

# Lilinkoti

## SÄÄTIÖ

**OMAVALVONTAOHJELMA**

**2.10.2024**

## Sisällys

<b>JOHDANTO .....</b>	<b>4</b>
<b>1 TEHTÄVIEN LAINMUKAINEN HOITAMINEN.....</b>	<b>5</b>
<b>2 TEHTYJEN SOPIMUSTEN NOUDATTAMINEN.....</b>	<b>6</b>
<b>3 PALVELUJEN SAATAVUUS .....</b>	<b>7</b>
<b>4 JATKUVUUS.....</b>	<b>7</b>
<b>5 TURVALLISUUS.....</b>	<b>8</b>
5.1 ASUKASTURVALLISUUS .....	8
5.2 TOIMINTAYMPÄRISTÖN TURVALLISUUS .....	9
5.3 PSYKOSOSIAALINEN JA AMMATILLINEN TURVALLISUUS .....	10
5.4 TIETOTURVA JA TIETOTURVALLISUUS .....	10
5.5 TYÖSUOJELU .....	11
<b>6 LAATU - ARVOT LAADUN PERUSTANA .....</b>	<b>11</b>
6.1 OMAVALVONTASUUNNITELMA JA OMAVALVONNAN SEURANTA.....	14
6.2 LAATUMITTARIT .....	14
6.3 LÄÄKEHOITO JA LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAT .....	16
6.4 RISKIENHALLINTA.....	16
<b>7 YHDENVERTAISUUS JA ASUKKAAN OIKEUDET.....</b>	<b>17</b>
<b>8 HAVAITTUJEN PUUTTEIDEN KORJAAMINEN.....</b>	<b>19</b>
<b>9 HAVAINTOJEN JA KORJAAVIEN TOIMENPITEIDEN JULKAISEMINEN .....</b>	<b>20</b>

## JOHDANTO

Lilinkotisäätiö on vuonna 2004 perustettu säätiö, jonka tarkoituksena on parantaa psyykkisesti pitkäaikaissairaiden asemaa yhteiskunnassa. Tarkoituksensa toteuttamiseksi säätiö tuottaa asumispalveluita sekä sosiaalipsykiatrista, toimintakykyä ylläpitävää kuntoutusta ja päivätoimintaa mielenterveystoipujille. Säätiön toiminnassa noudatetaan yleishyödyllisyyden periaatteita: käytämme toiminnastamme syntyvän rahallisen voiton palvelujemme kehittämiseen sekä henkilöstön osaamisen kasvattamiseen. Lilinkotisäätiölle on myönnetty Yhteiskunnallinen yritys- merkki Suomalainen työ ry:n toimesta sekä Mieli ry:n Hyvän mielen työpaikka -merkki. Lilinkotisäätiö on myös rekisteröity Vastuu Groupin luotettava kumppani -palveluun.



Lilinkotisäätiön organisaatio

Oma- ja itsenäisyysvalvonta on valvonnan tärkein muoto. Se tarkoittaa toiminnan jatkuvaa arviointia ja kehittämistä asiakkaan näkökulmasta: oma- ja itsenäisyysvalvonta on asiakas- ja turvallisuustyötä, laatutyötä ja hyvää asiakaspalvelua. Oma- ja itsenäisyysvalvonta tähtää palveluiden laadun ja palvelutasovaatimusten täyttymiseen ennakoitujen palvelunkäyttäjien oikeuksien toteutumista, jotta toimintaan ei tarvitse puuttua viranomaisvalvonnan keinoin.

Tämä oma- ja itsenäisyysvalvontaohjelma sisältää Lilinkotisäätiön asumispalveluiden toimintayksiköitä koskevat oma- ja itsenäisyysvalvonnan periaatteet. Oma- ja itsenäisyysvalvontaohjelmalla varmistetaan, että Lilinkotisäätiön asukkaat saavat perusoikeuksien heille turvaamat, tarpeidensa mukaiset palvelut, yhdenvertaisesti ja saavutettavasti, laadukkaasti ja turvallisesti. Oma- ja itsenäisyysvalvontaohjelma on kiinteä osa laadun varmistamista. Toimintaa ohjaavat periaatteet koskevat koko henkilöstöä ja johtoa.

Tavoitteeseen päästään varmistamalla hyvä johtaminen, riittävät henkilöstöresurssit, henkilöstön osaaminen sekä sujuvat työprosessit. Onnistuminen varmistetaan palvelujen laadun ja turvallisuuden seurannalla ja valvonnalla sekä prosessien jatkuvalla kehittämisellä.

## 1 Tehtävien lainmukainen hoitaminen

Lakien ja viranomaismääräysten noudattaminen vaatii voimassa olevan lainsäädännön tuntemusta niin johdon, esihenkilöiden kuin koko henkilöstön osalta. Tämä toteutuu niin henkilöstön peruskoulutuksen kuin myös Lilinkotisäätiön järjestämän täydennyskoulutuksen kautta esimerkiksi lakimuutosten aiheuttamien tietojenpäivitystarpeiden myötä.

## Toimintaa ohjaavat lait

### Oma- ja valvontaa ohjaavat lait

- Perustuslaki
- sosiaalihuoltolaki
- Laki potilaan asemasta ja oikeudesta
- Hallintolaki
- Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta
- Laki ja asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista
- Laki ja asetus sosiaalihuollon ammattihenkilöistä
- Mielenterveyslaki
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä

### Muita toimintaa ohjaavia lakeja

- Pelastuslaki
- Vuosilomalaki
- Terveystietosuojelulaki
- Jätelaki
- Arkistolaki
- Tietosuojlaki
- EU:n tietosuojasetus
- Tartuntatautilaki
- Työterveyshuoltolaki
- Työaikalaki

Lainmukaisuuden toteutumista seurataan omavalvonnan, palveluiden ostajien taholta tulleena palautteen, kuin myös valvovien viranomaisten palautteen myötä.

## 2 Tehtyjen sopimusten noudattaminen

Lilinkotisäätiön asumispalveluiden järjestäminen tapahtuu julkisten hankintojen kilpailutusten myötä. Tarjouskilpailujen ehdoista ja vaatimuksista luodaan palvelukuvaus ja yhteenveto, joka täyttää tarjouspyynnön kriteerit. Näiden perusteella palveluita hankkiva taho tekee hankintapäätöksen ostettavista palveluista. Sopimuskaudella seurataan kriteereiden täyttymistä pääasiallisesti omavalvonnan kautta. Oma- ja valvonnalla varmistetaan, että Lilinkotisäätiön toimintayksiköiden tuottamat palvelut ovat sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan sopimusten mukaisia sekä sellaisia, mitä asukkaiden tarpeet edellyttävät. Lisäksi sopimuskumppaneiden kanssa järjestetään seuranta- ja yhteistyötapaamisia sekä toimitetaan seurantaraportteja liittyen mm. asukkaiden kuntoutumisen suunnitelmiin.

### 3 Palvelujen saatavuus

Palveluita järjestävä taho tekee asiakkaalle palveluntarpeen arvioinnin ja päätöksen asiakkaalle myönnettävistä palveluista. Lilinkotisäätiö tuottaa asumispalveluita pääasiallisesti Helsingissä. Ostopalvelusopimukset ovat tällä hetkellä voimassa Helsingin sekä Vantaa-Kerava -hyvinvointialueen kanssa. Lilinkotisäätiöllä on mahdollisuus osallistua myös muiden hyvinvointialueiden tarjouskilpailuihin.

Keskeisinä painopisteinä palveluissa ovat asukkaiden toipumisorientoitunut tukeminen ja ohjaaminen sekä osaavan henkilöstön rekrytointi. Henkilöstön osaamista ylläpidetään sisäisillä ja ulkoisilla täydennyskoulutuksilla ja jatkuvaa palveluiden kehittämistä tehdään yhdessä asukkaiden ja henkilöstön kanssa toipumisorientaation mukaisesti.

### 4 Jatkuvuus

Lilinkotisäätiöllä pyritään mahdollistamaan asukkaan asuminen samassa toimintayksikössä mahdollisimman pysyvästi. Kuitenkin tuen tarve usein muuttuu psyykkisen tai somaattisen voimien muutosten, kuin myös ikääntymisen takia. Muutostilanteisiin asukkaille tarjotaan tueksi muutto- tai sopeutumisvalmennusta. Muuttovalmennus käsittää taitovalmennusta itsenäisempään elämään vaadittaville taidoille ja sopeutumisvalmennuksen tarkoituksena on tukea asukasta sopeutumaan uuteen, tuetumpaan elämäntilanteeseen ja sen hetkisen toimintakyvyn ylläpitämiseen. Koska asukas on kaikessa toiminnassamme keskiössä, kaikkiin nivelvaiheisiin ja muutostilanteisiin pyritään sopeutumaan asukkaantahtisesti ja henkilökunnan tukemana.

Lilinkotisäätiöllä on luotu sisäinen prosessi toimintayksiköiden välillä tapahtuville muutoille asukkaan tuen tarpeen muuttuessa ja muuttamisen ollessa asukkaan edun mukaista. Sisäisen prosessin tarkoituksena on edistää oikea-aikaisuutta asukkaiden tuentarpeen muutoksissa ja edistää asukasvirtaavuutta hallitusti ja tehokkaasti yhteistyössä sopimuskumppaneiden kanssa.

Palveluiden jatkuvuutta tukee myös henkilöstön pieni vaihtuvuus. Henkilöstön vaihtuvuuden minimointi mm. työhyvinvoinnin tukemisella, mahdollisuutena kehittyä ammatillisesti sekä siirtymisen mahdollistaminen organisaation sisällä toiseen toimintayksikköön kuin myös vaativampiin tehtäviin ovat toimivia käytänteitä. Henkilöstön maltillisen vaihtuvuuden myötä asukkaiden tarpeiden, toiveiden ja toipumisen tukeminen mahdollistuu asukkaan ja henkilöstön tuntiessa toisensa.

Ulkopuolisen työvoiman käyttöä pyritään entisestään vähentämään hyödyntämällä ja kehittämällä sisäistä varahenkilöjärjestelmää.

Palveliden suunnittelulla, toteutuksella ja prosessien hallinnalla pyritään varmistamaan palveluketjujen sujuvuus asukkaan ja omaohjaajan vuorovaikutuksen jatkuvuutta unohtamatta. Asiakkaiden ja heidän tarpeidensa tunteminen edistää hoidon ja kuntoutuksen tavoitteiden saavuttamista. Yksikkökohtaisilla pelastus- ja valmiussuunnitelmilla sekä muilla ennakoivilla toimenpiteillä varaudutaan häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin.

Sopimuskumppanimme kilpailuttavat palveluitaan säännöllisesti. Pyrimme vaikuttamaan kilpailutusten ehtoihin ja kriteereihin siten, että voimme palveluntuottajana vastata pitkäjänteisesti samojen asiakkaiden hoidosta.

## 5 Turvallisuus

Lilinkotisäätiössä on laadittu kullekin toimintayksikölle turvallisuus- ja pelastussuunnitelma. Suunnitelma on laadittu jokapäiväisiä onnettomuus- ja vaaratilanteita sekä erityistilanteita ja poikkeusoloja varten. Suunnitelmat ovat toimintayksiköissä koko henkilökunnan tiedossa ja käytettävissä. Asukkaiden kanssa käydään läpi turvallisuuteen liittyviä käytäntöjä poistumisharjoituksineen kaksi kertaa vuodessa. Lilinkotisäätiölle on laadittu valmiussuunnitelma. Suunnitelma päivitetään vuoden 2024 aikana ja laaditaan valmiussuunnittelun tiekartta turvallisuuden ja jatkuvuudenhallinnan edistämiseksi.

### 5.1 Asukasturvallisuus

Asukasturvallisuuden takaaminen on Lilinkotisäätiön toiminnan perusta. Henkilöstön perehdytyksellä sekä asukkaiden kokemuksella turvallisesta asuinympäristöstä, luotettavasta henkilökunnasta sekä riittävästä palveluiden saamisesta on merkittävä vaikutus toimintayksiköiden turvallisuuteen mm. häiriötilanteiden ehkäisemiseksi. Lilinkotisäätiö järjestää uusille työntekijöille moduulimuotoisen, kolmesta osa-alueesta koostuvan perehdytyskokonaisuuden kaksi kertaa vuodessa. Organisaation käytäntöihin liittyvän perehdytyksen lisäksi jokainen toimintayksikkö järjestää yksikkökohtaisen perehdytyksen. Toimintayksiköiden johtajat ovat vastuussa ajantasaisista turvallisuustoimenpiteistä, harjoituksista sekä tilojen turvallisuutta edistävästä siisteydestä.

Lääkinnällisten laitteiden käyttö- ja kuntoturvallisuudesta huolehditaan toimintayksikkökohtaisesti ajantasaisen seurantaluetellon avulla. Mikäli käyttöturvallisuutta uhkaavia tai vaarantavia vikoja huomataan, laite poistetaan käytöstä välittömästi ja asiasta raportoidaan yksikön esihenkilöille ja yksikön työryhmälle. Jos laitteen käytöstä aiheutuu ns. "läheltä piti" -tilanne tai henkilövahinko, tehdään vaaratilanneilmoitus lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimeaan, joka valvoo lääkinnällisten laitteiden vaatimusten mukaisuutta sekä käsittelee lääkinnällisistä laitteista tehtyjä vaaratilanneilmoituksia.

## 5.2 Toimintaympäristön turvallisuus

Palo- ja pelastussuunnitelmien, valmiussuunnitelmien sekä omavalvonnan suunnitelmien asianmukaisuus takaa turvallisen ympäristön. Toimitilojen turvallisuus varmistetaan säännöllisesti, vähintään kahden kuukauden välein tapahtuvilla turvallisuuskävelyillä sekä säännöllisesti koko toimintayksikölle järjestettävillä palo- ja poistumisturvallisuusharjoituksilla. Säätiön jokaisessa yksikössä tehdään riskien arviointi vähintään kolmen vuoden välein sekä lisäksi aina tarvittaessa toiminnan tai olosuhteiden muuttuessa. Riskien arvioinnissa esiin nousseet turvallisuuspuutteet taikka toimenpiteitä vaativat riskit käsitellään yksiköissä ja tarvittavat toimenpiteet suunnitellaan, aikataulutetaan ja toteutetaan suunnitellusti. Lisäksi toimitilat tarkastetaan säännöllisesti toimitilatarkastuksilla pelastuslaitoksen toimesta. Toimintayksiköissä harjoitellaan myös sisätiloihin suojautumista.

Jokaiseen toimintayksikköön on koulutettu ergonomiavastaavia, joiden tehtävänä on huolehtia henkilöstön turvallisesta työskentelystä esimerkiksi asukkaan erilaisissa avustamistilanteissa. Työergonomia sekä työntekijän oma terveys ja fyysinen kunto vaikuttavat työturvallisuuteen ja hyvinvointiin. Tästä syystä Lilinkotisäätiö tukee työntekijöidensä fyysistä hyvinvointia useamalla tavalla mm. sallimalla viikottaisen, tunnin mittaisen työajalla tapahtuvan liikunnan ja kehonhuollon sekä tarjoamalla muita hyvinvointietuja.

Lilinkotisäätiön asumispalveluita tarjoavat toimintayksiköt ovat laatineet ympäristötyön suunnitelman osaksi omavalvontasuunnitelmaa. Asuinaluekehittämisen ympäristötyön suunnitelmallisuudella edistämään ymmärrystä ja yhteistyötä Lilinkotisäätiön asukkaiden ja naapuruston ihmisten kesken. Tavoitteena on integroida asumispalveluyksiköitä lähiympäristöihin ja sitä kautta edistää asukkaiden osallisuutta yhteiskuntaan, sen eri toimintoihin ja luoda kaikille alueen ihmisille viihtyisiä ja turvallinen asuinalue.



### 5.3 Psykososiaalinen ja ammatillinen turvallisuus

Työyhteisöissä turvataan riittävä henkilöstömäärä jokaiseen työvuoroon. Mikäli työntekijöitä on alle määritellyn minimin, hankitaan työvuoroon naapuriapua eli työntekijä toisesta toimintayksiköstä tai sijainen. Toistaiseksi ole ollut tarvetta käyttää sijaisvälitysfirmoja ohjaajan tehtäviin, sijaiset ovat siis olleet suoraan työsuhteessa Lilinkotisäätiöön. Lilinkotisäätiöllä pilotoidaan vuoden 2024 ajan sisäistä varahenkilöjärjestelmää, jolla pyritään vastaamaan äkillisiin työvoimatarpeisiin.

Riittäväällä koulutuksella ja perehdytyksellä turvallisten työkäytäntöjen noudattamiseksi henkilöstöllä on taidot toimia turvallisuutta uhkaavan tilanteen vaatimalla tavalla. Henkilökunnan tulee osallistua säännöllisesti, tehtävänsä mukaisesti osaamista vahvistaviin koulutuksiin. Ensiapu-, alkusammutus-, hygieniapassi- sekä tietosuojakoulutus ovat osa henkilöstön osaamisen ylläpitoa. Lisäksi henkilöstölle järjestetään ammatillisia valmiuksia lisäävää ja ylläpitävää koulutusta esimerkiksi lääkehoidon turvalliseen toteuttamiseen ja haastavan asiakkaan kohtaamiseen.

Työntekijän psykologinen pääoma vaikuttaa työturvallisuuteen ja hyvinvointiin. Järjestämme tukipalveluita ammattilaistemme henkisen hyvinvoinnin ylläpitämiseksi kuten työnohjausta sekä mahdollisuuden keskustella työperäisistä haasteista. Poikkeusoloissa ja kriisin sattuessa henkilökunta saa kriisiapua työterveyshuollosta. Asukkaat saavat tarvittaessa kriisiapua psykiatrian poliklinikalta. Myös hyvinvointikeskukset sekä seurakunnat järjestävät kriisiapua. Työnohjauksessa voidaan käsitellä poikkeusoloja ja -tilanteita.

Psykososiaalinen turvallisuus on keskeinen osa työyhteisöjen hyvinvointia. Esihenkilöitä on koulutettu valmentavaan johtajuuteen, joka edistää oikeudenmukaista kohtelua ja tukee työntekijöiden kehitystä. Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelma ohjaa toimintaa, ja sen noudattaminen on jokaisen velvollisuus. Hyvä työyhteisö perustuu avoimeen ja kannustavaan ilmapiiriin sekä työntekijöiden keskinäiseen kunnioitukseen, mikä luo turvallisen ja viihtyisän työympäristön kaikille.

### 5.4 Tietoturva ja tietoturvallisuus

Tietosuoja on perusoikeus, joka takaa henkilön oikeuksien ja vapauksien toteutumisen henkilötietojen käsittelyssä. Yksi tietosuojan toteuttamisen keino on tietoturva, jonka tavoitteena on suojata tietoaineistot ja tietojärjestelmät.

Salassapitosopimus sisältyy jokaisen Lilinkotisäätiön työntekijän työsopimukseen. Tämä sopimus määrittelee henkilökohtaisen sitoutumisen salassapitoon ja Lilinkotisäätiön toimintaperiaatteisiin. Tietoturvaan perehdyttäminen on osa kaikkien ammattiryhmien perehdytystä.

Lilinkotisäätiölle on luotu organisaatiokohtainen tietoturvapoliittikka, jossa ohjeistetaan tietoturvan toteutumisen varmistaminen niin asiakastyön kuin myös koko organisaation näkökulmasta. Lilinkotisäätiön henkilöstöllä on myös käytössään Whistleblowing-ilmoituskanava, joka tarjoaa mahdollisuuden ilmoittaa organisaation epäillyistä väärinkäytöksistä luottamuksellisesti.

## 5.5 Työsuojelu

Lilinkotisäätiössä toimii työsuojelutoimikunta, johon kuuluvat työsuojelupäällikkö, työsuojeluvaltuutettu sekä 1-2 jäsentä jokaisesta toimintayksiköstä. Työsuojelutoimikunnassa käsitellään työsuojeluun sekä työturvallisuuteen liittyviä asioita kokoontuen 4-6 kertaa vuodessa. Työsuojelutoimikunnalla on toimintasuunnitelma, joka päivitetään vähintään kerran vuodessa.

Työsuojelutoimikunnan jäsenet toteuttavat yhteistyössä muun henkilökunnan kanssa omissa yksiköissään riskien arvioinnit joka kolmas vuosi. Esiin nousseet turvallisuuspuutteet korjataan ja riskien arvioinnin tulokset sekä toimenpiteet käydään läpi työsuojelutoimikunnan kokouksessa. Työpaikkaselvitykset tehdään työterveyshuollon toimesta toimintayksiköihin. Työsuojeluvaltuutettu osallistuu työpaikkaselvityksiin ja on myös YT-neuvottelukunnan jäsen.

## 6 Laatu - Arvot laadun perustana

Toipumisorientoituneena organisaationa laatu palveluissamme tarkoittaa palveluiden järjestämistä ja tarjoamista siten, että ne tukevat asiakkaiden toipumisprosessissa itsenäisyyttä, voimaantumista, toivoa ja osallisuutta. Toipumisorientoitunut lähestymistapa korostaa asiakkaiden voimavarojen ja tarpeiden huomioimista, heidän osallisuuttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.



#### 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

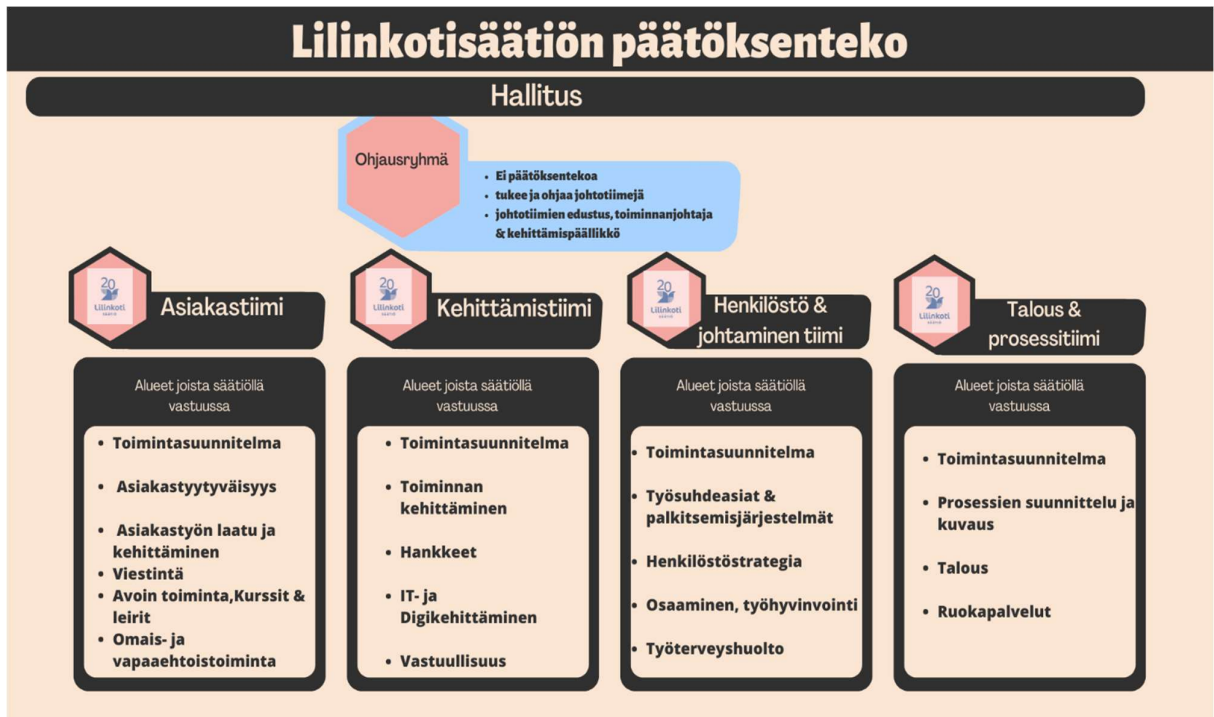
- Luotamme siihen, että jokaisella on mahdollisuus toteuttaa unelmiaan
- Vaihtoehdot mahdollistavat onnistumisia, onnistumiset lisäävät toivoa

### Lilinkotisäätiön arvot

Laadun varmistaminen on olennaista asukkaiden hyvinvoinnin, turvallisuuden ja toipumisen kannalta. Asukkaiden perustarpeet, kuten turvallisuus, terveys ja hyvinvointi, on huomioitava jatkuvasti. Myös viihtyisä ympäristö on tärkeää toipumisen mahdollistamisen näkökulmasta. Laadukkaat palvelut tukevat asukkaiden sosiaalista integroitumista ja yhteisöllisyyden kokemusta, mikä edistää toipumista.

Johtamismallin tavoitteena on osaltaan mahdollistaa vuoropuhelua päätöksenteossa. Johtotiimien toimintaa arvioidaan organisaatiotasolla vuosittain toteutettavilla kyselyillä koko henkilöstölle.

Asukkaiden osallistuminen itseään ja omaa elinympäristöään koskevaan päätöksentekoon lisää osallisuutta ja voimaantumista. Toimiva ja monimuotoinen palautejärjestelmä varmistaa, että asukkaiden ääni kuuluu ja heidän tarpeensa huomioidaan. Asukkaita kannustetaan myös organisaatiotason päätöksen tekoon Lilinkotisäätiön johtotiimien jäsenenä.



### Lilinkotisäätiön johtamisjärjestelmä

Asumispalveluiden tarjoaminen vaatii ammattitaitoista ja hyvin koulutettua henkilökuntaa, joka ymmärtää mielenterveysongelmien moninaisuuden ja osaa tarjota oikeanlaista tukea. Jatkuva koulutus ja ammatillinen kehittyminen parantavat henkilöstön valmiuksia vastata asukkaiden tarpeisiin ja samalla parantavat palvelujen laatua.

Jokaiselle asukkaalle laaditaan ja toteutetaan yksilöllinen kuntoutumisensuunnitelma. Säännöllinen, puoli vuosittain tapahtuva arviointi mahdollistaa toipumisen jatkuvan, suunnitelmallisen tukemisen ja tarvittavien muutosten tekemisen suunnitelmiin.

Laadun varmistaminen ei ole vain tapa täyttää lainsäädännöllisiä vaatimuksia, vaan se on keskeistä mielenterveystoipujien elämänlaadun ja kuntoutumisen tukemiseksi. Hyvin toteutettu laadun varmistaminen parantaa sekä asukkaiden että työntekijöiden kokemusta ja varmistaa, että palvelut ovat tehokkaita, turvallisia ja inhimillisiä.

Toimintayksiköiden johtajat vastaavat yksikön toiminnan laadun toteutumisesta lakien, ohjeistusten ja viranomaismääräysten mukaisesti. Lilinkotisäätiön työntekijät ovat jokainen vastuussa arjen laadun varmistamisesta omassa työssään. Sitoudumme tarjoamaan palveluita, jotka edistävät asiakkaidemme hyvinvointia ja elämänlaatua. Pyrimme jatkuvaan parantamiseen ja asiakaslähtöisyyteen kaikessa toiminnassamme. Henkilöstömme työskentelee sitoutuneesti ja sydämellä varmistaaksemme mahdollisuudet asukkailla elää mahdollisimman hyvää, oman näköistä elämää.

## 6.1 Omavalvontasuunnitelma ja Omavalvonnan seuranta

Omavalvontasuunnitelma on dokumentti ja järjestelmä, jonka avulla varmistetaan palveluiden laadun, turvallisuuden ja lainmukaisuuden toteutuminen. Suunnitelmaa päivitetään säännöllisesti vähintään vuosittain vastaamaan muuttuvia tarpeita ja se toimii apuna ennaltaehkäisemään ongelmia, parantamaan palveluiden laatua sekä varmistamaan toiminnan avoimuuden ja läpinäkyvyyden. Omavalvontasuunnitelman tavoitteena on seurata, arvioida ja kehittää toimintayksiköiden toimintaa jatkuvasti. Suunnitelma kattaa useita eri osa-alueita ja määrittelee käytännöt, joiden avulla varmistetaan palveluiden laadukkuus, asukkaiden hyvinvointi ja vastuullinen toiminta.

Omavalvontasuunnitelmat löytyvät Lilinkotisäätiön jokaisen toimintayksikön internetsivuilta. Lisäksi omavalvontasuunnitelma on tulosteena nähtävillä palvelutalon yhteisissä tiloissa. Omaisille ja läheisille kerrotaan omavalvontasuunnitelmasta säännöllisesti lähetettävän kirjeen yhteydessä keräten palautetta ja kommentteja suunnitelmaan liittyen. Omavalvontasuunnitelman sisältöä käsitellään säännöllisesti yhdessä asukkaiden kanssa ja niin asukailta kuin läheisiltä saatu palaute huomioidaan omavalvontasuunnitelman päivityksissä.

Toimintayksiköiden johtajat ovat vastuussa omavalvonnan kehittämisestä, toteutumisesta ja raportoinnista omassa toimintayksikössään.

## 6.2 Laatumittarit

Laadun varmistaminen toteutetaan monipuolisilla ja systemaattisilla mittareilla ja kyselyillä, jotka auttavat arvioimaan ja kehittämään palveluiden tehokkuutta ja asiakastyytyväisyyttä. Toimintakykymittareilla arvioidaan asukkaiden itsenäistä selviytymistä ja elämänhallintataitoja, mikä antaa konkreettista tietoa yksilön tarpeista ja edistymisestä. Hyvinvointikyselyillä kartoitetaan asukkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia, mukaan lukien fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen ulottuvuus, mikä auttaa tunnistamaan mahdollisia ongelmakohtia ja kehittämiskohteita toimintayksiköissä. Henkilöstökyselyillä kerätään palautetta työntekijöiltä heidän työhyvinvoinnistaan, työolosuhteistaan ja työyhteisön toimivuudesta, mikä tukee työympäristön kehittämistä ja henkilöstön jaksamista. Omais- ja läheiskyselyt antavat arvokasta tietoa läheisten näkemyksistä ja kokemuksista, tarjoten ulkopuolista näkökulmaa palvelun laadusta ja asukkaiden hyvinvoinnista.

Myös muita, toipumisen tukemisen toteutumista todentavia tapahtumia seurataan. Näitä ovat mm. omaohjaaja-aikojen viikoittainen toteutuminen, asukkaan kanssa yhdessä kirjaamisen toteutuminen, kuntoutumisen suunnitelman päivittäminen puolivuositain sekä asukkaan lyhyen ja pitkän aikavälin tavoitteiden toteutuminen.

Toipumisorientoituneiden rakenteiden vahvistaminen ja kehittäminen on keskeinen osa laadunvarmistusta, ja ne kuvataan selkeästi henkilöstölle, jotta kaikki ymmärtävät niiden merkityksen ja osavat soveltaa niitä käytännön työssä. Nämä rakenteet tukevat asukkaiden itsemääräämisoikeutta ja voimaantumista, edistään heidän aktiivista osallistumistaan ja toipumistaan.

Omaevalvonta on keskeisin laadunvarmistuksen väline. Viranomaistarkastukset varmistavat, että palvelut täyttävät lakisääteiset vaatimukset ja standardit, kun taas omaevalvonta antaa palveluntarjoajille mahdollisuuden jatkuvasti seurata ja parantaa omaa toimintaansa. Riskienhallinta on olennainen osa tätä prosessia, sillä se auttaa tunnistamaan, arvioimaan ja hallitsemaan mahdollisia riskejä, jotka voivat vaikuttaa asukkaiden turvallisuuteen ja hyvinvointiin.

Näiden mittareiden, kyselyiden, tarkastusten ja hallintakäytäntöjen yhdistetty käyttö varmistaa, että asumispalvelut vastaavat asukkaiden tarpeisiin ja ovat jatkuvassa kehityksessä kohti parempaa laatua ja tehokkuutta.

## Laadun varmistaminen



### 6.3 Lääkehoito ja lääkehoitosuunnitelmat

Lilinkotisäätiön toimintayksiköissä lääkehoito perustuu STM Turvallinen lääkehoito -oppaaseen sekä yksikkökohtaisiin lääkehoitosuunnitelmiin. Näissä suunnitelmissa kuvataan kunkin yksikön turvallisen lääkehoidon toteutus ja määritellään lääkehoidon turvallisuuteen, työntekijöiden koulutusvaatimukseen, osaamisen varmistamiseen sekä lupamenettelyyn liittyvät asiat. Toimintayksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma toimii käsikirjana lääkehoitoa suorittaville työntekijöille.

Lääkehoidon asianmukainen toteutuminen ja vaikutusten seuranta lääkärin ohjeiden mukaisesti kuuluu jokaisen asukkaan perusoikeuksiin. Henkilökuntamme velvollisuus on huolehtia, että tämä oikeus toteutuu turvallisesti, oikea-aikaisesti ja asianmukaisesti.

Toimintayksikkökohtainen lääkehoitolupa voidaan myöntää työntekijälle, joka on suorittanut riittävästi hyväksytyjä lääkehoidon opintoja joko sosiaali- ja terveydenhuollon peruskoulutuksessa tai sen jälkeen. Työntekijät, joilla ei ole sosiaali- ja terveydenhuollon koulutustaustaa (esim. yhteisöpedagogit), voivat saada lääkehoitoluvan riittävien lääkehoidon lisäopintojen jälkeen. Lääkehoidon koulutus hankitaan ProEdun kautta. Tarkemmat määritelmät löytyvät yksikkökohtaisista lääkehoitosuunnitelmista. Työntekijän on suoritettava vaadittavat lääkekoulutukset ja tentit yksikössä sekä annettava hyväksytysti lupaosiokohtaiset näytöt. Luvan allekirjoittaa yksikön terveydenhuollosta vastaava toimintayksikön johtaja. Lääkehoitolupa on voimassa 5 vuotta. Toimintayksikkökohtaiset lääkehoidon toteuttamisen luvat suoritetaan aina työskentelyn alkaessa toimintayksikössä.

### 6.4 Riskienhallinta

Riskienhallinta on keskeinen osa jatkuvaa omavalvontaamme. Ensimmäinen askel on tunnistaa riskit, jotka voivat vaarantaa asiakas- ja henkilöstöturvallisuuden. Lilinkotisäätiön palveluihin sekä fasiliteetteihin liittyviä riskejä sekä mahdollisia epäkohtien uhkia arvioidaan kattavasti niin asiakkaiden kuin henkilöstönkin näkökulmasta. Riskien tunnistaminen, niiden käsittely ja korjaavien toimenpiteiden suunnittelu muodostavat raamit riskienhallinnalle. Riskienhallinnan tueksi Lilinkotisäätiölle on luotu riskien arviointi -työkirja.

Toiminnassamme käytetään useita menetelmiä riskien tunnistamiseen. Säätiön jokaisessa yksikössä tehdään riskien ja työn vaarojen arviointi vähintään kolmen vuoden välein sekä lisäksi aina tarvittaessa toiminnan tai olosuhteiden muuttuessa. Tunnistetut riskit arvioidaan ja niille laaditaan ennaltaehkäisevät ja poistavat toimenpiteet sekä valvontasuunnitelma. Toiminnan tarkastuksia tehdään Palveluiden

ostajan, Aluehallintoviraston, sekä työterveyshuollon toimesta säännöllisesti jokaisen instanssin kanssa sovituin aikaväleihin sekä tarpeen vaatiessa.

Oma- ja valvontasuunnitelma, terveyden suojelun oma- ja valvonta, poikkeamajärjestelmä, saavutettavat palautekanavat, henkilöstökyselyt, asukaskyselyt, läheiskyselyt, työyhteisö- sekä yhteisökokoukset, turvallisuuskävelyt ja toimitilatarkastukset vahvistavat riskienhallintaa. Työntekijöillä on lakisääteinen ilmoitusvelvollisuus (Valvontalaki 29 §), jos he huomaavat tai saavat tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asukkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Toimintayksikönjohtajan tehtävänä on varmistaa, että ilmoitukset välitetään kaikille asianosaisille palvelun ostaja mukaan lukien.

Riskien käsittelyyn sisältyy poikkeamatilanteiden kirjaaminen, analysointi ja korjaavien toimenpiteiden määrittely sekä raportointi ja seuranta. Poikkeamatapahtumat käydään toimintayksiköissä läpi työntekijöiden kanssa kahdeksan kertaa vuodessa, kuin myös puolivuositain asukkaiden kanssa. Myös läheisten kanssa poikkeamatilanteet käydään läpi asukkaan näin toivoessa. Vakavat poikkeamat käsitellään viipymättä.

Korjaavat toimenpiteet sovitaan ja kirjataan poikkeamatapahtumien käsittelyn yhteydessä. Laatupoikkeamien juurisyitä selvitetään ja tarvittavat toimenpiteet suunnitellaan muutoksen aikaansaamiseksi ja ne kirjataan oma- ja valvonnan seurantaan. Jos asiakasturvallisuus on vakavasti vaarassa, on tapahtunut merkittävä vahinko tai vaaratilanne, asiasta ilmoitetaan aina välittömästi palvelun ostajalle ja valvontaviranomaiselle.

## 7 Yhdenvertaisuus ja asukkaan oikeudet

Palveluiden yhdenvertainen toteutuminen sekä asukkaan oikeuksien edistäminen Lilinkotisäätiön toiminnoissa on jokaisen henkilöstön edustajan vastuulla. Organisaatiossamme tunnustetaan kansainvälisiä ihmisoikeuksia ja pyritään edistämään niiden toteutumista niin omassa toiminnassa kuin myös yhteiskunnallisella tasolla. Jokainen palveluidemme käyttäjä kohdataan yksilönä. Lilinkotisäätiöllä kunnioitetaan monimuotoisuutta kansalaisuuteen, kieleen, sukupuoleen, ikään, seksuaaliseen suuntautumiseen, uskontoon, vakaumukseen ja muihin henkilöön liittyviin syihin katsomatta.

Organisaatiomme toiminnan ytimessä on toipumisorientaatio, joka korostaa asiakkaan aktiivista roolia omassa toipumisprosessissaan ja tukee itsemääräämisoikeutta sekä osallisuutta. Toimintayksikkökohtaisen kehittämistoiminnan lisäksi asukkaiden ja henkilöstön kuukausittain kokoontuva toipumisorientaatiotyöryhmä tarkastelee ja



kehittää yhdessä toimintoja, jotka edistävät yhdenvertaisuutta sekä asukkaan oikeuksia hyvään, oman näköiseen elämään.

Henkilöstölle toteutetaan kolmen vuoden välein kysely yhdenvertaisuuden ja tasa-arvoisen kohtelun toteutumisesta, näin varmistetaan työntekijöiden oikeudenmukainen ja tasapuolinen kohtelu. Lilinkotisäätiölle on laadittu hyvän kohtelun opas häirinnän ja työpaikkakiusaamisen ennaltaehkäisemiseksi.

Kaikki asukasta koskevat asiat pyritään hoitamaan aina yhdessä asukkaan kanssa/tämän läsnä ollessa. Myös asiakastietojärjestelmiin tehtävät kirjaukset pyritään tekemään siten, että asukas on osallisena kirjaamisprosessissa. Asukkaita kannustetaan olemaan paikalla kirjaamistilanteessa ja vähintään kirjauksen sisällöstä keskustellaan asukkaan kanssa. Asukkaita tuetaan ja kannustetaan rakentamaan omannäköinen arki ja elämä.

Asukkaita tuetaan aktiivisesti tekemään päätöksiä ja osallistumaan sekä pienten, että suurempien asioiden ratkaisemiseen. Lilinkotisäätiöllä on oma päätöksentekomalli, jossa on kuvattu asukkaiden päätöksenteon paikat. Asukkaiden tekemien päätösten määrää ja niiden toteutumista seurataan ja ne kirjataan tarkoitusta varten luodulle seurantalomakkeelle. Asukkaita kannustetaan ja motivoidaan osallistumaan myös Lilinkotisäätiön johtotiimityöskentelyyn johtoryhmän jäsenenä.

## Asukkaan päätöksentekoon osallistuminen



Asukkaan osallisuus päätöksenteossa

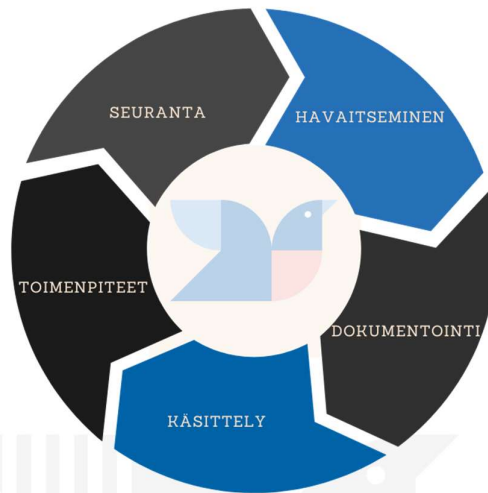
Keräämme anonymisti kokemuksia asukkaan oikeuksien toteutumisesta ja yhdenvertaisuuden kokemuksista vuosittain toteutettavassa hyvinvointikyselyssä. Organisaatiotasoisia sekä toimintayksikkökohtaisia muutoksia kokemuksissa seurataan ja niihin reagoidaan. Palautetta ja kehittämissuhteita voi antaa myös pienyhteisö- sekä toimintayksikön yhteisökokouksissa. Asukkaiden läheisiltä kysytään myös palautetta vuosittain anonymisti kuin myös kohdattaessa. Kaikki kehittämissuhteet käsitellään ja jatkuva laadun parantaminen on Lilinkotisäätiön toiminnan ytimessä organisaation kaikilla tasoilla.

## 8 Havaittujen puutteiden korjaaminen

Inhimillisessä toiminnassa virheiden tai laatuerojen tapahtuminen on väistämätöntä. Virheiden vähentäminen edellyttää poikkeamista raportointia ja yhteistä objektiivista käsittelyä, minkä kautta päästään käytäntöjen ja prosessien muokkaamiseen virheiden todennäköisyyden vähentämiseksi. Lilinkotisäätiön poikkeamailmoitustyökalun sekä prosessin jatkokehittäminen on käynnistynyt vuonna 2024, jotta poikkeamatilanteista olisi sujuvaa ilmoittaa ja tietoa voitaisiin perusteellisesti hyödyntää toiminnan kehittämisessä entistä turvallisemmaksi ja sujuvammaksi.

Poikkeamailmoituksia kannustetaan tekemään matalalla kynnyksellä, ja myös läheltä piti -tilanteet ovat tärkeää ilmoittaa. Vakavat puutteet, jotka vaarantavat asiakas- ja potilasturvallisuuden, sekä tapahtuneet vahingot tai vaaratilanteet tulee ilmoittaa hyvinvointialueelle ja valvontaviranomaiselle.

## Poikkeamaprosessi



### 9 Havaintojen ja korjaavien toimenpiteiden julkaiseminen

Lilinkotisäätiön omavalvontaohjelma on saatavilla osoitteessa [www.lilinkoti.fi](http://www.lilinkoti.fi). Yksikkökohtaisilla sivustoilla julkaistaan tiedote omavalvonnan seurannasta kolme kertaa vuodessa. Tiedot omavalvonnan seurannasta jaetaan myös omaisille ja läheisille kirjeitse, ja ne ovat esillä toimintayksiköissä. Ensimmäinen julkaisu tapahtuu lokakuussa 2024.