

familiar

LASTENSUOJELUPALVELUIDEN
OMAVALVONTASUUNNITELMA

Palmukoti Kerava

Sisällysluettelo

1 PALVELUNTUOTTAJAN JA PALVELUYKSIKÖN PERUSTIEDOT	2
1.1 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	5
2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS.....	8
2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset.....	8
2.2 Vastuu palvelujen laadusta	9
2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	9
2.3.1 Asiallinen kohtelu.....	11
2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen	11
2.4 Muistutusten käsittely	13
2.5 Henkilöstö	13
2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	15
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	15
2.8 Toimitilat ja välineet	15
2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	17
2.10 Lääkehoitosuunnitelma	18
2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	18
2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	19
3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA	20
3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	20
3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	21
3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	23
3.4 Ostopalvelut ja alihankinta	24
3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta.....	24
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN.....	25
4.1 Toimeenpano.....	25
4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	25

1 PALVELUNTUOTTAJAN JA PALVELUYKSIKÖN PERUSTIEDOT

Palveluntuottaja Familiar Oy
Katuosoite Arkadiankatu 6, 00100 Helsinki
Palveluntuottajan yhteyshenkilö ja yhteystiedot Mervi Elfving, mervi.elfving@familiar.fi

Toimintayksikkö Palmukoti Kerava	Y-tunnus 2300134-8
Esihenkilö / vastuuhenkilö Virpi Järvinen	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) p.040 621 2778 virpi.jarvinen@familiar.fi
Toimintayksikön katuosoite Tuusulantie 38	Postinumero ja toimipaikka 04200 Kerava
Palvelut / asiakasryhmä Lastensuojelun ympärivuorokautinen sijaishuolto	Asiakaspaikkamäärä 7
Miten palveluja tuotetaan (esim. lähipalvelu, etäpalvelu) Palvelu tuotetaan lähipalveluna.	

Hyvinvointialue Vantaan ja Keravan hyvinvointialue
Palveluyksikön sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävänä on neuvoa ja ohjata potilaita, asiakkaita ja heidän läheisiään asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvissä asioissa. Sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot Etelä-Karjalan hyvinvointialue: Sosiaaliasiavastaava Heli Tiusanen 044 748 5306 sosiaali.potilasasiamies@socom.fi Etelä-Savon hyvinvointialue: Sosiaaliasiavastaava Heli Korhonen 044 417 3218 Helsingin kaupunki: Sosiaaliasiavastaava Jenni Hannukainen 0931043355 (neuvonta) sosiaali.potilasasiavastaava@hel.fi 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

Keski-Suomen hyvinvointialue:

Sosiaaliasiavastaava Eija Hiekka 044 265 1080

sosiaaliasiavastaava@hyvaks.fi

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue:

Sosiaaliasiavastaava Susanna Honkola 040 807 4756

sosiaali.potilasasiavastaava@keusote.fi

Kymenlaakson hyvinvointialue:

Sosiaaliasiavastaava Pirkko Haikara 040 728 7313

pirkko.haikara@socom.fi

Lapin hyvinvointialue:

Sosiaaliasiavastaava 040 506 0083

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue:

Sosiaaliasiavastaava Jenni Henttonen 029 151 5838.

sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

Pirkanmaan hyvinvointialue:

Sosiaaliasiavastaava Taija Mehtonen

sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Pohjanmaan hyvinvointialue:

Sosiaaliasiavastaava 0447034115

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue:

Sosiaaliasiavastaava Hanna Mäkijärvi 013 330 8265

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

Satakunnan hyvinvointialue:

Sosiaaliasiavastaava Jari Mäkinen 044 7079132

jari.makinen@satasairaala.fi

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue:

Sosiaaliasiavastaava Clarissa Kinnunen 0941910230

sosiaali-japostilasiasiavastaava@vakehyva.fi

Varsinais-Suomen hyvinvointialue:

Sosiaaliasiavastaava 02 313 2399

sosiaaliasiavastaava@varha.fi

Eduskunnan oikeusasiamies:

Postiosoite: 00102 Eduskunta

Käyntiosoite: Arkadiankatu 3

Puhelin: 09 4321 (eduskunnan vaihde)

oikeusasiamies@eduskunta.fi:

REKISTERÖINTITIEDOT

Palvelun rekisteröintipäivä 1.10.2018	Palvelu, johon myönnetty Lastensuojelun ympärivuorokautinen laitoshoido
--	--

1.1 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Toiminta-ajatus:

Käytämme ratkaisu- ja voimavarakeskeistä menetelmää työssämme. Nuoren elämän haasteisiin pyritään löytämään ratkaisuja yhdessä nuoren kanssa ja sovitaan 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 muuttuu ja kehittyy koko ajan. Huomioidaan jo olemassa olevat taidot ja kyvyt ja mietitään niitä yhdessä nuoren kanssa.

Noudatamme asiakastyössämme yhdessä asiakkaiden kanssa rakentamiamme hyveitä:

1. Kohdellaan hyvin, 2. Saa olla oma itsensä, 3. Tasa-arvoisuus ja 4. Kivat ohjaajat. Meille nuoret ovat tärkeitä ja olemme sitoutuneita kohtelemaan kaikkia hyvin ja tasa-arvoisesti. Olemme nuorille lempeitä ja kuuntelemme heitä. Vakiintunut työryhmä on nuorille turvallinen, se on meille tärkeää!

Myös työryhmässämme on hyveitä, joita noudatamme:

1. Luotettavuus, 2. Vastuunotto, 3. Välittäminen.

Työryhmämme luottaa toisiinsa. Olemme hyvin sitoutunut tiimi ja työntekijöiden vaihtuvuus on hyvin pientä. Otamme vastuuta toiminnastamme ja välitämme niin nuorista kuin työkavereistakin.

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 nuoren lähipiirin, hoitotahon, sosiaalityöntekijöiden sekä koulun kanssa.

Meille kodinomaisuus ja lämmin tunnelma ovat tärkeitä ja ohjaajamme tekevät kodin-hoidolliset 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 ikätasoaan 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 nuo-

ren vanhempiin, kouluun, sosiaalityöntekijöihin ja muihin lapselle tärkeisiin henkilöihin.

Palvelukielemme on suomi.



2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Palmukoti Keravan palveluiden laatua seurataan ja mitataan säännöllisesti. Käytössämme ovat kuukausittaiset omavalvontakyselyt, joihin yksikönjohtaja vastaa. Familiar toteuttaa myös vuosittain omavalvontakäyntejä kaikkiin yksiköihin ja käytämme myös ulkoisia auditointeja laadun mittaukseen. Arvioimme laatuamme kvartaaleittain palvelujohtajan ja yksikönjohtajan toimesta. Mahdolliset epäkohdat tai puutteet huomataan näin nopeasti ja niiden korjaamiseksi tehdään välittömästi suunnitelma ja seuranta-aikataulu.

Meillä on henkilökunnalla käytössä poikkeamailmoitukset toiminnanohjausjärjestelmä Faminetissa. Henkilökunnan huomatessa epäkohdan tai poikkeaman toiminnassa, on hänen tehtävä siitä Faminetiin poikkeamailmoitus. Vakavat poikkeamat käsitellään heti seuraavana päivänä yksikönjohtajan ja palvelujohtajan johdolla ja vähäiset poikkeamat käsitellään aina tiimipalaverissa koko henkilökunnan kesken. Poikkeamien käsittelyyn kuuluu aina myös ennaltaehkäisevän ja korjaavan suunnitelman tekeminen. Yksikönjohtajan vastuulla on ilmoittaa henkilöstön ilmoittamat epäkohdat eteenpäin ja yhdessä palvelujohtajan kanssa tarttua toimenpiteisiin. Meillä on vahvana ilmapiiri, jossa jokaisen on helppo puhua ja ottaa asioita esiin. Laadukas hoitotyö on meille tärkeää, joten suhtaudumme pieniinkin poikkeamiin ja epäkohtiin vakavasti.

Nuorten tyytyväisyyttä Palmukoti Keravan hoitoon ja kasvatukseen mittaamme kahdesti vuodessa asiakastyytyväisyyskyselyllä. Kyselyyn vastataan anonymisti ja tulokset käymme yhdessä nuorten kanssa läpi nuortokokouksessa, jonka jälkeen henkilökunta tekee kehittämissuunnitelman tulosten pohjalta.

Nuorten hoidon ja kasvatuksen edistymistä mitataan yhdessä nuoren, huoltajien ja omaohjaajan kanssa kolmen kuukauden välein tehtävällä toimintakykymittarilla. Toimintakykymittarin tulosten pohjalta ja asiakassuunnitelmassa asetettujen tavoitteiden mukaan tehdään hoito- ja kasvatussuunnitelma, jota päivitetään myös kolmen kuukauden välein.

Lääkehoitovastaavana toimiva sairaanhoitaja ja varavastaavana toimiva lähihoitaja osallistuvat lääkehoidon yhteisiin palavereihin ja huolehtivat 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 lääkehoitoperehdytyksen ja huolehtii uusien työntekijöiden lääkelupien suorittamisesta yhdessä yksikön johtajan kanssa.

Systemaattinen laadunhallinta on olennainen osa johtamis- ja toimintajärjestelmäämme. Johtamis- ja toimintajärjestelmä toimii ennakoivasti ja itseohjautuvasti asiakas-, ympäristö- ja lainsäädäntövaatimukset täyttäen. Toimintajärjestelmä tyyttää 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 yksikössä tehtävää laatutyötä.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Palmukoti Keravan yksikönjohtaja vastaa siitä, että yksikön toiminta toteutuu laadukkaasti lakien, ohjeistusten ja viranomais määräysten mukaan. Vastuu laadun ja laatulupauksemme toteutumisesta arjessa on jokaisella työntekijällä.

Palmukoti Keravalla hoito- ja kasvatustyöstä sekä henkilöstöjohtamisesta vastaa yksikönjohtaja. Palvelujohtaja toimii yksikönjohtajan esihenkilönä. Lääkehoidosta yksikössämme vastaa nimetty sairaanhoitaja sekä lähihoitaja. Turvallisuudesta vastaa koulutettu nimetty ohjaaja. Siivoukseen ja ruokahuoltoon sekä kestävään kehitykseen on nimettyinä ohjaajat myös.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Palmukoti Keravalle voivat sosiaalityöntekijät ja asiakasohjauksen työntekijät olla puhelimitse yhteydessä aina. Yksikkömme verkkosivuilla löytyvät sekä yksikön että yksikönjohtajan ja palvelujohtajan yhteystiedot. Familiar Oy:llä toimii myös oma asiakasohjaus, jonka kautta pyrimme aina löytämään asiakkaalle sopivan sijoituspaikan. Myös asiakasohjauksen yhteystiedot löytyvät verkkosivuiltamme.

Nuoren muuttaessa Palmukoti Keravalle olemme heti yhteydessä kouluun tai muuhun päivätoimintaan, johon nuoren on tarkoitus päästä. Meillä on tiivis ja pitkä yhteistyö Keravan perusopetuksen oppilaitosten kanssa ja onnistumme saamaan nopeasti koulupaikan nuorelle. Myös lähialueen ammatillisten oppilaitosten sekä lukioiden kanssa teemme yhteistyötä ja jokaiselle nuorellemme on aina löytynyt sopiva opiskelupaikka. Perusterveydenhuolto toteutuu Keravan terveysasemalla, joka sijaitsee aivan yksikkömme läheisyydessä.

Haluamme, että jokaisella nuorella on kaikki edellytykset osallistua elämänsä ja sijoituksensa suunnitteluun. Tiedotamme nuorta aina häntä koskeissa asioissa ja aina mahdollisuuksien mukaan hoidamme asiat nuoren kanssa yhdessä (esim. lääkäriajan varaaminen, koulupalaverin sopiminen). Meille on tärkeää, että tiedämme nuoren oman toiveen ja pyrimmekin heti sijoituksen alusta luomaan luottamukselliset suhteet nuoriin. Kerromme nuorelle aina neuvotteluiden ajankohdat ja valmistaudumme niihin nuoren kanssa yhdessä. Kysymme nuorelta

ennen neuvotteluja onko hänellä asioita, joita haluaa tuoda tapaamisessa esiin ja tarjoamme myös omaohjaajan apua asioiden kertomisessa, mikäli nuoresta tuntuu vaikealta kertoa asiaa itse. Osallistamme nuorta myös kuukausikoosteiden tekemiseen ja usein omaohjaajat kirjoittavat koosteen alusta alkaen nuoren kanssa. Pidämme säännöllisesti nuorten kokouksia, joissa voimme yhteisönä käsitellä yleisesti nuorten mieltä askarruttavia asioita.

Yksikössämme on keittiössä ilmoitustaululla kaikkien saatavilla hyvää kohtelua koskeva suunnitelma, omavalvontasuunnitelma sekä yksikön yleiset käytänteet. Päivitämme hyvää kohtelua koskevaa suunnitelmaa säännöllisesti yhdessä nuoren kanssa. Uuden nuoren muuttaessa Palmukoti Keravalle, käymme läpi suunnitelmat ja näytämme nuorelle mistä ne löytyvät.

Hoito- ja kasvatussuunnitelman pyrimme tekemään mahdollisimman pian nuoren muutettua 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 kuuden 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.

Ensimmäisen hoito- ja kasvatussuunnitelman valmistumisen jälkeen päivitämme suunnitelmaa aina kuuden kuukauden välein, asiakassuunnitelmien jälkeen. Omaohjaajat esittelevät oman nuorensa päivitetyn hoito- ja kasvatussuunnitelman työryhmän muille jäsenille tiimipalaverissa, jotta jokainen ohjaaja tietää kunkin nuoren tavoitteet hoidolle ja kasvatukselle. Hoito- ja kasvatussuunnitelman tavoitteet pilkotaan vielä pienemmiksi kuukausitavoitteiksi, jotka kirjataan ja arvioidaan kuukausikoosteissa. Nuoren ja huoltajien kanssa käydään myös 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. 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.

2.3.1 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 hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaavaan tai Aluehallintovirastoon. Sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot löytyvät hyvää kohtelua koskevasta suunnitelmasta sekä netistä. Ohjaajat auttavat nuorta ilmoituksen laatimisessa ja lähettämässä, mikäli nuori niin toivoo.

2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen

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 palavereissa esille. Mikäli nuori kokee, ettei halua nuorten palaveriin osallistua, tuovat ohjaajat myöhemmin nuorelle tietoon palaverissa käsitellyt asiat. Meillä nuoret saavat osallistua ruokalistojen tekemiseen ja toivommekin nuoria myös mukaan yhteiseen ruuan valmistukseen. Nuoret saavat meillä toteuttaa

itseään kokkailemalla tai leipomalla omia, vaikka omaan kotikulttuuriinsa 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.

Ylläpidämme turvallista ja lempeää ilmapiiriä yksikössämme, jossa kannustamme jokaista nuorta kertomaan työntekijöille heti, jos nuori kokee tai havaitsee jotakin epäkohtaa toiminnassamme. Pyrimme aina ohjaamaan nuoria ja heidän arkeaan keskustellen ja yleensä haastavimmatkin asiat saamme keskustellen selvitettyä.

Meillä käytetään rajoitustoimia hyvin vähän, mutta tarpeen vaatiessa turvaamme nuoren tilanteen tekemällä rajoituspäätöksiä. 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 (67§) sekä aineiden ja esineiden haltuunotto (65§) .

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. Arvion tekee aina mahdollisuuksien mukaan ne työntekijät, jotka ovat olleet rajoitustoimenpiteessä mukana.

Kaikki rajoitustoimet ovat eriteltyinä hyvää kohtelua koskevassa suunnitelmassa, joka on yksikön keittiö.

2.4 Muistutusten käsittely

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalaki asettaa sosiaali- ja terveydenhuoltoon laajan veloitteen ilmoittaa havaituista asiakas- tai potilasturvallisuutta vaarantavista poikkeamista, epäkohdista ja läheltä piti -tilanteista eteenpäin.

Valvontalain ilmoitusvelvollisuus koskee kaikkia Palmukoti Keravan työntekijöitä. Ilmoitus havaitusta poikkeamasta tai epäasianmukaisuudesta on tehtävä mieluummin liian herkästi kuin jäädä miettimään. Me Palmukoti Keravalla ajattelemme, että jos jotain asiaa jäädään miettimään, on siitä silloin aiheellista ilmoittaa. 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. Vakavat poikkeamat käsitellään aina viipymättä, viimeistään seuraavana arkipäivänä ilmoituksesta.

Yksikön johtajalla on valvontalain mukaan velvollisuus tehdä tarvittavat toimenpiteet poikkeaman korjaamiseksi sekä 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. aluehallintovirasto, Valvira, Fimea tai STUK).

Palmukoti Keravan hyvää kohtelua koskevasta suunnitelmasta sekä tästä omavalvontasuunnitelmasta löytyy liitteenä eri alueiden sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot.

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

2.5 Henkilöstö

Henkilökuntamme on hyvin sitoutunutta ja pitkäaikaista. Päivitämme osaamistamme vuosittaisilla koulutuksilla ja kuukausittainen työnohjauksemme tukee hoidon viitekehystä yksikössämme. Yksikössämme työskentelee yksikönjohtajan lisäksi kuusi ohjaaja kolmessa vuorossa. Ohjaajissamme on sekä sosionomeja että 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. Tarvittaessa henkilökunnalle on tarjolla myös yksilötyönohjausta ja psykologin palvelut.

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

Rekrytoinnissa kiinnitetään erityistä huomiota henkilön sopivuuteen yksikössämme. Yksikönjohtaja suunnittelee ja toteuttaa henkilöstön rekrytoinnin yhdessä palvelujohtajan kanssa. Meille tärkeitä arvoja ovat lempeä ja kunnioittava nuorten hoito ja kasvatusta 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 olemme yhteydessä myös. Yksikönjohtaja tarkastaa jokaisen työntekijän ammattioikeudet julkiterhikistä aina ennen työntekijävalintaa. Myös rikosrekisteriote tarkastetaan ennen työ sopimuksen allekirjoittamista. Yksikönjohtaja vastaa henkilöstön riittävästä ja pätevyyksistä.

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.

Jatkuvana koulutuksena meillä on myös Familiarin tarjoama Omaohjaajuuden ytimessä-koulutus, johon vakituinen henkilökunta voi hakea mukaan.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Palmukoti Keravalla henkilöstön riittävyys varmistetaan työvuorosuunnittelulla, jonka huolehtii yksikönjohtaja. Yksikönjohtaja työskentelee arkisin virka-aikaan ja ohjaajat tekevät työtä kolmessa vuorossa. Aamuvuoroissa on yleensä yksi työntekijä, iltavuoroissa kaksi työntekijää ja öisin yksi työntekijä. Mikäli nuoren tilanne kriisiytyy ja nuori tarvitsee enemmän tukea arkeen, lisäämme henkilökuntaa vuoroihin tarpeen mukaan ja tarpeellisen ajan. Yksikönjohtaja arvioi lisäresurssin tarpeen yhdessä henkilöstön kanssa.

Meillä on pieni ja pitkäaikainen sijaisrinki, jota käytetään aina tarvittaessa vuoroissa. Sijaisia käytetään henkilökunnan sairastapauksissa ja koulutus sekä tiimpäivissä. Meille on erityisen tärkeää, että sijaiset ovat nuorille tuttuja ja tietävät yksikkömme toimintatavat. Perehdytämme uudet sijaiset aina yksikön toimintaan ensimmäisessä työvuorossa.

Yksikönjohtaja on paikalla arkipäivisin virka-aikaan ja toimii henkilökunnan lähiesihenkilönä. Meillä on käytössä myös ympärivuorokautinen esihenkilöpäivystys. Päivystävä esihenkilö auttaa myös tarvittaessa esimerkiksi sijaisten hankkimisessa.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

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.

Olemme yhteydessä nuoren vastuusosiaalityöntekijään aina tarvittaessa. Mikäli nuoren tilanteessa tapahtuu muutosta, kontaktoimme sosiaalityöntekijän, huoltajat sekä mahdollisen hoitotahon ja koulun. Pidämme myös nuoren ajantasalla aina siitä, keihin olemme missäkin asiassa yhteydessä.

2.8 Toimitilat ja välineet

Yksikkömme on tunnelmallisessa vanhassa omakotitalossa. Talossa on kolme kerrosta. Alimmassa kerroksessa on kodinhoituhuone, monitoimitila sekä sauna ja kylpyhuone. Keskikerroksessa sijaitsee kaikki nuorten asuinhuoneet ja kaksi suihkua sekä wc:tä. Keskikerroksessa on myös aistihuone, joka on rakennettu nuorten tarpeet ja toiveet huomioiden. Aistihuoneessa voi jokainen nuori purkaa

kuormitustaan ja viettää aikaa yksin, yhdessä muiden nuorten kanssa tai ohjaajan kanssa. Ylimmässä kerroksessa on keittiö, olohuone sekä toimistotilat ja yksi wc. Meillä on myös itsenäistymisharjoitteluasunto. Asunto on vahvasti tuettu ja asuntoon on sisäänkäynti yksikön ensimmäisestä kerroksesta sisäkautta. Asuntoon on oma sisäänkäynti myös, jotta nuori voi harjoitella oman avaimen käyttöä ja hallintaa. Asunnossa on oma keittiös, jossa nuori voi harjoitella itsenäistä ruuanlaittoa ja rahan hallintaa ostamalla sovitulla budjetilla ruokatarvikkeita.

Yksikkömme sijaitsee Keravan keskustan läheisyydessä erinomaisten kulkuyhteyksien varrella kaikkien palveluiden läheisyydessä. Yksikkömme ei ole esteetön, sillä kerrokseen ei ole hissiä. Talomme on ihanalla ja vehreällä tontilla, jossa nuorilla on mahdollisuus mukaviin aktiviteetteihin. Meillä on frisbeegolf-kori ja kiekkoja sekä sulkapalloverkko ja mailat pihalla nuoria varten. Grillailemme pihalla usein. Marjapensaista keräämme vadelmia ja viinimarjoja! Autotallissamme on mahdollisuus tehdä ohjaajan kanssa pyörähuoltoa ja muita pieniä korjausprojekteja.

Meillä ohjaajat vastaavat kesäisin nurmikon leikkuusta ja talvisin lumen luonnista. Ruohonleikkurimme säilytetään lukitussa pihavarastossa, joka on erillinen rakennus pihassamme. Käytämme kiinteistöhuoltopalveluita kiinteistön korjaamiseen ja huoltoon liittyvissä asioissa. Kiinteistöhoitaja tulee paikalle aina pyydettyäessä.

Palmukoti Keravalla panostetaan kodinomaisuuteen ja sen takia ohjaajamme huolehtivat kodinhoidollisista tehtävistä. Meillä on päivittäiset ja vuorokohtaiset kotityöt, jotka ohjaajat suorittavat vuoroissaan. Myös nuoret saavat osallistua kotitöihin halutessaan.

Nuortemme henkilökohtaisia asioita keskustelemme henkilökunnan kesken vain toimistossamme. Toimisto sijaitsee talon yläkerrassa ja käytössämme on myös niin sanottu raporttiradio, jota pidämme päällä varmistaaksemme ettei puheemme kuulu toimiston ulkopuolelle. Nuoren kanssa keskustelemme siellä missä hän haluaa; joko nuoren huoneessa tai toimistossa. Nuorten tiedot ja asiakirjat säilytetään toimistossa lukituissa kaapeissa ja tietokoneelta kirjaudutaan aina ulos toimistosta poistuttaessa.

Yksikköömme on tehty terveystarkastus 5.11.2024 Keski-Uudenmaan elintarviketarkastajan toimesta. Tarkastuksella ei havaittiin seuraavat puutteet: keittiön työtaso ja laminaattilattia olivat osittain huonokuntoinen ja se kehoitettiin uusimaan. Keittiöön sekä olohuoneeseemme tehtiin lattiaremontti tammikuussa 2025. Samalla uusittiin keittiön työtaso.

Palotarkastus on tehty 5.11.2024 Keski-Uudenmaan pelastuslaitoksen toimesta. Tarkastuksella ei havaittu puutteita.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Palmukoti Keravalla 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 vastuuhenkilöjen kanssa.

Tietoturvasuunnitelma on laadittu 14.12.2022 ja päivitetty 16.4.2024.

Mehiläisen tietosuojavastaavana toimii Kim Klemetti.

Rekisterinpitäjänä toimii palvelun tilaaja.

Meillä ei ole kulunvalvontaa. Ulko-ovellamme on ovikamera, josta aukeaa kuva -ja ääniyhteys toimistoomme ovikelloa soittamalla. Yöaikaan ulko-oviin kytketään hälyttimet päälle turvallisuuden takaamiseksi.

Ohjaajilla on käytössä ajax-hätäpainikkeet.

Securitas Oy vastaa vartijakutsusta ja sen toimivuudesta sekä hätäpainikkeiden toimivuudesta. Turvallisuusvastaava tarkastaa hälyttimet kerran kuukaudessa ja ilmoittaa poikkeamista Securitas Oy:lle.

Lääkehoidossa käytössämme on lääkinnällisiä laitteita, joita huolletaan ja säännöllisesti. Verenpainemittari uusitaan kerran vuodessa, jotta mittaustuloksia voidaan pitää luotettavina. Alkometri kalibroidaan valtuutetussa huoltoliikkeessä vuosittain. Digitaalisten kuumemittareiden mittaustulosten oikeellisuus varmistetaan uusimalla mittarit säännöllisesti. Laastareita, raskaustestejä, henkilösuojaimia ym. lääkinnällisiä laitteita hankimme aina tarpeen mukaan. Lääkinnällisistä laitteista vastaavat lääkehoitovastaava sekä varavastaava.

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

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

Lääkehoidon kokonaisuudesta meillä vastaa lääkehoitovastaava, varavastaava ja yksikönjohtaja.

Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 15.5.2025.

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Kirjaamiseen perehdyttäminen on hyvin tärkeä osa koko perehdytysohjelmaa.

Uuden työntekijän tai harjoittelijan tullessa Palmukoti Keravalle käy yksikönjohtaja sekä mentoriohjaaja kirjaamisen asiat heti läpi. Meillä on myös perehdytyskansio, jossa käydään kirjaamista tarkemmin läpi. Familiarin sähköisessä perehdytysohjelmassa käydään kirjaamiseen ja tietosuojaan liittyvät osiot läpi.

Jokainen työntekijä suorittaa sähköisen perehdytysohjelman.

Myös pitkään työskennelleen henkilökunnan kesken käymme säännöllisesti kirjaamisen periaatteita läpi. Työryhmäpäivissä keskustelemme kirjaamisen käytänteistä ja teemme toimintaamme muutoksia, jos havaitsemme kirjaamisessa tai asiakastietojen käsittelyssä jotakin poikkeavaa. 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. Kirjaaminen tapahtuu aina toimistossa.

Halutessaan myös nuori voi osallistua kirjauksen tekemiseen. Tällöin huolehdimme, että muiden asiakkaiden tietoja ei tule asiakastietojärjestelmässä näkyviin. Vuorokohtaiset raportit pidämme sovittuna kellonaikana toimistossa. Suullisen raportin aikana pidämme toimiston oven suljettuna ja laitamme radion päälle toimiston ulkopuolelle, jotta voimme varmistaa ettei toimistosta kuulu puhetta sen ulkopuolelle.

Toimistossamme on tietosuojaroskia varten paperinsilppuri, johon laitamme kaikki asiakkaiden tietoja sisältävät paperit heti.

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

Mehiläisen tietosuojavastaava:

Kim Klemetti

p.0456728286

kim.klemetti@mehilainen.fi

Palmukoti Keravan tietosuojavastaava:

Virpi Järvinen

p.0406212778

virpi.jarvinen@familiar.fi

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Yksikössämme henkilökunta on kiinnostunut nuorten kokemuksista yksikön arjesta ja hoidon sekä kasvatuksen laadusta. Käymme nuorten kanssa yksitellen arjessa 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. Kysely toteutetaan forms-kyselynä ja siihen vastataan anonyymisti. Käymme kyselyn vastaukset työryhmänä läpi tiimipäivässä ja laadimme vastausten pohjalta kehittämissuunnitelman.

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

Meillä henkilökunta sitoutuu kehittämiskohteisiin ja olemmekin saaneet joka vuosi parannettua kehittämiskohteiden tuloksia.

3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Palmukoti Keravalla toimii turvallisuusvastaava, joka huolehtii yksikkömme turvallisuusasioista yhdessä yksikönjohtajan ja koko henkilöstön kanssa.

Turvallisuusvastaava huolehtii yksikön henkilöstön ja nuorten perehdyttämisestä turvallisuusasioihin. Turvallisuusvastaava toteuttaa myös turvallisuuskävelyt henkilöstölle kaksi kertaa vuodessa ja aina uuden työntekijän aloittaessa. Myös nuorille järjestetään turvallisuuskävelyt uuden nuoren muuttaessa yksikköömme. 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.

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 poikkeamajärjestelmää, erilaisia palautekanavia, henkilöstökyselyjä, henkilöstökokouksia, turvallisuuskävelyjä, toimitilatarkastuksia sekä omavalvontakäyntejä - ja kyselyitä.

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

Turvallisuusriskien arviointia toteutetaan edellä mainittujen lisäksi osana arkea. Työn vaarojen arvioidaan laajasti asiakkaisiin, tiloihin, kemikaaleihin, ympäristötekijöihin ynnä muihin riskeihin liittyviä asioita. Arvioinnin yhteydessä tehdään suunnitelma havaittujen riskien ja puutteiden ennaltoimiseksi ja korjaamiseksi. Arviointi tehdään vallitsevan tilanteen mukaisesti ja suunniteltujen toimenpiteiden toteutumista 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 olemme arvioineet 1. Työturvallisuuden: rappusissa liukastuminen, 2. Tietosuojan&tietoturvan: toimiston äänieristys sekä 3. Asiakas ja potilasturvallisuuden: itsetuhoinen käyttäytyminen.

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

Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus (Valvontalaki 29§).

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 toiminnanohjausjärjestelmä 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.

Riskien tunnistamisen jälkeen tehdään työryhmän kanssa suunnitelma korjaavista toimenpiteistä ja seurataan muutoksen toteutumista arjessa. Tiimipalavereissa 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.

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 omavalvonnallisin 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 salassapitosäännösten 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 tehdyn ilmoituksen seurauksena.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

PalmukotiKeravalla käytetään seuraavia palveluita alihankintana:

Kiinteistöpalvelu UDD (kiinteistön huolto, sisä -ja ulkotilat)

Putkimesta Oy (putki- ja viemärintiasiat)

Öljypoltinhuolto Koivunen (talon lämmitysasiat)

Lassila&Tikanoja (jätehuolto)

Kiertokapula (jätehuolto)

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

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

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

Jokainen työntekijä perehtyy uuteen ja päivitettyyn omavalvontasuunnitelmaan ja kuittaa perehtymisen suoritetuksi 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.

Omavalvontasuunnitelman suunnittelusta, laatimisesta ja seurannasta vastaa:

Virpi Järvinen

p.0406212778

virpi.jarvinen@familiar.fi

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

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

Omavalvontasuunnitelma julkaistaan aina myös internet-sivuillamme.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan kuukausittain omavalvontakyselyllä. Kyselyn pohjalta määritellään toimenpiteet, joiden toteutumista seurataan. Omavalvontakysely muodostaa omavalvontaindeksin, jota seuraamme.

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

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan raportoimalla kehittämiskohteet neljännesvuosittain julkisessa tietoverkossa.

Oma-ohjelmointisuunnitelman hyväksy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja

Paikka ja päiväys: Keravalla 10.03.2026

Allekirjoitus



Virpi Järvinen