä perehtymään ammattitoimintaansa koskeviin säännöksiin ja määräyksiin. Lilinkotisäätiö ylläpitää henkilöstönsä ammattitaitoa tarjoamalla mahdollisuuden säännölliseen koulutukseen. Johtaja dokumentoi käydyt koulutukset seurantaluetteloon ja seuraa käytyjen koulutusten määrää. Vuosittaisissa kehityskeskusteluissa kartoitetaan työntekijän lisäkoulutuksen tarve. Jokaista työntekijää kannustetaan osallistumaan vähintään kahteen koulutukseen vuoden aikana. Henkilökohtaisten kehityskeskusteluiden lisäksi työntekijät käyvät vuosittain kehityskeskustelun vastaavan ohjaajan kanssa. Myös tässä kehityskeskustelussa tarkastellaan osaamistarpeita työtiimeittäin. Henkilöstön osaamisesta ja hyvinvoinnista huolehditaan myös varhaisen välittämisen keskusteluiden avulla. Ko. keskusteluja järjestetään tarpeen mukaan.

Rekrytoinnin, koulutuksen ja osaamisen kehittämisen sekä työhyvinvoinnin käytänteitä on kuvattu tarkemmin työyhteisön kehittämissuunnitelmassa.

2.6 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Suutarinkodin johtaja vastaa siitä, että toimintayksikössä on suhteessa asiakasmäärään riittävästi asiakastyöhön osallistuvaa henkilökuntaa.

Suutarinkodissa on oma sijaislista, jolle palvelutalon johtaja hyväksyy sijaiset. Suuri osa sijaisista on aiemmin ollut työharjoittelussa yksikössä. Vakituinen henkilökunta on sitoutunut työskentelemään tarpeen mukaan muissa Lilinkotisäätiön yksiköissä, mikä mahdollistaa henkilöstön siirtämisen tarvittaessa toimintayksiköstä toiseen.

Suutarinkodin johtaja hyväksyy työvuoroluettelot ja siten varmistaa hyväksymisvaiheessa henkilöstön riittävyyden. Mikäli työvuoroluettelossa on henkilöstövajausta, huolehtii Suutarinkodin johtaja tarvittavista lisärekrytoinneista. Äkillisen poissaolon ilmoittamisesta on olemassa kirjallinen ohjeistus, jonka mukaan poissaolo tulee ilmoittaa välittömästi toimintayksikön päivystävälle ohjaajalle ja esihenkilölle arkipäivisin. Toimintayksikössä on selkeät ohjeet siitä, miten päivystävä ohjaaja huolehtii sijaisen hankkimisesta. Mikäli henkilöstöpuutosta ei saada näillä toimenpiteillä korjattua, tulee asiasta ilmoittaa esihenkilölle. Viimesijassa

toimintayksilön esihenkilö voi siirtyä hetkellisesti tekemään ohjaustyötä henkilöstövajeen korjaamiseksi.

Mikäli toimintayksikössä on asukas/asukkaita, joiden toimintakyky laskee äkillisesti, arvioi toimintayksikön johtaja yhteistyössä työryhmän kanssa mahdollisen määräaikaisten lisäresurssin tarpeen.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Lilinkotisäätiö on työskennellyt psyykkisesti pitkäaikaissairaiden aseman ja palvelujen parantamiseksi jo vuodesta 2004 alkaen, ollen yksi Suomen pitkäaikaisimpia ympärivuorokautisen palveluasumisen tarjoajia mielenterveystoipujille. Lilinkotisäätiö on Suomen sosiaalipsykiatristen yhteisöjen keskusliiton jäsen. Liiton toiminnan painopisteinä ovat mielenterveystyön kehittäminen, edunvalvonta ja kansainvälinen toiminta.

Suutarinkodin johtaja toimii aktiivisessa yhteistyössä asiakkaat sijoittavan palvelunjärjestäjän kanssa. Suutarinkodin johtaja ilmoittaa SAS-työryhmälle vapautuvista asiakaspaikoista ja keskustelee SAS-sijoittajien kanssa uuteen asukkaaseen liittyen tämän palvelutarpeesta. Mahdollisista asumiseen liittyvistä haasteista ilmoitetaan kunnan omalle sosiaalityöntekijälle ja tarvittaessa SAS-sijoittajalle. Ilmoitus tehdään mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, jotta asumisen haasteisiin ehditään puuttumaan ajoissa.

Palvelutalon työryhmä tekee arjessa jatkuvasti, vähintään puolivuositain, asumisen tuen tarpeen arviointia. Mikäli henkilöstö havaitsee asiakkaan tuen tarpeessa muutoksia tai asiakas itse toivoo muunlaista asumispaikkaa, on palvelutalon johtaja yhteydessä SAS-työryhmään verkostotapaamisen järjestämiseksi.

Lilinkotisäätiö tuottaa asumispalveluiden lisäksi avointa päivätoimintaa. Asukkaille viestitään avoimen toiminnan tarjonnasta yhteisökokouksissa ja avoimen toiminnan ryhmiä suunnitellaan osaksi asukkaan viikko-ohjelmaa asukkaan oman kiinnostuksen mukaisesti. Ohjaajat avustavat ja tukevat asukasta oman kodin ja avoimen toiminnan välillä liikkumiseen. Jokaisessa toimintayksikössä on nimetyt ohjaajat, jotka varmistavat tiedonkulun avoimen toiminnan ja toimintayksikön välillä. Suutarinkodin ohjaajat järjestävät säännöllisesti myös talon sisäistä asukkaiden toivomaa virkistystoimintaa, kuten karaokea, bingoa, tuolijumppaa jne. Näin kaikille asukkaille luodaan mahdollisuus osallistua virkistystoimintaan, jos liikkuminen avoimeen toimintaan ei onnistu. Samalla turvataan sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) annetun lain kohta ympärivuorokautisen palveluasumisen sosiaalista kanssakäymistä edistävän toiminnan sisällöstä ja palvelun tuottamisen resursseista.

Lilinkotisäätiön asukkaat ovat julkisen sosiaali- ja terveydenhuollon piirissä. Heidät rinnastetaan kotona asuviin kuntalaisiin ja palvelut järjestetään heille normaaliusperiaatteen mukaisesti. Tämän lisäksi jokaisessa palvelukodissa käy säännöllisesti Helsingin kaupungin osoittama psykiatri, joka on vastuussa asukkaiden lääkityksestä psyykelääkkeiden osalta. Ympäri vuorokautisessa palveluasumisessa on käytössä virka-ajan ulkopuolinen päivystävän geriatriin konsultaatiopalvelu, sekä liikkuvan hoitajan palvelut päivystävän lääkärin arvioinnin mukaan. Lilinkotisäätiön asumispalveluiden asukkaiden omaohjaajat toimivat tarvittaessa asukkaiden eri sidosryhmien ja yhteistyötahojen koordinoijana, jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asukkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava kokonaisuus. Omaohjaajat ovat tarpeen vaatiessa ja asukkaan halutessa mukana erilaisilla asiointikäynneillä. Jokaiselle Lilinkotisäätiön asumispalveluissa asuvalle asukkaalle on laadittu henkilökohtainen palvelukartta, jonka avulla tehdään asukkaan palveluverkosto näkyväksi ja turvataan viranomaisyhteistyö, joka jokaiselle asukkaalle kuuluu. Lilinkotisäätiön palvelutalot tekevät yhteistyötä alueen palo- ja pelastusviranomaisten kanssa mm. pelastusharjoituksia tehtäessä.

2.8 Toimitilat ja välineet

Suutarinkodissa on yhteensä 49 asukaspaikkaa. Suutarinkodissa on kolme pienyhteisöä, joissa asukkailla on yhteinen olohuone ja jokaisella asukkaalla on oma asuinhuone. Kaikissa huoneissa on omat kylpyhuoneet. Lisäksi Suutarinkodissa on neljä yksiötä. Yksiöissä on omat keittiöt ja nämä asunnot on tarkoitettu ensisijaisesti asukkaille, jotka kykenevät itsenäisempään asumiseen. Lisäksi asukkaiden käytettävissä on yhteinen ruokasali, sauna ja pyykkitupa. Kaikki asukkaiden käytössä olevat tilat ovat esteettömät. Väestösuoja toimii pääasiassa henkilökunnan sosiaali- ja kokoustilana. Muita henkilökunnan tiloja ovat ohjaajien taukotila ja johtajan työhuone.

Asukas sisustaa ja kalustaa halutessaan asuntonsa itse sekä hallinnoi asuntoaan koko vuokrasuhteensa ajan. Henkilökunta menee asuntoihin ainoastaan asukkaan luvalla tai hätätilanteessa. Hätätilanteessa asuntoon mennään aina toisen ohjaajan kanssa sekä ohjaajan oman että asukkaan oikeusturvan takaamiseksi. Kaikilla asukkailla on asunnoissaan lankapuhelin. Talon sisällä soitetut puhelut ovat maksuttomia. Ohjaajilla on mukanaan puhelimet, joihin asukkaat voivat soittaa ympäri vuorokauden. Osalla asukkaista on käytössään turvaranneke. Osalla muistisairaista asukkaista on käytössä Helsingin palvelukeskuksen kautta saatu GPS-rannekepalvelu, joka auttaa eksynyttä asukasta palaamaan kotiin.

Henkilökunnan työpisteet sijaitsevat pienyhteisöjen yhteisissä tiloissa. Asukkaiden mahdolliset hoitotoimenpiteet sekä muut sensitiivisyyttä edellyttävät ohjaustilanteet

pyritään toteuttamaan asukkaiden omista asunnoista. Henkilökuntaa on ohjattu kiinnittämään erityistä huomiota siihen, minkälaisista asioista he voivat asukkaiden kanssa keskustella yhteisissä tiloissa. Ohjaajilla on käytettävissään kannettavat tietokoneet, mikä mahdollistaa esimerkiksi asiakastietojärjestelmiin kirjaamisen asiakkaan omassa asunnossa.

Jokaisen ryhmäkodin lääkekaapissa on ensiapulaukku. Sairaanhoitajat vastaavat ensiaputarvikkeista ja niiden hankkimisesta. Lisäksi Suutarinkodissa on kolme verenpainemittaria, korva-, otsa- ja kainalokuumemittareita, verensokerimittari, defibrillaattori sekä sormipulssioksimetri.

Suutarinkodin palvelutoiminta tuotetaan vuokratiloissa. Kiinteistön omistaa kiinteistöosakeyhtiö Niemikotitalot, jonka isännöitsijänä toimii Alekski Sutinen Suomen palvelutaloisännöinti Oy:stä. Kiinteistön huoltotoimenpiteet toteutetaan vastuujakotaulukon mukaisesti. Suutarinkodin huoltomies Juha Luukko yhdessä Koskikodin huoltomies Joonas Tuomolan kanssa huolehtii toimitilojen huolloista ja ylläpidoista sähköisen huoltokirjan perusteella. Palvelutalon henkilökunta on ohjattu ilmoittamaan havaitsemistaan vioista ja puutteista huoltomiehelle. Suutarinkodin johtaja ja huoltomies tekevät vuosittain AHVL:n mukaisen asuntotarkastuksen.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

1.1.1 Lääkinnälliset laitteet

Omaohjaajat vastaavat asukkaiden henkilökohtaisten lääkinällisten laitteiden luetteloinnista ja huollosta¹. Lisäksi asiakkaan henkilökohtaiset lääkinälliset laitteet kirjataan asiakastietojärjestelmä Sofiaan. Terveysthuollon laitteiden kunto tarkistetaan vähintään puolivuositin ja tarkistamisen toteutumista seurataan omaohjaajan tehtävien seurantataulukolla. Omaohjaaja auttaa asukasta lääkinällisen tarvikkeen hankinnassa ja vastaa käyttöopastuksesta muulle henkilöstölle, asukkaalle ja läheisille. Sairaanhoitajat seuraavat lääkinällisten laitteiden rekisteröinnin ajantasaisuutta ja huolehtivat monimutkaisempien laitteiden² käyttöopastuksesta muulle henkilökunnalle.

Mikäli käyttöturvallisuutta uhkaavia tai vaarantavia vikoja huomataan, laite poistetaan käytöstä välittömästi ja asiasta raportoidaan esihenkilölle ja työryhmälle. Jos laitteen käytöstä aiheutuu ns. "läheltä piti" -tilanne tai henkilövahinko, tekee Suutarinkodin johtaja vaaratilanneilmoituksen lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimeaan, joka valvoo lääkinällisten laitteiden vaatimusten mukaisuutta sekä käsittelee

¹ Luetteloon on kirjattu hankintaprosessi, laitteen käyttöikä, tieto siitä miten laite / tarvike on jäljitettävissä, poistomenettely, laitteen käytön perehdytys/ koulutus ja huoltosuunnitelma.

² Esim. defibrillaattori

lääkinnällisistä laitteista tehtyjä vaaratilanneilmoituksia. Toimintayksikkökohtaisen poikkeamailmoituksen tekee vaaratilanteen havainnut työntekijä. Lääkinnällisen laitteen rikkoutuessa se poistetaan seurantarekisteristä ja viedään kierrätyspisteelle, josta se toimitetaan asianmukaisesti eteenpäin.

Suutarinkodissa on käytössä 18 sairaalasänkyä, erilaisia henkilönostimia, istumavaaka ja suihkutuoli sekä -laveri, jotka huolletaan säännöllisesti vuosittain. Asukkaat saavat henkilökohtaiset apuvälineensä Helsingin omatarvikejakelusta. Suutarinkodissa on defibrillaattori, joka sijaitsee sisääntuloaulassa.

1.1.2 Tietojärjestelmät ja teknologia

Lilinkotisäätiössä on lääkinnällisiä ohjelmistoja asiakastietojärjestelmä Sofia ja Living Skills -taitovalmennusohjelma. Suutarinkodissa on nimetty ohjelmistoihin pääkäyttäjät, jotka huolehtivat muun henkilöstön koulutuksesta ja perehdytyksestä sekä järjestelmien asianmukaisen käytön seurannasta. Jos ohjelmistoissa esiintyy poikkeamia tai tietoverkkoihin havaitaan kohdistuvan tietoturvallisuutta uhkaavia häiriöitä, on henkilöstön oltava yhteydessä tietosuojavastaavaan.

Erilaisin vikatilanteisiin, kuten pitkiin sähkökatkoihin on Suutarinkodissa varauduttu, niin että tärkeimmät asukasdokumentit, kuten ajantasaiset lääkeluettelot löytyvät myös tulosteina. Toimintayksikössä on kirjaamista varten vihkoja ja kyniä.

Kiinteistössä on tallentava kameravalvonta uloskäyntien kohdalla. Kameroita on yhteensä 11 ja kameravalvontajärjestelmän ylläpidosta ja huollosta vastaa IT-vastaava Juha Katajisto. Sähköiset ulko-ovet toimivat akuilla. Palohälytintä toimii myös vara-akulla mahdollisten sähkökatkojen aikana. Palohälytysjärjestelmä huolletaan ja testataan säännöllisesti. Vastuuhenkilönä toimii huoltomies Juha Luukko.

IT- ja tietosuojavastaava Juha Katajisto vastaa palveluissa hyödynnettävästä teknologiasta, sen soveltuvuudesta, asianmukaisuudesta ja turvallisuudesta.

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Toimintayksikkökohtainen lääkehoidon suunnitelma-päivitetään vuosittain ja aina toiminnan tai käytäntöjen muuttuessa. Lääkehoidon suunnitelmassa kuvataan tarkemmin sovitut toimintatavat lääkehoidon varmentamiseksi. Suutarinkodin lääkehoidon suunnitelma on päivitetty lokakuussa 2025. Suutarinkodin sairaanhoitajat vastaavat lääkehoidon asianmukaisesta toteutumisen seurannasta ja ohjaamisesta yhteistyössä Suutarinkodin johtajan kanssa ja huolehtivat lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä. Suutarinkodin asukkaiden psykiatrisesta hoidosta vastaava lääkäri hyväksyy lääkehoitosuunnitelman.

Suutarinkodissa on rajattu lääkevarasto adrenaliinin säilyttämiseksi lääkeinjektioista mahdollisesti aiheutuvan allergisen reaktion hoitoon. Rajatun lääkevaraston vastuuhenkilöt Suutarinkodissa ovat laillistettu sairaanhoitaja Marika Hamarila ja laillistettu erikoislääkäri (psykiatria) Martti Heikkinen.

2.11 Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja

Asiakastietolain 7 § mukaisesta palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistamisesta vastaa Suutarinkodin johtaja.

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia ja salassa pidettäviä henkilötietoja. Tiedonkäsittelyn tulee olla suunnitelmallista asiakastietojen käsittelyn alusta tietojen hävittämiseen saakka. Lilinkotisäätiön sosionomit ovat käyneet asiakastietojen käsittelyn koulutuksen vuonna 2024 ja vuonna 2025 Lilinkotisäätiölle on tehty oma kirjaamisen ohje. Näiden pohjalta sosionomit huolehtivat säännöllisen kirjaamiskoulutuksen järjestämisestä Suutarinkodissa. Lilinkotisäätiöllä on omat kirjalliset ohjeet sähköpostin käytön periaatteista, tietoturvan periaatteista sekä asukastietojen kirjaamisesta. Tietoturvasuunnitelma on päivitetty v. 2025 ja sen päivityksestä on vastuussa Lilinkotisäätiön tietosuojavastaava, kehittämisspäällikkö ja henkilöstöpäällikkö. Tietoturvapoliittikka päivitetään vielä tänä vuonna. Lisäksi Lilinkotisäätiö on antanut ohjeistuksen sosiaalisen median käytöstä. Asiakastietojen arkistoinnista on annettu erillinen ohje, joka on päivitetty vuonna 2023. Uusi työntekijä tutustuu näihin ohjeisiin perehdytyksen yhteydessä ja allekirjoittaa salassapitosopimuksen työsopimuksen teon yhteydessä.

Lilinkotisäätiön tietosuojavastaava:

Juha Katajisto

Yhteystiedot: p. 040 7745138, s-posti tietosuoja(at)lilinkoti.fi.

Tietosuojavastaava vastaa siitä, että käytössä olevat ja hankittavat järjestelmät ovat asianmukaisia. Jokaisella työntekijällä on oma yksilöity käyttäjätunnuksensa, joka on suojattu salasanalla. Henkilötietoja kerätään asukkaan hoitoon, ohjaukseen sekä asumiseen liittyen. Henkilön perustiedot kirjataan yllä mainittuun tietojärjestelmään sekä mahdollisiin muihin palvelukohtaisiin tiedostoihin (esim. laskutus). Asiakkaan kanssa kirjaaminen pyritään toteuttamaan sellaisessa paikassa, jossa ei ole muita henkilöitä, esimerkiksi asukkaan omassa huoneessa. Vanhat tiedot arkistoidaan sähköisiin järjestelmiin sekä paperidokumentteina. Sosionomiohjaajat vastaavat arkistoinnista.

Tietojen luovuttaminen muiden toimijoiden kanssa tapahtuu kirjallisesti, puhelimitse tai käyttämällä suojattua sähköpostiyhteyttä. Tietojen käsittely sähköpostitse on aina

harkinnanvaraista ja tulee olla hyvin perusteltua. Tarvittaessa hoitolähetettä yms. käsitellään paperiversioina hoidon yhteydessä esimerkiksi sairaalaan lähetettäessä. Tietojen luovutus edellyttää asukkaan antamaa kirjallista suostumusta. Paperiset asiakastiedot laitetaan hävitettäväksi tietosuojasta.

Lain sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) 13 §:n mukaan asiakkaalla on oikeus tietää, mihin hänen tietojaan kirjataan, miten niitä käytetään, kenelle tietoja luovutetaan ja minkä rekisterinpitäjän rekisteriin tiedot tallennetaan. Asiakastietoja pyritään käsittelemään lähtökohtaisesti aina siten, että asukas itse on paikalla tai ainakin tietoinen tietojen käsittelystä. Aasukastietojärjestelmään kirjattavien tietojen sisällöstä pyritään aina keskustelemaan asukkaan kanssa ja asukkaita kannustetaan olemaan kiinnostuneita omista tiedoistaan. Aasukkaille tarjotaan aktiivisesti mahdollisuutta häntä koskevien kirjausten tekemiseen yhdessä ohjaajan kanssa ja tarvittaessa esittämään korjauspyyntö mahdollisten virheellisten kirjausten osalta. Asiakastietojen käsittelyn ohjeistuksista vastaa tietosuojavastaava.

Asiakastietolain (703/2023) 13 §:n mukaan yksityisessä sosiaali- ja terveydenhuollossa asiakastietojen rekisterinpitäjä on se palvelunantaja, jonka kanssa asiakas on tehnyt sopimuksen palvelun toteuttamisesta. Rekisterinpitäjä on siis se kunta tai hyvinvointialue, jonka kautta asiakkaat muuttavat asumispalveluihin asumaan, täten esimerkiksi läheisten tulee tehdä tietojen luovutuspyyntö palvelun tilaajalle. Rekisterinpitäjä varmistaa tietojen pyytäjän tiedonsaantioikeuden.

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Lilinkotisäätiön asukkailta kerätään palautetta vuosittain hyvinvointikyselyiden avulla. Hyvinvointikyselyiden toteuttamisesta vastaa koko organisaatitasolla Lilinkotisäätiön asiakastiimi. Lisäksi asukkailta pyydetään palautetta yhteistyöstä omaohjaajan kanssa puolivuositain asukkaan tyytyväisyys palveluun -kyselyllä. Annetun palautteen perusteella asukas käy ohjaajan kanssa keskustelun kehittämistarpeista.

Suutarinkodin ala-aulassa taukotilan vieressä on palautelaatikko, johon voi antaa palautetta joko nimellä tai nimettömänä. Palautetta kerätään sekä asukkailta että omaisilta. Päivittäisessä toiminnassa palautetta voi tulla myös keskusteluiden yhteydessä, sähköpostilla tai puhelimitse. Palautteet käsitellään yhdessä työryhmän kanssa kerran viikossa maanantaisin ajankohtaiset asiat-palaverissa. Palaute käsitellään joko paikalla olevien kesken tai sitten se ohjataan oikealle taholle, esim. asukkaisiin liittyvät pienyhteisökokouksiin/yhteisökokouksiin, ohjaajia koskevat työyhteisökokouksiin, ruokaan liittyvät keittiölle, kiinteistöön liittyvät huoltohenkilöstölle jne. Palaute kuitataan lomakkeeseen käsitellyksi, kun se on käsitelty tai ohjattu oikealle taholle käsiteltäväksi, esim. lähetetty keittiölle sähköposti saadusta palautteesta.

Asiakaspalautteiden tulokset käsitellään yhdessä asukkaiden kanssa ja yhdessä arvioidaan toiminnan kehittämistarpeita ja kehitetään tarpeen vaatiessa uusia toimintatapoja. Asiakaspalautteita käytetään systemaattisesti toiminnan kehittämisen lähtökohtana esimerkiksi asukkaiden kanssa pidettävissä kehittämisspäivissä sekä pienyhteisö- ja yhteisökokouksissa.

Asukkaiden läheisille teetetään myös vuosittain palautekysely palvelutalon toiminnasta. Läheisten kanssa keskustellaan tapaamisten yhteydessä toiveista toiminnan kehittämiseksi ja pyydetään aktiivisesti välitöntä palautetta. Suutarinkodissa omaisten antama palaute välitetään omais- ja läheistoiminnan vastuuhjaajille, jotka kokoavat palautteet kuukausittain ja toimittavat koonnin työryhmälle sekä toimintayksikön johtajalle. Palautteet käsitellään työryhmäkokouksessa ja sovitaan tarvittavat kehittämistoimenpiteet sekä mahdollinen jatkoseuranta.

Henkilöstöpalautetta kerätään viikkopalavereissa ja työyhteisökokouksissa viikoittain, kehityskeskusteluissa ja kehittämisspäivillä vähintään kerran vuodessa. Työntekijöille teetetään myös kerran vuodessa työtyytyväisyyskysely, jonka tulokset käydään läpi henkilöstön kanssa sekä säätiötasolla, että tarkemmin yksikötasolla. Yhdessä valittujen kehittämiskohteiden pohjalta tehdään kehittämistoimenpiteitä, joiden toteutumista seurataan. Kaikki saatu palaute käydään joko työryhmän kanssa yhdessä tai asianomaisen henkilön kanssa läpi. Esihenkilö käy perehdytystä läpi yhdessä uuden työntekijän kanssa. Työntekijä palauttaa perehdytyslomakkeen, joka arkistoidaan ja antaa palautetta perehdytyksen onnistumisesta.

3 OMAVALVONNAN RISKIEN HALLINTA

3.1 Palveluyksikön riskien hallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Suutarinkodin palvelutoimintaan liittyvän riskienhallinnan asianmukaisuudesta vastaa johtaja yhteistoiminnassa työsuojelutoimikunnan sekä työryhmästä nimettyjen turvallisuusvastaavien kanssa.

Työturvallisuuslain edellyttämä työn haittojen ja vaarojen arviointi toteutetaan työsuojelutoimikunnan johdolla säännöllisesti. Viimeisin työn haittojen ja vaarojen arviointi on toteutettu helmikuussa 2024. Työsuojelutoimikunnan jäsenet ja/tai yksikön nimetyt turvallisuusvastaavat käsittelevät johtajan ja työryhmän kanssa riskienarvioinnin havainnot ja määrittävät tarvittavat jatkotoimenpiteet sekä tarvittaessa seurannan.

Asiakastyöhön liittyviä riskejä ja tapahtuneita laatupoikkeamia raportoidaan poikkeamalomakekäytännöllä. Kaikki ohjaajat täyttävät poikkeaman havaitsemaan epäkohdasta. Pienyhteisötiimit käsittelevät poikkeamat vähintään kerran kuudessa viikossa ja lisäävät poikkeamiin omat korjaussuunnitelmansa. Poikkeamat kuitataan vielä käsitellyksi Suutarinkodin johtajan ja vastaavan ohjaajan toimesta.

Turvallisuusasioita käsitellään aktiivisesti sekä erilaisissa työryhmissä että arjessa yhdessä henkilöstön ja asukkaiden kanssa. Tarvittaessa työsuojelutoimikunta ja johtotiimit antavat päivitettyjä ohjeistuksia riskien tunnistamiseen liittyen. Uuden asukkaan perehdytyksestä vastaa asukkaalle nimetty omaohjaaja yhteistyössä mahdollisen asukasperehdyttäjän kanssa.

Riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeita ovat Lilinkotisäätiön perehdytysopas, riskiarviointi, Lilinkotisäätiön omaohjaajan käsikirja sekä työturvallisuuskansio. Lisäksi Lilinkotisäätiön on antanut henkilöstölle ohjeistuksen sähköpostin käytön ja tietosuojan periaatteista sekä asiakastietojen kirjaamisesta. Henkilökunta lukee dokumentit läpi vuosittain ja johtaja seuraa tätä erillisen lukukuittauslistan avulla.

Toiminnan keskeisimpiä riskejä asiakasturvallisuuden näkökulmasta ovat kaatumiset, lääkehoidon poikkeamat sekä erilaiset tartuntataudit ja infektiot. Kaatumisia pyritään ehkäisemään kiinnittämällä huomiota jalkinevalintoihin sekä liikkumisen apuvälineisiin. Lääkehoitoon liittyviä riskejä minimoidaan huolellisella seurannalla ja perehdytyksellä. Tartuntatauteja ja infektioita ehkäistään huolehtimalla tarvittavien suojaamien käytöstä, hygieniasta sekä asukkaiden ja henkilökunnan informoinnista. Jokaisesta asukkaasta tulee olla havainto vähintään kerran vuorokaudessa. Jos asukasta ei tavoiteta ja epäillään asukkaalle tapahtuneen jotain, mennään asukkaan huoneeseen yleisavaimella kahden ohjaajan toimesta tarkistamaan tilanne. Työryhmässä keskustellaan olemassa olevista riskeistä ja kehitetään toimintamalleja riskien ja poikkeamien vähentämiseksi. Tehtyjen toimenpiteiden toteutumista ja vaikutusta seurataan.

3.2 Riskien hallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Lilinkotisäätiöllä käytetään riskien arvioinnin tukena v.2024 käyttöön otettua riskiarviointisovellusta, jonka avulla yksiköiden keskeiset työn vaaroihin ja haittoihin liittyvät riskit saadaan näkyväksi. Ohjelman avulla määritetään erilaisten riskitekijöiden suuruusluokka. Riskien arvioinnin tukena käytetään sovellukseen kuuluvaa työkirjaa. Riskimatriisi noudattaa viisiportaista asteikkoa ja jokaiselle havaitulle riskitekijälle mietitään riskienhallintatoimenpiteet. Matriisiasteikossa arvon 3 tai enemmän saaneet riskit käsitellään yhdessä työryhmän kanssa ja määritetään

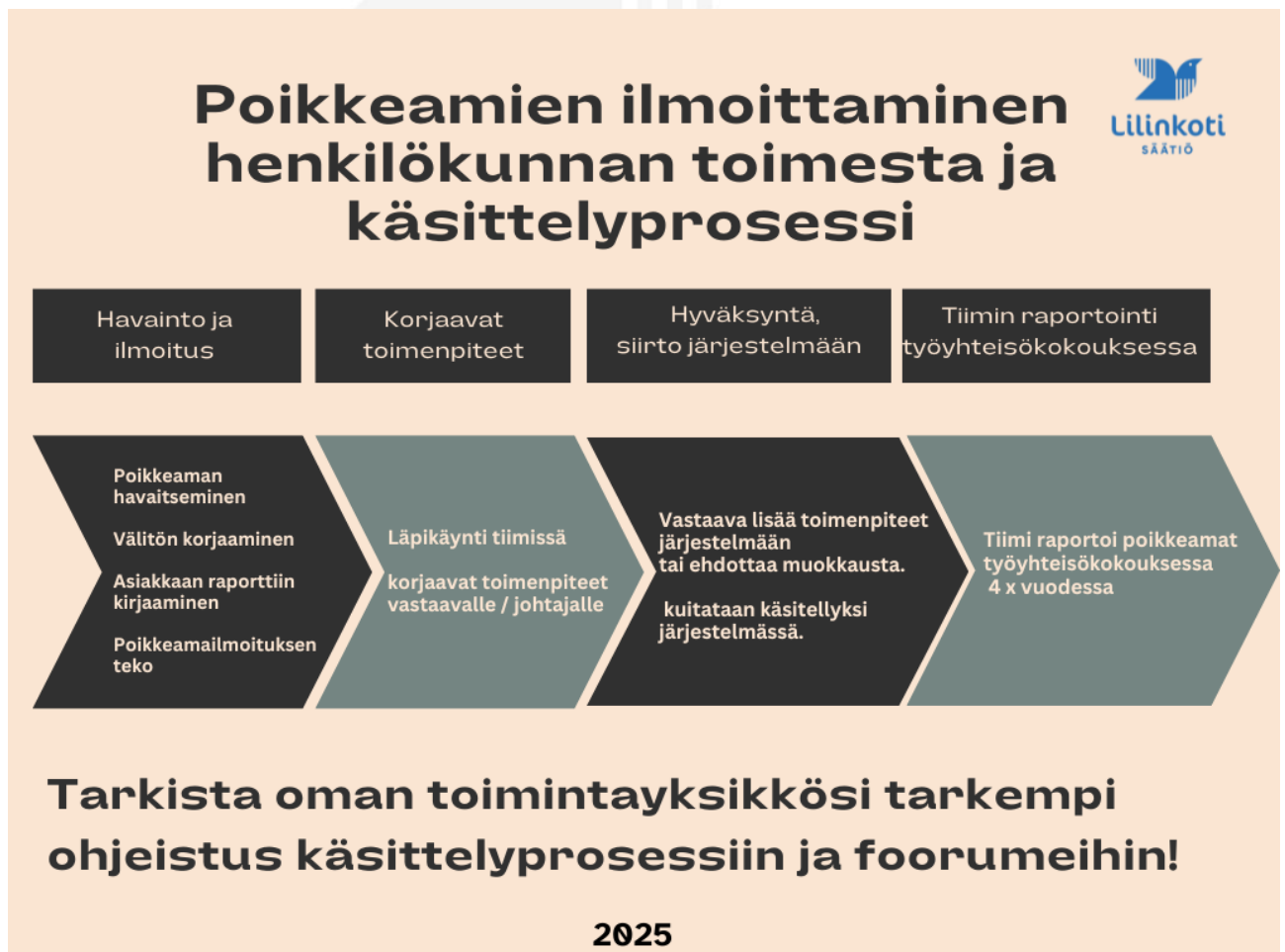
yhdessä riskienhallintatoimenpiteet. Riskien arviointi tehdään säännöllisesti noin neljän vuoden välein tai tarpeen mukaan.

Asiakastyön Riskinhallintaan kuuluu haitta- ja vaaratapausten dokumentointi ja käsittely. Lilinkotisäätiöllä on käytössä poikkeamailmoituslomakkeet, joilla ilmoitetaan arjen työssä tapahtuneista haittatapahtumista ja läheltä piti -tilanteista. Lisäksi haittatapahtuma kirjataan asiakastietojärjestelmään asiakkaan tietoihin ja tilanteesta keskustellaan asukkaan kanssa.

Lilinkotisäätiöllä on oma lomake, jolla ilmoitetaan valvontalain 29 § mukaisesti asiakastyössä havaitut ilmeiset epäkohdat tai uhat ilmoitetaan palvelutalon johtajalle. Suutarinkodin henkilökunnalle tiedotetaan säännöllisesti valvontalain 29 § mukaisesta sisällöstä. Viimeisin koulutus on järjestetty marraskuussa 2024.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Kaikkiin havaittuihin laatupoikkeamiin, haittatapahtumiin ja muihin toiminnassa havaittuihin epäkohtiin reagoidaan asian vakavuuden vaatima kiireellisyys huomioon ottaen.



Toiminnassa havaituista merkittävistä riskeistä ilmoitetaan Suutarinkodin johtajalle, joka antaa välittömät toimintaohjeet. Suutarinkodissa poikkeamat käsitellään pienyhteisöittäin kerran kuukaudessa. Ohjaajat käyvät läpi heidän pienyhteisössään syntyneet poikkeamat ja laativat selvityksen poikkeamista. Käsittelyssä selvitetään poikkeaman syy; miksi poikkeama tapahtui ja mitkä tekijät siihen vaikuttivat. Tämän jälkeen sovitaan korjaavat toimenpiteet, joiden tarkoituksena on poistaa poikkeaman syy ja estää sen toistuminen. Pienyhteisöt lisäävät korjaustoimenpiteet poikkeamalomakkeeseen ja seuraavat toimenpiteiden vaikuttavuutta. Vastaava ohjaaja käy kuukausittain pienyhteisöjen toimenpiteet ja arvioi niiden konkreettisuutta. Jos toimenpide vaatii vielä tarkentamista, palauttaa vastaava ohjaaja sen pienyhteisölle uudelleen käsiteltäväksi. Jos toimenpide on riittävä, kuittaa vastaava ohjaaja sen käsitellyksi.

Suutarinkodissa pienyhteisöjen sairaanhoitajaohjaajat seuraavat lääkehoitoon liittyviä poikkeamia oman pienyhteisönsä osalta viikoittain. He keskustelevat lääkepoikkeaman tehneet ohjaajan kanssa henkilökohtaisesti yrittäen selvittää syyn poikkeaman syntymiseen ja sitä kautta sen ehkäisemiseen tulevaisuudessa. Lisäksi poikkeamat käsitellään yleisellä tasolla asukkaiden kanssa kahdesti vuodessa. Vastaava ohjaaja tilastoi poikkeamat kuukausitasolla ja antaa tarvittaessa ohjeistuksia riskitilanteiden välttämiseksi. Organisaatiotasolla poikkeamia seurataan systemaattisesti talous- ja prosessitiimin toimesta ja organisaatiotasoinen koonti tehdään kolmesti vuodessa.

Työryhmällä on säännöllisesti kolmen viikon välein työyhteisökokous, jossa tiedotetaan Lilinkotisäätiön johtotiimien sekä erilaisten toimikuntien tekemistä muutoksista työskentelyssä. Mikäli toiminnassa on tarve nopealle muutokselle työskentelyssä niin, ettei tiedottaminen voi odottaa säännönmukaista työyhteisökokousta, tiedotetaan henkilöstöä sähköpostitse sekä suullisesti. Lilinkotisäätiön yhteiset asiat ja tapahtumat tiedotetaan organisaation intran etusivulla. Toimenpiteistä ilmoitetaan yhteistyötahoille tarpeen mukaan joko suullisesti tai kirjallisesti.

Lilinkotisäätiön palvelutalot tekevät yhteistyötä alueen palo- ja pelastusviranomaisten kanssa mm. pelastus- ja alkusammutusharjoituksia järjestettäessä. Sekä ensiapu- että pelastus- ja alkusammutusharjoituksiin osallistuneiden osuutta työryhmän kokonaishenkilöstömäärästä seurataan. Suutarinkotiin on laadittu myös erillinen turvallisuussuunnitelma, jossa kuvataan toimintaohjeita erilaisiin kriisitilanteisiin.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Alihankintana ostettavat palvelut on listattu tämän suunnitelman ensimmäisellä sivulla. Suutarinkodin johtaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta ja sopimuksenmukaisuuden seurannasta yhteistyössä ostopalvelun tuottajan ja Suutarinkodin henkilöstön kanssa. Lilinkotisäätiön palvelu- ja tuotehankinnat ostetaan kilpailutuksen kautta määritellyiltä yhteistyökumppaneilta. Johtaja huolehtii alihankintasopimusta tehdessään, että alihankkijan toimintojen jatkuvuudenhallinta on huomioitu ja määritetty sopimusperusteisesti. Johtaja vastaa myös siitä, että palveluntuottajien kanssa käydään säännöllisesti yhteistyöpalavereja laadun kehittämiseksi ja ylläpitämiseksi.

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Lilinkotisäätiöllä on organisaatiotasoinen valmiussuunnitelma. Suunnitelma perustuu ydintoimintojen riskiarvioon ja koostuu erilaisista dokumenteista.

Valmiussuunnitelmakokonaisuutta kehitetään vastaamaan kattavammin erilaisiin häiriötilanteisiin ja osana kokonaisuutta tehdään esimerkiksi suunnitelma henkilöstövoimavarojen käytölle sekä toimintaohjekortit erilaisiin häiriö- ja kriisitilanteisiin. Riskiarviossa on arvioitu myös ostopalveluna hankittavien tukipalvelujen näkökulma.

Suutarinkodin valmiudesta ja jatkuvuudenhallinnasta vastaa Suutarinkodin johtaja.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

4.1 Toimeenpano

Henkilökunta lukee omavalvontasuunnitelman vähintään kerran vuodessa. Asukkaita kannustetaan tutustumaan suunnitelmaan ja suunnitelman keskeisiä sisältöjä käsitellään vuosittain pienyhteisökokouksissa. Omavalvonnasta vastaa Suutarinkodin johtaja. Johtaja vastaa myös omavalvontasuunnitelman päivittämisestä, sekä muutosten tiedottamisesta henkilöstölle ja asukkaille sekä muutosten huomioimisesta toimintayksikön päivittäisessä toiminnassa.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Kukin työntekijä lukee omaavaltontasuunnitelman vähintään vuosittain. Linkki suunnitelmaan löytyy Planner -kortilta, johon työntekijät kirjaavat mahdolliset kehittämis- ja muokkausideat. Työntekijät voivat kirjata samalle kortille myös mahdolliset asukkailta tulleet kommentit tai päivityshuomiot. Tärkeistä dokumenteista on oma lukukuittauslistansa, johon työntekijät kirjaavat päivämäärän, jolloin ovat dokumenttiin tutustuneet. Esihenkilö seuraa listan avulla, että jokainen tutustuu säännöllisesti dokumentteihin. Omaavaltonnassa pyritään holistiseen näkökulmaan nostamalla säännöllisesti erilaisia omaavaltannon teemoja yhteiseen keskusteluun sekä työyhteisökokouksissa että soveltuvilta osin asukkaiden kanssa.

Omaavaltontasuunnitelma julkaistaan Lilinkotisäätiön verkkosivuilla ja Lilinkotisäätiön intrassa, sekä Suutarinkodin aulan ilmoitustaululla. Vähintään neljän kuukauden välein raportoidaan ennalta sovitusta seuranta-kohteista ja samalla päivitetään tarvittavat muutokset omaavaltontasuunnitelmaan. Muutostarpeen ilmaantuessa omaavaltontasuunnitelma päivitetään viipymättä. Muutostarpeet tulevat esille päivittäisessä toiminnassa, Lilinkotisäätiön avainhenkilöiden tapaamisissa, erilaisissa viranomaistarkastuksissa ja Lilinkotisäätiön toiminnan muutoksissa. Dokumentin alussa olevaan muutosluetteloon kirjataan päivitykset tehtyjen muutosten seuraamiseksi. Seurannasta ja muutosten päivittämisestä vastaa Suutarinkodin johtaja.

Lilinkoti
SÄÄTIÖ