



OMAVALVONTAOHJELMA

vuosille 2025–2026

Lahden Diakoniasäätiö sr.

Käsitelty johtoryhmässä 2.9.2025

SISÄLLYS

1. Johdanto.....	3
2. Lahden Diakoniasäätiön omavalvonnan lähtökohdat.....	4
2.1. Omavalvontaa ohjaava lainsäädäntö	4
2.2. Lahden Diakoniasäätiön toiminta-ajatus, missio ja arvot	4
2.3. Toiminnan organisointi ja vastuu omavalvonnasta.....	5
2.4. Omavalvonnan tiedolla johtamisen prosessi	8
3. Omavalvonnan suunnittelu ja tavoitteet	9
4. Omavalvonnan toteuttaminen.....	11
5. Omavalvonnan arviointi ja kehittäminen.....	14
6. Viestintä	14

Johdanto

Lahden Diakoniasäätiön sr. sosiaalipalvelujen omavalvonta ja tässä dokumentissa kuvattu omavalvontaohjelma perustuvat sosiaali- ja terveydenhuollosta annetun lain (612/2021) sekä niiden valvonnasta annetun lain (741/2023) mukaisiin velvoitteisiin.

Omavalvonnalla tarkoitetaan palveluntuottajan toteuttamaa suunnitelmallista laadunhallintaa, jolla varmistetaan palvelujen asianmukaisuus, laatu ja asiakasturvallisuus.

Lahden Diakoniasäätiön sosiaalipalvelujen omavalvonta koskee ikäihmisten ympärivuorokautista palveluasumista ja kuntouttavaa työtoimintaa. **Omavalvonnan tarkoituksena on varmistaa laadultaan korkeatasoiset, turvalliset ja yhdenvertaiset palvelut** kaikille asiakkaille sekä niiden jatkuva seuranta ja kehittäminen.

Omavalvonnan perustana ovat lakien ja sopimusten mukainen toiminta, jossa palvelussa mahdollisesti ilmenevät epäkohdat ja riskit pyritään ennakoimaan ja tunnistamaan aktiivisesti sekä korjaamaan asianmukaisesti ja viiveettä. Omavalvonta on kiinteä osa laitoksen toiminnan johtamista ja kehittämistä sekä käytännön palvelutoimintaa yksikkötasolla. Siksi myös jokaisella työntekijällä on merkittävä rooli omavalvonnan seurannassa ja toteuttamisessa sekä vastuu oman toimintansa laadusta. Omavalvontaa toteutetaan jatkuvasti osana päivittäistä toimintaa.

Tässä omavalvontaohjelmassa, joka on laadittu vuosille 2025–2026, kuvataan Lahden Diakoniasäätiön omavalvonnan lähtökohdat, tavoitteet ja toteutus sekä omavalvonnan seuranta, arviointi ja kehittäminen.

Omavalvontaohjelma, yksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat ja omavalvontaohjelmaan liittyvät havainnot sekä kehittämistoimet julkaistaan säätiön nettisivuilla osoitteessa www.dila.fi

1. Lahden Diakoniasäätiön omavalvonnan lähtökohdat

Lahden Diakoniasäätiön omavalvonta perustuu sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021) sekä niiden valvonnasta (741/2023) annettuihin lakeihin. Omavalvonta ei ole palvelutuotannosta irrallista toimintaa, vaan se rakentuu laitoksen toiminta-ajatuksen, mission ja arvojen pohjalta. Omavalvontaa toteutetaan ja sen toteutumista valvotaan sekä kehitetään laitoksen sääntöjen, johtosäännön ja organisaatiomallin määrittämien vastuiden ja valtuuksien mukaisesti.

2.1 Omavalvontaa ohjaava lainsäädäntö

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain ([Laki sosiaali- ja terveydenhuollon... 612/2021 - Säädökset alkuperäisinä - FINLEX®](#)) mukaan (luku 6 § 40) yksityisen palveluntuottajan on toiminnassaan varmistettava omavalvonnalla **tehtäviensä lainmukainen hoitaminen ja tekemiensä sopimusten noudattaminen**. Yksityisen palveluntuottajan on omavalvonnassaan erityisesti varmistettava palvelujen:

- saatavuus
- jatkuvuus
- turvallisuus
- laatu sekä
- asiakkaiden yhdenvertaisuus

Omavalvonta on toteutettava osana palvelujen tuottamista ja palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma.

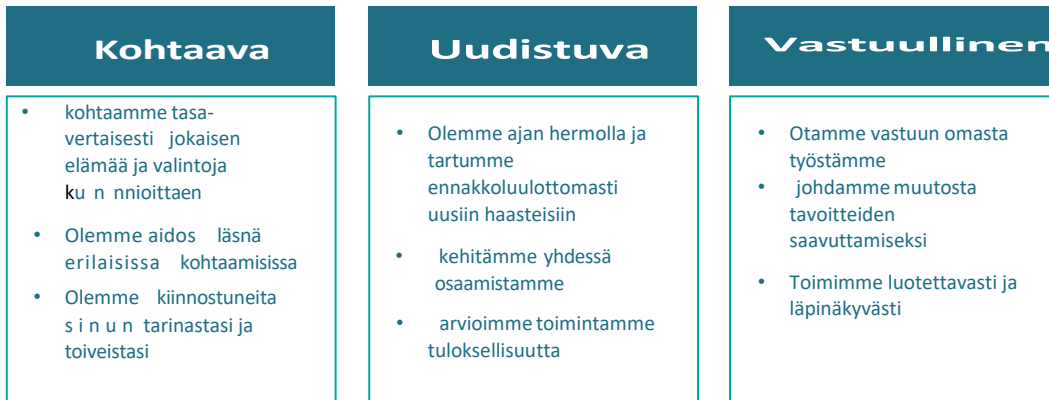
Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain ([Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 - Säädökset alkuperäisinä - FINLEX®](#)) mukaan (luku 4 §26) useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä palveluja antavan palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma sähköisesti. Palveluntuottajan omavalvontaohjelman tulee kattaa kaikki palveluntuottajan palveluyksiköt. Omavalvontaohjelmassa on määriteltävä, miten palveluntuottajan veloitteiden noudattaminen järjestetään ja toteutetaan sekä miten sitä seurataan ja havaitut puutteellisuudet korjataan. Omavalvontaohjelman osana on myös päivittäisen toiminnan sisältämät palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat ja lääkehoitosuunnitelmat.

Valvontalain mukaan omavalvontaohjelman toteutumista on seurattava palveluja saavilta asiakkailta ja potilailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerätävän palautteen perusteella. Omavalvontaohjelma sekä sen toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava neljän kuukauden välein julkisessa tietoverkossa tai muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla. Lain mukaan palveluja on kehitettävä seurannassa tehtyjen havaintojen perusteella ja asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seurannan sekä saadun palautteen perusteella.

2.2 Lahden Diakoniasäätiön toiminta-ajatus, missio ja arvot

Lahden Diakoniasäätiön tarkoituksena on kristillisen uskon ja lähimmäisenrakkauden pohjalta ylläpitää diakonialaitosta (Dila) ja harjoittaa tältä pohjalta palvelutoimintaa. Säätiö tarjoaa sosiaalipalveluja ja koulutusta sekä toteuttaa ja edistää diakoniaa siellä, missä avuntarve on suurta tai missä muulla tavalla ei auteta. Säätiön palvelut kehittyvät ihmisten tarpeiden mukaan. Säätiön arvojen mukaisesti

teemme työtä hyvän elämän puolesta **kohtaavasti, uudistuvasti ja vastuullisesti** (kuvio 1). Arvojen aukikirjoitus on tehty yhdessä henkilöstön kanssa ja arvojen toteutumista tarkastellaan aina asiakaspalautekyselyjen tulosten käsittelyn yhteydessä jokaisessa tiimissä/yksikössä. Arvot ja niiden mukainen toiminta luovat perustan omavalvonnalle ja korkealaatuiselle palvelulle.



Kuvio 1. Lahden Diakoniasäätiön arvot

2.3 Toiminnan organisointi ja vastuu omavalvonnasta

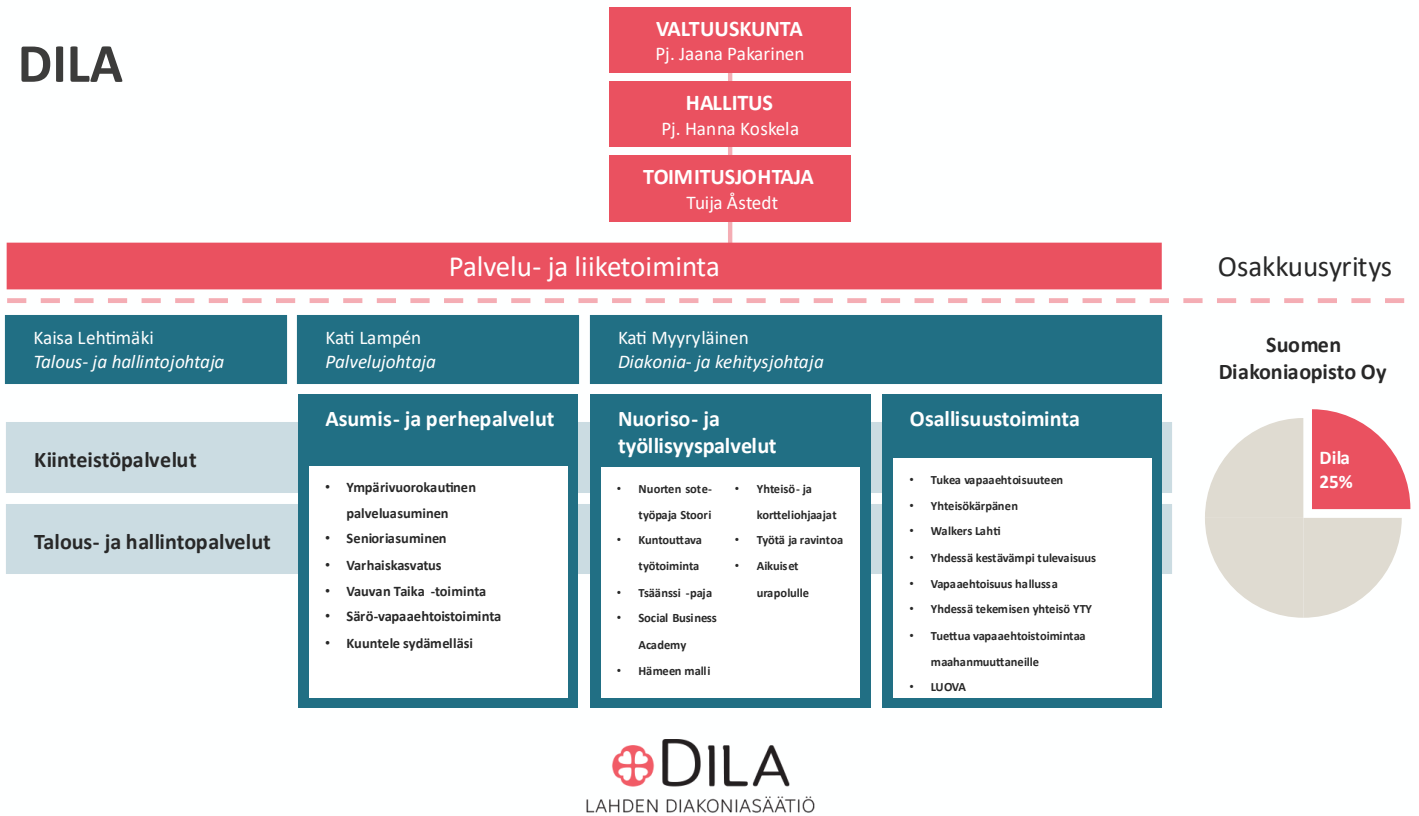
Lahden Diakonialaitoksen toiminta muodostuu palvelu- ja liiketoiminnasta sekä tukipalveluista. Palvelu- ja liiketoiminta jakautuu kolmeen toimialaan seuraavasti (kuvio 2):

Asumis- ja perhepalvelut tuottavat ikäihmisten asumisen palveluja, varhaiskasvatus- ja hyvinvointipalveluja sekä vapaaehtoistoimintaa. Toimialan tehtävänä on kartoittaa ihmisten palvelutarpeita ja kehittää niihin uusia palveluratkaisuja yhdessä kumppaneiden kanssa sekä hankkia uusia asiakassuhteita. Lisäksi toimialalla tarjotaan ihmisille mahdollisuuksia vapaaehtoistoimintaan. **Nuoriso- ja työllisyyspalvelujen** tehtävänä on kuulla ja havaita nuorten ja työelämän ulkopuolella olevien ihmisten tuen tarpeita ja kehittää niihin sekä sisällöllisiä että rahoituksellisia ratkaisuja. **Osallisuustoimintojen** tehtävänä on kuulla ja havaita eri-ikäisten ihmisten osallisuuden tarpeita ja kehittää niihin sekä sisällöllisiä että rahoituksellisia ratkaisuja.

Tukipalvelut tuottavat talous-, henkilöstö-, kiinteistö- ja IT- sekä markkinointipalveluja kaikille säätiön yksiköille. Tukipalvelujen tehtävänä on tukea palvelu- ja liiketoimintojen toimintaa tuottamalla tietoa johtamisen sekä raportoinnin tueksi, ylläpitämällä tietojärjestelmiä ja vastaamalla tietosuojaan liittyvistä prosesseista.

Koulutus- ja työelämäpalveluja tarjotaan Suomen Diakoniaopisto Oy:n kautta. Palveluihin sisältyvät ammatillisena peruskoulutuksena suoritettavat ammatilliset perustutkinnot, joista voi valmistua mm. lähihoitajaksi, lastenohjaajaksi sekä nuoriso- ja yhteisöohjaajaksi. Koulutustarjontaan sisältyvät myös oppisopimuskoulutus, ammatillinen täydennyskoulutus sekä ammatti- ja erikoisammattitutkinnot.

DILA

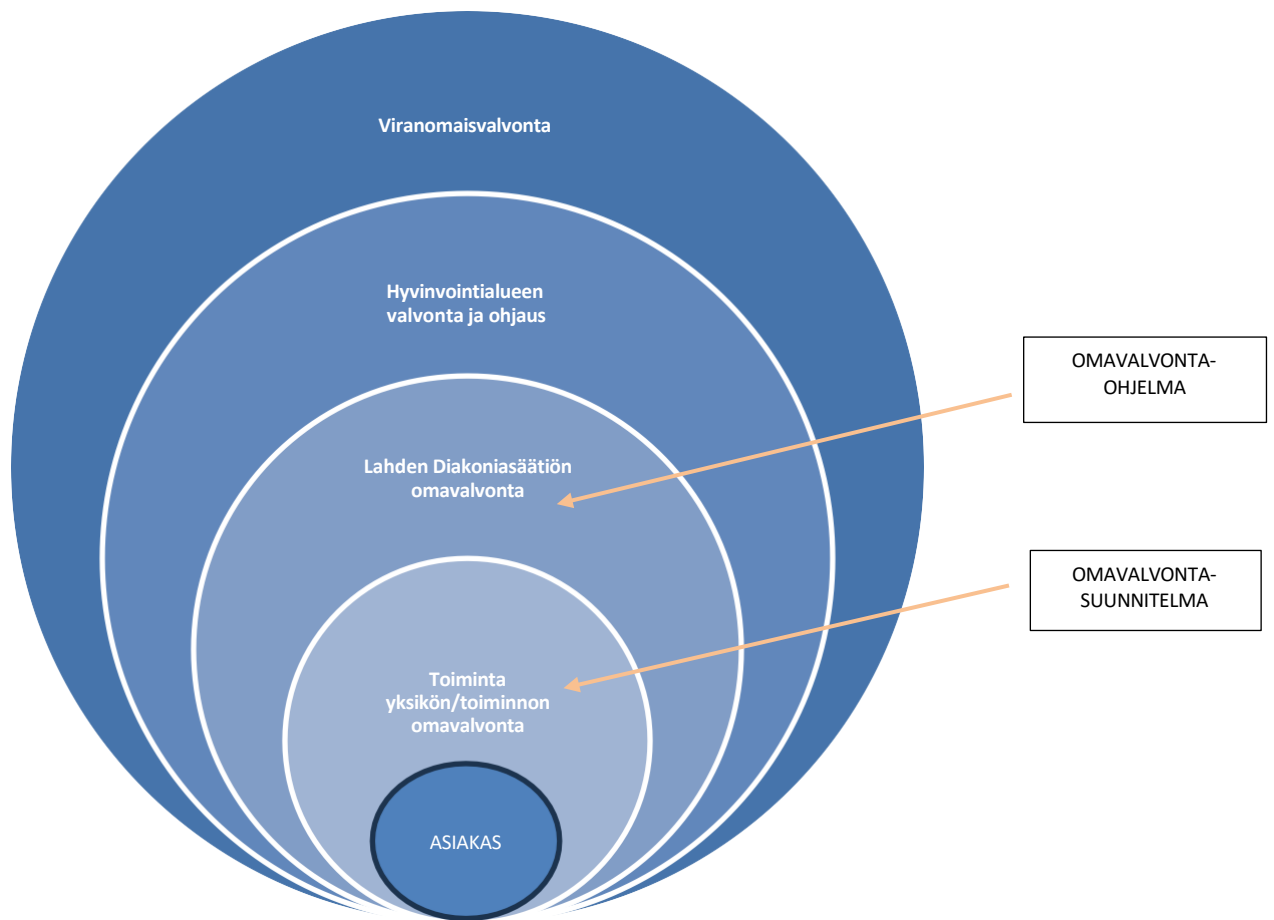


Kuvio 2. Lahden Diakonialaitoksen organisaatio

Ikäihmisten ympärivuorokautista palveluasumista tuotetaan asumis- ja perhepalvelujen toimialalla. Ympäri vuorokautisen palveluasumisen yksiköitä on kaksi, Marie- ja Betel-kodit ja asukaspaikkoja näissä kodeissa on yhteensä 50. Pääosin palvelut tuotetaan hyvinvointialueen ostopalvelusopimuksen perusteella. Tämän lisäksi palvelua tarjotaan sotainvalideille Valtiokonttorin sopimuksella ja itse palvelun kokonaan maksaville ikäihmisille, joiden kanssa laaditaan sopimus palvelusta. Lakien ja valvontaviranomaisten ohjeiden lisäksi palvelussa noudatetaan hyvinvointialueen sopimusehtoja ja palvelukuvausta, Valtiokonttorin sopimusehtoja ja palvelukuvausta sekä yksityisasiakkaiden kanssa tehtyä sopimusta. Lisäksi palveluun sovelletaan Käypä hoito -suosituksia ja muita vastaavia palvelun sisältöä koskevia ammatillisia ohjeita sekä laitoksen omia ohjeita.

Kuntouttavaa työtoimintaa tuotetaan nuoriso- ja työllisyyspalveluiden toimialalla ja palvelun tuottaminen perustuu sosiaalihuoltolakiin (30.12.2014/1301), lakiin kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001) ja lakiin kuntouttavan työtoiminnan muuttamisesta (702/2020). Lisäksi kuntouttava työtoiminta on työttömyysturvalain (30.12.2002/1290) mukainen työllistymistä edistävä palvelu. Kuntouttavan työtoiminnan yksiköitä on yksi ja asiakaspaikkoja on 22. Kuntouttavan työtoiminnan palvelu tuotetaan hyvinvointialueen kanssa tehdyn sopimuksen perusteella palvelusetelillä. Lakien ja valvontaviranomaisten ohjeiden lisäksi palvelussa noudatetaan hyvinvointialueen sopimusehtoja ja palvelusetelisääntökirjaa. Lisäksi palveluun sovelletaan soveltuvin osin ammatillisia ohjeita ja Lahden

Diakoniasäätiön omia ohjeita.



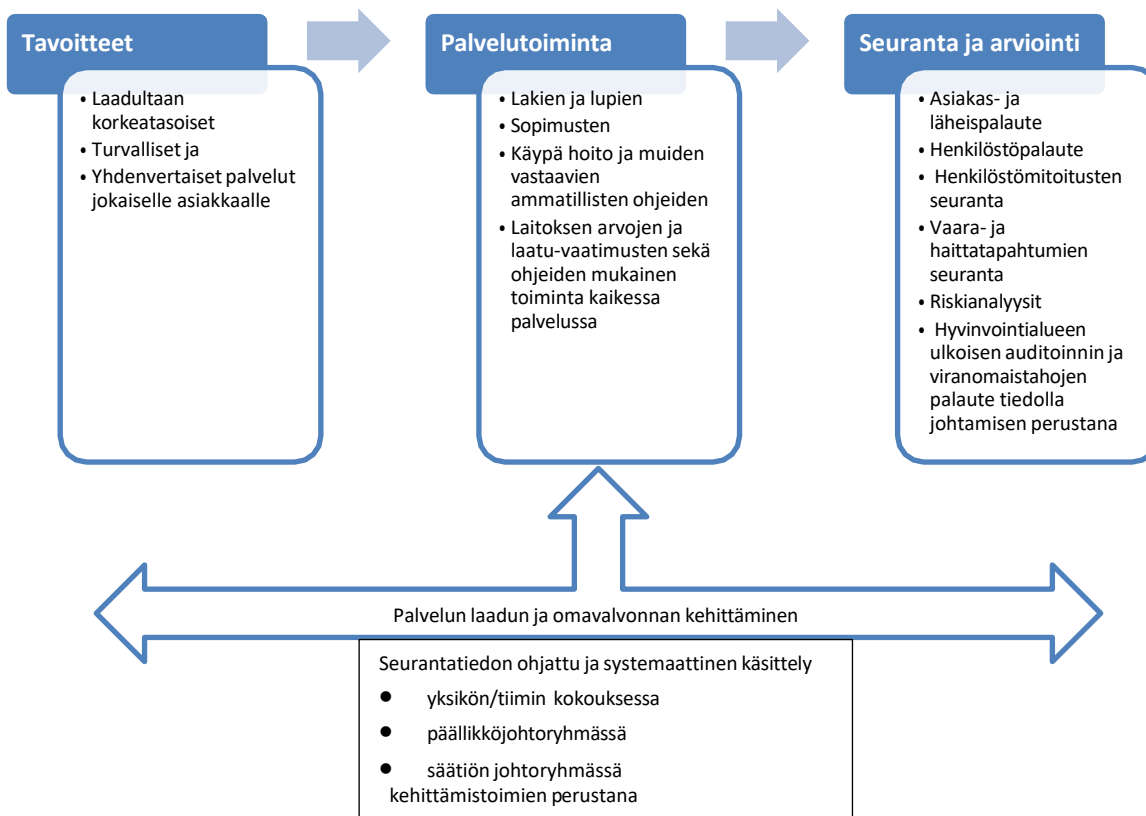
Kuvio 3. Lahden Diakonialaitoksen sosiaalipalvelujen omavalvonta osana palvelujen valvontakokonaisuutta

Lahden Diakonialaitoksen sosiaalipalvelujen omavalvonta toteutuu yksittäisen asiakkaan, toiminta yksikön/toiminnon, toiminta-alueen ja koko laitoksen tasolla (kuviot 3). Omavalvontaohjelmalla ohjataan ja varmennetaan koko laitoksen tuottamien palvelujen laatua, turvallisuutta ja yhdenvertaisuutta. Tästä valvonnasta ensisijainen vastuu on toimitusjohtajalla ja laitoksen johdolla. Palvelujohdaja, diakonia- ja kehitysjohtaja sekä talous- ja hallintojohtaja valvovat ja ohjaavat omien toimialojensa yksiköiden/tiimien toiminnan laatua.

Kunkin yksikön/toiminnon palvelujen laadusta vastaa esihenkilö omavalvontasuunnitelman tavoitteiden mukaisesti. Asiakkaan saaman palvelun laadun, turvallisuuden ja yhdenvertaisuuden toteutumisesta vastaa jokainen työntekijä omalta osaltaan omavalvontasuunnitelman, sisäisten toimintaohjeiden, prosessikuvausten ja sovittujen toimintakäytäntöjen mukaisesti.

2.4 Omavalvonnan tiedolla johtamisen prosessi

Lahden Diakoniasäätiön omavalvonta ja palvelutoiminnan kehittäminen perustuvat tiedolla johtamiseen, jonka toteutuksesta vastaa ensi sijassa laitoksen johto (kuvio 4). Laadultaan korkeatasoisten, turvallisten ja yhdenvertaisten palvelujen tarjoaminen jokaiselle asiakkaalle varmistetaan johtamisella, jossa valvotaan ja ohjataan päivittäistä toimintaa siten, että se noudattaa lakeja, sopimuksia ja muita palvelua sääteleviä ohjeita sekä laitoksen arvoja ja omia ohjeita. Tavoitteiden toteutumista ja omavalvonnan onnistumista seurataan ja arvioidaan keräämällä sekä jatkuvaa palautetta toiminnasta että määräajoin tehtävien kyselyjen ja kartoitusten avulla (asiakas- ja läheis- sekä henkilöstökyselyjen palautteet kerran vuodessa). Eri lähteistä kerätty tieto analysoidaan ja käsitellään tarkoituksenmukaisissa foorumeissa ohjatusti sovitun aikataulun mukaisesti (yksikön/tiimin kokous ja toimialan päällikkökokous sekä säätiön johtoryhmän tasolla). Tämän pohjalta tehdään tarvittavat kehittämistoimet niin palveluihin kuin omavalvontaan.



Kuvio 4. Omavalvonnan tiedolla johtamisen prosessi Lahden Diakoniasäätiössä

2. Omavalvonnan suunnittelu ja tavoitteet

Lahden Diakoniasäätiön omavalvonnan suunnittelu ja tavoitteiden asettaminen - hyvä palvelujen laatu ja kehittäminen - sisältyvät laitoksen strategian painopisteisiin ja tavoitteisiin sekä toiminnan vuosisuunnitteluun ja palvelujen kehittämiseen. Osaava ja hyvinvoiva henkilökunta on kriittinen menestystekijä palvelujen laadun osalta ja siksi omavalvonnan tavoitteet kytkeytyvät myös henkilöstön kehittämissuunnitelman tavoitteisiin.

Säätiön strategia vuosille 2022-2026 on kiteytynyt lauseeseen: **Kasvava ja luovasti uudistuva Dila**. Visiomme mukaisesti haluamme olla **kohtaamisen edelläkävijä** (kuvio 5). Strategia on uusiutumassa ja se tulee voimaan vuoden 2026 alussa.



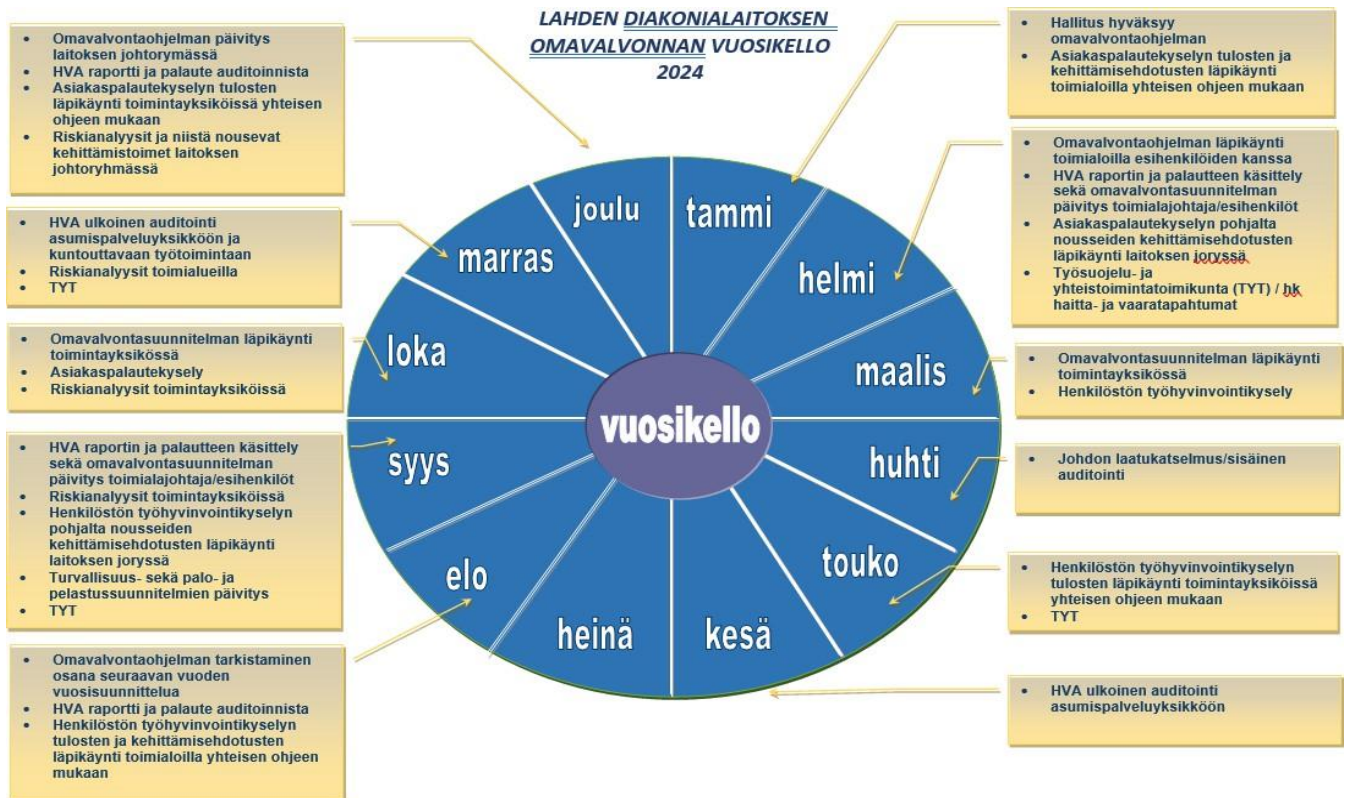
Kuvio 5. Lahden Diakoniasäätiön strategia vuosille 2022-2026

Toiminnan strategisia painopisteitä olemme asettaneet yhteensä neljä: Tuotamme vaikuttavia ja fokuoituja palveluja, tarjoamme merkityksellisen palvelukokemuksen, olemme timanttinen työyhteisö ja uudistumme kannattavasti. Laitoksen toimintakulttuuria, toimintoja ja toimintatapoja kehitetään strategiakauden aikana näiden neljän painopisteen mukaisesti. Tämä kehittämistyö vastaa osaltaan palvelujen hyvän laadun ylläpitämiseen ja vahvistamiseen.

Lahden Diakoniasäätiön omavalvonnan suunnittelu toteutetaan kuvion 6. omavalvonnan vuosikellon mukaisesti. Laitoksen omavalvontaohjelman ajantasaisuus tarkistetaan elokuussa osana seuraavan vuoden vuosisuunnittelun käynnistämistä. Omavalvontaohjelma päivitetään johdon toimesta vuoden loppuun mennessä vuosisuunnittelun valmistuessa ja säätiön hallitus käsittelee ja päättää

omavalvontaohjelman seuraavan vuoden tammikuussa. Tämän jälkeen omavalvontaohjelma käydään läpi toimialoilla yksiköiden/tiimien esihenkilöiden kanssa ja se muodostaa raamin laitoksen omavalvonnalle.

Yksiköiden /toimintojen omavalvontasuunnitelmat tarkentavat kunkin toiminnon omavalvontaa käytännön työssä ja ne päivitetään aina tarpeen mukaan palvelujen, niihin liittyvien säädösten tai ohjeiden muuttuessa sekä saadun palautteen perusteella. Omavalvontasuunnitelmat päivitetään kuitenkin vähintään kerran vuodessa hyvinvointialueen ulkoisen auditoinnin palautteen perusteella. Päivitetty omavalvontasuunnitelma käsitellään yksikön/tiimin kokouksessa, jolloin jokainen työntekijä perehtyy aina ajantasaiseen suunnitelmaan ja voi myös vaikuttaa sen sisältöön.



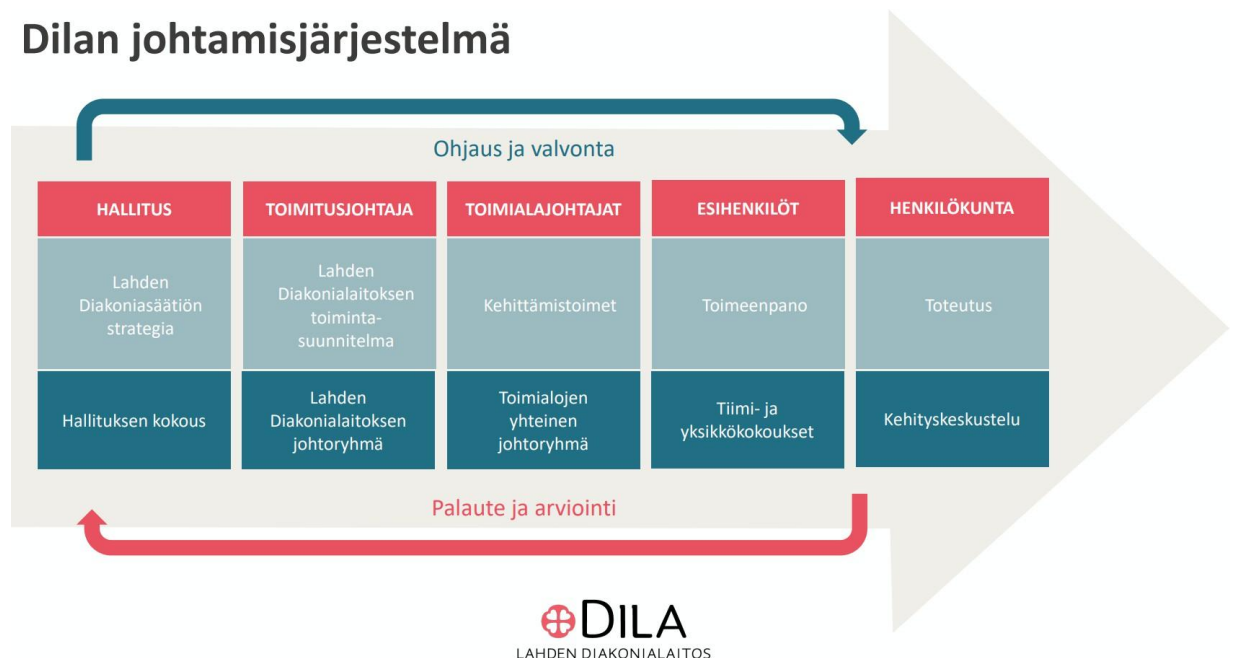
19.2.2024

Kuvio 6. Lahden Diakoniasäätiön omavalvonnan suunnittelun vuosikello

3. Omavalvonnan toteuttaminen

Lahden Diakoniasäätiön omavalvontaa toteutetaan tämän omavalvontaohjelman ja yksikkö/toimintokohtaisten omavalvontasuunnitelmien mukaisesti. Palvelun laatua, turvallisuutta ja yhdenvertaisuutta valvotaan, ohjataan ja arvioidaan sekä toimintaa johdetaan kuvion 7 kuvaaman johtamisjärjestelmän perusteella. Valvontavastuut ja eri toiminnan tasoilla olevat foorumit, joissa omavalvontaan liittyviä asioita käsitellään, muodostavat ”valvonta ketjun” hallituksen kokouksista aina yksittäisen työntekijän kehityskeskusteluun asti. Tällä pyritään varmistamaan hyvä palvelun laatu ja sen kehittäminen. Foorumien toimintaa seurataan ja arvioidaan perusteellisemmin kerran vuodessa, jonka pohjalta toimintaa kehitetään edelleen. Laitoksen työhyvinvointi- ja yhteistoimintatoimikunta tukee osaltaan omavalvonnan toteutumista ja palvelun laatua. Yksikkö/tiimikokousten lisäksi palvelun laatua varmistetaan myös säännöllisten kehityskeskustelujen avulla, joissa käydään läpi työntekijän osamista ja työhyvinvointia sekä sen tukemista.

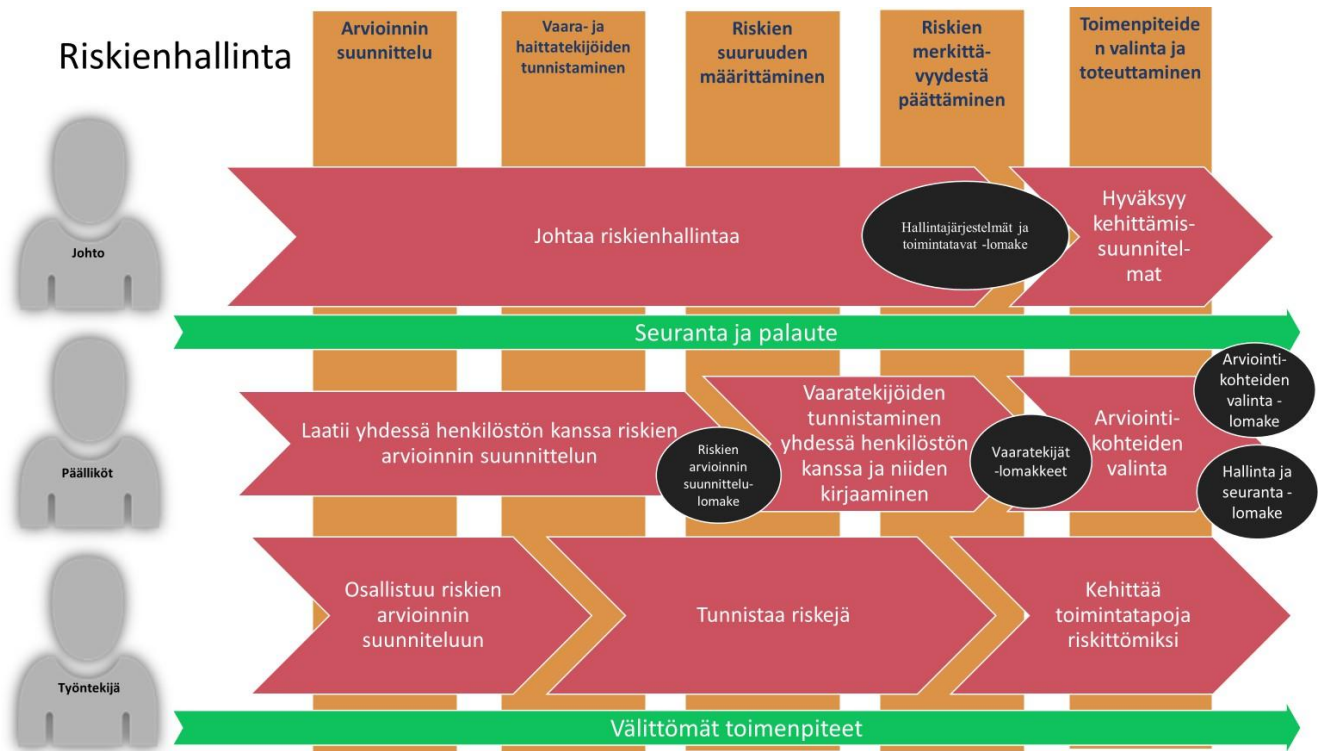
Dilan johtamisjärjestelmä



Kuvio 7. Lahden Diakoniasäätiön johtamisjärjestelmä

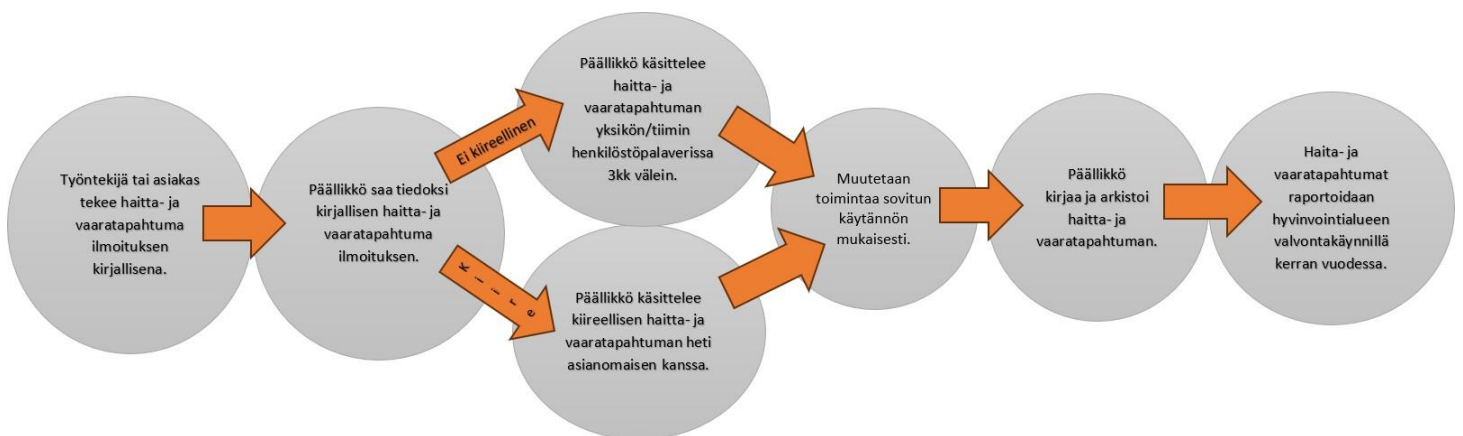
Palvelun laadun varmistamista tuetaan Lahden Diakoniasäätiössä toiminnan suunnittelun ja seurannan systematiikalla, jossa käsiteltävät asiat on aikataulutettu vuosikelloihin ja niiden kehittämiseen on edellä kuvattu foorumien kokonaisuus. Laadunhallintaan sisältyvä dokumentaatio on keskitetysti Teams-sovelluksessa, sisältäen erilaiset suunnitelmat (esim. lääkehoito-, turvallisuus- ja palo- sekä pelastussuunnitelmat), prosessikuvaukset ja sisäiset ohjeet, joiden perusteella asioiden käsittely on mallinnettu. Dokumenttien ylläpitovastuut on nimetty ja niiden ajantasaisuus tarkistetaan johdon laatukselmuksessa vähintään kerran vuodessa ja aina muutostilanteissa. Tähän sisältyy myös toiminnan riskien arviointi ja käsittely, joka tehdään ohjatusti ja yhdenmukaisesti yksikkö/tiimitasolla kerran vuodessa syys-lokakuun aikana (kuvio 8). Haitta- ja vaaratapahtumat kirjataan erilliselle lomakkeelle ja ne sekä muut toiminnan poikkeamat käsitellään yksikössä/tiimissä viiveettä esihenkilö johdolla ja toimintaa muutetaan tämän käsittelyn pohjalta tarpeen mukaan (kuvio 9.) Mikäli poikkeamalla on laajempaa merkitystä tai sen vakavuus sitä edellyttää, käsitellään asia lisäksi toimialajohtajan/toimitusjohtajan kanssa. Lisäksi esihenkilöt ja toimialajohtajat käyvät läpi vähintään viikottasolla

oman toimialueensa henkilöstöresurssiin, toimintaan, asiakkaisiin sekä tarpeen mukaan muihin toimintaedellytyksiin, kuten tiloihin ja välineisiin liittyvät asiat.



Kuvio 8. Riskienhallintaprosessi

Kuvio 9. Haitta- ja vaaratapahtumien käsittelyprosessi

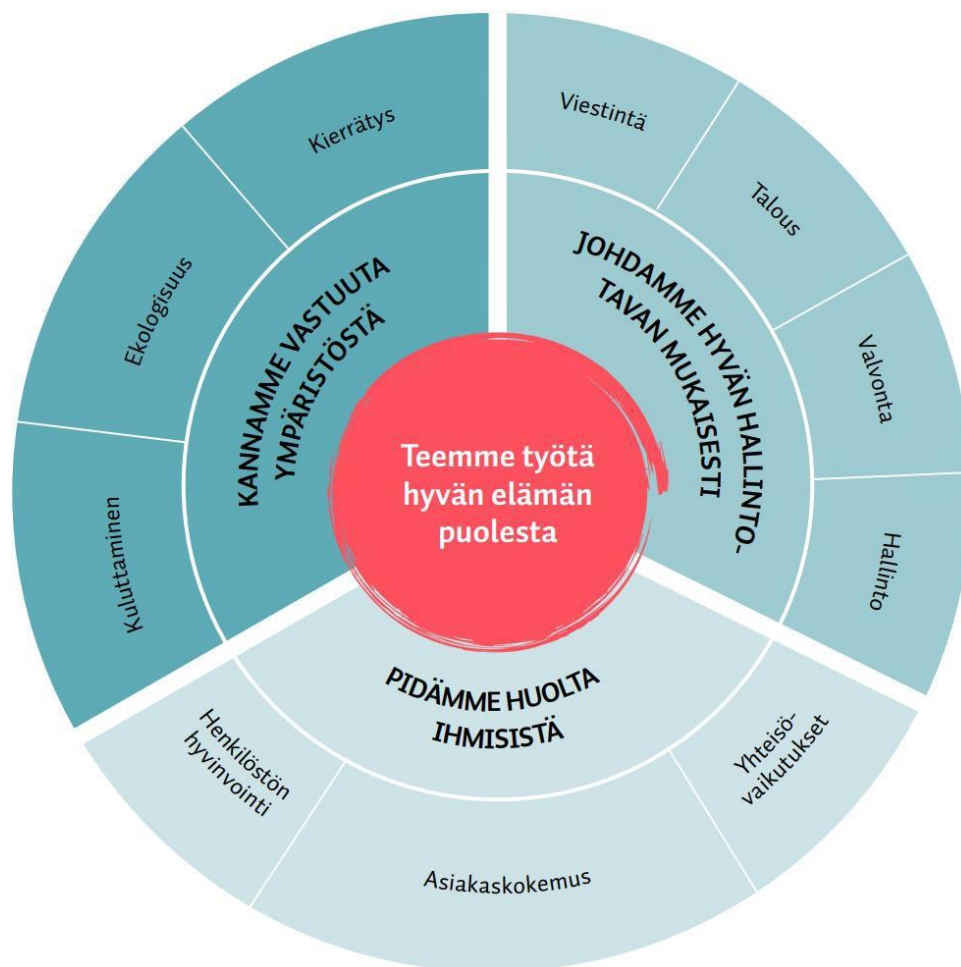


Jokainen työntekijä toteuttaa omavalvontaa käytännön toiminnassa. Tämän edellyttämä osaaminen varmistetaan laitoksen perehdytysohjelman, sen etenemisen seurannan ja kirjaamisen sekä vuosi-suunnitteluun sisältyvän henkilöstön kehittämisohjelman ja koulutuksen avulla. Ohjeet ja säännöllinen asioiden läpikäynti työntekijöiden kanssa yksikön/tiimin esihenkilön toimesta varmistavat palvelun laatua.

Alihankkijoiden toimintaa valvotaan osana omavalvontaa sopimusten, asiakaspalautteiden ja säännöllisten arviointipalaverien avulla.

Lahden Diakoniasäätiön toiminnan laadunhallintaa kehitetään jatkossa kuvaamalla ja tarpeen mukaan tarkentamalla säätiön toiminnanohjausjärjestelmä, joka toimii jatkossa myös oma- valvonnan tukena.

Omavalvonnan toteutukseen liittyy kiinteästi myös säätiön vastuullisuustyö, joka oli vuoden 2024 erityinen painopistealue toiminnan kehittämisessä (kuvio 10.). Sosiaalisen vastuun osalta olemme asettaneet tavoitteeksi, että pidämme huolta ihmisistä. Vuoden 2025 toukokuussa julkaistiin ensimmäinen koko vuoden kattavan vastuullisuusraportti, jossa toimme esille myös asiakaskokemuksen tulokset. Vastuullisuustyön ja raportoinnin avulla lisäämme toimintamme avoimutta ja teemme toimintaamme läpinäkyväksi kaikilta osin.



Kuvio 10. Lahden Diakoniasäätiön vastuullisuustyön painopistealueet vuodelle 2024

5. Omavalvonnan arviointi ja kehittäminen

Palvelun laatua ja omavalvonnan onnistumista seurataan ja arvioidaan asiakas- ja läheispalautteen, henkilöstöpalautteen, henkilöstömitoitusten toteutumisen sekä haitta- ja vaaratapahtumien ja riskianalyyysien avulla. Lisäksi palveluja ja omavalvontaa kehitetään hyvinvointialueen ulkoisen auditoinnin ja viranomaistahojen mahdollisten palautteiden ja ohjauksen pohjalta (kuvio 4 ja kuvio 6.). Arviointia tehdään sekä osana jokapäiväistä toimintaa havainnoimalla palvelun toteutumista että säännöllisesti toistettavien kyselyjen ja mittausten tuottaman tiedon avulla.

Asiakas- ja läheiskysely toteutetaan kerran vuodessa lokakuussa ja sen tulokset käsitellään jokaisessa yksikössä/tiimissä esihenkilön johdolla laitoksen yhteisen ohjeen mukaisesti. Vastavasti käsitellään maaliskuussa toteutettavan henkilöstökyselyn tulokset. Tulosten läpikäynnin pohjalta sovitaan kehittämisen painopistealueet seuraavalle vuodelle ja tarvittava kehittämisen tuki tältä osin. Asiakkailta ja läheisiltä saatu muu palaute käsitellään laitoksen oman ohjeen mukaisesti ja viedään aina tiedoksi yksikön/toiminnon vastuuhenkilölle. Mahdolliset muistutukset ja kantelut käsitellään hyvinvointialueen ohjeiden mukaan ja niistä tiedotetaan välittömästi palvelun tilaajaa. Palaute käsitellään aina asiakkaan ja läheisen kanssa ja siihen pyritään löytämään yhteinen ratkaisu. Tarvittaessa palautteen perusteella tehdään muutoksia toimintakäytäntöihin.

Lisäksi laitoksen www-sivuilla on anonyymi palautekanava, johon jokaisella on mahdollisuus jättää palaute toiminnasta (Whistleblow). Nämä palautteet käsitellään sisäisen ohjeen mukaan ja käsittelystä annetaan palaute ilmoituksen tekijälle.

Jatkuvan kirjallisen asiakaspalautteen keräämiseksi kehitetään toimintamalli kevään 2024 aikana.

6. Viestintä

Lahden Diakoniasäätiön arvojen, toimintaperiaatteiden ja ohjeiden sekä vastuullisuusohjelman mukaisesti haluamme toimia läpinäkyvästi ja viestiä toiminnastamme aktiivisesti, ihmisiä kunnioittaen. Näitä periaatteita ja valvontalain määräyksiä noudatamme myös omavalvontaan liittyvän viestinnän osalta. Tämä omavalvontaohjelma sekä yksikkö/tiimikohtaiset omavalvontasuunnitelmat ovat nähtävissä laitoksen nettisivuilla, osoitteessa www.dila.fi.

Vuoden 2024 keväästä alkaen olemme vieneet nettisivuille myös raportin omavalvonnan toteutumisesta seuranta- ja auditointitiedon pohjalta sekä näiden havaintojen edellyttämät mahdolliset kehittämistoimenpiteet. Raportissa on kirjattu erikseen tiedot asumispalveluista ja kuntouttavasta työtoiminnasta kolme kertaa vuodessa (touko-, syys- ja tammikuussa).



DILA

LAHDEN DIAKONIASÄÄTIÖ

Vuorikatu 4, 3.krs, 15110 Lahti
www.dila.fi