

# familiar

2023

LASTENSUOJELUN OMA-  
VALVONTASUUNNITELMA

## LASTENSUOJELUN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### SISÄLTÖ

#### LASTENSUOJELUN OMAVALVONTASUUNNITELMA

##### 1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

1.1. Alihankkijat

##### 2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

2.1. Omavalvontasuunnitelman seuranta

2.2 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

2.3. Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma

##### 3. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

3.1. Toiminta-ajatus

3.2. Arvot ja toimintaperiaatteet

##### 4. OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

4.1. Riskienhallinta

4.2. Ilmoitusvelvollisuus

4.3. Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

4.4. Korjaavat toimenpiteet

##### 5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1. Hoito- ja kasvatussuunnitelma lastensuojelun sijaishuollossa

5.2. Asiakkaan kohtelu

5.3. Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

5.4. Asiakkaan asiallinen kohtelu

5.5. Asiakkaan osallisuus

5.6. Asiakkaan oikeusturva

5.7. Omaohjaaja

##### 6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

6.1. Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

6.2. Ravitsemus

6.3. Hygieniäkäytännöt

- 6.4. Infektioiden torjunta
- 6.5. Terveyden- ja sairaanhoito
- 6.6. Lääkehoito
- 6.7. Rajattu lääkevarasto
- 6.8. Monialainen yhteistyö

## **7. ASIAKASTURVALLISUUS**

- 7.1. Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa
- 7.2. Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta
- 7.3. Henkilöstö
- 7.4. Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet
- 7.5. Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta
- 7.6. Toimitilat
- 7.7. Teknologiset ratkaisut
- 7.8. Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

## **8. ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN**

- 8.1. Asiakastyön kirjaaminen

## **9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA**

## **10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA**

- 10.1. Omavalvontaohjelma

## 1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja Familiar Oy
katuosoite Paciuksenkatu 27, 00270 Helsinki
Palveluntuottajan yhteyshenkilö ja yhteystiedot Harri Pomell, harri.pomell@mehilainen.fi

Toimintayksikkö Palmukoti Kerava	Y-tunnus 2300134-8
Esihenkilö / vastuuhenkilö Johanna Miettinen	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) p.0401865482, johanna.miettinen@familiar.fi
Toimintayksikön katuosoite Tuusulantie 38	Postinumero ja toimipaikka 00420 Kerava
Palvelut / asiakasryhmä ympäri vuorokautinen lastensuojelun sijaishuolto	Asiakaspaikkamäärä 7

Hyvinvointialue Vantaan ja Keravan hyvinvointialue	
Sijaintikunta Kerava	Sijaintikunnan yhteystiedot Keravan kaupunki Kauppakaari 11, 04201 Kerava

### LUPATIEDOT (ympäri vuorokautinen palvelu)

Luvan myöntämispäivä 25.11.2005/ Valvira muutoslupa 1.10.2018	Palvelu, johon lupa myönnetty Lastensuojelun ympäri vuorokautinen laitoshoido
---	--

### REKISTERÖINTITIEDOT (Ilmoituksenvaraiset palvelut)

Ilmoituksen ajankohta	Palveluala, johon rekisteröity
-----------------------	--------------------------------

## 1.1. Alihankkijat

Käytetäänkö toimintayksikön palvelutuotannossa alihankkijoita

Kyllä     Ei

Luettelo alihankkijoista

Kiinteistöpalvelu UDD (kiinteistön huolto, sisä -ja ulkotilat)

Putkimesta Oy (putki- ja viemärintiasiat)

Öljypoltinhuolto Koivunen (talon lämmitysasiat)

Lassila&Tikanoja (jätepalvelut)

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa myös alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta. Tilaaaja ja käyttäjät seuraavat toimittajien, tuotteiden ja palveluiden laatua. Mikäli kyse on satunnaisesta ja/tai pienestä häiriöstä, yksikkö selvittää asian suoraan toimittajan kanssa. Mikäli toimintahäiriö toistuu ja/tai häiriö on merkittävä, toimitetaan virallinen reklamaatio toimittajalle ja tieto tapahtuneesta sekä jo suoritetuista toimenpiteistä Mehiläisen sisäisen palautejärjestelmän kautta hankintaan. Alihankkijoilta vaaditaan sopimuksia tehdessä omavalvontasuunnitelmat.

## 2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Palmukoti Keravan omavalvontasuunnitelman laatimiseen ovat osallistuneet kaikki henkilöstön jäsenet. Yksikönjohtajan sekä perehdyttävien ohjaajien vastuulla on huolehtia uusien työntekijöiden, mukaan lukien keikkalaisten, perehtymisestä suunnitelmaan.

Omavalvontasuunnitelman suunnittelusta, laatisesta ja seurannasta vastaa

Nimi Johanna Miettinen	Yhteystiedot p.0401865482, johanna.miettinen@familiar.fi
---------------------------	---

### 2.1. Omavalvontasuunnitelman seuranta

Jokainen työntekijä perehtyy uuteen ja päivitettyyn omavalvontasuunnitelmaan ja kuittaa perehtymisen suoritettuksi erilliseen kuittauslistaan. Palmukoti Keravan toiminta pohjautuu omavalvontasuunnitelmaan ja jokaisella työntekijällä on velvollisuus puuttua mahdollisiin epäkohtiin.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa ja aina tarpeen mukaan. Yksikönjohtaja tiedottaa henkilöstöä päivityksistä.

## 2.2 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelmamme on nähtävillä keittiön ilmoitustaululla, ohjaajien toimistossa kansiossa sekä toiminnanohjausjärjestelmä Faminetissa.

## 2.3. Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma

Laadittu pvm.	Päivitetty / Tarkistettu pvm.
Nähtävillä, missä	

## 3. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### 3.1. Toiminta-ajatus

Palmukoti Kerava sijaitsee keskeisellä paikalla Keravalla, hyvien kulkuyhteyksien varrella. Palmukoti Kerava on kodinomainen ja tunnelmallinen yksikkö. Kiinteistömme on vanha omakotitalo, jota olemme kunnostaneet perinteitä kunnioittaen. Yksikössämme on paikat 7 nuorelle. Jokaisella nuorella on oma huone. Lisäksi yksikössämme on 4 wc:tä, 3 suihkua ja sauna asukkaiden käytössä. Viihtyisän olohuoneen ja keittiön lisäksi asiakkaiden yhteiskäytössä ovat myös kodinhoituhuone sekä harrastetila, josta löytyvät kuntoiluvälineitä, nyrkkeilysäkki sekä piano.

Meille kodinomaisuus ja lämmin tunnelma ovat tärkeitä ja ohjaajamme tekevät kodinhoitolliset työt itse. Ruokaa laitamme myös itse päivittäin, usein yhdessä nuorten kanssa.

Pyrimme nuoren itsetunnon vahvistamiseen positiivisuuden ja toivon näkökulmasta. Uskomme nuoreen ja hänen mahdollisuuksiinsa. Jokaisella nuorella on oikeus elää ikätasoon vastaavaa omannäköistä elämää oikeuksineen ja velvollisuuksineen. Nuoren yksilöllinen huomioiminen, hoidon suunnittelu, seuranta sekä avoimuus ovat toimintamme lähtökohtana. Nuoret ja heidän perheensä kohdataan kunnioittaen.

Jokaiselle nuorelle on nimetty omaohjaajat, jotka yksikönjohtajan sekä tiimin tuella vastaa kaikista nuoreen liittyvistä asioista. Omaohjaajat ovat tiiviissä yhteydessä nuoren vanhempiin, kouluun, sosiaalityöntekijöihin ja muihin lapselle tärkeisiin henkilöihin.

Kiinteistössämme on myös kaksi itsenäistymisen harjoitteluasuntoa. Toinen asunnoista on vahvemmin tuettu ja asuntoon on kulku myös yksikön sisäpuolelta. Asunnossa on oma

pieni keittiö ja oma sisäänkäynti. Toinen asunto on kevyemmin tuettu ja asuntoon on sisäänkäynti ainoastaan ulkokautta. Asunnossa on keittiö, wc/suihkutila sekä pesukone.

## 3.2. Arvot ja toimintaperiaatteet

Palmukoti Keravalla hoidetaan ja kasvatetaan 12-17 vuotiaita nuoria. Työskentelemme ratkaisu -ja voimavarakeskeisyyden näkökulmasta, joka näkyy arjessamme vahvasti. Uskomme nuoriin ja heidän mahdollisuuksiinsa ja keskitymme jokaisen nuoren yksilöllisiin vahvuuksiin. Meillä jokainen nuori saa elää omannäköistä elämää. Meille sijoitetuilla nuorilla voi olla nepsy-haasteita, koulun käynnin vaikeutta sekä tunne-elämän haasteita. Teemme tiiviisti yhteyttä myös nuoren perheen ja muun verkoston kanssa.

Nuoren elämän haasteisiin pyritään löytämään ratkaisuja yhdessä nuoren kanssa ja sovietaan tavoite sekä aika, milloin tavoitteen toteutumista arvioidaan, jotta edistyminen voidaan huomata. Positiivinen huomiointi ja kannustus sekä rauhallisen, turvallisen ja ystävällisen ilmapiirin ylläpitäminen ovat vahva osa toimintaamme. Lähtökohtana on ajatus siitä, että nuori kasvaa ja kehittyy koko ajan. Huomioidaan jo olemassa olevat taidot ja kyvyt ja mietitään niitä yhdessä nuoren kanssa.

Uskomme siihen, että jokaisella nuorella on vahvuuksia, voimavaroja sekä taitoja saada omannäköinen hyvä elämä ja löytää onnea elämässään. Nuoren yksilöllinen huomioiminen, luottamussuhteen luominen, hoidon suunnittelu, seuranta sekä avoimuus ovat toimintamme lähtökohtana. Teemme tiivistä yhteistyötä lapsen lähipiirin, hoitotahon, sosiaalityöntekijöiden sekä koulun kanssa.

## 4. OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

### 4.1. Riskienhallinta

- Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen
- Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat
- Riskienhallinnan työnjako
- Riskien tunnistaminen

Palmukoti Keravalla toimii turvallisuusvastaava, joka huolehtii yksikkömme turvallisuusasioista. Turvallisuusvastaavana meillä toimii ohjaaja Jonna Koivulahti. Turvallisuusvastaava huolehtii yksikön henkilöstön ja nuorten perehdyttämisestä turvallisuusasioihin. Turvallisuusvastaava toteuttaa myös turvallisuuskävelyt henkilöstölle kaksi kertaa vuodessa ja aina uuden työntekijän aloittaessa. Poistumisharjoitukset pidetään kahdesti vuodessa ja turvallisuusvastaava huolehtii harjoitusten organisoinnista ja toteutuksesta.

Koko työryhmämme arvioi riskejä kerran vuodessa erillisellä riskienarviointikaavakkeella. Kaavake täytetään silloisen arvioin mukaisesti ja tehdään suunnitelmaa turvallisuuteen liittyen.

Jokainen työntekijämme on velvollinen tekemään poikkeaman toiminnanohjausjärjestelmä Faminetiin, mikäli hän työvuorossa huomaa jonkin turvallisuuteen liittyvän epäkohdan. Yksikönjohtaja käy poikkeamat läpi työryhmän kanssa kuukausittain tiimipalaverissa. Poikkeaman ollessa luokituksestaan vakava, käydään poikkeama välittömästi läpi yksikönjohtajan ja palvelujohtajan toimesta.

Lääkehoitovastaavana yksikössämme toimii sairaanhoitaja Henriikka Hyytiäinen ja varavastaavana lähihoitaja/ohjaaja Jonna Koivulahti. Lääkehoitovastaava huolehtii yhdessä varavastaavan kanssa yksikkömme turvallisesta lääkehoidosta.

## 4.2. Ilmoitusvelvollisuus

Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus (SHL 48§)

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajana toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut tuotetaan laadukkaasti.

Edellä tarkoitettujen henkilöiden on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle (yksikön johtajalle) , jos hän tehtävässään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Ilmoitus tehdään aina asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai sen uhasta:

- Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita
- Yksilön perusoikeuksien tosiasiallista rajoittamista vakiintuneita hoitokäytäntöjä suoritettaessa
- Asiakkaaseen kohdistuva kaltoin kohtelu, fyysinen, psyykinen tai kemiallinen eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua.

Väärinkäytösten, epäkohtien ja tai asukasturvallisuuden vaarantumisen ilmoittamiselle on toiminnanohjausjärjestelmä Mehinetissä kanava, jossa työntekijät voivat tehdä ilmoituksen anonyymisti.

Epäkohtailmoitus esihenkilölle

Työntekijän havaitessa epäkohdan tulee hänen keskustella asiasta esihenkilönsä kanssa kuten sosiaalihuoltolaki ohjaa tekemään. Yhdessä tarkastellaan asiaa mitä on tapahtunut, miten tilanteeseen on reagoitu ja millaisia toimenpiteitä asia mahdollisesti vaatii.

Epäkohtailmoituksen voi tehdä myös toiminnanohjaus järjestelmä Faminetissa, jossa epäkohtia kutsutaan nimellä poikkeama. Työntekijä kirjaa järjestelmään havaitsemansa epäkohdan ja tekee siitä poikkeaman. Poikkeamat läpikäydään yksikössä säännöllisesti, vähintään kerran kuukaudessa, ja vakavat poikkeamat käsitellään heti.



Henkilökunta on perehdytetty järjestelmien käyttöön, jotta jokainen työntekijä osaa laatia poikkeaman.

Etelä-Suomen Aluehallintoviraston yhteystiedot:

kirjaamo.etela@avi.fi

Helsingin toimipaikka: PL1, 13035 AVI, käyntiosoite Ratapihantie 9, Helsinki, faksi:0295016661

Yksikönpäällikkö: Meiju Heikkinen, p. 0295016382

### **4.3. Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen**

Kaikki haittatapahtumat ja myös läheltä piti tilanteet kirjataan Faminetiin. Yksikönjohtaja kerää sieltä tiedot ja läpikäy tapahtumat henkilökunnan kanssa. Henkilökunta voi myös vakavissa tilanteissa olla välittömästi yhteydessä yksikönjohtajaan tai virka-ajan ulkopuolella päivystävään esihenkilöön, jotta tilanne saadaan viipymättä purettua.

Nuori tai hänen läheisensä voivat tehdä epäkohtailmoituksen joko ohjaajalle tai yksikönjohtajalle. Ilmoituksen voi tehdä kirjallisesti tai suullisesti, mikä vain on ilmoituksen tekijälle mieluisin toimintatapa. Ilmoitus käsitellään mahdollisimman pian, joko vuorossa olevien ohjaajien ja yksikönjohtajan toimesta tai sitten tiimipalaverissa koko henkilöstön kesken.

### **4.4. Korjaavat toimenpiteet**

Riskien tunnistamisen jälkeen tehdään työryhmän kanssa suunnitelma korjaavista toimenpiteistä ja seurataan muutoksen toteutumista arjessa. Tiimipalaverissa käydään ohjaajiemme havaintoja muutoksesta läpi ja tarvittaessa tehdään uutta toimintasuunnitelmaa, mikäli tavoitteita ei ole saavutettu. Myös nuorten kanssa käydään havaittuja epäkohtia läpi mikäli ne ovat sellaisia jotka kaikkia nuoria koskettavat. Mikäli ilmoituksen epäkohdasta on tehnyt nuoren läheinen, käydään korjaavien toimenpiteiden suunnitelma hänen kanssaan läpi.

Seurannassa apuna käytetään myös poikkeamien ja epäkohtailmoitusten määrää sekä laatua.

## **5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET**

### **5.1. Hoito- ja kasvatussuunnitelma lastensuojelun sijaishuollossa**

Hoito- ja kasvatussuunnitelman pyrimme tekemään mahdollisimman pian nuoren muuttettua Palmukoti Keravalle. Yleensä odotamme tuloneuvottelua, jossa asetetaan sijoituksen aloitukselle tavoitteet. Näiden tavoitteiden pohjalta lähdetään omaohjaajan toimesta yhdessä nuoren ja hänen huoltajiensa sekä sosiaalityöntekijän kanssa tekemään hoidolle ja kasvatukselle suunnitelmaa kolmen (3) kuukauden ajalle. Hoito- ja

kasvatussuunnitelmaan kuuluu myös toimintakykymittarin laatiminen. Toimintakykymittarilla tarkastellaan nuoren toimintakykyä eri elämän osa-alueilla, kuten esimerkiksi koulu, psyykinen vointi ja yhteistyö perheen kanssa. Toimintakykymittariin vastaavat nuori, huoltajat ja omaohjaaja. Huoltajien osallistuminen hoito- ja kasvatussuunnitelmaan kysytään aina heiltä, eikä osallistuminen ole pakollista.

Hoito- ja kasvatussuunnitelman päivitämme aina kolmen (3) kuukauden välein. Omaohjaajat esittelevät oman nuorensa päivitetyn hoito- ja kasvatussuunnitelman työryhmän muille jäsenille tiimipalaverissa, jotta jokainen ohjaaja tietää kunkin nuoren tavoitteet hoidolle ja kasvatukselle. Nuoren ja huoltajien kanssa käydään keskustellen läpi tavoitteiden saavuttamisia säännöllisesti arjessa. Toimintamalliimme kuuluu vahvasti hyvän näkeminen, niinpä nuoren edistysaskelia sanoitetaan arjessa ääneen, jotta nuori ja hänen huoltajansa näkisivät myös nuoren edistymisen hyvän kautta.

## 5.2. Asiakkaan kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

## 5.3. Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Meillä Palmukoti Keravalla jokainen nuori kohdataan yksilönä huomioiden hänen ominaispiirteensä. Jokaisella nuorella on oikeus mielipiteensä ilmaisuun. Yksikössämme on turvallinen ja hyväksyvä ilmapiiri ohjaajiemme luomana. Meillä järjestetään kerran kuukaudessa nuorten palaveri, johon toivomme jokaisen nuoren osallistuvan. Palaverissa nuoret saavat tuoda esille asioita jotka ohjaajat ottavat käsittelyyn. Myös ohjaajat tuovat ajankohtaisia asioita nuorille palaverissa esille. Mikäli nuori kokee, ettei halua nuorten palaveriin osallistua, tuovat ohjaajat myöhemmin nuorelle tietoon palaverissa käsitellyt asiat.

Meillä nuoret saavat osallistua ruokalistojen tekemiseen ja toivomme myös mukana yhteiseen ruuan valmistukseen. Nuoret saavat meillä toteuttaa itseään kokkailemalla tai leipomalla omia, vaikka omaan kotikuluttuuriinsa kuuluvia tuttuja ruokia.

Me Palmukoti Keravan henkilökunta pyrimme ylläpitämään yksikössämme avointa ja rauhallista ilmapiiriä. Ratkaisukeskeisen ajattelun mukaan emme näe ongelmia siellä missä niitä ei ole. Ongelmia nuoren elämässä kohdatessamme selvittelemme aina tilannetta keskustellen. Pyrimme tuomaan nuorelle hänen etunsa ja toisaalta myös velvollisuutensa esille mahdollisimman tarkasti, jotta voisimme varmistua nuoren ymmärtävän häntä koskevat asiat. Meillä käytetään rajoitustoimia hyvin vähän, mutta tarpeen vaatiessa turvaamme nuoren tilanteen rajoittamalla hänen oikeuksiaan. Yksikönjohtaja on laatinut delegointilistan rajoitustoimenpiteiden toteuttamisesta vuoroissa. Jokaiseen työvuoroon on nimetty yksi ohjaaja, joka vastaa rajoitustoimenpiteen päätännästä, poislukien yhteydenpidon rajoittaminen. Yhteydenpidon rajoittamisesta koskevaa päätöstä varten on delegointilistassa merkittynä päivystävä esihenkilö.

Palmukoti Keravalla yleisimmin käytetyt rajoitustoimenpiteet ovat omaisuuden tarkastaminen sekä haltuunotto. Rajoitustoimenpidettä tehtäessä ollaan aina mahdollisimman pian nuoren huoltajiin yhteydessä. Nuorelle ja huoltajille annetaan rajoituspäätös viipymättä. Myös sosiaalityöntekijää informoidaan viimeistään seuraavana arkipäivänä tapahtuneesta ja hänellekin toimitetaan rajoituspäätös viipymättä. Valituskelpoisissa rajoituspäätöksissä kerrotaan nuorelle ja hänen huoltajilleen mahdollisen valituksen tekemisen protokollasta. Rajoituspäätös vaikuttaa aina myös lapsen hoito- ja kasvatussuunnitelmaan, joka pyritään päivittämään pian rajoituspäätöksen jälkeen. Rajoituspäätöksen vaikutusta arvioidaan yhdessä nuoren, hänen huoltajiensa ja sosiaalityöntekijän kanssa.

## **5.4. Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Meillä Palmukoti Keravalla jokaisen nuoren asiallinen kohtelu on erittäin tärkeää. Ohjaajat ovat sitoutuneet kunnioittavaan ja asialliseen kohteluun jokaisen nuoren ja heidän läheistensä kanssa toimiessa. Pidämme yllä avointa keskustelun kulttuuria ja toivomme aina sekä nuoria että heidän läheisiään ottamaan kaikki mieltä askarruttavat asiat esille matalalla kynnyksellä. Tuomme arjessa nuorille ja heidän läheisilleen esille, että on tärkeää kertoa välittömästi pienetkin epäasialliselta tuntuvat kohtelut ohjaajille tai yksikönjohtajalle. Käymme kaikki tapaukset viipymättä läpi työryhmänä ja asianosaisten kanssa keskustellen. Mikäli nuori tai hänen läheisensä kokee ettei tilanne korjaannu keskustelemalla tai sen jälkeen, neuvomme heitä olemaan yhteydessä nuoren vastuusosiaalityöntekijään, oman kunnan oikeusapumieheen tai Aluehallintovirastoon. Oikeusapumiesten yhteystiedot löytyvät hyvää kohtelua koskevasta suunnitelmasta sekä netistä. Ohjaajat auttavat nuorta ilmoituksen laatimisessa ja lähettämässä, mikäli nuori niin toivoo.

## **5.5. Asiakkaan osallisuus**

### **Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen**

Yksikössämme henkilökunta on kiinnostunut nuorten kokemuksista yksikön arjesta ja hoidon sekä kasvatuksen laadusta. Käymme nuorten kanssa yksitellen ja yhteisesti nuorten palaverissa läpi missä on onnistuttu ja mitä voisimme vielä kehittää. Myös nuorten huoltajien kanssa keskustelemme toiminnastamme ja olemme kiitollisia jokaisesta palautteesta. Palautteet käydään aina työryhmän kanssa läpi ja suunnittelemme toimintamme kehittämistä saadun palautteen pohjalta. Meille on tärkeää, että jokainen nuori kokee sijoituksensa olevan mahdollisimman onnistunut ja toivomme, että Palmukoti Kerava tuntuisi turvalliselta kodilta nuorille sijoituksen ajan.

Meillä nuorille tehdään kaksi (2) kertaa vuodessa asiakaspalautekysely, johon toivomme jokaisen nuoren vastaavan. Kyselyyn vastataan anonyymisti. Käymme kyselyn vastaukset työryhmänä läpi tiimipäivässä ja laadimme vastausten pohjalta kehittämissuunnitelman.

Nuorten kyselyn vastaukset ja henkilöstön laatima kehittämissuunnitelma käydään myös nuorten palaverissa yhteisesti läpi ja tavoitteiden toteutumista seurataan yhdessä myös.

## 5.6. Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 1 kuukausi, laajempia kokonaisuuksia käsittelevissä vastauksissa voidaan aikaa harkitusti pidentää.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot Johanna Miettinen, yksikönjohtaja, p.0408165482, johanna.miettinen@familiar.fi
Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista Vantaan ja Keravan hyvinvointialue:  Miikkael Liukkonen, miikkael.liukkonen@vakehyva.fi, p.0941910230  Itä-Uudenmaan hyvinvointialue:  Anette Karlsson, anette.karlsson@itauusimaa.fi, p.0405142535  Etelä-Suomen Aluehallintoviraston yhteystiedot:  kirjaamo.etela@avi.fi, Helsingin toimipaikka PL 1, 13035 AVI  Helsingin toimipaikan yksiköpäällikkö: Meiju Heikkinen, p. 0295016382
Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista Kuluttajaneuvonnan valtakunnallinen puhelinnumero on 0295536901. Kuluttajaneuvonta avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisissä riitatilanteissa.

Tietoa kantelusta ja sen tekemisestä:

Ennen kuin teet kantelun Aluehallintovirastoon, keskustele palvelun antaneen tai päätöksen tehneen henkilön kanssa. Asia saattaa korjaantua keskustelemalla. Kantelun käsittely aluehallintovirastossa voi kestää pidempään, jopa yli vuoden. Sosiaali- ja terveydenhuollon ja varhaiskasvatuksen asioissa voit tehdä muistutuksen. Se on nopea keino saada asia selvitettyksi. Muistutuksen käsittely kestää noin kuukauden. Voit tehdä muistutuksen suoraan hoitopaikkaan, sosiaalipalveluihin tai varhaiskasvatukseen.

Näin teet kantelun:

Suosittellemme käyttämään kantelulomaketta, jonka löydät verkkosivuilta avi.fi. Jos et voi käyttää kantelulomaketta, voit tehdä kantelusi myös vapaamuotoisesti.

Kantelussa pitää olla:

- nimesi ja yhteystietosi
- mitä on tapahtunut
- tapahtuman aika
- tapahtuman paikka
- miksi asiassa on mielestäsi toimittu väärin.

Lähetä kantelusi mieluiten suojatulla sähköpostilla. Voit lähettää sen myös postitse tai viedä aluehallintovirastoon.

Mitä kantelusta seuraa:

Jos Aluehallintovirasto toteaa, että kantelusi kohde on toiminut lainvastaisesti, voidaan antaa hallinnollista ohjausta. Lisätietoa kanteluista ja niiden tekemisestä löydät verkkosivuilta avi.fi.

Sosiaali- ja terveydenhuollon asioissa saat apua ja neuvoja myös potilasasiamiehiltä ja sosiaaliasiamiehiltä

Palmukoti Keravan hyvää kohtelua koskevasta suunnitelmasta löytyy liitteenä eri alueiden sosiaaliasiamiesten yhteystiedot.

Kaikki muistutukset käydään yksikönjohtajan ja palvelujohtajan toimesta työryhmän kanssa läpi ja niiden pohjalta suunnitellaan toiminnan kehittämistä.

## 5.7. Omaohjaaja

Palmukoti Keravalla jokaisella nuorella on nimettyinä kaksi omaohjaajaa. Omaohjaajat ovat nuoren asiantuntijoita. Suunnitelmallisia omaohjaajahetkiä pidetään nuoren kanssa viikoittain ja omaohjaaja laatii yhdessä nuoren kanssa kuukausikoosteet, toimintakyky-mittarit sekä hoito- ja kasvatussuunnitelmat. Omaohjaaja pitää myös nuoren verkostoihin tiiviisti yhteyttä ja osallistuu asiakassuunnitelmiin, koulupalavereihin ja hoitotahon yhteistyöhön. Omaohjaaja pitää myös nuoren huoltajiin yhteyttä sovitun mukaisesti. Omaohjaajat huolehtivat, että nuorella on tarvittavat vaatteet, koulutarvikkeet sekä muut nuoren mahdolliset tarpeet hoidettuna. Omaohjaaja tiedottaa koko työryhmälle nuoren tilanteesta arjessa ja jokaisessa tiimipäivässä omaohjaajat käyvät läpi nuorensa sen hetkisen tilanteen, jotta koko työryhmällä on ajantasainen tieto nuoren asioista.

## 6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### 6.1. Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Palmukoti Keravalla toimimme kodinomaisesti, yhdessä sovittua arkirytmisiä noudattaen. Me ylläpidämme nuorten osallisuutta myös yhteisten sopimusten kautta. Kuuntelemme nuorten ajatuksia päivän rakeenteeseen liittyen ja päivärytmimme onkin rakentunut nuorten toiveiden ja ohjaajien näkemysten perusteella. Yhteisiä ruokailuja arvostamme suuresti, sillä koko porukan kokoontuessa saman pöydän äärelle päivälliselle, saamme kaikkien kuulumiset mukavasti vaihdettua. Arkirytmimme muodostuu ruokailujen, riittävän levon ja aktiviteetin ympärille. Jokaisen nuoren kohdalla voimme tehdä myös yksilöllisiä suunnitelmia ja esimerkiksi henkilökohtaista päivä/viikko-ohjelmaa, mikäli se tukee nuorta parhaiten ja nuoren tilanne vaatii enemmän tukea.

Omaohjaajat käyvät nuoren kanssa kuun vaihteessa kuluneen kuukauden onnistumiset läpi ja nämä kirjataan kuukausikoosteeseen. Nuoren oma näkemys hänen tilanteestaan on tärkeä ja kirjataan aina myös kuukausikoosteeseen.

Nuoren kasvua ja kehitystä sekä kuntoutusta seurataan myös toimintakykymittarilla, joka tehdään nuoren ja hänen huoltajiensa kanssa kolmen (3) kuukauden välein omaohjaajan johdolla.

Nuorten kokouksilla vahvistamme yhteisöllisyyttä ja nuorten osallisuutta.

Meillä Palmukoti Keravalla järjestetään myös koko yhteisölle yhteistä tekemistä kerran kuukaudessa. Yhteinen toiminta suunnitellaan nuorten toiveiden pohjalta.

Meille ovat nuorten ystävät ja läheiset tervetulleita kyläilemään aina sovitusti.

Yksikkömme keskeisen sijainnin ansiosta liikunta ja muut harrastusmahdollisuudet ovat hyvät. Lähialueella toimii paljon eri järjestöjen ja yhdistysten kerhoja ja joukkueita. Kannustamme nuoriamme myös arkiliikuntaan ja käymme ihan tavallisilla kävely- ja pyörälenkeillä nuortemme kanssa.

### 6.2. Ravitsemus

Nuortemme ruokailuja ohjaa ruoka-ajat. Ruokahuollosta vastaava ohjaaja laatii ruokalistan, johon nuoret saavat ehdottaa toiveruokiaan.

Erityisruokavaliot ja rajoitteet huomioidaan aina ja meillä on aina tarjolla jokaiselle nuorelle sopivaa ruokaa.

## 6.3. Hygieniakäytännöt

Meillä nuoret siivoavat kerran viikossa oman huoneensa, aikuisilta saa aina apua ja ohjausta. Huoneet siivotaan lauantaina tai sunnuntaina ja jos nuori on viikonlopun pois Palmukodista, siivoaa hän huoneensa ennen lähtöään. Tuemme jokaista nuorta yksilöllisten tarpeiden mukaan siivouksessa. Lakanat sänkyihin vaihdetaan siivouksen yhteydessä.

Nuoret saavat pestä itse pyykkiään yksikön kodinhoitohuoneessa. Ohjaajat opastavat ja tukevat nuorta tarpeidensa mukaan pyykkihuollossa. Pesuaineet pidämme lukkokaapissa, josta ohjaajat antavat nuoren käyttöön pesuaineita tarpeen mukaan.

Öisin ohjaajat siivoavat wc:t ja muita yleisiä tiloja erillisen listan mukaan.

Kaikilla ohjaajillamme on suoritettu hygieniapassit.

## 6.4. Infektioiden torjunta

Hygieniayhdys henkilön nimi ja yhteystiedot

Jonna Koivulahti, jonna.koivulahti@familiar.fi.

Hygieniayhdys henkilö voi tarvittaessa konsultoida Mehiläinen Oy:n hygieniavastaavaa.

Hygieniavastaavan nimi ja yhteystiedot

Tea Pennanen, tea.pennanen@mehilainen.fi.

## 6.5. Terveysten- ja sairaanhoito

Jokaiselle nuorelle tehdään sijoituksen alussa terveystarkastus Keravan terveysasemalla. Keravan terveysasemalla hoidetaan myös nuortemme kaikki perussairaanhoitoon liittyvät asiat. Sairaalapäivystys on Peijaksen sairaalassa Vantaalla. Hammashoito toteutuu Keravan kaupungin hammashoitolassa.

Erikoissairaanhoitoa, kuten nuorisopsykiatrian palveluita tarjoaa HUS Tikkurilan toimipisteessä. Kontaktia varten nuori käy ensin ohjaajan kanssa terveyskeskuslääkärin vastaanotolla, josta lähete siirtyy HUSille.

Mahdollisten pitkäaikaissairauksien seuranta ja hoito tapahtuu joko perusterveydenhuollossa tai erikoissairaanhoidossa. Hoidosta vastaa HUS.

Palmukoti Keravalla nuorten terveydentilaa ja lääkehoitoa seuraa ja valvoo lääkehoitovastaava sekä varavastaava yhdessä koko henkilöstön kanssa.

## 6.6. Lääkehoito

Palmukoti Keravalla on oma yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma. Lääkehoitoa teutetaan yksikössämme suunnitelman mukaan. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa tai aina tarpeen vaatiessa.

Lääkehoidon kokonaisuudesta meillä vastaa lääkehoitovastaava, varavastaava ja yksikönjohtaja.

## 6.7. Rajattu lääkevarasto

Yksikössä ei ole rajattua lääkevarastoa

Yksikössä on rajattu lääkevarasto,

lupa myönnetty tai ilmoitus tehty, pvm.

## 6.8. Monialainen yhteistyö

Teemme tiivistä yhteistyötä nuorten verkostojen kanssa. Asiakassuunnitelmassa sovitaan usein yhteydenpidolle raamit, jota omaohjaajat toteuttavat arjessa. Omaohjaajat pitävät pääsääntöisesti yhteyden oppilaitoksiin sekä hoitotahoon. Akuuteissa asioissa aina vuorossa olevat ohjaajat hoitavat nuorten asiat.

Meillä ohjaajat ovat aina nuoria varten ja nuoret voivat pyytää ohjaajan apua ja tukea aina, kun sitä tarvitsevat.

## 7. ASIAKASTURVALLISUUS

### 7.1. Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Yksikössämme on erilliset pelastus -ja valmiussuunnitelmat, joissa on tarkemmin kuvattuna turvallisuuteen liittyvät ohjeet.

Palotarkastukset tehdään säännöllisesti Keski-Uudenmaan pelastuslaitoksen toimesta. Poistumisturvallisuusselvitys tehdään kolmen (3) vuoden välein yksikössämme.

Turvallisuusvastaava huolehtii poistumisharjoitusten toteuttamisesta kaksi (2) kertaa vuodessa. Paloilmaisimet testataan kerran (1) kuukaudessa, kuten myös Ajax-vartijahälyttimet. Sammuttimien huollosta ja toimintakunnosta vastaa turvallisuusvastaava.

Palmukoti Keravan ohjaajilla on aina mukana Ajax-hälytinpainikkeet, joiden avulla voi tarpeen vaatiessa kutsua paikalla Securitas Oy:n vartijan. Poliisi ja pelastuslaitos kutsutaan paikalle tarvittaessa.



## 7.2. Terveystarkastus ja omavalvonta

Palmukoti Keravalla tehdään säännöllisesti terveystarkastus.

Yksikössämme on jokaiselle työvuorolle määritelty erilliseen listaan kodinhoidolliset työt, joista ohjaajat huolehtivat. Yksikön siisteydestä ja puhtaudesta keskustellaan myös nuorten kanssa ja nuoria ohjataan ja avustetaan hyvää hygieniaa arjessa.

Meillä on myös erillinen siivoussuunnitelma, jota päivitetään vuosittain tai aina tarpeen mukaan. Yksikkömme kodinhoitohuoneessa ovat kemikalit sijoitettuna lukkokaappiin, jotta voimme taata turvallisuuden myös näiden osalta. Siivouskaapissa on erillinen kemikaliluettelo, josta selviää eri aineiden sisällöt.

Työterveyshoitaja tekee vuosittain päivityksen yksikkömme tilanteeseen ohjaajien ja yksikönjohtajan kanssa keskustellen.

Keravan ykkösapteekki tekee säännöllisesti ja tarpeen vaatiessa lääkeauditoinnin yksikköömme.

## 7.3. Henkilöstö

### Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Palmukoti Kerava on sijaishuollon perusyksikkö ja toimimme ratkaisu- ja voimavarakeskeisesti arjessa. Henkilökuntamme on hyvin sitoutunutta ja pitkäaikaista. Päivitämme osaamistamme vuosittaisilla koulutuksilla ja kuukausittainen työnohjauksemme tukee hoidon viitekehystä yksikössämme. Yksikössämme työskentelee yksikönjohtajan lisäksi kuusi (6) ohjaaja kolmessa vuorossa. Puolet ohjaajistamme ovat sosionomeja ja puolet lähihoitajia. Ohjaajillamme on peruskoulutusten lisäksi melko laajasti erityisosaamista. Meillä työskentelee kaksi Nepsy-valmentajaa ja osalla työntekijöistä on psykiatrisen hoitotyön erikoisammattitutkinto.

Säännölliset lisäkoulutukset, työnohjaus ja tiimipäivät sekä työkykyä ylläpitävä toiminta yhdessä yksikönjohtajan päivittäisellä tuella auttavat henkilöstöämme jaksamaan työssä. Vaikeat ja kuormittavat tilanteet käsitellään viipymättä henkilöstön kesken yksikönjohtajan johdolla.

Meillä on pieni ja pitkäaikainen sijaisrinki, jota käytetään aina tarpeen mukaan vuoroissa.

Yksikönjohtaja on yksikössä arkisin virka-aikaan ja toimii lähiesihenkilönä ohjaajille.

## 7.4. Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Rekrytoinnissa kiinnitetään erityistä huomiota henkilön sopivuuteen yksikössämme. Meille tärkeitä arvoja ovat lempeä ja kunnioittava nuorten hoito ja kasvatustyö sekä

tiimityöskentely. Nuoret saavat halutessaan osallistua haastatteluun tai esittää kysymyksiä etukäteen, jotka yksikönjohtaja ja ohjaaja haastattelussa esittävät.

Haastattelun jälkeen keskustellaan ja arvioidaan henkilön sopivuudesta yksikköömme. Mahdollisiin suosittelijoihin ollaan yhteydessä myös.

## **7.5. Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

Meillä on käytössä Familiar Oy:n sähköinen perehdyttämisohjelma. Uudelle työntekijälle valitaan työryhmästä mentoriohjaaja, joka käy uuden työntekijän kanssa asioita vuoroissa läpi ja omalla toiminnallaan opastaa työntekijää toimintatapoihimme ja hoito- ja kasvatuskäytänteisiimme. Yksikönjohtaja huolehtii, että perehdytys etenee suunnitelman mukaan. Lääkehoitovastaava ja turvallisuusvastaava käyvät omat osa-alueensa uuden työntekijän kanssa läpi.

Familiarilla on tarjolla kattavasti erilaisia verkkokoulutuksia, joita työntekijät saavat suorittaa mielenkiintonsa mukaan. Yhteisiä koulutuksia koko henkilöstöllemme järjestetään vähintään kaksi (2) kertaa vuodessa. Lisäksi työntekijöillä on sopimuksen mukaan mahdollisuus kouluttautua lyhyemmillä koulutuksilla, jotka tukevat työtä. Mapa-koulutukset päivitetään kahden (2) vuoden välein, ensiapukoulutus päivitetään kolmen (3) vuoden välein ja alkusammutuskoulutus päivitetään viiden (5) vuoden välein. Lääkehoitoluvat uusitaan neljän (4) vuoden välein. Uudelle työntekijälle järjestetään tarvittavat koulutukset perehdytysohjelman aikana.

## **7.6. Toimitilat**

Yksikkömme on tunnelmallisessa vanhassa omakotitalossa. Talossa on kolme (3) kerrosta. Alimmassa kerroksessa on kodinhoituhuone, monitoimitila sekä sauna ja kylpyhuone. Keskikerroksessa sijaitsee kaikki nuorten asuinhuoneet ja kaksi suihkua sekä wc:tä. Ylimmässä kerroksessa on keittiö, olohuone sekä toimistotilat ja yksi wc.

Meillä on myös kaksi itsenäistymisharjoitteluasuntoa. Pienempi asunto on vahvemmin tuettu ja asuntoon on sisäänkäynti yksikön ensimmäisestä kerroksesta sisäkautta. Isompi asunto on kevyemmin tuettu ja asuntoon kuljetaan omasta sisäänkäynnistä.

## **7.7. Teknologiset ratkaisut**

Meillä ei ole kulunvalvontaa. Yöaikaan ulko-oviin kytketään päälle hälyttimet. Ohjaajilla on käytössä ajax-hätäpainikkeet.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Securitas Oy vastaa vartijakutsusta ja sen toimivuudesta. Ajax vastaa hätäpainikkeiden toimivuudesta. Turvallisuusvastaava tarkastaa hälyttimet kerran kuukaudessa ja ilmoittaa poikkeamista Ajaxille.

## 7.8. Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet

Yksiköstämme löytyy verenpainemittari, alkometri sekä kuumemittareita. Verenpainemittarien toimivuutta testataan säännöllisesti ja kalibroidaan apteekissa vuosittain. Alkometri kalibroidaan kerran vuodessa ja kuumemittarien toimivuus varmistetaan vaihtamalla mittarit aika-ajoin uusiin.

Terveystieteiden laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Henriikka Hyytiäinen, lääkehoitovastaava, henriikka.hyytiainen@familiar.fi

Jonna Koivulahti, lääkehoidon varavastaava, jonna.koivulahti@familiar.fi

## 8. ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

### 8.1. Asiakastyön kirjaaminen

Kirjaamiseen perehdyttäminen on hyvin tärkeä osa koko perehdytysohjelmaa. Myös pitkään työskennelleen henkilökunnan kesken käymme säännöllisesti kirjaamisen periaatteita läpi. Henkilökuntamme on suorittanut Familiarin kirjaamiskoulutuksen. Jokaisella työntekijällämme on henkilökohtaiset tunnukset asiakastietojärjestelmä Nappulaan.

Ohjaajat tekevät vuoroissa työnjakoa ja jokainen työntekijä huolehtii, että hänelle jää työvuorossa riittävä aika kirjaamiselle.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomais määräyksiä?

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Kim Klemetti, kim.klemetti@mehilainen.fi, tietosuoja@mehilainen.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä  Ei

## 9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnan kehittämistarpeet kootaan esimerkiksi kuukausittaisesta omavalvonnassa kuukausikyselystä, omavalvontakäynneiltä, asiakaspalautteista ja henkilöstötutkimuksesta nousseista kehittämiskohteista.

Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta tehdään koskien Familiarin lastensuojelupalveluita ja julkaistaan julkisessa tietoverkossa. Lisäksi kehittämissuunnitelmat liitetään omavalvontasuunnitelman liitteiksi yksikössä nähtäviksi.

## 10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

### 10.1. Omavalvontaohjelma

Tämä omavalvontasuunnitelma on osa Mehiläinen Oy:n sosiaalipalveluiden omavalvontaohjelmaa.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan kuukausittain omavalvontakyselyllä. Kyselyn pohjalta määritellään toimenpiteet, joiden toteutumista seurataan.

Neljännesvuosittain toteutetaan johtamisen auditointi, jossa omavalvonnassa toteutuminen on yksi arvioinnin osa-alue.

Vuosittain, syksyllä, vastaamme omavalvonnassa vuosikyselyyn, jossa arvioidaan omavalvonnassa toteutumista koko vuodelta. Vuosikyselyn pohjalta laaditaan kehittämistoimenpiteet seuraavalle vuodelle.

**Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.**

Paikka ja päiväys Keravalla 21.9.2023

Allekirjoitus Johanna Miettinen

