

Lilinkoti

SÄÄTIÖ

OMAVALVONTASUUNNITELMA
VIERTOKOTI
19.3.2026

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	7
2.1 PALVELUIDEN LAADULLISET EDELLYTYKSET	7
2.2 VASTUU PALVELUJEN LAADUSTA	8
2.3 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	10
2.4 MUISTUTUSTEN KÄSITTELY	12
2.5 HENKILÖSTÖ	12
2.6 ASIAKASTYÖHÖN OSALLISTUVAN HENKILÖSTÖN RIITTÄVYYDEN SEURANTA	14
2.7 MONIALAINEN YHTEISTYÖ JA PALVELUN KOORDINOINTI	14
2.8 TOIMITILAT JA VÄLINEET	15
2.9 LÄÄKINNÄLLISET LAITTEET, TIETOJÄRJESTELMÄT JA TEKNOLOGIAN KÄYTTÖ	16
2.9.1 Lääkinnälliset laitteet	16
2.9.2 Tietojärjestelmät ja teknologia	17
2.10 LÄÄKEHOITOSUUNNITELMA	17
2.11 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA TIETOSUOJA	18
2.12 SÄÄNNÖLLISESTI KERÄTTÄVÄN JA MUUN PALAUTTEEN HUOMIOIMINEN	19
3 OMAVALVONNAN RISKIEN HALLINTA	20
3.1 PALVELUYKSIKÖN RISKIEN HALLINNAN VASTUUT, RISKIEN TUNNISTAMINEN JA ARVIOIMINEN	20
3.2 RISKIEN HALLINNAN KEINOT JA TOIMINNASSA ILMENEVIEN EPÄKOHTIEN JA PUUTTEIDEN KÄSITTELY	21
3.3 RISKIENHALLINNAN SEURANTA, RAPORTOINTI JA OSAAMISEN VARMISTAMINEN	21
3.4 OSTOPALVELUT JA ALIHANKINTA	22
3.5 VALMIUS- JA JATKUVUUDENHALLINTA	22
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN.....	23
4.1 TOIMEENPANO	23
4.2 JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN	23

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 Viertokoti	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen 00350 HELSINKI	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Yhteisöllistä asumista mielenterveystoipujille, asiakaspaikkamäärä 47.	
Toimintayksikön katuosoite Vanha viertotie 24	
Postinumero 00350	Postitoimipaikka Helsinki
Toimintayksikön vastaava esihenkilö Päivi Tjäder	Puhelin 050-5729432
Sähköposti: paivi.tjader@lilinkoti.fi	
Toimilupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös vastaanottamisesta	ilmoituksen Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 2.3.2015.
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Siivouspalvelut: Linda Clean Apteekkipalvelut: Helsingin 2. apteekki, Pajamäen sivuapteekki Kiireettömät sairaankuljetukset: Sairausautokeskus Oy Isännöinti: Suomen palvelutalosisännöinti Oy	
Vastuuvakuutuksen voimassaolo OP-Pohjola, toistaiseksi voimassa oleva, sopimustunnus 16-705-141-2	

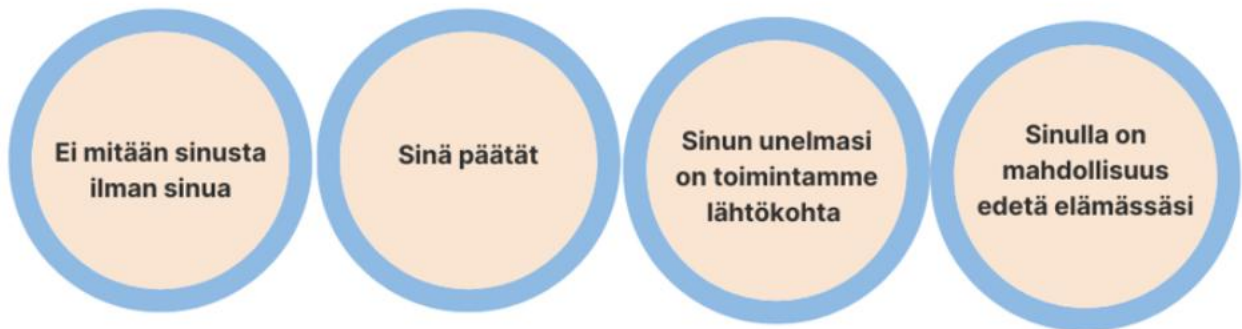
1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

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:



Lilinkotisäätiön arvot ja toimintaperiaatteet perustuvat toipumisorientaatioon ja kokonaisvaltaiseen ihmiskäsitykseen:



USKALLUS SEURATA UNELMIA

- Meillä on valmius ajatella uudella tavalla
- Suhtaudumme uteliaasti meitä ympäröivään maailmaan
- Uskallamme tehdä rohkeita päätöksiä

ELÄMÄNVALINTOJEN KUNNIOITTAMINEN

- Tuemme jokaisen oman tarinan toteutumista sellaisena kuin hän haluaa itse sen kertoa
- Asiakkaiden tarpeet ja työntekijöiden toiveet ohjaavat arjen työtämme

YHTEISTYÖSTÄ VOIMAA

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

KAIKILLA ON TULEVAISUUS

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

SÄÄTIÖ

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. Viertokoti on yhteisöllisen asumisen toimintayksikkö, jossa on 47 asiakaspaikkaa. Asukkaiden keski-ikä on 61-vuotta ja Viertokodissa asuu 15 naista ja 32 miestä.

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

2 ASIAKASTURVALLISUUS

2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Toimintayksikön vastuhenkilö (jäljempänä Viertokodin 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 kuukauden sisällä. 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, aloitetaan sopeutumisvalmennus. Muutto- ja sopeutumisvalmennusta kuvataan tarkemmin Lilinkotisäätiön muuttovalmennuksen käsikirjassa.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

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

Jokainen ohjaaja toimii tehtävässään omaohjaajana, jolla on omat nimetyt vastualueensa asukkaan saaman palvelun laadun varmistamisessa. Jokaiselle asukkaalle on nimetty omaohjaaja, jonka asukas on itse saanut valita pienyhteisön ohjaajista. 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. Kerran viikossa toteutettavat omaohjaajatapaamiset toteutetaan asukkaan kotona, palvelutalon yhteisissä tiloissa tai muussa sovituksessa paikassa. Tapaamisaika ja -paikka sovitaan yhdessä asukkaan kanssa ja tapaamisen sisällön lähtökohtana on aina asukkaan toive ja kuntoutumisen suunnitelman tavoitteet. Tapaamisissa huomioidaan 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 siisteydestä. Tarkemmin omaohjaajan työtä on

kuvattu omaohjaajan käsikirjassa. Sekä omaohjaajatuokioiden että omaohjaajan vastuulle kuuluvien tehtävien toteutumista seurataan vähintään puolivuositain erillisten seurantalistojen avulla. Kahdesti vuodessa omaohjaajuutta arvioidaan, jolloin asukas voi päättää haluaako hän jatkaa vanhan omaohjaajan kanssa vai vaihtaa uuteen. Arviointi sisältyy laajempaan kyselyyn, jossa selvitetään asukkaan tyytyväisyyttä saatuun palveluun. Omaohjaajatuokioiden toteutumista seurataan säätiötasolla neljännesvuositain. Seurannasta vastaa Viertokodin johtaja vastaavan ohjaajan kanssa.

Kuntoutumisen suunnitelmat tehdään yhdessä asukkaan kanssa. Ainoastaan tilanteessa, jossa asukas kieltäytyy toistuvasti tai toimintakyvyn merkittävän laskun vuoksi asukas ei itse kykene osallistumaan, tehdään kuntoutumisen suunnitelma henkilökunnan toimesta. Oikeusturvan toteutumiseksi tällöin kuntoutumisen suunnitelman tekee kaksi ohjaaja. Omaohjaajat vastaavat kuntoutumisen suunnitelman teosta. Viertokodin johtaja yhdessä vastaavan ohjaajan ja LivingSkills -pääkäyttäjän 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 seurata ja arvioida. Lisäksi henkilökunnan työn tukena toimivissa viikko-ohjelmissa on kirjattu lyhyesti kunkin asukkaan kuntoutumisen suunnitelman tavoitteet. Asiakastiedot kirjataan lähtökohtaisesti asukkaan kanssa. Tavoite on, että kirjauksista 80 % toteutuisi yhdessä asukkaan kanssa ja tätä seurataan valkotaululla, joka käydään läpi maanantaisin viikkopalaverissa. Prosentti on ollut vähitellen nousussa, kun yhdessä kirjaamiseen asukkaan kanssa on kiinnitetty huomiota ja se on parantanut kirjaamisia yhdessä asukkaan kanssa, mutta ei saavuta vielä tavoitetasoa. Poikkeustilanteissa asukkaalle vähintään tiedotetaan, mitä hänestä tullaan kirjaamaan.

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 on sovittu yhdessä työryhmän kanssa. Toiminnan laatua ja palvelukuvauksen mukaisen toiminnan toteutumista seurataan toimintasuunnitelman lisäksi erilaisilla seurantalueteloilla, joiden tehtävänä on varmentaa palvelun laatu. Kirjaamisen laatu varmistetaan kirjaamiskoulutuksella. Kirjaamista suorittava henkilökunta on suorittanut eOppiva - verkkokoulutuksen sosiaalihuollon kirjaamisen peruskurssin sekä kantapalveluiden sosiaalihuollon asiakastiedon arkiston toimintatavat -koulutuksen. Kirjaamisia seurataan ja sosionomi ohjaajien vastuulla on laadukkaan kirjaamisen seuranta ja opastus. Kirjaamista käsitellään ja harjoitellaan työryhmässä tiistain kevyen kehittämisen tunnilla, kun kirjaamisessa huomataan laatueroja.

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. Asukkaiden ja henkilökunnan kokousrakenteet on kuvattu. Kaikissa kokouksissa tavoitellaan yhteistä dialogia. Toimintayksikön johtaja kannustaa sekä asukkaita että henkilökuntaa ottamaan rohkeasti esille epäkohtia.

Asiakaspalautteisiin on Viertokodin aulan seinällä palautelaatikko, johon asukkaat ja omaiset voivat antaa nimellä tai halutessaan anonyymisti palautetta. Palautelaatikko tyhjenetään viikoittain maanantaisin. Palaute käsitellään maanantaisin viikkopalaverissa ja ohjataan eteenpäin. Mikäli laadussa havaitaan poikkeamia, käsitellään nämä asianmukaisissa henkilöstö- ja/tai asukaskokouksissa ja sovitaan jatkotoimenpiteistä sekä tarvittaessa niiden seurannasta. Kokousrakenteissa ja palauteprosessissa on huomioitu tiedonkulun varmistaminen palautteen antajalle ja ei-läsnä oleville henkilöille sekä palautteen kulkeutuminen oikealle taholle.

2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet

Lilinkotisäätiö ei valitse omia asiakkaitaan, vaan palvelunjärjestäjä vastaa palvelutarpeen arvioinnista ja sijoittamispäätöksestä. Viertokodin 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.

Asukkaalle vapaaehtoisia hoitosopimuksia voidaan solmia asukkaan niin toivoessa esimerkiksi käyttövaroihin ja tupakoiden säilyttämiseen liittyen. Käyttövarojen säilyttämisestä on kirjallinen ohje. 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. Esimerkiksi työyhteisökokouksissa on huomioitu asukailta tulevat asiat ja asukkaita koskevissa asioissa päätöksenteko toteutetaan pieniyhteisö- ja yhteisökokouksissa. Viertokodissa kokoontuu säännöllisesti kerran kuukaudessa vertaisohjaajan vetämä asukastoimikunta. Asukastoimikunnan kokousmuistio printataan jokaiseen pieniyhteisöön ja se käydään lävitse pieniyhteisön kokouksessa sekä jaetaan tiedoksi työntekijöille. Asukastoimikunta hallinnoi mm. virkistyskassaa, johon varat tulevat mm. asukkaiden järjestämästä kirpputorista sekä asukkaiden kuljetusmaksuista. Asukastoimikunnassa käsitellään myös pieniyhteisökokouksista nousseita asioita. Asukastoimikunnan päätökset tiedotetaan yhteisökokouksessa sekä työyhteisökokouksessa. Pieniyhteisöissä asukkaita kannustetaan päätöksentekoon ja päätöksiä seurataan Plannerissa.

Viertokodin asukailta kerätään palautetta vuosittain hyvinvointikyselyiden avulla. Hyvinvointikyselyiden toteuttamisesta vastaa koko organisaatiotasolla Lilinkotisäätiön

asiakastiimi. Asukaspalautteiden tulokset käsitellään yhdessä asukkaiden kanssa, jonka jälkeen valitaan tulosten pohjalta kehittämiskohde ja palautteen pohjalta kehitetään tarpeen vaatiessa uusia toimintatapoja. Asukaspalautteita käytetään systemaattisesti toiminnan kehittämisen lähtökohtana. Asukastoimikunta toimii aktiivisesti, mutta yhteisökokouksiin osallistuu vähän asukkaita ja se on ollut huonoon aikaan. Yhteisökokouksen ajankohtaa muutettiin osallisuuden lisäämiseksi. Jokaiselta pienyhteisöltä pienyhteisökokouksessa pyydettiin ehdotus ja päätös yhteisökokouksen ajasta. Aika siirtyi eri päivään ja aamupäivästä iltapäivään. Lisäksi asukkaat juovat kokouksen jälkeen yhdessä iltapäiväkahvit. Asukkaiden kanssa pidetään kehittämispäiviä sekä yhteisökokoukset pidetään kuukausittain. Asukkailta pyydetään palautetta yhteistyöstä omaohjaajan kanssa puolivuositain. Annetun palautteen perusteella asukas käy ohjaajan kanssa keskustelun kehittämistarpeista. Asukkaiden läheisille teetetään myös vuosittain palautekysely palvelutalon toiminnasta ja omaisille lähetetään kevät- ja syyskirje, jossa kerrotaan säätiön ja palvelutalon kuulumiset. Omais- kutsutaan kaksi kertaa vuodessa omaistapaamiseen asukkaan näin toivoessa. Tapaamiset ovat keväällä ja joulun alla. Omais- läheisyhteistyöstä vastuussa on Viertokodin omaisryhmä.

Asukkaan asialliseen 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 pienyhteisön ohjaajien, vastaavan ohjaajan tai tarvittaessa johtajan toimesta. Mikäli ilmenee, että työntekijä kohdistaa asukkaaseen epäasiallista kohtelua, puuttuu asiaan johtaja. Vuosittaisissa asukkaiden hyvinvointikyselyissä kartoitetaan asukkaiden kokemuksia saamastaan palvelusta ja kohtelusta. Omaohjaajatapaamisten tulee olla tavoitteellisia ja suunniteltuja sekä asukkaan toiveita kunnioittavia. Omaohjaajan tehtäviin kuuluu asukkaan yksilöllinen tukeminen ja luottamuksellinen suhde auttaa huomaamaan mihin asioihin tulee kiinnittää huomiota. Omaohjaajan toiminnan ja toimivuuden arviointi tehdään toisen pienyhteisön ohjaajan toimesta. Kyselyssä kartoitetaan asukkaan tyytyväisyys palveluun. Kyselyssä pyydetään arvioimaan omaohjaajatapaamisten ja omaohjaajuuden toimimista. Lisäksi ongelmatilanneilmoituslomakkeilla ilmoitetaan havaituista epäasiallisista kohteluista henkilökunnan edustajan ja asukkaan sekä asukkaiden välillä.

Lilinkotisäätiön asumispalveluissa toimii asukasasiahenkilö, jonka tehtävänä on osaltaan huolehtia siitä, että Lilinkotisäätiön palveluiden piirissä asuvia asukkaita kohdellaan asianmukaisesti ja hyvin. Asukasasiahenkilö on riippumaton ja puolueeton, eikä osallistu muuhun asiakastyöhön. Keskustelut ovat luottamuksellisia eikä niitä kirjata asiakastietojärjestelmään. 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 taudinmäärittelyyn tai palvelun sisältöön eikä hoida asianajajan tehtäviä.

Asukasasiahenkilönä on

VENLA LEIMU

TOIMINNANOHJAAJA AVOIN TOIMINTA

venla.leimu@lilinkoti.fi

050-495 1049

ASUKASASIAHENKILÖ PALVELEE PUHELIMITSE PERJANTAISIN KLO: 10–13.

SOITTOAJAN ULKOPUOLELLA SÄHKÖPOSTITSE.

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

Viertokodin johtaja vastaa rekrytoinnista yhteistyössä tarvittaessa henkilöstöpäällikön kanssa. Henkilöstöä palkataan aina ensisijaisesti vakituiseen työsuhteeseen ja koko

Viertokodin henkilöstö on vakituisessa työsuhteessa. Sijaisia käytetään 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 Viertokodin johtajalle ja opiskelijoiden osalta lomaketta säilyttää opiskelijan ohjauksesta vastaava ohjaaja siihen saakka, kunnes työharjoittelujakso päättyy. Uuden työntekijän perehdytykseen kuuluu organisaatiotasoinen, moduulimuotoinen perehdytys johtajan toimesta sekä toimintayksikkökohtainen perehdytys. Lyhyissä sijaisuuksissa (keikkavuorot) sekä muista yksiköistä yksittäiseen työvuoroon siirtyvien perehdytys toteutetaan erillisellä päiväperehdytys -lomakkeella. Viertokodin johtaja vastaa perehdytyksen toteutumisen seurannasta.

Työntekijät ovat sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia; osalla suoritettuna korkeakoulu- tai opistotason tutkinto ja muilla vähintään lähi- tai mielenterveyshoitajan tutkinto. Työntekijän ammattipätevyys tarkastetaan ammattihenkilörekisteristä ennen työsopimuksen allekirjoitusta. Lähihoitajien tulee olla rekisteröityneitä sosiaalihuollon ammattihenkilörekisteriin. Työntekijöiltä edellytetään tartuntatautilain mukaista rokotesuojaa ja vuoden 2025 alusta valvontalain 28 § mukaisesti tarkistetaan uusien työntekijöiden rikostausta. Lisäksi jokaiselle uudelle työntekijälle ja opiskelijalle tehdään tartuntatautilain (55 §) määräämä tuberkuloosikysely. Työntekijällä tulee olla hyvä suullinen ja kirjallinen suomenkielentaito, joka on varmennettu arjessa ja on vähintään YKI 3 tasoa. Jokainen uusi työntekijä käy työsuhteen alussa työhöntulotarkastuksessa, joka sisältää myös huumesekulan.

Uusia vakituisia työntekijöitä rekrytoitaessa huomioidaan myös asukkaiden mielipide, asukasedustaja on mukana työhaastattelussa talokierroksella ja ennen koeajan päättymistä huomioidaan asukkaiden mielipiteet uuden työntekijän työsuhteen vakinaistamiseen.

Viertokodin henkilöstö on vakituisessa toimisuhteessa. Määräaikaisia sijaisuuksia käytetään tarvittaessa. Lilinkotisäätiöllä on käytössä "naapuriapu" palvelutalojen kesken. Viertokodissa 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. Työvuorosunnittelussa 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 seurantalueteloon ja seuraa käytyjen koulutusten määrää. Vuosittaisissa kehityskeskusteluissa kartoitetaan työntekijän lisäkoulutuksen tarve. Jokaista työntekijää kannustetaan osallistumaan vähintään kahteen koulutukseen vuoden aikana. Myös työttiimit käyvät vuosittain tavoitekeskustelun, jossa tarkastellaan osaamistarpeita työttiimeittäin. 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

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

Lilinkotisäätiöllä on käytössä sisäinen varahenkilöjärjestelmä, jolla pyritään minimoimaan vuokratyövoiman tarve ja turvaamaan mahdollisimman pysyvää sijaishenkilökuntaa. Lisäksi Viertokodissa on oma sijaislista, jolle palvelutalon johtaja hyväksyy sijaiset. Suuri osa sijaisista on aiemmin ollut työharjoittelussa yksikössä tai työskennellyt Viertokodissa. Vakituinen henkilökunta on sitoutunut työskentelemään tarpeen mukaan muissa Lilinkotisäätiön yksiköissä, mikä mahdollistaa henkilöstön siirtämisen tarvittaessa toimintayksiköstä toiseen.

Toimintayksikön johtaja hyväksyy työvuoroluettelot ja siten varmistaa hyväksymisvaiheessa henkilöstön riittävyyden. Mikäli työvuoroluettelossa on henkilöstövajausta, huolehtii Viertokodin johtaja tarvittavista lisärekrytoinneista. Äkillisen poissaolon ilmoittamisesta on olemassa kirjallinen ohjeistus, jonka mukaan poissaolo tulee ilmoittaa välittömästi toimintayksikön päivystävälle ohjaajalle ja esihenkilölle seuraavana arkipäivänä. Toimintayksikössä on selkeät ohjeet siitä, miten päivystävä ohjaaja huolehtii sijaisen hankkimisesta. Mikäli henkilöstöpuutosta ei saada näillä toimenpiteillä korjattua, tulee asiasta ilmoittaa esihenkilölle. Viimesijassa toimintayksikön esihenkilö voi siirtyä hetkellisesti tekemään ohjaustyötä henkilöstövajeen korjaamiseksi.

Mikäli toimintayksikössä on asukas/asukkaita, joiden toimintakyky laskee äkillisesti, arvioi toimintayksikön johtaja yhteistyössä työryhmän kanssa mahdollisen määräaikaisen lisäresurssin tarpeen. Jos toimintakyvyn lasku on pysyvää, niin käynnistetään SAS-prosessi.

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 mielenterveyshuollon kehittäminen, edunvalvonta ja kansainvälinen toiminta.

Viertokodin johtaja toimii aktiivisessa yhteistyössä asukkaat sijoittavan palvelunjärjestäjän kanssa. Viertokodin johtaja ilmoittaa SAS-työryhmälle vapautuvista asukaspaikoista ja keskustelelee SAS-sijoittajien kanssa uuteen asukkaaseen liittyen tämän palvelutarpeesta. Mahdollisista asumiseen liittyvistä haasteista ilmoitetaan SAS-työryhmän sosiaalityöntekijälle ja tarvittaessa kunnan omalle sosiaalityöntekijälle sekä 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. Viertokodissa on vastuuhjaajat, jotka varmistavat tiedonkulun avoimen toiminnan ja toimintayksikön välillä.

Lilinkotisäätiön asukkaat ovat julkisen sosiaali- ja terveydenhuollon piirissä. Heidät rinnastetaan kotona asuviin kuntalaisiin ja palvelut järjestetään heille normaaliusperiaatteen mukaisesti. Tämän lisäksi Viertokodissa käy kerran kahdessa viikossa Helsingin kaupungin osoittama psykiatri, joka on vastuussa asukkaiden lääkityksestä psykiatrian osalta. Sosiaalipalveluita asukkaat saavat Lännen aikuissosiaalityöstä tarvittaessa. Lilinkotisäätiön asumispalveluiden asukkaiden omaohjaajat toimivat tarvittaessa asukkaiden eri sidosryhmien ja yhteistyötahojen koordinoijina, 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. Lilinkotisäätiön palvelutalot tekevät yhteistyötä alueen palo- ja pelastusviranomaisten kanssa mm. pelastusharjoituksia tehtäessä.

2.8 Toimitilat ja välineet

Viertokodissa on yhteensä 47 asukaspaikkaa. Asunnoista 35 on pieniyhteisöasuntoja, joissa asuinhuoneessa on oma kylpyhuone. Lisäksi on yhteiset olohuone- ja keittiötilat, kodinhoitohuone ja siivouskomero. Kaksioita on 12, joissa kaikissa on kylpyhuoneet, keittokomerot ja omat lasitetut parvekkeet (10 kaksiossa). Asuntojen varustukseen kuuluu perushuonekalut ja puhelin. Lisäksi asukkaiden käytettävissä on yhteinen ruokasali, sauna ja

pyykitupa sekä viihtyisä pihapiiri. Kaikki asukkaiden käytössä olevat tilat ovat esteettömiä. Väestösuoja toimii pääasiassa keittiön toimisto- ja varastotilana. Muita henkilökunnan tiloja ovat ohjaajien taukotila, johtajan työhuone ja 5. kerroksen sosiaalitilat.

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 klo 8–20 välisenä aikana. Klo 20–08 välisenä aikana puheluun vastaa Koskikodin päivystävä työntekijä. Tällä hetkellä Viertokodissa yhdellä asukkaalla on käytössään turvaranneke, jonka hälytykset menevät ulkopuoliselle toimijalle.

Henkilökunnan työpisteet sijaitsevat pienyhteisöjen yhteisissä tiloissa. Asukkaiden mahdolliset hoitotoimenpiteet sekä muut sensitiivisyyttä edellyttävät ohjaustilanteet pyritään toteuttamaan asukkaiden omissa asunnoissa. 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.

Viertokodissa ensiapukaappi on henkilökunnan taukotilassa, keittiöllä on oma. Taukotilassa on myös defibrillaattori. Ensiaputarvikkeista vastaa sairaanhoitaja yhdessä talon johtajan kanssa. Viertokodissa on verenpainemittareita, korva-, otsa- ja kainalokuumemittareita, verensokerimittari, stetoskooppi sekä sormipulssioksimetri.

Viertokodin palvelutoiminta tuotetaan vuokratiloissa. Kiinteistön omistaa kiinteistöosaakeyhtiö Niemikotitalot, jonka isännöitsijänä toimii Aleksi Sutinen Suomen palvelutaloisännöinti Oy:stä. Kiinteistön huoltotoimenpiteet toteutetaan vastuujakotaulukon mukaisesti. Viertokodin kiinteistöhoitaja huolehtii toimitilojen huolloista ja ylläpidoista sovitusti huollon vuosikellon mukaisesti. Palvelutalon henkilökunta on ohjattu ilmoittamaan havaitsemistaan vioista ja puutteista huoltomiehelle. Viertokodin johtaja, vastaava ohjaaja ja huoltomies tekevät AHVL:n mukaisen asuntotarkastuksen kaksi kertaa vuodessa.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

2.9.1 Lääkinnälliset laitteet

Omaohjaajat vastaavat asukkaiden henkilökohtaisten lääkinällisten laitteiden luetteloinnista ja huollosta¹. Lisäksi asiakkaan henkilökohtaiset lääkinälliset laitteet kirjataan asiakastietojärjestelmä Sofiaan. Terveysthuollon laitteiden kunto tarkistetaan vähintään puolivuositain ja tarkistamisen toteutumista seurataan omaohjaajan tehtävien seurantataulukolla. Omaohjaaja auttaa asukasta lääkinällisen tarvikkeen hankinnassa ja vastaa käyttöopastuksesta muulle henkilöstölle, asukkaalle ja läheisille. Vastaava ohjaaja seuraa lääkinällisten laitteiden rekisteröinnin ajantasaisuutta ja huolehtii monimutkaisempien laitteiden 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 Viertokodin johtaja vaaratilanneilmoituksen lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimeaan, joka valvoo lääkinnällisten laitteiden vaatimusten mukaisuutta sekä käsittelee lääkinnällisistä laitteista tehtyjä vaaratilanneilmoituksia. Toimintayksikkökohtaisen poikkeamailmoituksen tekee vaaratilanteen havainnut työntekijä. Lääkinnällisen laitteen rikkoutuessa se poistetaan seurantarekisteristä ja viedään kierrätyspisteelle, josta se toimitetaan asianmukaisesti eteenpäin.

Viertokodissa ei ole käytössä nostureita eikä yhteisiä liikkumisen apuvälineitä. Asukkaat saavat henkilökohtaiset apuvälineensä Helsingin omatarvikejakelusta.

2.9.2 Tietojärjestelmät ja teknologia

Lilinkotisäätiössä on lääkinnällisiä ohjelmistoja asiakastietojärjestelmä Sofia ja Living Skills -taitovalmennusohjelma. Viertokodissa 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 Viertokodissa 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 kolme ja kameravalvontajärjestelmän ylläpidosta ja huollosta vastaa IT-vastaava Juha Katajisto. Sähköiset ulko-ovet toimivat akuilla. Viertokodin asukkaita on opastettu seuraamaan kulunvalvontaa. Palohälytintä toimii myös vara-akulla mahdollisten sähkökatkojen aikana. Palohälytysjärjestelmä huolletaan ja testataan säännöllisesti. Vastuuhenkilönä toimii kiinteistöhoitaja.

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. Viertokodin lääkehoidon suunnitelma on päivitetty lokakuussa 2024 ja se päivitetään seuraavan kerran vuoden 2025 loppuun mennessä. Viertokodin sairaanhoitaja vastaa lääkehoidon asianmukaisesta toteutumisen seurannasta ja ohjaamisesta. Viertokodin sairaanhoitaja huolehtii lääkehoitosuunnitelman

päivittämisestä. Viertokodin asukkaiden psykiatrisesta hoidosta vastaava lääkäri hyväksyy lääkehoitosuunnitelman.

2.11 Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja

Asiakastietolain 7 § mukaisesta palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistamisesta vastaa Viertokikodin 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 huolehtivat säännöllisen kirjaamiskoulutuksen järjestämisestä Viertokodissa. Lilinkotisäätiöllä on omat kirjalliset ohjeet sähköpostin käytön periaatteista, tietoturvan periaatteista sekä asukastietojen kirjaamisesta. Dokumentti on päivitetty v. 2025 ja sen päivityksestä on vastuussa Lilinkotisäätiön tietosuojavastaava. Jokainen työntekijä osallistuu kerran vuodessa pidettävään tietoturvakoulutukseen. 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 juha.katajisto(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 tietosuoja-astiaan.

Lain sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) 13 §:n mukaan asiakkaalla on oikeus tietää, mihin hänen tietojansa 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. Asiakastietojärjestelmään kirjattavien tietojen sisällöstä pyritään aina keskustelemaan asukkaan kanssa ja asukkaita kannustetaan olemaan kiinnostuneita omista tiedoistaan. Asukkaille 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.

Tietoturvasuunnitelma on päivätty 5.3.2025 ja edellisen kerran sitä on päivitetty 1.6.2023. Tietoturvapoliittikka päivitetään tänä vuonna.

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

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 pienyhteisö- ja yhteisökokouksissa.

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

3 OMAVALVONNAN RISKIEN HALLINTA

3.1 Palveluyksikön riskien hallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Viertokodin 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 maaliskuussa 2025. 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.

Turvallisuusasioita käsitellään aktiivisesti sekä erilaisissa työryhmissä että arjessa yhdessä henkilöstön ja asukkaiden kanssa. Turvallisuusteemat on integroitu esimerkiksi työryhmä- ja yhteisökokousten asialistoihin. Tarvittaessa työsuojelutoimikunta ja johtotiimit antavat päivitettyjä ohjeistuksia riskien tunnistamiseen liittyen. Uuden asukkaan perehdytyksestä vastaa asukkaalle nimetty omaohjaaja yhteistyössä mahdollisen asukasperehdyttäjän kanssa. Uuden asukkaan perehdytysoppaassa käsitellään kriittisimpiä riski- ja turvallisuustilanteita sekä ohjeita niissä toimimiseen.

Riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeita ovat Lilinkotisäätiön perehdytysopas, riskiarviointi, Lilinkotisäätiön omaohjaajan käsikirja sekä työturvallisuuskansio. Lisäksi Lilinkotisäätiö on antanut henkilöstölle ohjeistuksen sähköpostin käytön ja tietosuojan periaatteista sekä asiakastietojen kirjaamisesta.

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 suojaimien käytöstä, hygieniasta sekä asukkaiden ja henkilökunnan informoinnista. 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 vuosittain tai aina toimintaympäristön muuttuessa.

Asiakastyön Riskinhallintaan kuuluu haitta- ja vaaratapausten dokumentointi ja käsittely. Lilinkotisäätiöllä on käytössä poikkeamailmoituslomakkeet ja poikkeamaprosessi. Näin arjen työssä tapahtuneet haittatapahtumat ja läheltä piti –tilanteet tulevat näkyviksi sekä käsitellyiksi prosessin mukaisesti. Lisäksi haittatapahtuma kirjataan asiakastietojärjestelmään asiakkaan tietoihin ja tilanteesta keskustellaan asukkaankanssa.

Lilinkotisäätiöllä on oma lomake, jolla ilmoitetaan valvontalain 29 § mukaisesti asiakastyössä havaitut ilmeiset epäkohdat tai uhat palvelutalon johtajalle.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

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

Toiminnassa havaituista merkittävistä riskeistä ilmoitetaan Viertokodin johtajalle, joka antaa välittömät toimintaohjeet. Viertokodissa poikkeamat käsitellään tiimeittäin. Ohjaajat käyvät läpi heidän tiimissään syntyneet poikkeamat ja laativat selvityksen poikkeamista. Ohjaajat seuraavat tiimeittäin poikkeamien määrää ja jos poikkeama on toistuva, niin siitä tehdään erillinen selvitys, joka toimitetaan vastaavalle ohjaajalle ja johtajalle. Poikkeamia käsitellään säännöllisesti ja 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 laativat poikkeamista ja tehdyistä toimenpiteistä koosteen, jonka välittävät muille työntekijöille.

Sairaanhoitaja taustainen ohjaaja yhdessä vastaavan ohjaajan kanssa tarkastelevat lääkehoitoon liittyviä poikkeamia koko yksikön tasolla kuukausittain. Apuna käsittelyssä on uudistettu poikkeamatyökalu, johon vastaava ohjaaja kuittaa poikkeaman käsitellyksi. Tarvittaessa poikkeama voidaan palauttaa pienyhteisön tiimille jatkokäsittelyyn, mikäli toimenpiteitä ei ole käsitelty tarpeeksi. 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 kahdesti 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. Tiistai iltapäivät on varattu työnohjaukselle, joka on kerran kuukaudessa ja kevyelle kehittämiselle. Kevyt kehittäminen perustuu dialogiin, jossa käydään lävitse arjen hiertäviä kiviä ja työkäytänteitä yhteiskehittämällä. 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. Viertokotiin on laadittu myös erillinen turvallisuussuunnitelma, jossa kuvataan toimintaohjeita erilaisiin kriisitilanteisiin.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Alihankintana ostettavat palvelut on listattu tämän suunnitelman ensimmäisellä sivulla. Viertokodin johtaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta ja sopimuksenmukaisuuden seurannasta yhteistyössä ostopalvelun tuottajan ja Viertokodin 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 organisatiotasoinen valmiussuunnitelma. Suunnitelma perustuu ydintoimintojen riskiarvion 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.

Viertokodin valmiudesta ja jatkuvuudenhallinnasta vastaa Viertokodin johtaja.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

4.1 Toimeenpano

Henkilökunta osallistuu kerran vuodessa omavalvonnan työpajaan, jossa käsitellään omavalvontaa ja yhteiskehittämällä ratkaistaan kehitettäviä kohteita. Viertokodissa pilotoidaan omavalvonnan auditointi joulukuussa 2025. Asukkaita kannustetaan tutustumaan suunnitelmaan ja suunnitelman keskeisiä sisältöjä käsitellään vuosittain pienyhteisökokouksissa. Muutosten tiedottamisesta henkilöstölle ja asukkaille sekä muutosten huomioimisesta toimintayksikön päivittäisessä toiminnassa vastaa Viertokodin johtaja.

Omaevalvontasuunnitelma laaditaan työryhmässä, johon kuuluu kaksi ohjaajaa joista toinen vastaa turvallisuudesta, vastaava ohjaaja ja johtaja.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Kukin työntekijä lukee omavalvontasuunnitelman vähintään vuosittain. Tärkeistä dokumenteista on oma lukukuittauslistansa Plannerissa, johon työntekijät kirjaavat päivämäärän, jolloin ovat dokumenttiin tutustuneet. Esihenkilö seuraa Plannerista, että jokainen tutustuu säännöllisesti dokumentteihin. Omavalvonnasta nostetaan säännöllisesti erilaisia omavalvonnan teemoja yhteiseen keskusteluun sekä työyhteisökokouksissa, kevyen kehittämisen tunnilla ja asiat käydään soveltuvilta osin asukkaiden kanssa pieniyhteisökokouksissa tai yhteisökokouksessa.

Neljän kuukauden välein raportoidaan ennalta sovituista seuranta-kohteista ja samalla päivitetään tarvittavat muutokset omavalvontasuunnitelmaan. Muutostarpeen ilmaantua omavalvontasuunnitelma päivitetään viipymättä. Dokumentin alussa olevaan muutosluetteloon kirjataan päivitykset tehtyjen muutosten seuraamiseksi.