

# familiar

LASTENSUOJELUPALVELUIDEN  
OMAVALVONTASUUNNITELMA

Palmukoti Kannelmäki

## Sisällysluettelo

|                                                                                                |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1 PALVELUNTUOTTAJAN JA PALVELUYKSIKÖN PERUSTIEDOT .....</b>                                 | <b>2</b>  |
| 1.1 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet .....                                               | 5         |
| <b>2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS .....</b>                                                 | <b>10</b> |
| 2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset .....                                                  | 10        |
| 2.2 Vastuu palvelujen laadusta.....                                                            | 10        |
| 2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....                                               | 11        |
| 2.3.1 Asiallinen kohtelu.....                                                                  | 14        |
| 2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen .....                                                 | 15        |
| 2.4 Muistutusten käsittely .....                                                               | 17        |
| 2.5 Henkilöstö .....                                                                           | 17        |
| 2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta .....             | 19        |
| 2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi .....                                       | 20        |
| 2.8 Toimitilat ja välineet.....                                                                | 20        |
| 2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö .....                     | 21        |
| 2.10 Lääkehoitosuunnitelma .....                                                               | 22        |
| 2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja .....                                 | 22        |
| 2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....                            | 23        |
| <b>3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA .....</b>                                                    | <b>25</b> |
| 3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen ...          | 25        |
| 3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely ..... | 26        |
| 3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen .....                    | 28        |
| 3.4 Ostopalvelut ja alihankinta.....                                                           | 29        |
| 3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta .....                                                      | 29        |
| <b>4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN .....</b> | <b>30</b> |
| 4.1 Toimeenpano .....                                                                          | 30        |
| 4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen .....                                | 30        |



## 1 PALVELUNTUOTTAJAN JA PALVELUYKSIKÖN PERUSTIEDOT

|                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| Palveluntuottaja<br>Familiar Oy                                                             |
| Katuosoite<br>Paciuksenkatu 27, 00270 Helsinki                                              |
| Palveluntuottajan yhteyshenkilö ja yhteystiedot<br>Harri Pomell, harri.pomell@mehilainen.fi |

|                                                                           |                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| Toimintayksikkö<br>Palmukoti<br>Kannelmäki                                | Y-tunnus<br>2300134-8                                                           |
| Esihenkilö / vastuuhenkilö<br>Laura Kosonen                               | Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti)<br>040-186 8942, laura.kosonen@familiar.fi |
| Toimintayksikön katuosoite<br>Kanneltie 8 V 158                           | Postinumero ja toimipaikka<br>00420 Helsinki                                    |
| Palvelut / asiakasryhmä<br>Lastensuojelun ympärivuorokautinen laitoshoido | Asiakaspaikkamäärä<br>7                                                         |
| Miten palveluja tuotetaan (esim. lähipalvelu, etäpalvelu)<br>Lähipalvelu  |                                                                                 |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Hyvinvointialue<br>Helsinki                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Palveluyksikön sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot<br>Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävänä on neuvoa ja ohjata potilaita, asiakkaita ja heidän läheisiään asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvissä asioissa.<br>Sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot<br>Etelä-Karjalan hyvinvointialue: Sosiaaliasiavastaava Heli Tiusanen 044 748 5306, sosiaali.potilasasiamies@socom.fi<br><br>Etelä-Savon hyvinvointialue: Sosiaaliasiavastaava Heli Korhonen 044 417 3218<br><br>Helsingin kaupunki: Sosiaaliasiavastaava Jenni Hannukainen 0931043355, sosiaali.potilasasiavastaava@hel.fi<br><br>Itä-Uudenmaan hyvinvointialue: Sosiaaliasiavastaava Anette Karlsson 0405142535, anette.karlsson@itauusimaa.fi |

Kainuun hyvinvointialue: Sosiaaliasiavastaava Tiina Komulainen 044 797 0548

Kanta-Hämeen hyvinvointialue: Sosiaaliasiavastaava 036293210,  
[www.turvaposti.fi/viesti/omahame@omahame.fi](http://www.turvaposti.fi/viesti/omahame@omahame.fi)

Keski-Suomen hyvinvointialue: Sosiaaliasiavastaava Eija Hiekka 044 265 1080,  
[sosiaaliasiavastaava@hyvaks.fi](mailto:sosiaaliasiavastaava@hyvaks.fi)

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue: Sosiaaliasiavastaava Susanna Honkola 040 807 4756,  
[sosiaali.potilasasiavastaava@keusote.fi](mailto:sosiaali.potilasasiavastaava@keusote.fi)

Kymenlaakson hyvinvointialue: Sosiaaliasiavastaava Pirkko Haikara 040 728 7313,  
[pirkko.haikara@socom.fi](mailto:pirkko.haikara@socom.fi)

Lapin hyvinvointialue: Sosiaaliasiavastaava 040 506 0083

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue: Sosiaaliasiavastaava Jenni Henttonen 029 151 5838,  
[sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi](mailto:sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi)

Pirkanmaan hyvinvointialue: Sosiaaliasiavastaava Taija Mehtonen,  
[sosiaaliasiavastaava@pirha.fi](mailto:sosiaaliasiavastaava@pirha.fi)

Pohjanmaan hyvinvointialue: Sosiaaliasiavastaava 0447034115

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue: Sosiaaliasiavastaava Hanna Mäkijärvi 013 330 8265,  
[sosiaalijapotilasasiavastaavat@siunsote.fi](mailto:sosiaalijapotilasasiavastaavat@siunsote.fi)

Pohjois-Savon hyvinvointialue: Sosiaaliasiavastaava Antero Nissinen 044 718 3308,  
Sosiaaliasiavastaava Teuvo Räsänen 040 860 8206

Päijät-Hämeen hyvinvointialue: Sosiaaliasiavastaava Tarja Laukkanen,  
[asiavastaavat@pajatha.fi](mailto:asiavastaavat@pajatha.fi)

Satakunnan hyvinvointialue: Sosiaaliasiavastaava Jari Mäkinen 044 7079132,  
[jari.makinen@satasairaala.fi](mailto:jari.makinen@satasairaala.fi)

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue: Sosiaaliasiavastaava Clarissa Kinnunen 0941910230,  
[clarissa.kinnunen@vakehyva.fi](mailto:clarissa.kinnunen@vakehyva.fi)

Varsinais-Suomen hyvinvointialue: Sosiaaliasiavastaava 02 313 2399,

sosiaaliasiavastaava@varha.fi

## REKISTERÖINTITIEDOT

|                                          |                                                                                  |
|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| Palvelun rekisteröintipäivä<br>1.10.2018 | Palvelu, johon myönnetty<br>Lasten sijaishuollon ympärivuorokautinen laitoshoido |
|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|

## 1.1 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Palmukoti Kannelmäki tarjoaa ympärivuorokautista perustason sijaishuoltoa seitsemälle lapselle. Tavoitteenamme on tarjota lapsille turvallinen ympäristö ja rakentaa lapsen tulevaisuutta hänen yksilöllisistä vahvuuksistaan käsin. Palvelumme on suunnattu 9-17-vuotiaille lapsille, jotka tarvitsevat erityistä tukea ja ohjausta arjessaan esimerkiksi traumaattisten kokemusten, psyykkisen oireilun, kouluhaasteiden tai tunne-elämän häiriöiden vuoksi. Sijoituksen kesto vaihtelee lapsen tarpeiden mukaan, mutta useimmat sijoitukset ovat pitkäaikaisia.

Yksikkö sijaitsee Helsingin Kannelmäessä, kerrostalon ensimmäisessä kerroksessa. Jokaiselle lapselle tai nuorelle löytyy oma huone, jota voi sisustaa ohjaajan avustamana itsensä näköiseksi. Hyvät kulkuyhteydet tukevat erityisesti itsenäiseen liikkumiseen kykeneviä nuoria. Itsenäisen elämän taitoja voi harjoitella myös itsenäistymispäädystä, jossa on kaksi asuinhuonetta sekä oma keittiö ja kylpyhuone.

Palmukodin hoitomalli perustuu ratkaisu- ja voimavarakeskeiseen suhdetyöskentelyyn; tavoitteena on saada luotua suhde aikuisen ja lapsen välille. Suhteen rakentamisen välineenä käytetään omaohjaajatyöskentelyä sekä yhteisen vapaa-ajan toiminnan tarjoamista. Lisäksi ratkaisu- ja voimavarakeskeiseen hoitoon ja kasvatukseen kuuluvat olennaisesti hyvän näkeminen ja ääneen sanominen; pienetkin onnistumiset ansaitsevat tulla huomatuiksi ja ovat juhlan aihe. Sijaishuollon prosessit ovat hitaita ja siksi on tärkeää huomata pienetkin nytkähdykset eteenpäin. Tällainen onnistuminen voisi olla esimerkiksi se, että koulusta myöhästymisten määrä on vähentynyt suhteessa edelliseen kuukauteen, vaikka myöhästymisiä olisi edelleenkin paljon.

Kyseessä onkin näkökulman valitseminen siten, että päätämme Palmukoti Kannelmäessä nähdä asiat positiivisen kautta. Tämä ei poista asioiden puheeksi ottamista ja vaikeiden asioiden keskustelemista avoimesti. Palmukoti Kannelmäen aikuisten lempeä ja positiivinen kohtaaminen lisäävät luottamusta ja sitä kautta vaikeistakin asioista puhuminen helpottuu. Tarkoituksenamme on saada vahvistettua lapsen/nuoren itsetuntoa uskomalla nuoreen ja hänen mahdollisuuksiinsa. Myös ikätasoiset vastuut ja velvollisuudet, sekä niissä tukeminen ovat Palmukoti Kannelmäessä tärkeässä roolissa. Kodinhoidollisia askareita voi tehdä yhdessä aikuisten kanssa ja harjoitella myös mallin kautta, sillä Palmukoti Kannelmäessä tehdään kaikki siivous- ja ravintohuoltoon liittyvät askareet työntekijöiden toimesta.

Vanhempien kanssa tehdään yhteistyötä sovitusti; toisille soitetaan kuulumissoittoja viikoittain, toiset taas kaipaavat vähemmän yhteydenpitoa. Vanhemmuustyöskentelyn sisällöt ja toteuttaminen sovitaankin aina yksilöllisesti. Palmukoti Kannelmäessä on sovitusti mahdollisuus lapsen kuljettamiseen vanhemman luo kotiharjoitteluun

lähialueilla ja pidemmille matkoille lapselle/nuorelle ostetaan Palmukoti Kannelmäestä matkaliput julkisella liikenteellä kulkemiseksi. Omaohjaajat huolehtivat yhteistyöstä lapsen verkostojen (sukulaiset ja muut lapselle tärkeät ihmiset, koulu, hoitotahot, sosiaalityöntekijä jne.) kanssa.

Palmukoti Kannelmäessä on aikuinen paikalla ympäri vuorokauden. Yksikönjohtaja tekee pääsääntöisesti virka-aikaista arkityötä ja ohjaajat työskentelevät kolmessa vuorossa. Yksikönjohtaja vastaa yksikön operatiivisesta toiminnasta ja ohjaajat toteuttavat käytännön ohjaus- ja kasvatustyötä. Olemme työryhmänä määritelleet hyveiksemme joukkuehenkisyys, asiallisuuden sekä avarakatseisuuden. Hyveemme näkyvät työssä esimerkiksi työkaverin tukemisena, avun pyytämisenä ja antamisena, asiallisena kohtaamisena ja puheena, suorana puheeksiottamisena sekä erilaisuuden hyväksymisenä.

Pyrimme Palmukoti Kannelmäessä osallistavaan arkeen, jonka sisältöihin lapsilla/nuorilla on mahdollisuus vaikuttaa. Osallistava arki tarkoittaa esimerkiksi yhteisiä vapaa-ajan retkiä ja tekemistä, ruokailun suunnittelua ja ruuanlaittoa yhdessä, omaohjaajahetkien sopimista ja sovituista ajoista kiinnipitämistä sekä lapsen/nuoren mielipiteiden kuulemistä häntä koskevissa asioissa. Ajattelemme, että omaohjaaja toimii neuvotteluissa ja palavereissa omaohjattavansa edustajana, jolloin yhdessä valmistautuminen ja lapsen mielipiteiden ja ajatusten kuuleminen jo ennen varsinaista neuvottelua on tärkeää. Lasten/nuorten osallisuutta pyritään vahvistamaan viikoittain pidettävillä lasten palavereilla, joihin osallistuminen on toivottavaa mutta vapaaehtoista. Palavereissa käsitellään yleisiä aikuisten ja lasten esityslistalle nostamia asioita. Palaverit pidetään, jos yksikin lapsi haluaa osallistua. Lasten palavereista kirjataan muistiot.

Jokaisella lapsella on Palmukoti Kannelmäessä oikeus tulla kohdatuksi ja kohdelluksi kunnioittavasti, lempeästi ja hyväksyen. Silitykset, halaukset, hieronta, sylissä pitäminen ja muu fyysinen kontakti on sallittua, kun se sopii molemmille osapuolille. Uskomme, että hyväksyvä ja lempeä ilmapiiri edesauttaa Palmukoti Kannelmäkeen sopeutumista ja lisää sosiaalista turvallisuutta.

Teemme yhteistyötä lapsen/nuoren verkoston kanssa ja pyrimme luomaan avoimen ilmapiirin asioiden keskustelemiseen. Ajattelemme, että yhteistyöllä on mahdollista saavuttaa lasta/nuorta tukeva ilmapiiri, jossa vanhemmat, lähipiiri, koulu ja hoitotahot pystyvät yhteisesti suunnittelemaan ja työskentelemään kohti sijoituksen tavoitteita sekä seuraamaan niiden toteutumista.

Tuemme lasten harrastamista tutustumisin, yhdessä tekemisen, kannustavan ja avoimen suhtautumisen sekä hyvien harrastetilojen avulla. Yksikössä on kuntosali ja lähialueilla kattavat harrastemahdollisuudet. Harrastuksiin tarjotaan kyyti mahdollisuuksien mukaan.

Lasten seurustelu- ja ystävyyssuhteita tuetaan mahdollistamalla vierailut Palmukodissa, aikuisten kanssa sovitulla tavalla. Lapset voivat sovitusti myös vieraila kavereiden luona ja myös kavereiden vanhemmat ovat tervetulleita tutustumaan Palmukotiin.

## YHTEISET PERIAATTEET

Asiakastyölle määrittelemämme hyveet ovat aitous, luotettavuus sekä arvostavuus. Panostamme aitoihin ja merkityksellisiin ihmissuhteisiin, ja teemme työtä täysillä ja omalla persoonallamme. Haluamme synnyttää lapsille tunteen siitä, että olemme täällä heitä varten ja tarkoituksenamme on kulkea lapsen rinnalla läpi elämänmyrskyjen, ja luoda yhdessä hyvä siirtymä varhaisaikuisuuteen. Aikuisia yhdistää aito halu siitä, että lapsen paras mahdollinen skenaario saadaan yhdessä toteutumaan. Kantsu on paikka, jossa jokainen lapsi ja aikuinen saavat olla omanlaisiansa yksilöitä.

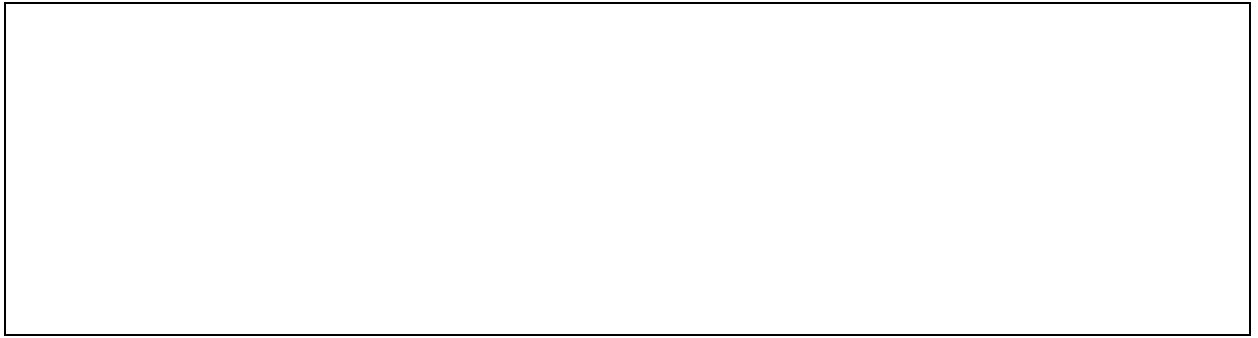
Päätöksentekomme perustuu yhdessä sovittuihin linjauksiin ja pidämme aikuisjohtoisesti kiinni siitä, mitä olemme luvanneet. Vaihtuvissakin tilanteissa pysymme turvallisesti säädelyinä, jotta voimme kannatella ja tukea lapsia erilaisissa tilanteissa ja tunnetiloissa. Reflektoimme asioita yhdessä aikuisten kesken ja myös lapsia osallistaen, ja muodostamme laajempaa käsitystä ja parempia toimintatapoja hankalissa tilanteissa toimimiseen. Viestimme avoimesti niin lapselle kuin hänen verkostolleenkin.

Lapsiin suhtaudutaan arvostavasti ja tavoitteita määritellään yhdessä lapsen kanssa. Lapsen osallisuus näkyy arjessa ja hänen mielipiteitään kuullaan ja huomioidaan aina, kun se on mahdollista. Panostamme kiireettömään, kunnioittavaan ja lasta vahvistavaan kohtaamiseen, jossa lapsella on tilaa myös olla eri mieltä aikuisten kanssa. Haluamme nähdä pienetkin onnistumiset ja tuoda esille lapsissa olevaa hyvää.

Palmukoti Kannelmäen työyhteisön vahvuutena ovat aidosti välittävät aikuiset, jotka tukevat lapsia luomalla korjaavia kokemuksia arjessa. Toimintaamme ohjaa arvomaailma, joka korostaa turvallisuutta, yksilöllisyyttä ja kohtaamisiin panostamista. Keskiössä ovat pientenkin onnistumisten huomioiminen ja hyvä yhteistyö vanhempien kanssa. Arkemme koostuu omaohjaajatyöskentelystä ja yhdessä toimimisesta, lujasti mutta lempeästi läsnä ollen.

Palmukoti Kannelmäen työryhmän vahvuudet ja osaaminen muodostavat vankan perustan laadukkaalle ja inhimilliselle sijaishuollolle. Tiimin monipuolisuus, ulottuu sisustuksellisesta silmästä ja ruoanlaittotaidoista perheiden kanssa tehtävään yhteistyöhön ja henkilökohtaisten kiinnostuksen kohteiden sekä erityisosaamisten

hyödyntämiseen osana työtä. Taitojen moninaisuus rikastuttaa arkea ja luo kodikkuutta. Vahvat vuorovaikutustaidot ja empaattinen asiakaslähtöisyys takaavat, että lapset/nuoret ja aikuiset kohdataan ystävällisesti ja luottamuksellisesti, mikä luo turvallisen ilmapiirin. Tiimin kyky käsitellä vaativia tilanteita rauhallisesti ja johdonmukaisesti ylläpitää järjestystä ja selkeyttä. Huumorintaju ja positiivisuus tuovat rentoutta ja iloa työilmapiiriin, vähentäen stressiä ja edistäen hyvinvointia. Ratkaisukeskeisyys ja luovuus mahdollistavat joustavan ja innovatiivisen työskentelyn, kun taas yhteistyö ja kannustava johtajuus tukevat tiimin jäsenten kasvua ja kehittymistä. Nämä vahvuudet tekevät tiimistä tehokkaan ja kykenevän tarjoamaan laadukasta sekä kasvua ja kehitystä edistävää sijaishuoltoa lapsille ja nuorille.



## 2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

### 2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Palmukodin laadulliset edellytykset muovautuvat puitesopimusten sekä organisaation omien laatuvaatimusten pohjalta. Laatua mitataan asiakaskokemuskyselyllä, kvartaaleittain palvelujohtajan ja yksikönjohtajan käymien arvioiden perusteella, kuukausittaisen omavalvontakyselyiden avulla, omavalvontaja auditointikäynneillä, ohjaus- ja valvontakäynneillä sekä toimintakykymittarilla. Asiakaskokemuskysely toteutetaan lasten kanssa kahdesti vuodessa ja vanhempien kanssa kerran vuodessa. Lisäksi asiakaspalautetta ja kehittämis ehdotuksia otetaan vastaan ja kysytään luonnollisen yhteistyön osana.

Kvartaaliarvioissa käydään läpi sekä pysyviä että vaihtuvia laadullisia teemoja, jotka Familiarin johtoryhmä on määritellyt. Kvartaaliarviossa käydään läpi muun muassa vuosikellon mukaisia dokumenttien päivityksiin liittyviä aikatauluja, asiakaskokemuksen mittaamista sekä vuosittaisen laadullisten ja kehitystoimiin liittyen toimien etenemistä.

Omavalvontaa toteutetaan arjessa sekä kuukausittain yksikönjohtajan täyttämien omavalvontakyselyiden kautta. Omavalvontakyselyssä tarkastellaan muun muassa hoito- ja kasvatusta, turvallisuutta sekä henkilöstöasioita. Omavalvontakäyntien teemat vaihtuvat ja vuosittain toteutetaan tavallisesti yksi-kaksi suunnitelmallista omavalvontakäyntiä ja lisäksi tarpeesta nousevia käyntejä. Käynnit toteuttavat yleensä joko laatutiimi tai jonkin toisen alueen palvelujohtaja.

Ulkoisia auditointikäyntejä sekä valvonta- ja ohjauskäyntejä voivat toteuttaa esimerkiksi apteekki, hyvinvointialue tai lupa- ja valvontavirasto. Toimintakykymittarin avulla seurataan lapsen, hänen huoltajansa sekä omaohjaajan näkemystä lapsen hoidon tilanteesta ja etenemisestä.

Systemaattinen laadunhallinta on olennainen osa johtamis- ja toimintajärjestelmäämme. Johtamis- ja toimintajärjestelmä toimii ennakoivasti ja itseohjautuvasti asiakas-, ympäristö- ja lainsäädäntövaatimukset täyttäen. Toimintajärjestelmä täyttää ISO9001, ISO14001 ja ETJ+-standardien vaatimukset. Yhteisestä laatukäsikirjasta löytyy kaikki laatuun liittyvä materiaali ja ohjeistukset. Käsikirja on ensisijaisesti työkalu yksiköille, ja sen tarkoitus on helpottaa yksiköissä tehtävää laatutyötä.

### 2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Yksikön johtaja vastaa siitä, että yksikön toiminta toteutuu laadukkaasti lakien, ohjeistusten ja viranomais määräysten mukaan. Vastuu laadun ja

laatulupauksemme toteutumisesta arjessa on jokaisella työntekijällä. Yksikön johtaja pitää yllä kulttuuria, jossa epäkohdat, poikkeamat ja muut toiminnan havainnot kannustetaan tuomaan esille avoimesti. Yksikönjohtaja käsittelee havainnot ja poikkeamat kuukausittain työryhmän kanssa, ja korjaavat toimenpiteet sekä tilanteiden ennaltaehkäisy suunnitellaan yhteisesti. Toimenpiteet kirjataan muistioon jälkikäteen tarkastelun mahdollistamiseksi ja toiminnan dokumentoimiseksi. Yksikönjohtaja ottaa havaintoja puheeksi työryhmässä myös arjessa. Yksikönjohtaja raportoi laatu- sekä turvallisuuspoikkeamista tarvittaessa esihenkilölleen, hyvinvointialueelle sekä valvovalle viranomaiselle.

Yksikönjohtajan esihenkilönä toimii palvelujohtaja, joka tarkastelee palvelujen edellytysten täyttymistä yhdessä yksikön johtajan kanssa kvartaaliarviointien yhteydessä sekä akuuteissa tilanteissa ja tarpeen mukaan viipymättä. Poikkeamailmoitukset menevät palvelujohtajan tietoon, ja hän reagoi niihin tarvittaessa. Palvelujohtaja osallistuu aina huomautusten sekä vakavien poikkeamailmoitusten käsittelyyn.

Lääkehoitovastaava osallistuu lääkehoidon yhteisiin palavereihin ja huolehtii lääkehoidolle asetettuihin vaatimuksiin perehtymisestä omatoimisesti toiminnanohjausjärjestelmä Faminetin kautta. Lääkehoitovastaavalla on taustatukenaan Familiarin lääkehoitotiimi, joka koostuu lääkehoitoon erityisen perehtyneistä työntekijöistä eri puolilla Suomea. Lääkehoitovastaava tekee kuukausittain lääkehoidon omavalvontakyselyn, jolla seurataan lääkehoidon vaatimusten täyttymistä. Lääkehoitovastaava pitää uusien työntekijäiden lääkehoitoperehdytyksen ja huolehtii uusien työntekijöiden lääkelupaprosessista yhdessä yksikön johtajan kanssa.

Turvallisuuvastaava huolehtii säännöllisestä turvallisuustarkastuksen tekemisestä sekä kiinteistön ja kaluston kunnossapidosta turvallisuusnäkökulmasta. Turvallisuuvastaava perehdyttää uudet työntekijät sekä lapset hätätilanteiden varalle. Yksikön johtaja huolehtii yhdessä turvallisuuvastaavan kanssa turvallisuuteen liittyvien lisäkoulutusten järjestämisestä.

### 2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Jokaiselle lapselle/nuorelle laaditaan Palmukoti Kannelmäessä henkilökohtainen hoito ja kasvatussuunnitelma, jonka pohjana toimivat tavallisesti tuloneuvottelu ja siinä sovitut sijoituksen tavoitteet. Hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan mahdollisimman pian sijoituksen alkaessa ja sitä päivitetään vähintään kuuden kuukauden välein tai aina tarvittaessa. Hoito ja kasvatussuunnitelma ohjaa Palmukoti Kannelmäessä tehtävää työtä ja suuntaa sitä kohti sijoitukselle asetettujen tavoitteiden toteutumista. Hoito- ja kasvatussuunnitelman laativat omaohjaajat yhdessä lapsen kanssa. Myös huoltajat ja sosiaalityöntekijä voivat

halutessaan osallistua hoito- ja kasvatussuunnitelman laatimiseen. Hoito- ja kasvatussuunnitelmassa tarkastellaan lapsen/nuoren tuen tarpeita ja vahvuuksia, ja kirjataan ylös tavoitteita kolmen kuukauden periodille. Hoito- ja kasvatussuunnitelman sisällöstä käydään keskustelua työryhmässä ja jokainen työntekijä tukee lasta hänen tavoitteissaan. Yksikönjohtaja valvoo ja ohjaa hoito- ja kasvatustyötä, sekä hoito- ja kasvatussuunnitelmien tekoa ja toteuttamista. Hedelmällisintä olisi, että lapsi sekä hänen verkostonsa olisivat aktiivisessa roolissa hoidon ja kasvatuksen suunnittelussa, mutta osallistuminen suunnitelmien tekoon perustuu vapaaehtoisuuteen.

Hoito- ja kasvatussuunnitelman kanssa samassa syklissä täytetään myös toimintakykymittari, jossa on oma osionsa lapselle/nuorelle, huoltajalle sekä Palmukoti Kannelmäen työryhmälle. Palmukoti Kannelmäessä toimintakykymittarin täyttävät omaohjaajat. Toimintakykymittari koostuu viidestä eri elämän osa-aluetta koskevasta kysymysosiosta, joihin vastataan numeraallisella asteikolla. Toimintakykymittarin tuloksia voidaan hyödyntää hoito- ja kasvatussuunnitelman tavoitteiden seurannan tukena ja vastaushistoriasta voi tulla näkyväksi esimerkiksi vuodenaikoihin liittyvää vaihtelua voinnissa tai lapsen/nuoren oman kokemuksen ristiriitaisuutta vanhempien tai omaohjaajien hvaintojen kanssa. Toimintakykymittarin vastaukset voivat toimia hyvänä keskustelunherättäjänä hoito- ja kasvatussuunnitelmaa laadittaessa.

Palmukoti Kannelmäessä saadaan sekä positiivista että korjaavaa palautetta toiminnasta luontaisen yhteistyön, kuten huoltajille soitettujen viikkosoittojen, omaohjaajahetkien tai sosiaalityöntekijän kanssa puhuttujen puheluiden yhteydessä. Palautteet kerätään ylös ja toimintaa kehitetään sekä suunnitellaan saadun palautteen pohjalta tiimipalaverissa. Myös lasten palaverissa jutellaan toiminnan kehittämisestä sekä lasten/nuorten toiveista Palmukoti Kannelmäessä tehtävän työn ja tapahtuvien asioiden suhteen.

Palmukoti Kannelmäessä kerätään asiakaspalautetta kahdesti vuodessa asiakastyytyväisyyskyselyllä. Asiakastyytyväisyyskyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista ja kyselyyn vastataan anonymisti. Asiakastyytyväisyyskyselystä on omat versiot lapsille/nuorille sekä huoltajille. Lasten/nuorten kyselyn tuloksia käydään läpi lasten palaverissa ja yhteistyössä aikuisten ja lasten kesken laaditaan kehityssuunnitelma, jolla pyritään vaikuttamaan asiakastyytyväisyyteen kohottavalla tavalla. Kehityssuunnitelman tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan lasten palaverissa sekä aikuisten toimesta henkilöstöpalaverissa. Kehityssuunnitelmaa päivitetään tarpeen mukaan ja aina uuden asiakastyytyväisyyskyselyn jälkeen.

Jokaiselle Palmukoti Kannelmäkeen muuttavalle lapselle tarjotaan omaa kappaletta Hyvän kohtelun suunnitelmasta, ja kopioita on saatavilla joko

ruokailutilan ilmoitustaululta tai aikuiselta. Suunnitelma konkretisoi yksikön hoito- ja kasvatustyön periaatteet, yhteiset pelisäännöt, arjen aikataulut sekä lasten oikeudet ja vaikutusmahdollisuudet. Suunnitelmassa käydään läpi myös rajoitustoimenpiteet, muutoksenhaku- ja kantelumahdollisuudet. Lisäksi Hyvän kohtelun suunnitelmaan kirjataan ylös lapsen omaohjaajien nimet sekä vastuusosiaalityöntekijän yhteystiedot. Hyvän kohtelun suunnitelma tarkastetaan vähintään vuosittain ja päivitetään tarvittaessa.

Lapsia/nuoria kannustetaan avoimeen palautteenantoon kaikenlaisissa asioissa ja puhua voi kenelle tahansa Palmukoti Kannelmäen aikuiselle. Lapsia ohjataan ottamaan yhteyttä omaan sosiaalityöntekijään, mikäli hän kertoo kokevansa epäasiallista kohtelua, joka ei pääty yksikössä keskustelemalla. Lisäksi tarvittaessa lasta ja/tai hänen huoltajaansa ohjataan kantelun tekemisessä lupa- ja valvontavirastoon tai eduskunnan oikeusasiamiehelle lapsen tai hänen huoltajansa niin halutessa. Lasten oikeusturvakeinoja on avattu Hyvän kohtelun suunnitelmassa lapsilähtöisellä tavalla, ja oikeusturvakeinot käydään lapsen kanssa läpi hänen muuttaessaan Palmukotiin sekä lapsen toiveesta tai tarpeesta lähtöisin. Lapsi voi käyttää kaikkia oikeusturvakeinoja vapaasti ja siinä järjestyksessä kuin haluaa. Lapsi voi epäkohtiin liittyen muun muassa puhua yksikönjohtajan tai kenen tahansa Palmukodin aikuisen kanssa, olla yhteydessä sosiaalityöntekijäänsä tai sosiaaliasiavastaavaan sekä kannella sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, lupa- ja valvontavirastoon tai eduskunnan oikeusasiamiehelle.

Valvontalain 29§:n mukaan palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä olevan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos tehtävässään huomaa tai tietoonsa epäkohdan tai sen uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa tai muun lainvastaisuuden. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohdan tai sen uhan tai muuta lainvastaisuutta ei korjata viipymättä. Työntekijöiden kanssa on keskusteltu asiasta työyhteisön tiimipäivässä ja jatkossa asia käydään läpi uuden työntekijän perehdytyksessä.

### 2.3.1 Asiallinen kohtelu

Hyvät käytöstavat luovat työmme perustan ja sekä lasten/nuorten että heidän läheistensä asiallinen kohtelu on meille tärkeä asia. Asiallinen kohtelu tarkoittaa meille muun muassa kunnioittavaa puhetta, avointa kohtaamista, johdonmukaista ja perusteltua toimintaa, anteeksipyyttämistä sekä epäkohtiin puuttumista. Palmukoti Kannelmäessä työskennellään hyvän ilmapiirin edistämiseksi pitämällä yllä avointa puhekulttuuria ja olemalla aktiivisesti läsnä. Viikoittaisissa lasten palaverissa jutellaan muiden aiheiden ohella myös ilmapiiristä, turvallisuudesta ja asiakaskokemuksen parantamisesta.

On henkilöstön velvollisuus ilmoittaa yksikönjohtajalle viipymättä, mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan ja lapsia muistutetaan heidän oikeudestaan hyvään kohteluun ja asialliseen kohtaamiseen. Arjessa havaitut tilanteet käsitellään aina mahdollisuuksien mukaan välittömästi vuorossa olevien työntekijöiden kesken. Lapset/nuoret ovat mukana purkamassa tilanteita, jotka koskettavat heitä.

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalaki asettaa sosiaali- ja terveydenhuoltoon laajan velvoitteen ilmoittaa havaituista asiakas- tai potilasturvallisuutta vaarantavista poikkeamista, epäkohdista ja läheltä piti -tilanteista eteenpäin. Valvontalain ilmoitusvelvollisuus koskee jokaista Palmukoti Kannelmäessä toimivaa työntekijää.

Ilmoitus havaitusta poikkeamasta tai epäasianmukaisuudesta on tehtävä mieluummin liian herkästi, kuin varovasti. Perussääntönä pidämme, että jos hetkeäkään mietimme, olisiko asiasta pitänyt ilmoittaa jollekin, ilmoitus tehdään. Yksikössä käsiteltävät poikkeamailmoitukset tehdään toiminnanohjausjärjestelmä Faminetiin ja käsitellään työryhmäpäivissä henkilökunnan kanssa, yksikönjohtajan johdolla. Vakavammissa poikkeamissa käsittelyyn osallistuu myös palvelujohtaja, jolle tehdään selvitys poikkeamasta ja tarvittaessa hän myös osallistuu tilanteen käsittelyyn paikanpäällä.

Yksikön johtajalla on valvontalain mukaan velvollisuus tehdä tarvittavat toimenpiteet poikkeaman korjaamiseksi ja ilmoittaa olennaiset ja vakavat poikkeamat viipymättä eteenpäin. Poikkeamien käsittelijöiden ilmoitukset olennaisista tai vakavista poikkeamista tehdään sekä toimipistettä ylemmälle tasolle esimerkiksi liiketoiminnan laadusta vastaavalle henkilölle sekä joissain tilanteissa myös hyvinvointialueen tai muun julkisen palvelujärjestäjän yhteyshenkilölle tai valvovalle viranomaiselle asti (esim. lupa- ja valvontavirasto, Fimea tai STUK).

### 2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen

Jokaisella lapsella on Palmukoti Kannelmäessä oma huone, joka on nuoren omaa tilaa. Huoneeseen mennessä koputetaan ja odotetaan lapsen/nuoren vastausta. Huoneeseen voidaan mennä avaimella, mikäli lapsen voinnista herää huoli, tai se on hoidon- ja kasvatuksen toteutumiseksi merkityksellistä, esimerkiksi kouluaamuina herätyksistä huolehtiessa. Huonetta saa sisustaa mieleisekseen aikuisen avustuksella. Lapsi voi ilmentää omannäköistään elämää paitsi sisustuksen, myös oman pukeutumistyyliinsä kautta; jokaisella on oikeus yksikölliseen tyyliin, kunhan se ei ole muita loukkaavaa.

Lapsia osallistetaan arjen toimien, kuten ruokailujen, yhteisten tekemisten sekä arjen rakenteiden suunnitteluun. Suunnitelmia tehdään sekä yksilö- että yksikötasolle joko osana arjen keskusteluita, omaohjaajahetkillä tai esimerkiksi lasten palaverissa. Lasten palaverit pidetään tiistaisin ja niihin osallistuminen on vapaaehtoista.

Rajoitustoimenpiteiden käyttöä ehkäistään rakentavilla keskusteluilla, tilanteita ennakoimalla ja tilanteiden hallinnalla. Rakentavat keskustelut tarkoittavat tilanteiden sanoittamista ja myös rajoitustoimenpiteistä puhumista. Avoimella keskustelukulttuurilla pyritään luottamuksellisiin suhteisiin sekä hyvään ilmapiiriin lasten ja aikuisten välillä, sillä sen uskotaan ennaltaehkäisevän rajoitustoimenpiteiden käyttöä. Rajoitustoimenpiteille täytyy olla selkeät ja pitävät perusteet, joita arvioidaan aina tilannekohtaisesti ennen rajoitustoimenpiteen toteuttamista. Rajoitustoimenpiteiden tekemiseen on laadittu ohjeet ja rajoitusvastuuta ohjaa yksikönjohtajan laatima delegointilista. Ohjeet ja lista löytyvät toimistosta rajoitustoimet-kansiosta. Rajoitustoimenpiteistä keskustellaan mahdollisuuksien mukaan lapsen/nuoren sekä hänen huoltajansa ja sosiaalityöntekijänsä kanssa ennen rajoitustoimenpiteen tekemistä, mutta aina se ei ole mahdollista. Huoltajiin sekä sosiaalityöntekijään ollaan yhteydessä viipymättä ja rajoitustoimenpiteestä sekä siihen johtaneista syistä käydään yhteistä keskustelua ja pohditaan vaikutuksia hoito- ja kasvatussuunnitelmaan. Lapsen vointia rajoitustoimenpiteen aikana seurataan keskustellen ja havainnoiden. Tilanne käydään lapsen kanssa läpi jälkikäteen ja rajoitustoimenpiteen perusteet kerrataan. Lisäksi rajoitustoimenpiteen vaikutuksia arvioidaan jälkikäteen. Arvion kirjaa lähtökohtaisesti sama aikuinen, joka on tehnyt päätöksen rajoitustoimenpiteen käytöstä.

Palmukoti Kannelmäessä käytössä olevat rajoitustoimenpiteet perustuvat Lastensuojelulain (417/2007) 61-74 §:iin. Yksikössä voidaan käyttää seuraavia rajoitustoimenpiteitä

- Liikkumisvapauden rajoitus (LSL 2007/417 69 §) (pisimmillään 7 vuorokautta, sosiaalityöntekijä voi tehdä 30 vrk kestävä rajoituksen)

- Yhteydenpidon rajoittaminen (LSL 2007/417 62 §) (vain yksikönjohtaja tai yksikönjohtajan sijainen 30 vuorokautta, sosiaalityöntekijä voi tehdä pidemmän päätöksen)
- Henkilökatsastus (LSL 2007/417 66 a §)
- Henkilötarkastus (LSL 2007/417 66 §)
- Aineiden ja esineiden haltuunotto (LSL 2007/417 65 §)
- Omaisuuden, lähetysten ja tilojen tarkastaminen (LSL 2007/417 67 § 1.-3.mom. §)
- Kiinnipitäminen (LSL 2007/417 68 §)
- Luvatta laitoksesta poistuneen lapsen palauttaminen (LSL 2007/417 69 a §)
- Eristäminen (LSL 2007/417 70 §)

Palmukoti Kannelmäessä jokaista lasta rohkaistaan kertomaan mielipiteensä omiin asioihinsa liittyen. Jokaisella lapsella on oikeus tulla kuulluksi ja osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon. Omiin asioihin vaikuttaminen voi tapahtua Palmukodissa monella tavalla. Omaohjaajahetkillä ja lastenkokouksissa voi matalalla kynnyksellä nostaa esille asioita, joihin toivoo muutosta. Omaan hoitoon ja kasvatukseen voi kuitenkin parhaiten vaikuttaa osallistumalla asiakassuunnitelman, hoito- ja kasvatussuunnitelman sekä kuukausikoosteiden laatimiseen. Palmukodin aikuiset haluavat löytää lapsen kanssa yhdessä parhaat tukemisen keinot. Aikuisten tehtävänä on kuitenkin huolehtia lasten hyvinvoinnista ja tasapainoisesta kehityksestä, joten he joutuvat välillä tekemään päätöksiä, joista lapset ovat eri mieltä.

Arvostava kohtaaminen ja onnistunut vuorovaikutus ovat itsemääräämisoikeuden toteutumisen lähtökohtia. Kohtaamistilanteissa pyritään tasavertaisuuteen ja kiireettömyyteen, että lapsen todellisen mielipiteen ja toiveen kuuleminen ei esty. Vuorovaikutusta tuetaan tarvittaessa erilaisilla kommunikaation apuvälineillä, kuten viestittelemällä puhelimen kautta tai tekemällä muistilistoja. Joskus vuorovaikutus lasten kanssa vaatii onnistuakseen kirjoittamista, piirtämistä tai valmiiden tukikuvien käyttämistä johtuen lapsen mielentilasta tai asian vaikeudesta, mutta myös ilmaisukyvyn puutteesta.

Tilanteita ennakoimalla ja lasta hyvissä ajoin valmistelemalla varmistetaan, että lapsen itsemääräämiskyky säilyy mahdollisimman hyvänä ja tilanteet eivät ole yllättäviä, koska nopeat ja kuormittavat tilanteet heikentävät itsenäistä kykyä valintoihin ja omiin päätöksiin. Esimerkiksi asiakassuunnitelmista ja lapsen toiveista ja ajatuksista jutellaan omaohjaajahetkillä tai arjessa ennen palaveria, että aikuinen osaa tukea lasta asioiden puheeksi ottamisessa parhaalla mahdollisella tavalla. Palmukodin aikuiset pyrkivät tuettuun päätöksentekoon, mikä tarkoittaa sitä, lapsi käyttää omaa itsemääräämisoikeuttaan ja hänellä on oikeus saada tukea päätösten tekemiseen. Tuetun päätöksenteon tavoitteena on kannustaa, rohkaista ja tukea lasta tekemään omaa elämäänsä koskevia päätöksiä ja valintoja.

Valintojen ja päätösten tekeminen edellyttää harjoittelua. Apu valintoihin ja päätöksentekoon voi olla esimerkiksi apua vaikeiden asioiden ymmärrettäväksi tekemiseen, tietojen hankintaan, palvelujen hakemiseen, arkipäivän asioiden pohtimiseen, vaihtoehtojen etsimiseen ja niiden punnitsemiseen tai tehtävän valinnan etujen ja haittojen punnitsemiseen. Tuettu päätöksenteko tarkoittaa lisäksi lapsen iän ja kehitystason huomioimista päätöksenteossa. Aikuisten on punnittava, millaiseen päätöksentekoon lapsi pystyy ja aikuisten tehtävä on mahdollistaa päätöksenteko taata lastensuojelulain mukainen mahdollisuus osallistumiseen ja vaikuttamiseen omissa asioissaan.

Joskus joudumme ohjauksessa olemaan vahvempia ja ohjaamaan henkilöä ”napakammin”, jotta hän pystyy etenemään toiminnassaan. Napakkakaan ohjaus ei silti koskaan saa olla henkilöä loukkaavaa tai pakottavaa. Ohjauksessa ei siis voi olla lisänä mitään rankaisevaa tai ehdollistavaa.

## 2.4 Muistutusten käsittely

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.

Palmukoti Kannelmäessä muistutusten käsittelystä vastaa yksikönjohtaja. Muistutukset käydään läpi työryhmän kanssa noin kuukauden välein toteutuissa työryhmäpalavereissa ja niiden käsittelyyn liittyvät toimenpiteet ja linjaukset kirjataan ylös jälkikäteen tarkastelemisen mahdollistamiseksi. Epäkohtien korjaamiseksi tehdään suunnitelma, jonka käytännön toteuttamisen aikataulu sekä vastuut jaetaan selkeästi. Palvelujohtaja Petra Huuhilo osallistuu muistutusten käsittelyyn ja toimenpiteiden suunnittelemiseen. Yksikönjohtaja ilmoittaa muistutuksen epäkohdista esimerkiksi hyvinvointialueen tai muun julkisen palvelujärjestäjän yhteyshenkilölle tai valvovalle viranomaiselle (esim. lupa- ja valvontavirasto, Fimea tai STUK) riippuen siitä, millaisesta muistutuksesta on kyse.

## 2.5 Henkilöstö

Palmukoti Kannelmäessä työskentelee perusyksikön mitoituksen mukaisesti seitsemän vakituista työntekijää sekä määräaikaista ja tilapäistä henkilöstöä tarpeenmukaisesti. Vakituiseen työryhmään kuuluu virka-aikana työskentelevä yksikönjohtaja sekä kuusi kolmivuorotaiteuvaa ohjaajaa. Ohjaajista vähintään puolella on sosiaali-, terveys- tai kasvatustieteiden AMK-tutkinto ja heistä vähintään

kahdella on sosionomi AMK -tutkinto. Lisäksi Palmukoti Kannelmäessä voi työskennellä sosiaali-, terveys- tai kasvatusalan perustutkinnolla. Tarvittaessa töihin kutsuttavia keikkalaisia käytetään esimerkiksi sairaustapauksissa. Keikkalaisissa suositaan ennalta tuttuja henkilöitä, joille talon tavat sekä henkilöt ovat tuttuja. Keikkalaisen hankinnasta vastaa ennalta tiedossa olevissa tilanteissa yksikönjohtaja ja akuuteissa tilanteissa kulloinkin vuorossa oleva työntekijä.

Henkilöstön rekrytoinnista sekä pätevyysvaatimusten täyttymisestä vastaa yksikönjohtaja. Yksikönjohtaja suunnittelee rekrytoinnit yhdessä palvelujohtajan kanssa ja palvelujohtaja hyväksyy kaikki vakituiset ja määräaikaiset palkkaukset. Henkilöstön rekrytointia ohjaavat kulloinenkin työvoiman tarve sekä yksikköön sopivuus. Rekrytoinnin alkuvaiheessa ja haastatteluun kutsuttaessa koulutusvaatimusten täytyminen sekä työkokemus ovat merkittäviä tekijöitä, ja palkattavan henkilön osaamisvaatimukset ja koulutustausta tarkastetaan virallisista todistuksista. Jokainen uusi työntekijä myös toimittaa rikosrekisteriotteen ennen työsopimuksen allekirjoittamista. Työhön soveltuvuutta ja luotettavuutta pyritään selvittämään työhaastattelussa, jonka pitää joko yksikönjohtaja tai pitkäaikainen ohjaaja. Työhön soveltuvuutta voidaan tarvittaessa arvioida myös soittamalla mahdollisille suosittelijoille. Uusilla työntekijöillä käytämme koeaikaa, jonka aikana työhön sopivuutta voidaan edelleen arvioida.

Perehdytysprosessiamme ohjaa Familiarin sähköinen perehdytysohjelma, jonka työntekijä käy läpi koeaikansa puitteissa. Perehdytyksen tueksi nimetään mentoriohjaaja, joka huolehtii uuden työntekijän perehtymisen seurannasta ja toteuttamisesta yksikönjohtajan tuella. Uuden työntekijän vastuunottoa omasta perehtymisestään peräänkuulutetaan alkuvaiheesta saakka: kysy aina, kun mietit pitäisikö jotain kysyä. Mentorin ja yksikönjohtajan lisäksi jokainen vuorossa oleva ohjaa ja tukee uutta työntekijää/opiskelijaa Palmukoti Kannelmäen arkeen hyppäämisessä. Lisäksi lääkehoitovastaava perehdyttää uuden henkilön lääkehoidon prosessiin ja turvallisuusvastaava opastaa turvallisuuteen liittyvät asiat. Perehdytyksen tukena toimii myös toiminnanohjausjärjestelmä Faminet, josta löytyy yksikkökohtaisia ohjeita, sekä perehdytysohjeita sisältävä paperikansio. Lisäksi ohjaavia suunnitelmia löytyy Pelsu-järjestelmästä. Yksikönjohtaja ja mentor huolehtivat perehtymisen etenemisestä aktiivisesti.

Täydennyskoulutuksia tuetaan työvuorojärjestelyin sekä erilaisten verkkokoulutusten kautta. Familiarin verkkokoulutukset ovat kaikkien työntekijöiden saatavilla ja monipuolisesta valikoimasta voi valita itseään kiinnostavia kursseja pakollisten kurssien lisäksi. Vakituksella henkilöstöllä on mahdollisuus hakea Omaohjaajuuden ytimessä - koulutukseen ja myös muita työtä tukevia koulutuksia voidaan hankkia harkinnan mukaan. Kaikki työntekijämme käyvät hygieniapassikoulutuksen, Mapa-koulutuksen, ensiapukoulutuksen, alkusammutuskoulutuksen ja LOVE-koulutuksen, sekä päivittävät kutakin

koulutusta sen voimassaolon mukaisesti. Järjestämme lähiyksiköiden kanssa yhteisiä koulutuksia tavallisesti kahdesti vuodessa. Koulutukset voivat liittyä kulloinkin tärkeäksi koettuihin teemoihin tai esille nousseisiin lisäkoulutustarpeisiin. Henkilöstö käyttää ryhmätyönohjausta, joka toteutuu noin kerran kuukaudessa työryhmäpäivän yhteydessä.

Yksikönjohtaja sopii harjoittelijoiden vastaanottamisesta yhdessä työryhmän kanssa. Myös harjoittelijat haastatellaan ennen harjoittelun aloittamista ja suosimme enemmän pitkiä kuin lyhyitä harjoitteluja. Harjoittelunohjaaja nimetään työryhmästä opiskelijan koulutusalan mukaisesti, mutta koko työryhmä ohjaa harjoittelijaa vuoroissa. Harjoittelun ohjaaja kirjoittaa harjoittelun arvioinnit sekä osallistuu ohjauskeskusteluihin opettajan kanssa. Harjoittelua ohjaavia arjen keskusteluja käyvät kaikki ohjaajat, mutta nimetty ohjaaja sekä yksikönjohtaja ovat niistä päävastuussa. Harjoittelijoita ei käytetä työvoimana eikä heitä lasketa yksikön hoitoresurssiin.

Henkilöstön osaamista ja täydennyskoulutusten tarvetta seuraa yksikönjohtaja. Määräaikaisesti voimassaolevat koulutukset uusitaan yksilöllisin syklein ja Palmukoti Kannelmäki vastaa koulutusten kustannuksista. Työntekijöiden henkilökohtaisia koulutustoiveita käydään läpi arjen keskusteluissa sekä vuosittaisissa kehityskeskusteluissa. Työajan käytöstä lisäkoulutuksiin sovitaan yhdessä työntekijän, yksikönjohtajan ja palvelujohtajan kanssa.

## 2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Työvuorosuunnittelua ohjaa henkilöstön riittävä mitoitus jokaiseen vuoroon. Pääsääntöisesti aamuvuorossa on yksi, iltavuorossa kaksi ja yövuorossa yksi työntekijä. Henkilöstömitoituksen riittävyyttä arvioidaan säännöllisesti. Ennalta tiedossa oleviin suurempaa mitoitusta vaativiin vuoroihin suunnitellaan työvuorot tarpeenmukaisiksi. Sairastapauksissa tai tilanteiden vaatiessa lisämiehitystä, käytetään sijaisreserviä tai selvitetään omien työntekijöiden käyttömahdollisuus työvuoroon. Sijaisiin ollaan yhteydessä joko ryhmäviestin tai suoran yhteydenoton kautta. Omien työntekijöiden käytön yhteydessä tehdään tarvittaessa myös muille päiville ulottuvia työvuoromuutoksia riittävien lepoaikojen ja työstä palautumisen mahdollistamiseksi. Yksikönjohtaja huolehtii työjärjestelyistä ja henkilöstön hankinnasta paikalla ollessaan, ja muutoin työvuorossa olevat henkilöt hoitavat yhteydenotot korvaaviin tai lisätyöntekijöihin. Sijaisryhmää hallitaan yksikön puhelimesta sekä yksikönjohtajan puhelimesta, ja lisäksi sijaisten yhteystiedot löytyvät toimistosta.

## 2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Omaohjaajat huolehtivat verkostoyhteistyöstä (esim. koulu, hoitotaho, huoltajat, muut läheiset, poliisi jne.) sovitulla tavalla ja muun työryhmän tuella. Jokaisen lapsen verkoston kanssa pyritään löytämään lapsen hoidon ja kasvatuksen kannalta paras vaihtoehto yhteydenpidon suhteen, ja suunnitelmallisella ja tietyille henkilöille painottuvalla työskentelyllä pyritään johdonmukaiseen ja asiaan perehtyneeseen tiedonjakoon. Akuutit asiat hoidetaan kuitenkin kulloinkin vuorossa olevan henkilöstön toimesta. Yhteistyössä pyritään avoimuuteen ja selkeään viestin välittämiseen. Kiireettömät asiat voidaan viestiä tekstiviestein, postitse tai sähköpostilla, ja nopeaa reagointia vaativat asiat hoidetaan aina puhelimitse. Nuorta koskevat asiakirjat lähetetään huoltajille ja vastuusosiaalityöntekijälle sovitusti joko postitse tai salatulla sähköpostilla. Tietojärjestelmä Nappulasta voidaan myös avata suora asiakirjojen lähetyssyhteys sijoittavalle hyvinvointialueelle.

## 2.8 Toimitilat ja välineet

Palmukoti Kannelmäki sijaitsee kerrostalon ensimmäisessä kahdessa kerroksessa ja kulku tiloihin tapahtuu omasta sisäänkäynnistä. Yhteisiä tiloja ovat keittiö, olohuone, pesutilat (ylä- ja alakerrassa) sekä kuntosali. Yhteisiä tiloja ja harrastamahdollisuuksia voidaan jossain määrin muovata kiinnostusten ja toiveiden mukaisesti. Palmukoti Kannelmäen tilat eivät ole täysin esteettömät, sillä kulku saunatiloihin, harrastetiloihin, kodinhoitohuoneeseen ja pääovelle vaatii rappusten kulkemisen. Asuintiloihin pääsee kuitenkin tarvittaessa myös pyörätuolilla toisessa kerroksessa olevan sisäänkäynnin kautta. Kaikki asuinhuoneet ovat samassa kerroksessa, jossa myös henkilökunnan toimisto sijaitsee. Palmukoti Kannelmäessä on itsenäistymisharjoitteluun soveltuva itsenäistymispäätty, jossa on oma kylpyhuone sekä keittiö. Kulku itsenäistymispäättyyn tapahtuu pääoven kautta. Palmukoti Kannelmäkeen on helppo tulla julkisilla tai autolla. Kannelmäen juna-asema sijaitsee noin 300 sadan metrin päässä ja parkkipaikka noin 200 sadan metrin päässä sisäänkäynnistä.

Kaluston kunnossapidosta vastaa Palmukoti Kannelmäen henkilöstö. Kiinteistö ja kalusto tarkastetaan kuukausittain sisäisten palotarkastusten yhteydessä ja lisäksi arjessa tehtyjen havaintojen perusteella. Sisäisen palotarkastuksen toteuttaa turvallisuusvastaava. Viat ja puutteet korjautetaan tilanteesta riippuen joko kiinteistöhuollon toimesta sekä laitteiden tai kaluston korjaamisen tai tarvittaessa uusimisen kautta. Henkilöstöä sekä lapsia ohjataan kertomaan kaikista havainnoista mahdollisten laiterikkojen, kiinteistöongelmien tai poikkeavien tilanteiden, kuten hajujen, äänien tai tuntemusten suhteen. Turvallisuusvastaava toteuttaa säännölliset turvallisuuskävelyt ja huolehtii turvallisuusperehdytyksestä henkilöstölle.

Toimitilojen kunnossapidosta vastaa Heka Oy. Vika- ja huoltoilmoitukset tehdään sähköisen ilmoitusjärjestelmän kautta ja vaste huoltotoille on melko nopea. Kiinteistöhuollolla on pidemmän ajan huoltosuunnitelma ja aikataulu kiireettömille huoltotoille omissa järjestelmissään.

Viimeisin ympäristöterveystarkastajan käynti oli 13.9.2023 ja viimeisin palotarkastus 3.4.2024.

## 2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Kaikissa Familiarin yksiköissä on käytössä Nappula asiakastietojärjestelmä, joka on sertifioitu sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmäksi, ja on sosiaalihuollon kanta yhteensopiva. Nappulan käyttökatkojen aikana (esim. päivityskatkot tai sähkön jakelun katkot) päivittäiskirjaaminen voidaan tehdä word-tiedostoon, josta teksti siirretään Nappulaan, kun se on taas mahdollista.

Noudatamme Mehiläisen tietoturvasuunnitelmaa, joka on jokaisen työntekijän löydettävissä Mehinetissä. Tietoturvasuunnitelmasta ja sen päivittämisestä vastaa Mehiläisen lääketieteellinen johtaja yhteistyössä toimialojen vastuuhenkilöiden kanssa. Tietoturvasuunnitelma on laadittu 14.12.2022 ja päivitetty 23.3.2025. Mehiläisen tietosuojavastaavana toimii Kim Klemetti.

Rekisterinpitäjänä toimii palvelun tilaaja.

Palmukoti Kannelmäessä on käytössä AJAX-turvapainikejärjestelmä, johon ulko-ovet on kytketty. Ulko-ovien hälytykset laitetaan päälle yöajaksi turvallisuuden lisäämiseksi. Pääovella on ovikamera, josta avautuu kuva- sekä ääniyhteys Palmukoti Kannelmäen toimistoon. Vartiointiliike Securitas Oy vastaa vartijakutsusta ja sen toimivuudesta. Turvallisuusvastaava tarkastaa AJAX-hälyttimet kerran kuukaudessa ja tilaa tarvittaessa huollon Securitas Oy:ltä.

Lääkinnällisten laitteiden riittävydestä, toimintakunnosta ja huolloista vastaa lääkehoitovastaava Henriikka Hyytiäinen. Verenpainemittari, alkometri ja kuumemittarit joko kalibroidaan tai uusitaan säännöllisesti. Laastareita, henkisuojaimia, raskaustestejä ym. lääkinnällisiä laitteita hankitaan tarpeenmukaisesti. Lääkehoitovastaava huolehtii henkilöstön perehdyttämisestä lääkinnällisten laitteiden osalta.

## 2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Palmukoti Kannelmäen lääkehoito on kuvattu yksikkökohtaisessa lääkehoitosuunnitelmassa, joka löytyy toimistosta. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain tai tarpeen vaatiessa useammin. Yksikön lääkehoitosuunnitelmasta, sen asianmukaisuudesta ja toteuttamisesta vastaa lääkeshoidosta vastaava sairaanhoitaja yksikönjohtajan tuella.

Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 4.6.2025.

## 2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Nappulan käyttöön perehdyttämisestä ja kirjaamisen periaatteiden läpikäynnistä huolehtivat perehdytyksen mentori sekä yksikönjohtaja. Myös opiskelijoita ohjataan kirjaamisessa harjoittelujen aikana. Nappulan käyttäjätunnukset ovat henkilökohtaiset ja kirjauksia tehdään ainoastaan omilla tunnuksilla.

Yksikönjohtaja voi korjata virheellisen kirjauksen, tai siitä voi tehdä palvelupyynnön Mehiläisen Helpdeskiin kirjauksen korjaamiseksi. Tietosuojapoikkeamatilanteissa tehdään myös poikkeamailmoitus Faminetiin. Poikkeamailmoituksen ja korjauspyynnön voi tehdä kuka tahansa henkilökohtaiset kirjautumistunnukset omaava työntekijä. Jokainen työntekijä on velvoitettu ilmoittamaan havaitsemistaan tietoturvaan tai virheelliseen kirjaamiseen liittyvästä asiasta.

Kirjaamista tehdään mahdollisuuksien mukaan pitkin päivää, jolloin ajankäyttö on tehokasta ja kirjaaminen luotettavaa, kun tapahtumista ei ole kulunut pitkää aikaa. Työnjako suunnitellaan siten, että kirjaaminen mahdollistuu ja kirjaamiselle jää riittävästi aikaa joko työvuoron aikana tai sen lopussa. Kirjaamisen ajaksi toimiston ovi voidaan sulkea, jolloin kirjaaja saa työrauhan eikä kirjaamisen luotettavuus kärsi ylimääräisten häiriötekijöiden vuoksi.

Palmukoti Kannelmäen toimistossa on tietosuojapaperille tarkoitettu säiliö, johon kaikki henkilötietoja sisältävät paperit laitetaan. Henkilökunnan raportin, puheluiden tai muiden lasten henkilökohtaisia asioita koskevien keskustelujen ajaksi toimiston ovi suljetaan ja päälle kytketään käytävälle kuuluva radio, joka estää puheen kuulumista toimistosta yleisiin tiloihin. Lasten asioita ei puhuta yleisissä tiloissa tietosuojan toteutumiseksi. Henkilötietoja sisältävät sähköpostit lähetetään aina salattuina.

Mehiläinen Oy:n hoiva- ja sosiaalipalveluiden yleinen tietosuojaseloste löytyy Mehiläisen julkisilta nettisivuilta osoitteesta:

<https://www.mehilainen.fi/tietosuoja/tietosuojaselosteet/mehilaisen-hoiva-ja-sosiaalipalveluiden-tietosuojaseloste>

Perehdytyksessä käydään läpi tietoturvallisen toimintatavan edellytykset ja kerrotaan tietoturvaa lisäävistä toimista, joita Palmukoti Kannelmäessä edellytetään.

Kaikki tietosuojan rikkoutumiseen liittyvät tilanteet otetaan puheeksi yksikönjohtajan toimesta joko suoraan tilanteessa olleen henkilön kanssa tai työryhmässä. Kaikki tietosuojan parantamiseen liittyvät toimenpiteet käydään läpi yhteisesti tiimipalaverissa.

Yksikönjohtaja vastaa asiakastietolain 7 §:n mukaisesta palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Mehiläisen tietosuojavastaava

Kim Klemetti

p. 045 672 8286

## 2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Palmukoti Kannelmäessä saadaan sekä positiivista että korjaavaa palautetta toiminnasta luontaisen yhteistyön, kuten huoltajille soitettujen viikkosoittojen, omaohjaajahetkien tai sosiaalityöntekijän kanssa puhuttujen puheluiden yhteydessä. Palautteet kerätään ylös ja toimintaa kehitetään sekä suunnitellaan saadun palautteen pohjalta tiimipalaverissa. Myös lasten palaverissa jutellaan toiminnan kehittämisestä sekä lasten/nuorten toiveista Palmukoti Kannelmäessä tehtävän työn ja tapahtuvien asioiden suhteen.

Palmukoti Kannelmäessä kerätään asiakaspalautetta kahdesti vuodessa asiakastyytyväisyyskyselyllä. Asiakastyytyväisyyskyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista ja kyselyyn vastataan anonyymisti. Asiakastyytyväisyyskyselystä on omat versiot lapsille sekä huoltajille. Lasten kyselyn tuloksia käydään läpi lasten palaverissa ja yhteistyössä aikuisten ja lasten kesken laaditaan kehityssuunnitelma, jolla pyritään vaikuttamaan asiakastyytyväisyyteen kohottavalla tavalla. Kehityssuunnitelman tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan lasten palaverissa sekä aikuisten toimesta henkilöstöpalaverissa. Kehityssuunnitelmaa päivitetään tarpeen mukaan ja aina uuden asiakastyytyväisyyskyselyn jälkeen.

Lapset antavat spontaanisti palautetta myös arjessa ja toiveita sekä havaintoja käytetään toiminnan kehittämisen pohjana, myös lapsia osallistaen. Esimerkiksi

toimitiojen viihtyisyyteen ja hyödyntämiseen liittyen lasten vaikutusmahdollisuudet ovat suuret.

### 3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

#### 3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskejä tunnistetaan toiminnassamme monilla menetelmillä: toimintariskien arviointi ja työn vaarojen arviointi tehdään vuosittain. Tunnistetut riskit arvioidaan ja niiden ennaltaehkäisemiseksi ja/tai poistamiseksi suunnitellaan toimenpiteet ja valvonta. Toiminnan riskien tunnistamiseksi hyödynnetään myös Faminetin poikkeamajärjestelmää, erilaisia palautekanavia, henkilöstökyselyjä, henkilöstökokouksia, turvallisuuskävelyjä, toimitilatarkastuksia sekä omavalvontakäyntejä ja -kyselyjä.

Riskien käsittelyyn kuuluu haittatapahtumien ja läheltä piti-tilanteiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, lapsen ja tarvittaessa läheisen kanssa. Vakavat poikkeamat käsitellään välittömästi. Korjaavat toimenpiteet sovitaan, kun haittatapahtumia käsitellään. Muutosta vaativat laatupoikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset henkilöstökokousten muistioon ja omavalvonnan seurantaan.

Palmukoti Kannelmäen turvallisuusvastaava huolehtii turvallisuusasioiden perehdyttämisestä niin lasten/nuorten kuin henkilöstönkin osalta. Turvallisuusvastaava toteuttaa turvallisuuskävelyt kahdesti vuodessa ja aina uuden työntekijän aloittaessa. Turvallisuusvastaava organisoii poistumisharjoitukset kahdesti vuodessa. Poistumisharjoitukseen osallistuvat kaikki Palmukoti Kannelmäen tiloissa harjoituksen aikana oleilevat henkilöt. Turvallisuusriskien arviointia toteutetaan edellä mainittujen lisäksi osana arkea.

Työn vaarojen arvioinnissa tarkastellaan laajasti asiakkaisiin, tiloihin, kemikaaleihin, ympäristötekijöihin ynnä muihin riskeihin liittyviä asioita. Arvioinnin yhteydessä tehdään suunnitelma havaittujen riskien ja puutteiden ennakoinniseksi ja korjaamiseksi. Arviointi tehdään vallitsevan tilanteen mukaisesti ja suunniteltujen toimenpiteiden toteutumisesta arvioidaan pitkin vuotta. Työn vaarojen arvioinnista vastaa turvallisuusvastaava, joka myös huolehtii riskien hallinnan säännöllisestä seurannasta. Arviointi toteutetaan Laatuportti -nimisessä toimintaympäristössä. Toiminnan riskien arvioinnista vastaa yksikönjohtaja. Riskejä arvioidaan kattavasti muun muassa asiakkaisiin, henkilöstöön, turvallisuuteen, tietoturvaan ja ihmisoikeuksiin liittyen. Tarkoituksena on kartoittaa ja löytää sekä laatia toimenpiteet yksiköiden varautumiseksi erilaisten toimintaan liittyvien riskitekijöiden mahdollisesti toteutuessa. Riskejä arvioidaan riskimatriisin avulla, mikä tekee arvioimisesta johdonmukaista ja tiettyihin kriteereihin perustuvaa. Suurimmiksi riskeiksi on arvioitu

vuorotyön aiheuttama kuormitus, työajan ja työnkulun epäselvyydet, lasten haasteet päästä heille kuuluvien hoitotahojen piiriin sekä asiakkaiden luvattomat poissaolot.

Toiminnassa havaitut turvallisuuspoikkeamat kirjataan toiminnanohjausjärjestelmä Faminetiin. Jokainen työntekijä on velvollinen kirjaamaan havitsemansa poikkeamat ja ilmoittamaan niistä yksikönjohtajalle. Poikkeamat käsitellään henkilöstöpalaverissa kuukausittain ja ennaltaehkäisevistä toimenpiteistä sovitaan yhdessä. Poikkeamien käsittely ja sovitut toimenpiteet kirjataan palaverimuistioon sekä toiminnanohjausjärjestelmä Faminetiin.

### 3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Valvontalain 29 § mukainen ilmoitusvelvollisuus koskee kaikkia työntekijöitä. Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle toiminnassa ilmenneet asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisilla toimin.

Henkilöstön on ilmoitettava viipymättä palveluyksikön vastuuhenkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle. Vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäynnösten estämättä.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Valvontaviranomainen voi päättää toimenpiteistä siten kuin 38 §:ssä säädetään tai antaa 39 §:ssä säädetyn määräyksen epäkohdan poistamiseksi.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen johdosta (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, 29 § 5 mom.).

Kiellettyjä vastatoimia ovat esimerkiksi:

- työsuhteen ehtojen heikentäminen
- työsuhteen päättäminen
- muu epäedullinen kohtelu

- painostaminen ilmoituksen peruuttamiseen

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

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, psyykkinen tai kemiallinen eli lääkkeillä aiheutettu kaltoin kohtelu.

Jokaisella henkilöstön jäsenellä on ilmoitusvelvollisuus toiminnassa havaittujen poikkeamien ja riskitekijöiden esille tuomisesta. Ohjeet ilmoitusvelvollisuudesta on käyty läpi työyhteisön kanssa ja ne löytyvät myös toiminnanohjausjärjestelmästä. Faminetistä löytyy työntekijän "Omavalvontasuunnitelman mukainen epäkohtailmoitus" -poikkeamatyyppi, jonka täyttämisestä menee ilmoitus yksikönjohtajalle, palvelujohtajalle, laatutiimille sekä linjajohtajalle.

Palmukoti Kannelmäessä myös lääkehoidossa, turvallisuudessa sekä ravintohuollossa havaitut poikkeamat kirjataan toiminnanohjausjärjestelmä Faminetiin. Väärinkäytösten, epäkohtien ja tai asukasturvallisuuden vaarantumisen ilmoittamiselle on Mehinetissä (yrityksen intra) kanava, jossa työntekijät voivat tehdä ilmoituksen myös anonyymisti. Henkilöstöä kannustetaan nostamaan esille ja yksikönjohtajan tietoisuuteen kaikki toimintaan liittyvät epäkohdat, riskit, laatuun liittyvät kehitysehdotukset ja muut havainnot, vaikka varsinaista poikkeamaa ei ilmenisikään. Edellä mainittuihin reagoidaan ja toimintaa kehitetään tilannekohtaisesti sekä tapahtuman tai huomion vaatimalla tavalla. Lasten ja nuorten sekä heidän läheistensä esille tuomat poikkeamat kirjataan toiminnanohjausjärjestelmä Faminetiin henkilökunnan toimesta "palaute/kantelu/selvitys" - kohtaan.

Akuutissa tilanteessa henkilöstön tukena toimii oman esihenkilön lisäksi virka-ajan ulkopuolella päivystävä esihenkilö, johon voi olla yhteydessä puhelimitse.

Poikkeamat käydään läpi henkilöstöpalaverissa kuukausittain ja korjaavat toimenpiteet kirjataan ylös. Yksikönjohtajan poissa ollessa poikkeamien käsittely siirtyy seuraavaan henkilöstöpalaveriin. Poikkeaman vakavuutta arvioidaan Faminetistä löytyvän riskimatriisin mukaisesti asteikolla 1-5, mikä tekee poikkeamien arvioinnista yhdenmukaista ja vertailukelpoista. Poikkeaman ollessa vakavuus-tasoa 4 tai 5, käydään poikkeama läpi viipymättä palvelujohtajan ja yksikönjohtajan toimesta. Epäkohtailmoitukset käsitellään yksikönjohtajan toimesta yhdessä

palvelujohtajan sekä ilmoituksen tehneen tahon kanssa. Korjaavat toimenpiteet kirjataan kunkin poikkeaman kohdalle Faminetiin sekä tiimipalaverin muistioon poikkeaman käsittelyhetkellä. Palaverissa paikalla olevat henkilökunnan jäsenet osallistuvat korjaavien toimenpiteiden suunnitteluun ja mahdolliset poissaolijat tutustuvat tiimimuistioon jälkikäteen. Korvaavia toimenpiteitä suunniteltaessa tarkastellaan poikkeamailmoitusten uusiutumista ja määrää.

Palmukoti Kannelmäen riskienhallinnassa otetaan huomioon valvovien viranomaisten selvityspyynnot, ohjaus sekä päätökset, ja omavalvontasuunnitelmaa, työohjeita ja muita dokumentteja päivitetään saadun ohjauksen mukaisesti.

### 3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan toimivuutta seurataan turvallisuusvastaavan ja yksikönjohtajan toimesta pitkin vuotta. Riskejä arvioidaan numeraalisesti ja riskienhallinnassa pyritään panostamaan erityisesti ennaltaehkäiseviin toimenpiteisiin sekä toimintaohjeiden kehittämiseen tilanteiden sattuessa. Poikkeamailmoitusten määrää, laatua ja toistuvuutta voidaan seurata PowerBI-järjestelmän kautta. Seurannan avulla on mahdollista arvioida riskienhallinnan toimivuutta sekä toimenpiteiden riittävyttä. Riskienhallintaan perehdytetään osana turvallisuusperehdytystä sekä turvallisuuskävelyiden avulla. Henkilökunta myös osallistuu riskienarviointiin ja riskiarviota käsitellään työryhmäpäivissä muutaman kerran vuodessa.

Hygieni- ja infektiorjunnan ohjeistuksissa noudatetaan Terveystieteiden tutkimuskeskuksen voimassa olevia ohjeita. Ohjeiden paikkansapitävyydestä huolehtivat yksikönjohtaja, turvallisuusvastaava sekä lääkehoitovastaava. Ohjeiden toteutumista seurataan työvuoroissa, ja tarvittaessa työkaveria ohjataan rakentavan palautteen kautta.

Jokainen lapsi siivoaa kerran viikossa oman huoneensa joko itsenäisesti tai aikuisen tuella ja avustuksella. Aikuiset huolehtivat yleisten tilojen siisteydestä ja puhtaudesta siivoussuunnitelman ja päivittäisten työtehtävien mukaisesti. Lasten siivousta varten meillä on olemassa vaiheisiin jaettu muistilista, jonka avulla huoneen siivous on selkeää ja tulee hoidetuksi hyvin. Aikuiset auttavat huoneen siivouksessa lapsen tarpeita vastaavalla tavalla ja apua saa aina halutessaan. Itsenäisen pyykinpesun taitavat nuoret pesevät omat pyykkinsä kodinhoitohuoneessa ja aikuiset pesevät lasten pyykkiä yleensä öisin. Kodinhoitohuoneessa on muistilista pyykinpesun tueksi ja lisäksi aikuiset opastavat ja auttavat pyykinhuollossa. Siivousasioihin perehdytetään Palmukoti Kannelmäkeen saapuessa niin uudet lapset kuin aikuisetkin. Aikuisten siivoustyötä ohjaavat siivoussuunnitelma sekä työvuorokohtainen listaus tehtävistä siivoustöistä.

### 3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Kaikki merkittävimmät toimittajat sitoutuvat Mehiläisen toimittajien toimintaohjeisiin (Supplier Code of Conduct). Kilpailutetuilta alihankkijoilta edellytetään joko omavalvontasuunnitelmaa tai asianmukaista laadunhallintaohjelmaa.

Palmukoti Kannelmäessä ei käytetä alihankkijoita.

### 3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Yksikönjohtaja vastaa siitä, että yksikköön on laadittu valmiussuunnitelma. Valmiussuunnitelman laatii turvallisuusvastaava ja koko henkilöstö voi osallistua sen tekemiseen. Vakituinen henkilöstö lukee ja kuittaa valmiussuunnitelman luetuksi sähköiseen Pelsu -järjestelmään.

## 4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

### 4.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelmaan laatimiseen osallistuu Palmukoti Kannelmäen vakituinen sekä pidempiaikainen määräaikainen henkilökunta. Omavalvontasuunnitelman kirjaa yksikönjohtaja ja ohjaajat osallistuvat lukemalla suunnitelman ja tekemällä suunnitelmaan korjaus- sekä lisäysehdotuksia. Suunnitelman tekemistä on lisäksi käsitelty vakituisen työryhmän kokouksissa ja keikkaluonteisten työntekijöiden osallistuminen suunnitelman kommentoimiseen on mahdollistettu tulostamalla tekovaiheessa kommentointiversio toimistoon. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus puuttua havaitsemiinsa epäkohtiin.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain, sekä lisäksi tarpeen mukaan toiminnan muutosten, henkilökuntavaihdosten tai muiden suunnitelmaan vaikuttavien asioiden vuoksi. Omavalvontasuunnitelmaan tutustuminen on jokaisen työntekijän velvollisuus ja omavalvontasuunnitelmaan tutustumisesta on Palmukoti Kannelmäessä erillinen seuranta toimistossa olevan tulostetun version yhteydessä. Omavalvonnan seurannasta huolehtii yksikönjohtaja.

### 4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Palmukoti Kannelmäen omavalvontasuunnitelma löytyy sähköisenä sisäisestä Faminet-järjestelmästä sekä Palmukoti Kannelmäen internetsivuilta. Lisäksi omavalvontasuunnitelma löytyy tulosteina ruokatilan ilmoitustaululta sekä toimistossa sijaitsevasta Omavalvontasuunnitelma-kansiosta. Toimistossa olevassa kansiossa sijaitsee henkilökunnan kuittauslista omavalvontasuunnitelmaan tutustumisesta.

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään toiminnan muutosten yhteydessä yksikönjohtajan toimesta. Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan palautteen, arjen havainnoinnin ja johtamisen sekä ohjaus- ja valvontakäyntien avulla. Omavalvonnan seurantakohteista tehdään kvartaaleittain koonti, joka julkaistaan Palmukoti Kannelmäen internet-sivuilla. Koonnin kirjoittaa yksikönjohtaja ja se perustuu poikkeamailmoituksiin, arjen havaintoihin ja toiminnassa tapahtuneisiin muutoksiin ja kehittämiskohtiin.

**Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja**

Paikka ja päiväys: 30.3.2026

Allekirjoitus



Yksikönjohtaja Laura Kosonen