

Sarastuksen omavalvontasuunnitelma



Sisällysluettelo

Johdanto	3
Sarastusta koskevat tiedot	4
Alihankinta ja ostopalvelut	4
Omavalvontasuunnitelman laatiminen	6
Sarastuksen omavalvontasuunnitelman laatiminen	6
Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	8
Sarastuksen toiminta-ajatus ja -periaatteet	9
Omavalvonnan toimeenpano	11
Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen	11
Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat	12
Riskien hallinnan työnjako	13
Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista	14
Sarastuksen riskienhallinnan toimeenpanon ohjeet	14
Riskien tunnistaminen	15
Ilmoitusvelvollisuus	15
Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen	16
Korjaavat toimenpiteet	17
Asiakkaan asema ja oikeudet	18
Hoito- ja kasvatussuunnitelma lastensuojelun sijaishuollossa	18
Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen	22
Sarastuksen toimintatavat itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi	24
Asiakkaan asiallinen kohtelu	26
Sarastuksen toimintatavat asiakkaan asiallisen kohtelun varmistamiseksi	26
Asiakkaiden osallisuus	27
Sarastuksen toimintatavat asiakkaiden ja läheisten osallisuuden varmistamiseksi	28
Sarastuksessa asiakkaana olevien oikeusturva	29
Sarastuksen omatyöntekijät	34
Palvelun sisällön omavalvonta	35
Sarastuksen hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta	35
Sarastuksen ravitsemus ja hyvää ruokahuoltoa tukevat toimintatavat	36
Sarastuksen hygieniakäytännöt	37
Sarastuksen infektioiden torjunta	38
Sarastuksen terveyden- ja sairaanhoito	38
Sarastuksen monialainen yhteistyö	39
Asiakasturvallisuus	40
Sarastuksen asiakasturvallisuus	40
Henkilöstö	40
Sarastuksen hoito- ja kasvatushenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet ..	41
Sarastuksen henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	43
Sarastuksen toimintatavat henkilöstön perehdyttämiseksi ja täydennyskouluttamiseksi	43
Toimitilat	45
Sarastuksen tilojen käytön periaatteet	45
Teknologiset ratkaisut	45
Sarastuksen teknologiset ratkaisut	45
Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet	47
Sarastuksen terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet	47
Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen	48
Sarastuksen toimintatavat asiakastyön kirjaamisessa	48
Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta	50
Sarastuksen kehittämissuunnitelman yhteenveto	50
Sospron omavalvontaohjelma	51
Sarastuksen omavalvontasuunnitelman seuranta	51

Johdanto

Sospron laatujärjestelmä varmentaa Sosprossa tuotettujen sosiaalihuollon palvelujen laatua ja vaikuttavuutta sekä asiakkaittemme oikeusturvan ja osallisuuden toteutumista. Sen tavoitteena on lisätä asiakastyytyvyyttä, palveluiden laatua sekä vaikuttavuutta asiakkaiden hyvinvoinnin vahvistamiseksi.

Sospron laatujärjestelmä perustuu yleisesti sosiaalihuoltoa [Sosiaalihuoltolaki](#) sekä erityisesti lastensuojelua [Laste nsuojelulaki](#) koskevaan lainsäädäntöön sekä lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta [Sote-valvontalaki](#). Lainsäädännön lisäksi laatujärjestelmä huomioi Valviran määrittämät sosiaalipalveluiden omavalvontasuunnitelman vaatimukset [Valviran antama määräys \(1/2014\)](#), aluehallintovirastojen ohjeistukset sekä Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisemat lastensuojelun laatusuosituksukset ja sijaishuollon prosessin kriteerit ([STM julkaisu 2019:8](#)).

Laatujärjestelmään perustuen on laadittu Sospron sijaishuollon palvelujen omavalvontasuunnitelma, jota sovelletaan Sospro Oy:n, Sospro Satakunta Oy:n, Sospro Kanta-Häme Oy:n, Nuorisokoti Ermi Oy:n, Sospro Pirkanmaa Oy:n sekä Sospro Etelä-Pohjanmaa Oy:n lastenkodeissa.

Sospron sijaishuollon palvelujen omavalvontasuunnitelmaan perustuen on jokainen Sospron sijaishuollon asuinyksikkö laatinut omaa toimintaansa koskevan omavalvontasuunnitelman.

Sarastusta koskevat tiedot

Nuorisokoti Ermi Oy

Y-tunnus: 1797642-1

Hyvinvointialue: Kanta-Hämeen hyvinvointialue, Omahäme

Sijaintikunta yhteystietoinen: Jokioisten kunta, Keskuskatu 29A, 31600 Jokioinen

Aluehallintoviraston luvan myöntämisaikajankohta: 27.8.2007, muutoslupa 20.5.2009, muutoslupa 3.11.2016

Palvelu, johon lupa on myönnetty: Yksityisten ympärivuorokautisten sosiaalipalveluiden tuottaminen

Toimintayksikön / Asuinyksikön nimi: Nuorisokoti Ermi, Sarastus

Toimintayksikön / Asuinyksikön osoite: Ilmalantie 24, 31600 Jokioinen

Palvelumuoto: Yksityisten ympärivuorokautisten sosiaalipalveluiden tuottaminen

Asiakaspaikkamäärä: 7

Lähiesihenkilö/yksikön johtaja: Elviira Onnela

Lähiesihenkilön/yksikön johtajan puhelinnumero: 050 534 1777

Lähiesihenkilön/yksikön johtajan sähköpostiosoite: elviira.onnela@sospro.fi

Vastuuhenkilö/toiminnanjohtaja: Säde Mäntylä

Vastuuhenkilön/toiminnanjohtajan puhelinnumero: 050534 0071

Vastuuhenkilön/toiminnanjohtajan sähköpostiosoite: sade.mantyla@sospro.fi

Yksikön hoito- ja kasvatushenkilöstössä käytetään alihankintana vuokratyövoimaa: EI

Alihankinta ja ostopalvelut

Alihankintana/ostopalveluna tuotetut palvelut ja palveluntuottajan tiedot:

- Siivous: Siivouspalvelu Mai
- Kiinteistönhoito: Envor Group

Sarastuksen työnohjaajana toimii: Terapia- ja työelämäkeskus Profess Oy, Vesa Heiskanen (*psykoterapeutti, pariterapeutti, perheterapeutti, hypnoterapeutti, työnohjaaja (STOry), kouluttaja*)

Miten varmistamme alihankinta/ostopalveluna tuotetun palvelun laadun ja turvallisuuden?

Sospro hankkii henkilöstön työnohjauksen ostopalveluna. Työnohjauksissa ei käsitellä asiakkaiden henkilötietoja. Ostopalveluna tai toimeksiantosopimuksella voidaan hankkia myös erityisosaamista henkilöstön konsultatiiviseksi tueksi. Konsultatiivisissa tilanteissa ei käsitellä asiakkaiden henkilötietoja, eikä erityisosaaja osallistu hoito-, kasvatus- ja kuntoutustyöhön.

Sarastuksessa ei tällä hetkellä käytetä vuokratyövoimaa. Sospron yksiköiden hoito-, kasvatus- ja kuntoutustyön henkilöstön määräaikaisessa sijaisuudessa voidaan kuitenkin tarvittaessa käyttää henkilöstövuokrausyritysten kautta hankittua vuokratyövoimaa. Vuokratyövoima perehdytetään Sospron Tuntityöntekijän ja vuokratyöntekijän perehdytyskortin mukaan, joka pitää sisällään Sospron turvallisuusohjeistukset sekä laatujärjestelmään kuuluvan poikkeamien hallinnan mallin mukaisen poikkeamien ilmoittamistavan. Vuokratyöntekijän perehdytyksessä otetaan huomioon työtehtävän kesto ja henkilön osaaminen tarvittaviin työtehtäviin. Vuokratyöntekijöitä ei käytetä lastenkodin johtajan eli vastuuhenkilön (laki yksityisistä sosiaalipalveluista) tehtävissä. Vuokratyöntekijän rikosrekisteriote tarkistetaan viimeistään ensimmäiseen vuoroon tullessa. Hänellä tulee olla mukanaan joko paperinen tai sähköinen rikostaustaote, joka on enintään 6 kk vanha. Vuokratyöntekijöiden salassapitovelvoite sekä asiakastiedon käyttöoikeudet määritetään Sospron ja henkilöstövuokrausyrityksen välisessä Henkilötietojen käsittelysopimuksessa.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

Ei, palveluntuottajan omavalvontasuunnitelmia ei ole vaadittu mutta palveluntuottajalta edellytetään, että se vastaa henkilöstönsä tehtävään edellytetystä riittävästä kokemuksesta ja koulutuksesta, työntekijöiden ammattitaidon ylläpitämisestä ja kehittämisestä, henkilöstön vastuu- ja potilasvakuutuksista sekä lakisääteisistä tapaturma-, oikeusturva- ja työttömyysvakuutuksista.

Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Sospron lastenkoteihin on laadittu sosiaalihuoltolain 47§:n sekä sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain 27§:n mukainen omavalvontasuunnitelma palvelun laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Suunnitelma pidetään julkisesti nähtävänä sospro.fi-verkkosivuilla sekä yksikössä, sen toteutumista seurataan säännöllisesti ja toimintaa kehitetään asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

Sospron lastenkotien omavalvontasuunnitelmat sekä niiden liitteenä olevat hyvää kohtelua koskevat suunnitelmat on laadittu erikseen jokaiseen lastenkodin asuinyksikköön. Sospron lastenkotien omavalvontasuunnitelmat laaditaan palvelusta vastaavan esihenkilön, työryhmän lähiesihenkilön sekä työryhmän yhteistyönä. Yksikköön sijoitettujen lasten kanssa keskustellaan omavalvontaan liittyvistä käytännöistä sekä yksikön toimintatavoista säännöllisesti lastenkokouksissa. Omavalvontaan liittyvä epäkohtien tunnistaminen sekä turvallisuusasiat ovat jokaisen työryhmäkokouksen asialistalla kuukausittain.

Hyvää kohtelua koskevat suunnitelmat on laadittu lastensuojelulain 61 b§:n mukaisesti. Omavalvontasuunnitelmat sekä niiden liitteenä olevat hyvää kohtelua koskevat suunnitelmat arvioidaan ja tarkastetaan Sospron johtamisen vuosikellon mukaan aina huhtikuussa sekä lisäksi aina silloin, jos toiminta oleellisesti muuttuu tai, jos omavalvonnassa on havaittu palvelun laatuun tai asiakasturvallisuuteen liittyvien toimintatapojen tai ohjeistusten muuttamisen tarve.

Sarastuksen omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö (nimi ja yhteystiedot):

Elviira Onnela, yksikön johtaja

Puh. 050 534 1777

sähköposti: elviira.onnela@sospro.fi

Omavalvontasuunnitelman viimeisin päivitys (pvm):

22.9.2023

Ketkä osallistuvat omavalvontasuunnitelman laadintaan ja miten pidetään huolta henkilöstön osallistamisesta suunnitelman laatimiseen?

Suunnittelun seurannasta ja päivittämisestä vastaavat yksikön toiminnanjohtaja ja yksikön johtaja. Suunnitelman päivitykset kirjataan omavalvontasuunnitelma-lokiin. Henkilöstö osallistuu omavalvontasuunnitelman laadintaan esimerkiksi työryhmäkokouksissa.

Miten yksikössä seurataan ja varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus ja miten usein se päivitetään?

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Päivitys tehdään kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Ajantasaisuutta seurataan työryhmäkokouksissa sekä toiminnanjohtajan ja yksikön johtajan välisissä operatiivisissa kokouksissa.

Missä ja miten omavalvontasuunnitelma on asiakkaiden nähtävillä?

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Sarastuksen nettisivuilla. QR-koodi, jolla pääsee helposti sivuille, on laminoituna Sarastuksen eteisen ilmoitustaululla asiakkaiden ja yksikössä vierailevien läheisten sekä ammattilaisten nähtävillä.

Hyvää kohtelua koskevan suunnitelman laatimispäivämäärä:

16.11.2022

Hyvää kohtelua koskevan suunnitelman tarkastuspäivämäärä:

21.09.2023

Miten hyvää kohtelua koskeva suunnitelma on laadittu lasten kanssa:

Lasten kanssa käydään säännöllisesti keskustelua hyvästä kohtelusta lasten viikkopalaverissa. Pyritään nostamaan esille konkreettisia vuorovaikutustilanteita, joiden kautta havainnollistetaan tapoja kohdella toisia hyvin. Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma käydään läpi jokaisen yksikköön sijoitetun lapsen kanssa.

Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma on lähetetty jokaisen yksikköön sijoitetun lapsen sosiaalityöntekijälle: Kyllä

Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Toiminta-ajatus

Kaiken toimintamme keskiössä on usko ihmisessä olevaan hyvään. Näemme pintaa syvemmälle ja tuemme hyvää. Se rakentaa luottamusta ja toivoa, mikä vahvistaa mieltä. Hoito-, kasvatus- ja kuntoutustyömme lähtökohtana ovat aina lapsen ja perheen yksilölliset tarpeet. Työmme tavoitteena on tukea asiakkaidemme sisäisen voiman kehittymistä ja vahvistumista. Sosprossa kiinnitämme huomiomme hyvään, näemme mahdollisuuksia, yrittämistä, sinnittelyä, toivoa ja etsimme ongelmiin ratkaisuja. Hyvään ”tarttuminen” ja sen näkyväksi saaminen on merkityksellistä. Työotteemme vahvistaa lasta ja perhettä, jolloin heidän itseluottamus, itsetunto, minäkuva kohenee. Tämä lähestymistapa ja asenne on PACE, jota meidän arvojemme mukainen työskentely vahvistaa. PACE-asenne tulee sanoista Playfulness-Leikkisyys, Acceptance-Hyväksyntä, Curiosity-Uteliaisuus ja Empathy-Myötätunto. Lastenkotiemme palveluissa tämä tarkoittaa halua välittää aidosti lapsesta. Meille on tärkeää, että asenne myös konkretisoituu ja välittyy asiakkaillemme.

Toteutamme arvoperustaista ja PACE-asenteen ideologiaa tietoisina positiivisina menetelminä ja tätä kautta uskomme, että meillä on mahdollisuus saada aikaan eheyttävä ja kuntouttava kiintymyssuhde lapseen. Aikuisten kanssa työskennellessä lähestymistapamme vahvistaa positiivista kuuntelevaa vuorovaikutusta. Kohtaamistemme perimmäinen ajatus on rakentaa olemassa olevien vahvuuksien varaan ja työmme huomio suuntautuu siihen minkä toivotaan jatkuvan. Tavoitteenamme on vahvistaa lapsen ja vanhempien omia ponnistuksia ja omaa pärjäämistä elämäntilanteessaan.

Antamamme tuen onnistumisessa korostuu lähestymistapamme ohella työskentelymme intensiivisyys ja oikea-aikaisuus suhteessa asiakkaittemme tarpeisiin. Työskentelyssä varmistamme, että turva hädän hetkellä toteutuu. Luomme ja nostamme asiakastyössä esiin asiakkaan oman tarinan sinnikkydestä, yrittämisestä ja kyvykkyydestä. Luotamme, että kohtaamiset ja jaetut kokemukset rakentavat lapselle ja vanhemmalle uutta ehyttä kokemushistoriaa yhdessä työntekijän kanssa.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Arvot ovat kaiken toimintamme perusta ja ne ohjaavat valintojamme jokaisena päivänä. Sospron yhteiset arvot ovat:

Rohkeus: Rohkeus on utelias eteenpäin vievä voima. Rohkeus on uskallusta unelmoida ja luoda uutta. Rohkeus on tekemään ryhtymistä, virheitä pelkäämättä. Edistämme Sosprossa rohkeasti ja ennakkoluulottomasti lapsen, perheen ja yhteiskunnan hyvinvointia:

- Varmistamalla tarkoituksenmukaisen osaamisen kussakin yksikössä - ammattitaitoinen henkilöstö ja monipuolinen menetelmäosaaminen varmistavat laadukkaan hoito-, kasvatus- ja kuntoutustyön
- Vaikuttavassa ja asiakasta eteenpäin vievässä arjessa työmme tukena on riittävän selkeitä, realistisia ja maltillisia rakenteita ja toimintaohjeita
- Vaalimme innostavaa ja kannustavaa ilmapiiriä jokaisessa työyhteisössä
- Olemme jatkuvasti nöyriä oman tekemisemme ja osaamisemme äärellä, kuuntelemme asiakkaittamme ja toisiamme, pyrimme ymmärtämään erilaisia näkökulmia ja hyödynnämme niitä parantaaksemme jatkuvasti toimintaamme.
- Kehitääksemme palveluamme ja siitä koettua vaikuttavuutta mittaamme ja seuraamme säännöllisesti asiakaskokemusta ja suuntaamme toimintaamme saadun palautteen perusteella.
- Toimintamme on tavoitteellista ja suunnitelmallista - lain ja säädösten tulkinnat ovat yhtenäiset ja työkäytännöt nojautuvat Sospron arvoihin sekä yhteiseen laatuajatteluun
- Perustamme hoito-, kasvatus- ja kuntoutustyömme jatkuvaan ja säännölliseen arviointiin yhdessä asiakkaittemme kanssa - käytössämme on asiakkaan toimintakykyä seuraava mittari, joka auttaa tavoitteiden mukaisen työskentelyn arviointia.

Yksilöllisyys: Jokainen ihminen on ainutlaatuinen yksilö, jolla on oikeus tulla kohdatuksi hänen yksilöllisyyttään kunnioittaen. Jokaisen ihmisen yksilöllisyyden kunnioittaminen ja arvostaminen on kaiken inhimillisen kohtaamisen lähtökohta.

Asiakastyömme sisältää yhdessä tekemistä, paljon lapsen ja vanhempien osallisuutta ja kuulluksi tulemistä sekä vahvasti työntekijän osaavaa tunne- ja tilanneälyä, tukemisen, ohjaamisen ja puuttumisen rohkeutta ja inhimillistä lämpöä. Huomioimme vahvasti asiakas- ja lapsikohtaisen yksilöllisen tuen toteutumisen sekä toimivan perhe- ja verkostoyhteistyön.

Osallisuus: Osallisuus on kuulumista yhteisöön, kuulluksi tulemistä sekä osallisuutta yhteiseen ja yksilöä koskevaan päätöksentekoon. Osallisuus on mahdollisuus tasavertaiseen vaikuttamiseen.

Meille on tärkeää asiakkaidemme osallisuus arjessa: lapsen ja nuoren on mahdollista olla aidosti mukana häntä koskevissa päätöksissä ja lapsen perhe sekä lapselle tärkeä läheisverkosto otetaan tiiviin yhteistyön avulla mukaan lapsen arkeen. Uskomme, että yhdessä lasten ja perheiden kanssa onnistumme työllemme asetetuissa tavoitteissa.

Luottamus: Avoimella ja keskinäiseen luottamukseen pohjautuvalla vuorovaikutuksella, luomme mahdollisuudet onnistuneelle yhteistyölle. Luottamus on kaiken toimintamme perusta.

Luottamukseen perustuvan vuorovaikutussuhteen rakentaminen lapsen ja perheen kanssa on toimivan hoito-, kasvat- ja kuntoutustyön keskiössä. Sen saavuttaminen ei aina ole helppoa, siksi meille on tärkeää, että jokainen työntekijämme pääsee työskentelemään yhteisössä, joka kannustaa ja innostaa. Panostamme henkilöstömme ammatillisen osaamisen vahvistamiseen sekä avoimeen toimintakulttuuriin ja psykologisesti turvalliseen työympäristöön.

Sarastuksen toiminta-ajatus ja -periaatteet

Sarastuksen toiminta-ajatus ja -periaatteet perustuvat yksikön profiilin mukaiseen kasvuympäristöön:

Nuorisokoti Ermin asuinyksikkö Sarastus on tarkoitettu lapsille, jotka tarvitsevat ammatillista osaamista kasvunsa, kehityksensä, koulutyönsä ja arkensa sujumiseen. Kuntouttavia elementtejä Sarastuksessa ovat esimerkiksi strukturoitu arki, arjentaitojen opettelu, korjaavat ihmissuhteet, lämpö ja eheyttävä aikuisten läheisyys. Vankka tuki koulutyöhön sekä sosiaalisten taitojen, toiminnanhallinnan sekä yhteisöllisyyden opettelu luovat mahdollisuuden kasvuun ja kehitykseen. Uskomme lapsessa olevaan hyvään ja etenemme kohti tavoitteita vahvuudet ja voimavarat huomioiden.

Sarastuksen erityisosaaminen painottuu neuropsykiatriseen osaamiseen, psykiatriseen osaamiseen sekä monikulttuuristen lasten kanssa työskentelyyn. Lisäksi yksikössämme on toimintaterapeuttista osaamista.

Neuropsykiatrinen osaaminen: neuropsykiatrisen osaamisen kautta haluamme erityisesti kiinnittää huomiota siihen, että kiinnitämme entistä vahvemmin huomiota lapsen vahvuuksiin ja voimavaroihin. Tämän avulla voidaan vähentää ei-toivottua käyttäytymistä ja luoda lapselle onnistumisen kokemuksia. Menetelmiä ovat voimavarakeskeinen ja vahvuusperustainen työote, ennakointi, arjen strukturointi, visuaalinen tuki, viikko-/päiväohjelmat, tunnetyöskentely.

Monikulttuurinen osaaminen: monikulttuurisen osaamisen kautta haluamme erityisesti kiinnittää huomiota siihen, että kohtaamme lapsen ja perheen uteliaasti ja kulttuurisensitiivisesti. Olemme kiinnostuneita lapsen taustasta, historiasta ja kulttuurista. Otamme työskentelyssämme huomioon lapsen kulttuuritaustan, Suomen laki huomioiden. Käymme keskusteluja lapsen kanssa, vahvistaen hänen itsetuntemustaan ja itseluottamustaan. Keskusteluissa otamme huomioon mahdolliset kunniaan liittyvän väkivallan kokemukset ja tuomme julki sitä, millaista on hyvä kohtelu ja mikä on hyväksyttävää. Menetelmiä ovat kulttuurisensitiivisyys, yhteistyö Didarin ja Sopulinjan kanssa, Tulka- tulkkipalvelun hyödyntäminen vuorovaikutustilanteissa.

Toimintaterapeuttinen osaamisen kautta haluamme erityisesti kiinnittää huomiota toimivien toimintamallien löytymiseen arjessa kaikkien lasten kohdalla (arviointityöskentely, konsultointi, konkreettisten tavoitteiden asettaminen, tavoitteellinen hoito-kasvatus- ja kuntoutustyö). Menetelmiä ovat esimerkiksi OSA- itsearviointi, päivittäisten toimintojen arviointi, aistisäätelyn kartoitus, toiminnallisen tilanteen arviointi, motoristen taitojen kartoitus, mielialan kartoitus, ahdistuneisuuden kartoitus ja työskentely sen hallitsemiseksi, rentoutumisen harjoittelu, uneen liittyvien haasteiden kartoitus ja työskentely nukkumisen tukemiseksi

Yhteistyö lasten ja perheiden kanssa rakennetaan arvojen varaan ja ne ovat toimintamme perusta; yksilöllisyys, rohkeus, osallisuus, luottamus. Arvot näkyvät henkilökunnan työskentelyssä mm. tavassa kohdata lapsi ja vuorovaikutustilanteissa. Vanhemmat otetaan tiiviisti mukaan kasvatustyöhön, erityisesti omaohjaajatyöskentelyn kautta. Työryhmästämmme neljä ohjaajaa on suorittanut voimavarakeskeisen perhetyön koulutuksen. Koulutuksen myötä haluamme erityisesti kiinnittää huomiota koko perheen tilanteeseen ja hyvinvointiin. Perheyhteistyö on meille erityisen tärkeää.

Omavalvonnan toimeenpano

Asiakkaillamme on oikeus turvalliseen ja laadukkaaseen palveluun, jossa huomioidaan asiakkaan fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen turvallisuus. Lapsen, nuoren ja vanhemman näkökulmasta tämä tarkoittaa fyysisen ja henkisen turvallisuuden lisäksi myös luottamusta meidän hoitoomme, kasvatukseen ja kuntoutukseen.

Meillä jokaisella sosprolaisella on oikeus turvalliseen työympäristöön ja sen toteutuminen varmistaa osaltaan myös turvallisen palvelun tuottamisen asiakkaillemme. Jokaisen sosprolaisen oikeus on työskennellä ilmapiirissä, jossa ei tarvitse pelätä ja jossa voi luottaa työyhteisöltä saatavaan tukeen. Sosprossa turvallisuus on kaikkien yhteinen asia, varmistamme ja kehitämme sitä tukevia työmenetelmiä ja toimintatapoja yhdessä lasten ja heidän läheistensä kanssa.

Turvallisuus on meille Sosprossa erittäin tärkeä asia ja se koostuu pienistä mutta jokapäiväisistä teoista. Turvallisuutta ja hallinnan tunnetta lisäävät toimintatapamme, joissa huomio kiinnitetään vuorovaikutuksen laatuun. Työskentelyotteemme, tapa puhua asiakkaiden kanssa, käyttää eleitä tietoisesti, olla läsnä aikuisina ja rinnallakulkijoina sekä yhdessä sovitut rakenteet arjessa ja tarkoituksenmukaiset tilaratkaisut luovat pohjan turvalliselle kasvu- ja työympäristölle. Työskentelyotteemme lisäksi ennakoimme asiakastyössä mahdollisia uhka- ja vaaratilanteita, valmistaudumme ja varaudumme kattavasti poikkeustilanteisiin sekä mahdollisiin sisäisiin ja ulkoisiin uhkatekijöihin. Huolehdimme, että henkilöstöllämme on osaamista toimia poikkeus, uhka- ja vaaratilanteissa sekä turvata akuuteissa tilanteissa asiakkaiden turvallisuus. Vaara- tai kriisitilanteen jälkeen käsittelemme tilanteen avoimesti läsnäolleiden sekä koko työryhmän kanssa, jotta tunnistamme sekä asiakkaittemme, että työntekijöiden psykososiaalisen tuen tarpeen sekä löydämme keinoja välttää samankaltaisten tilanteiden uusiutuminen.

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Sospron tuottamien palvelujen omavalvonta perustuu riskienarviointiin, ennakointiin ja varautumiseen sekä toiminnan jatkuvaan parantamiseen. Toiminnan jatkuvuuden turvaamiseksi tunnistamme toimintaamme liittyviä riskejä ja varaudumme niin normaaliolojen häiriötilanteisiin kuin vakavampiin poikkeustilanteisiin. Jokaisella Sospron yksiköllä on laadittuna erillinen valmius- ja varautumissuunnitelma, jossa kuvataan tarkemmin yksikön toimintatavat häiriö- ja poikkeustilanteiden varalle. Sospron valmius- ja varautumissuunnitelma huomioi toimintaohjeet tapaturmien, sairaskohtausten ja kuoleman varalle, ohjeet toiminnan väliaikaisten häiriötilanteiden varalle sekä toimintaohjeet uhka- ja vaaratilanteiden varalle. Valmius- ja varautumissuunnitelman liitteenä on erillinen jokaiselle toimitilalle laadittu palo- ja pelastussuunnitelma sisältäen poistumisturvallisuusselvityksen. Lisäksi liitteenä on erillinen valmiussuunnitelma koronaviruksen varalle.

Valmius- ja varautumissuunnitelma perustuu kansalliseen 72 tunnin varautumissuositukseen [72tuntia.fi](https://www.72tuntia.fi). Suunnitelman päivittäminen tapahtuu vähintään kerran vuodessa tai toiminnan/toimintaympäristön oleellisesti muuttuessa. Päivittämisen yhteydessä henkilöstön ja lasten kanssa järjestetään varautumiskävelyt [Varautumisen uusi työkalu helpottaa omaa parjaamista sähkökatkossa](#)

Poikkeamien havaitseminen, niistä ilmoittaminen ja niiden käsittely koko työryhmän kesken on tärkeä omavalvontaa toteuttava toimintatapa. Parannamme laatua ja varmistamme asiakasturvallisuutta tunnistamalla jo etukäteen niitä työvaiheita sekä tilanteita, joissa palvelun laatu tai asiakasturvallisuus voi vaarantua. Siksi dokumentoimme jokaisen haittatapahtuman ja läheltä piti -tilanteen poikkeamailmoituksena.

Poikkeamalla tarkoitamme toimintaamme liittyvää epäkohtaa, uhkaa ja vaaratilanteita sekä henkilöstön, että asiakkaiden oikeuksiin liittyviä loukkauksia. Poikkeaman aiheena voi olla palvelumme laatu-, turvallisuus-, lääkehoito-, tietosuoja-asiat tai epäasiallinen käytös tai häirintä.

Laatupoikkeamina tunnistamme asiakastyöhöme liittyviä epäkohtia, jotka voivat liittyä esihenkilötyöhön ja johtamiseen, kuten esimerkiksi henkilöstön käytöstä sovitusta toimintatavoissa poikkeamiseen tai Sospron arvojen vastaiseen toimintaan, asiakkaan saamaan palveluun ja palvelulupauksen täyttämiseen, kuten

esimerkiksi asiakassuunnitelmassa sovitusta toiminnasta poikkeamiseen tai asiakkaan oikeusturvaan liittyviin poikkeamiin tai arjen toimintoihin, kuten esimerkiksi poikkeamiin yhdessä sovitusta omavalvonnan toimintatavoista tai henkilöstön Sospron toiminta-ajatuksen tai arvojen vastaiseen toimintaan.

Turvallisuuspoikkeamina tunnistamme erikseen sekä asiakkaisiin, että henkilöstöön liittyviä läheltäpiti-, uhka- ja vaaratilanteita sekä väkivaltatilanteita. Turvallisuuteen liittyvät riskit voivat liittyä lasten asemaan liittyvien epäkohtien ja oikeusturvan toteutumiseen, esimerkiksi väärin toteutettuun rajoitustoimenpiteeseen, lasten turvallisuuden toteutumiseen luvattomien poissaolojen seurauksena, fyysisiin toimitiloihin ja niiden toimimattomuuteen tai lasten kasvuympäristöön, kuten esimerkiksi kohteluun toisten lasten osalta.

Lääkityspoikkeamina tunnistamme kaikissa turvallisen lääkehoidon toteuttamisen vaiheissa riskejä, läheltäpiti-tilanteita ja vaaratilanteita. Lääkityspoikkeamien tunnistamisen tavoitteena on tunnistaa henkilöstön lääkehoitoturvallisuusosaamiseen liittyviä riskejä.

Tietoturvapoikkeamina tunnistamme asiakkaittemme sekä henkilöstömme henkilötietojen käyttöön liittyviä loukkauksia sekä läheltäpiti-tilanteita, kuten esimerkiksi asiakasasiakirjojen käsittelyyn liittyviä poikkeamia.

Kannustamme kaikkia sosprolaisia kertomaan toiminnassamme havaituista poikkeamista matalalla kynnyksellä, jotta pystymme tunnistamaan toimintaamme liittyviä riskejä mahdollisimman varhain. Pidämme tärkeänä, että jokaisessa työryhmässä syntyy turvallinen työskentely- ja keskusteluilmapiiri, jossa eri tasoisia havaittuja poikkeamia uskalletaan tuoda esiin ja niistä keskustellaan säännöllisesti yhdessä, jotta löydämme oikeat korjaavat toimenpiteet ja toimintatavat.

Pyydämme asiakkailtamme, lapsilta ja heidän läheisiltään säännöllisesti palautetta toiminnastamme asiakaskokemuksesta avulla. Asiakkaillamme, heidän läheisillään sekä yhteistyökumppaneillamme on mahdollisuus antaa palautetta asiakkaittemme palveluun liittyvistä asioista suoraan toimintayksikköön puhelimitse, sähköpostitse sekä sähköisesti nimellä tai anonyymisti www.sospro.fi sivuilla olevan palautekanavan kautta. Asiakkaisiimme liittyvät palautteet käsitellään yksikön esihenkilön toimesta välittömästi ja niihin liittyvät mahdolliset korjaavat toimenpiteet suunnitellaan ja käsitellään koko työryhmän kesken säännöllisesti työryhmäkokouksissa. Asiakkailta ja heidän läheisiltään saatava palaute otetaan aina huomioon yksikön toimintaa ja sen kehittämistä suunniteltaessa. Asiakaspalautteen pyytäminen ja hyödyntäminen toiminnan ja sen omavalvonnan suunnittelussa perustuu Sospron palautetietoiseen työskentelyyn sekä lakiin sosiali- ja terveydenhuollon valvonnasta (§27) [Sote-valvontalaki](#).

Euroopan unionin Ilmoittajansuojelulain [Ilmoittajansuojelulaki](#) mukaisesti Sospron yhteistyökumppanin on mahdollista ilmoittaa vakavasta väärinkäytöksestä tai rikkeestä myös sähköisellä ilmoituskanavalla. Palautekanavien toiminnasta kerromme lisää ulkoisilla nettisivuillamme [Sospron palaute- ja ilmoituskanava](#).

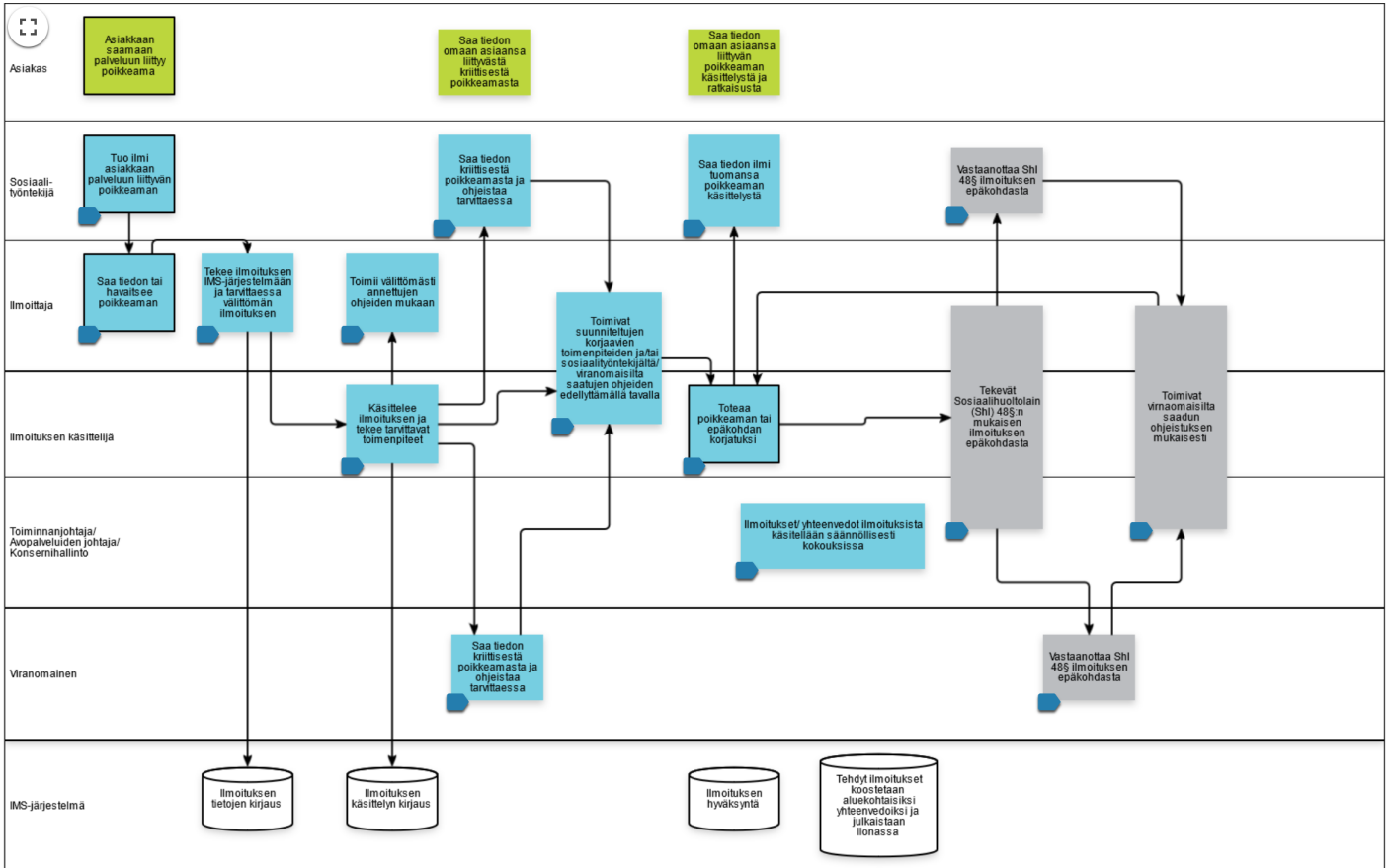
Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Olemme kuvanneet Sospron tavan hallita poikkeamia prosessikaaviona. Prosessikaavioimme kertoo, miten ilmoitamme ja käsittelemme poikkeamia. Prosessikaavion sisältöön on linkitetty työvaiheiden kuvaukset ja ohjeet dokumentteina. Poikkeamien hallinta -prosessimme tavoitteena on näin auttaa tunnistamaan ja ennaltaehkäisemään poikkeamia sekä ohjata käsittelemään toteutuneet poikkeamat tehokkaasti. Poikkeamien hallinnan prosessikaavio löytyy Sospron sisäisestä Intranetti Ilonasta jokaisen sosprolaisen käyttöön.

Jokainen Sospron työntekijä voi ilmoittaa havaitsemastaan poikkeamasta Ilonassa olevilla poikkeamatyyppin mukaisilla ilmoituslomakkeilla. Täytetty lomake tallentuu IMS-järjestelmään ja siirtyy siellä eteenpäin käsiteltäväksi ilmoituksen vastuuhenkilölle, joka on yleensä kyseisen ilmoittajan lähiesihenkilö tai sen yksikön esihenkilö, jota poikkeama koskettaa. Lisäksi ilmoituksen voi tehdä myös puhelimella IMS Mobile -sovellusta käyttäen.

Poikkeamien hallinnan prosessin sekä siihen liittyvien toimintatapojen läpikäynti on osa jokaisen sosprolaisen perehdytystä. Poikkeamien havaitseminen, niistä ilmoittaminen, niiden käsittely vastuuhenkilön toimesta, korjaavien toimenpiteiden tunnistaminen ja kehittämistoimenpiteistä sopinen sekä näiden yhteinen käsittely työryhmissä ovat osa jokapäiväistä toimintaamme.

Poikkeamien hallinta- prosessimme



Riskien hallinnan työnjako

Sospron turvallisuuskulttuuria johdetaan konsernin johtoryhmän avulla. Turvallisuuskulttuurin johtaminen tarkoittaa Sospron arvojen mukaisten toimintatapojen kehittämistä sekä henkilöstön turvallisuusosaamisen kehittämistä ja varmistamista. Sospron laatujohtaja vastaa laatu järjestelmään kuvattujen toimintatapojen sekä ohjeistusten ajantasaisuudesta sekä lainmukaisuudesta. Sospron kuntoutusjohtaja vastaa henkilöturvallisuuteen liittyvien toimintatapojen ja osaamisen kehittämisestä. Laatu- ja kuntoutusjohtaja kehittävät ja vastaavat edellämämainituista kokonaisuuksista yhdessä yksikkökohtaisesta asiakasturvallisuudesta vastaavien esihenkilöiden kanssa. Konsernin tietosuojavastaava vastaa henkilötietojen käsittelyyn liittyvien toimintatapojen lainmukaisuudesta ja kehittämisestä ja laatujohtajan vastuulla on asiakastiedon tietosuojan liittyvien käytäntöjen kehittäminen. Jokaisen yksikön esihenkilö vastaa oman yksikön asiakasturvallisuuden toteuttamisesta yksikön omavalvontasuunnitelmaan kirjattujen käytäntöjen mukaisesti.

Sosprossa on yksi yhteinen työsuojelupäällikkö, joka johtaa Sospron yhtiöiden työsuojeluvaltuutetuista sekä varavaltuutetuista koostuvaa työsuojeluorganisaatiota. Sospron turvallisuuskokonaisuuksien kehittämisestä vastaa Sospron kuntoutusjohtaja yhdessä laatujohtajan, tietosuojavastaavan, henkilöstöpäällikön sekä yksiköiden vastuukenkilöiden kanssa.

Sospron sisäisessä intranetti Ilonassa on jokaisen sosprolaisen käyttöön tarkoitettu Turvallisuus-sivu, jolta löytyy tietoa sekä ohjeistuksia turvallisen asiakastyön toteuttamiseen. Turvallisuusohjeistus sekä Sospron työsuojeluorganisaation toimintatavat käydään läpi jokaisen sosprolaisen perehdytyksessä ja turvallisuusasiat, sisältäen poikkeamailmoitusten käsittelyn, ovat jokaisen työryhmäkokoituksen asialistalla kuukausittain. Tuemme jokaista esihenkilöä vahvistamaan oman työryhmänsä psykologisesti turvallista toimintakulttuuria, jossa toimintaan ja palveluun liittyvistä epäkohdista ja niiden uhasta uskalletaan raportoida sekä käydä yhdessä avointa ja rakentavaa keskustelua. Raportoidut poikkeamatilanteet luokitellaan vakavuusasteikolla, lievä, vakava ja kriittinen ja jokaisen poikkeaman osalta tehdään riskiarviointi, kuinka todennäköisesti tapahtuma voi uusiutua ja jos uusiutuu, niin kuinka vakavat seuraukset uudella poikkeamatapahtumalla voi olla. Sekä vakavuusasteen

määrittely, että riskien arviointi asteikolla 0-10, auttaa sekä esihenkilöitä, että koko työryhmää, löytämään ja kohdentamaan paremmin korjaavia toimenpiteitä kuhunkin poikkeamaan.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Ilonan Turvallisuus sivulla oleva kuvaus turvallisuutta edistävästä ja ennakkointia korostavista toimintatavoista
 - Turvallisuus on pieniä tekoja, ohje
 - Yksikkökohtainen valmius ja varautumissuunnitelma, lomakepohja
 - Yksikkökohtainen varautumissuunnitelma Koronan varalle, lomakepohja
 - Yksikkökohtainen Leirien ja retkien turvallisuussuunnitelma, lomakepohja
 - Työhön saapuvan muistilista, ohje
 - Lasten hyvää kohtelua koskeva suunnitelma, lomakepohja
 - Lapsen luvaton poissaolo, ohje
 - Eri hyvinvointialueiden ohjeita lasten luvattomien poissaolojen varalle
 - Rajoitustoimenpiteet ja päätösten dokumentointi, laaja ohje
 - Rajoitustoimenpiteiden delegointi, ohje ja lomakepohja
 - Turvallinen lääkehoito opas
 - Yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma, lomakepohja
- Poikkeamien hallinta-sivu Ilonassa kokoaa yhteen Sospron tavan hallita poikkeamia:
 - Poikkeamailmoitusten lomakkeet poikkeaman ilmoittamista varten
 - Poikkeamien -hallinta prosessi prosessikaaviona
 - Johdolle yhteenvedot tehdyistä poikkeamailmoituksista
 - Toimintamalliin liittyvä ohjekuvaus
- Lisäksi Poikkeamien hallinnan prosessiin sisältyvät tarkennetut ohjeet
 - Poikkeamaesimerkit excel
 - IMS poikkeamailmoituksen tallentaminen, ohje
 - IMS mobilesovellus, asennusohje
 - Ilmoitus häirintäasiassa sähköpostitse, ohje
 - Epäasiallinen käytös ja häirintä, ohje
 - Tietoturvaloukkukseen liittyvät ilmoitukset, ohje
 - Shl 48§ ilmoitus asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta, lomake

Sarastuksen riskienhallinnan toimeenpanon ohjeet

Sarastuksessa hyvä hoito ja kasvatus perustuu turvallisiin kaikkia lapsia kunnioittavaan arjen käytäntöihin ja sääntöihin. Tehdessämme hoito- ja kasvatustyötä lasten kanssa ovat säännöt ja käytännöt välttämättömiä lapsen turvallisuuden vuoksi. Yksikön johtaja on tavoitettavissa työaikoina ja muina aikoina toimii Kanta-Hämeen Sospron yksiköiden yhteinen esihenkilöpäivystys ympäri vuorokauden.

Sarastuksen arkeen ja toimintaamme liittyvät riskit ja epäkohdat ovat yleisesti henkilöstömme tiedossa ja kannustamme heitä ilmoittamaan havaitsemistaan epäkohdista aktiivisesti, avoimesti ja matalalla kynnyksellä. Sarastuksessa turvallisuuteen liittyviä riskejä, mm. väkivallan osalta pyritään tunnistamaan joka vuorossa ja työvuorojen välissä tapahtuvalla tiedonvaihtoraportilla pyritään jakamaan riittävä ja tarkoituksenmukainen tieto mahdollisista turvallisuusriskeistä tulevan työvuoron ajalle. Ennakkointi, rakentava ja avoin vuorovaikutus ja arjen turvalliset rakenteet, kuten riittävä työvoiman resursointi, ovat väkivallan ennaltaehkäisyssä ensisijaisia keinoja. Henkilökunta on koulutettu kohtaamaan mahdollisia väkivaltatilanteita mm. MAPA-koulutuksessa.

Paloturvallisuutta harjoitellaan yhdessä työryhmän ja lasten kanssa vähintään kerran vuodessa. Lisäksi jokaisen lapsen ja työntekijän kanssa käydään läpi paloturvallisuusasiat tämän tullessa yksikköön. Turvallisuuskävelyn tavoitteena on tunnistaa yhdessä tiloihin ja toimintaympäristöön liittyviä turvallisuusriskejä.

Keittiössä käytettävät veitset ym. terävät työvälineet säilytetään lukitussa laatikoissa. Ulko-ovet pidetään aina lukittuna ulkoapäin ja sen avaa vuorossa oleva ohjaaja. Lasten tulee huolehtia ovien lukitsemisesta niistä kulkiessaan. Lapset pääsevät ulos ovista aina kun tarvitsevat tai haluavat.

Riskikartoitus tehdään työterveyshuollon kanssa. Työterveyshuolto tekee riskienkartoituksen säännöllisesti. Lapsikohtaista riskienhallintaa toteutamme myös yksilöllisen tuki ja turvallisuussuunnitelman avulla. Suunnitelma ohjaa lasta ja häntä hoitavia aikuisia tunnistamaan yhdessä lapsen turvallista arkea ja elämää tukevia toimintamalleja.

Sijoitettuna olevien lasten turvallisuusriskit kasvavat lasten luvattomien poissaolojen aikana sekä rajoitustoimenpiteiden käyttämisen yhteydessä. Molempiin tilanteisiin liittyy kriittisiä työvaiheita myös henkilöstön turvallisuuden näkökulmasta. Sekä lasten luvattomien poissaolojen, että lastensuojelulain mukaisten rajoitustoimenpiteiden käyttämiseen liittyvä ohjeistus korostaa ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä, jotka perustuvat lapsen hyvää ja arvostavaan kohteluun, aitoon ja läsnä olevaan vuorovaikutukseen ja lastenkodin kasvuympäristöön liittyviin toimintatapoihin.

Riskien tunnistaminen

Sospron riskienhallinnan prosessi lähtee periaatteesta, että asiakastyötä tekevällä henkilöstöllä on paras näkökulma siihen, miten asiakkaiden turvallinen ja laadukas palvelu toteutuu arjen toimintatavoissa. Arkeemme ja toimintaamme liittyvät riskit ja epäkohdat ovat yleisesti henkilöstömme tiedossa ja kannustamme heitä ilmoittamaan havaitsemistaan epäkohdista aktiivisesti, avoimesti ja matalalla kynnyksellä.

Riskejä tunnistetaan yksikkökohtaisesti Sospron lastenkotien valmius- ja varautumissuunnitelmien avulla. Suunnitelmat laaditaan henkilöstön kanssa yhteistyössä ja ne päivitetään vähintään kerran vuodessa, jolloin toteutetaan myös toimitilojen turvallisuuskävely yhdessä henkilöstön ja lasten kanssa. Turvallisuuskävelyn tavoitteena on tunnistaa yhdessä tiloihin ja toimintaympäristöön liittyviä turvallisuusriskejä.

Turvallisuuteen liittyviä riskejä pyritään tunnistamaan joka vuorossa. Työvuorojen välissä tapahtuvalla tiedonvaihtoraportilla pyritään jakamaan riittävä ja tarkoituksenmukainen tieto mahdollisista turvallisuusriskeistä, jotka voivat aktivoitua tulevan työvuoron aikana. Työvuoroissa voidaan käyttää lapsikohtaista BVC-lomaketta, jonka avulla arvioidaan kunkin lapsen riskiä väkivaltakäyttäytymisen ja/tai muun lapsen turvallisuutta vaarantavan oireilun osalta. Lapsikohtaista riskienhallintaa toteutamme myös yksilöllisen tuki- ja turvallisuussuunnitelman avulla. Suunnitelma ohjaa lasta ja häntä hoitavia aikuisia tunnistamaan yhdessä lapsen turvallista arkea ja elämää tukevia toimintamalleja.

Sijoitettuna olevien lasten turvallisuusriskit kasvavat lasten luvattomien poissaolojen aikana sekä rajoitustoimenpiteiden käyttämisen yhteydessä. Molempiin tilanteisiin liittyy kriittisiä työvaiheita myös henkilöstön turvallisuuden näkökulmasta. Sekä lasten luvattomien poissaolojen, että lastensuojelulain mukaisten rajoitustoimenpiteiden käyttämiseen liittyvä ohjeistus korostaa ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä, jotka perustuvat lapsen hyvää ja arvostavaan kohteluun, aitoon ja läsnäolevaan vuorovaikutukseen ja lastenkodin kasvuympäristöön liittyviin toimintatapoihin.

Ilmoitusvelvollisuus

Sospron poikkeamien hallinnan malli perustuu riskienarvointiin, ennakkointiin ja toiminnan jatkuvaan parantamiseen. Parannamme työmme laatua ja varmistamme asiakasturvallisuutta tunnistamalla jo etukäteen niitä työvaiheita sekä tilanteita, joissa palvelun laatu tai asiakasturvallisuus voi vaarantua. Poikkeamien hallinnan mallin mukaisesti poikkeamalla tarkoitamme toiminnassamme ilmenneitä asiakasturvallisuutta vaarantavia epäkohtia, uhka ja vaaratilanteita sekä henkilöstön, että asiakkaiden oikeuksiin liittyviä loukkauksia. Poikkeaman aiheena voi olla laatu-, turvallisuus-, tietosuojasiat tai epäasiallinen käytös tai häirintä.

Poikkeamien hallinnan malli sisältää sosiaalihuollon henkilöstön velvoitteen toimia siten, että asiakkaallemme annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti ja turvallisesti [Sosiaalihuoltolaki](#). Sosiaalihuoltolain 48§:n sekä Sosiaali- ja teveydenhuollon valvontalain 29§:n [Sote-valvontalaki](#) mukaisesti jokaisella sosprolaisella on velvollisuus ilmoittaa viipymättä omalle lähiesihenkilölleen, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Asiakkaan palvelun laatuun tai turvallisuuteen liittyvä kriittinen epäkohta tai sen uhka ilmoitetaan aina asiakkaan palvelun tilaajalle sekä

hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Sospron henkilöstöllä on edellä mainittuihin lakipykäliin perustuva ilmoitusvelvollisuus palvelun järjestäjälle ja aluehallintoviranomaiselle asiakkaan palveluun liittyvistä sellaisista puutteista, joita Sospro ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisoin toimin.

Poikkeamien hallinnan mallin ensisijainen periaate on, että toimintaamme liittyvä turvallisuus-, laatu, lääkitys- tai tietoturvapoikkeama ilmoitetaan välittömästi omalle lähiesihenkilölle ja poikkeamahavainto raportoidaan sähköisesti IMS-järjestelmän, jotta ilmoituksen käsittelyn yhteydessä pystytään toteuttamaan tilanteeseen liittyvä riskien kartoitus sekä vakavuusluokittelu. Poikkeamaan liittyvät korjaavat toimenpiteet suunnitellaan mahdollisimman pian yhdessä koko työryhmän kanssa näiden tietojen pohjalta.

Mikäli asiakkaaseen kohdistuvaa poikkeamaa ei saada, syystä tai toisesta, Sospron omassa organisaatiossa korjatuksi, on henkilöstöllä sosiaalihuoltolain 48§:n ja sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain 29§:n mukaan velvollisuus ilmoittaa asiakkaan palveluun liittyvästä olennaisesta poikkeamasta asiakkaan hyvinvointialueen sosiaalihuoltoon ja salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä. Poikkeamien hallinnan prosessi pitää sisällään ohjeen tämän ilmoituksen tekemisestä sekä lomakkeen, jolla ilmoitus tehdään. Poikkeaman havainneen henkilön esihenkilö tukee näissä tilanteissa ilmoituksen tekemistä ja ohje pitää sisällään maininnan, ettei ilmoituksen tehneeseen saa missään olosuhteissa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tai rangaistusta.

Pyydämme asiakkailtamme, lapsilta, heidän vanhemmiltaan, sekä sosiaalityöntekijöiltä säännöllisesti kolmen kuukauden välein palautetta palvelustamme. Tämä asiakaspalautte annetaan anonymisti ja siinä on mahdollista tuoda esiin palveluumme liittyvät epäkohdat, laatu- ja mahdolliset riskit. Käsittelemme kaikki palautteet välittömästi esihenkilöiden toimesta ja aina koko työryhmän kanssa kerran kuukaudessa. Kannustamme asiakkaittamme, lapsia ja heidän läheisiään antamaan meille palautetta toiminnastamme myös suullisesti sekä vapaamuotoisesti kirjallisesti. Asiakaspalautteen keräämisen lisäksi asiakkaillamme, heidän läheisillään sekä yhteistyökumppaneillamme on mahdollisuus antaa palautetta asiakaspalveluumme liittyen anonymisti tai nimellä sähköisesti www.sospro.fi sivuilla olevan palautekanavan kautta. Kirjaamme kaikki palautteet ja huomiot ylös ja käsittelemme ne yhdessä työryhmän kanssa työryhmäkokouksissa. Jokaiselle lapselle ja heidän vanhemmilleen kerrotaan myös muut viranomaiskanavat, joihin heillä on oikeus olla yhteydessä palveluumme liittyvistä epäkohdista.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Henkilöstön havaitsemat poikkeamat sekä asiakkailtamme tai heidän läheisiltään tai yhteistyökumppaneiltamme saatu palaute käsitellään aina työryhmän lähiesihenkilön toimesta, ellei ilmoituksen tekijä tai palautteen antaja ole halunnut merkitä vastuuhenkilöksi jotain toista esihenkilöä tai konsernihallinnon asiantuntijaa. Ilmoituksen tai palautteen vastuuhenkilöksi nimetty henkilö harkitsee tarvitsee hän ilmoituksen käsittelyyn mukaan oman esihenkilönsä tai jonkun muun konsernihallinnon asiantuntijan. Ilmoituksen tai palautteen vastuuhenkilö harkitsee välittömän ohjeistuksen tarpeen ja huolehtii työryhmässä sovitulla ilmoituskanavalla, että koko työryhmä saa tiedon välittömistä ohjeista uhka- ja vaara tai väkivaltilanteisiin liittyen. Vakavat ja kriittiset poikkeamat käsitellään välittömästi yksikön esihenkilöiden toimesta ja sovitaan millaiset välittömät korjaavat toimenpiteet ja ohjeet henkilöstölle tiedotetaan.

IMS-järjestelmään kirjatut poikkeamailmoitukset sekä asiakkailta tai heidän läheisiltään tai yhteistyökumppaneiltamme saadut palautteet käsitellään kuukausittain ensisijaisesti työ- ja johtoryhmäkokouksissamme, tarvittaessa myös työsuojelutoimikunnassa, jotta pystymme muuttamaan ja suunnitelmallisesti parantamaan toimintaamme havaittujen poikkeamien, uhka- ja vaaratilanteiden sekä läheltä piti -tilanteiden pohjalta. Henkilöstön havaitsemat poikkeamat ja asiakastyöhön liittyvät palautteet käsitellään joka kuukausi henkilöstön kanssa yhdessä työryhmäkokouksissa. Työryhmän kesken mietitään, onko epäkohtatilanteessa toimittu ohjeistusten mukaan, pitääkö jotain ohjeistusta tai toimintatapaa muuttaa ja tarvitaanko jotain työryhmän ulkopuolista tahoja suunnittelemaan korjaavia toimenpiteitä. Esihenkilöiden operatiivisessa kokouksessa käsitellään kaksi kertaa kuukaudessa yksikön toimintaan liittyvät epäkohdat ja sovitaan toimintatapoihin ja/tai ohjeistuksiin liittyvistä kehitystoimenpiteistä sekä niiden seurannan aikataulusta.

Poikkeamailmoitusten käsittelyä helpottaa ilmoitusraportit, jotka julkaistaan Ilonassa Poikkeamien hallinta sivulla jokaiselle yksikölle erikseen. Poikkeamailmoitukset ovat avoimia koko henkilöstölle, joten niihin ei kirjata mitään salassapidettävää henkilötietoa. Esihenkilöille julkaistaan myös Power BI-työkalun avulla mittariraporttitietoa

poikkeamailmoitusten kehityksestä, käsittelyajoista, sisällöistä ja vakavuusluokittelusta. Mittariraporttieto on tarkoitettu esihenkilön tueksi, kun hän seuraa ja käy poikkeamiin liittyvää tilannekuvaa läpi työryhmänsä sekä oman esihenkilönsä kanssa.

Korjaavat toimenpiteet

Työryhmäkokouksissa henkilöstön kanssa läpikäydyt korjaavat toimenpiteet ja niiden toteuttamissuunnitelma, kirjataan kokouksen pöytäkirjaan, jotta koko henkilöstö saa sovituista asioista tiedon. Kokouksen pöytäkirjaan kirjataan myös tavoiteaikataulu, milloin uusi toimintatapa tai ohje otetaan käyttöön ja miten toimenpiteen seuranta toteutetaan. Työryhmäkokouksissa seurataan esihenkilön johdolla korjaavien toimenpiteiden toteutumista.

Työryhmän lähiesihenkilö käy toimintaan liittyviä poikkeamia läpi oman esihenkilönsä kanssa kaksi kertaa kuukaudessa operatiivisissa kokouksissa ja kirjaa poikkeamista, niiden johdosta sovituista toimenpiteistä ja korjaavien toimenpiteiden seurannasta lokikirjaustiedon kokouksen pöytäkirjaan. Mikäli yksikön vastuuhenkilö tunnistaa poikkeamien käsittelystä koko konsernia koskevan toimintatapojen muutostarpeen tai ohjeistustarpeen, tuo hän asian tiedoksi konsernin laatu- tai kuntoutusjohtajalle ja asian valmistelu käsitellään konsernin yhteisessä kasvatusjohtoryhmässä.

Sospron työsuojeluorganisaatio käsittelee säännönmukaisissa kokouksissaan työturvallisuuteen vaikuttavia ilmiöitä ja pyrkii tunnistamaan osaamiseen sekä toimintatapoihin liittyviä kehitystarpeita konsernitasolla.

Mikäli työryhmäkokouksista ja/tai esihenkilöiden käsittelystä nousee esiin poikkeamiin liittyviä kehityskohteita, jotka vaikuttavat koko yksikön toiminnan kehittämiseen, esimerkiksi osaamisen kehittämiseen tai jonkun työvälineen käyttöönottoon, asia nostetaan yksikön toimintasuunnitelmaan turvallisuusosion kehittämiskohteeksi. Toimintasuunnitelmassa kehityskohteelle tunnistetaan tavoitteita ja niiden toteutumiseksi toimenpiteitä sekä toimenpiteiden toteutumiselle vastuuhenkilö ja tavoiteaikataulu. Työryhmäkokouksissa seurataan toimintasuunnitelman tavoitteiden toteutumista säännöllisesti kolmen kuukauden välein.

Mikäli korjaavat toimenpiteet aiheuttavat toimintatavan muutoksen yksikön käytännössä, kuvataan uusi toimintatapa yksikön omavalvontasuunnitelmassa sekä tarvittaessa lasten hyvää kohtelua koskevassa suunnitelmassa. Yksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat julkaistaan sospro.fi sivulla ja ne löytyvät jokaisesta yksiköstä asiakkaiden ja heidän läheistensä käyttöön. Yksikön hyvää kohtelua koskeva suunnitelma lähetetään aina sijoituksen alussa ja päivitysten jälkeen sijoittavalle sosiaalityöntekijälle.

Asiakkaan asema ja oikeudet

Sospron palveluissa asiakkaana olevalla lapsella ja hänen perheellään on oikeus saada laadultaan hyvää sosiaalihuollon palvelua. Lapsella ja hänen perheellään on oikeus hyvään kohteluun, niin että jokaisen ihmisarvoa, vakaumusta ja yksityisyyttä kunnioitetaan. Lapsella on oikeus tavata hänelle läheisiä ihmisiä sekä sosiaalityöntekijäänsä. Lapsen ja perheen toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta otetaan aina huomioon sijaishuollon palvelua toteutettaessa. Lapsella on myös oikeus saada käyttövaroja sijaishuollon aikana.

Sospron palveluissa asiakkaana olevan lapsen itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan. Lapsella sekä hänen perheellään on oikeus osallistua ja vaikuttaa hoito- ja kasvatustyön sekä lastenkodin toiminnan suunnitteluun ja toteuttamiseen. Lapsella ja hänen perheellään on oikeus saada tietoa oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan. Lapsi ja hänen perheensä saavat tutustua hänestä talletettuihin tietoihin ja pyytää virheellisten tietojen korjaamista. Jokaiselle lapselle laaditaan yksilöllinen hoito- ja kasvatussuunnitelma, jonka laatimiseen sekä tavoitteiden toteutumisen arviointiin sekä lapsi että hänen perheensä osallistuvat.

Sospron palveluissa asiakkaana olevan lapsen oikeusturvan toteutumisesta huolehditaan lastensuojelulain sekä YK:n lapsen oikeuksien yleissopimuksen mukaisesti. Lastensuojelun asiakkaana olevalla lapsella on oikeus osallisuuteen, tulla kuulluksi ja ilmaista mielipiteensä kaikissa lasta koskevissa viranomaistoimissa. Lastensuojelussa asiakkaana olevan lapsen edunvalvontaa on haettava tilanteessa, jossa huoltaja ei voi puolueettomasti toimia lapsen edunvalvojana lastensuojelusasiassa. Lapsen asioista vastaavalla sosiaalityöntekijällä on velvollisuus huolehtia, että edunvalvojaa haetaan tarvittaessa. Lisäksi lapsella on mahdollisuus saada oikeusavustaja oikeuskäsittelyyn.

Lastensuojelulain 22 §:n mukaan lapselle tulee määrätä edunvalvoja käyttämään huoltajan sijasta lapsen puhevaltaa, jos on perusteltu syy olettaa:

1. ettei huoltaja voi puolueettomasti valvoa lapsen etua asiassa ja
2. edunvalvojan määrääminen on tarpeen asian selvittämiseksi tai muutoin lapsen edun turvaamiseksi.

Perusteltu syy on olemassa silloin, kun voidaan objektiivisesti arvioiden olettaa, että huoltaja joutuu lojaliteettiristiriitaan tai on ilmeinen eturistiriita niin, että hänen puolueettomuutensa vaarantuu.

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 23 §:n mukaan sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Sospron asiakkaalla tai hänen läheisellään on oikeus tehdä muistutus siihen palveluyksikköön, jossa on asiakkaana. Muistutuksen vastaanottaja ja menettelytapa on kuvattu myöhemmin kappaleessa Yksikön toimintatavat asiakkaan asiallisen kohtelun varmistamiseksi. Hyvinvointialueiden johtavien viranhaltijoiden yhteystiedot löytyvät jokaisesta yksiköstä asiakkaiden käyttöön.

Muistutuksen lisäksi asiakkaalla on oikeus tehdä Kantelu valvontaviranomaiselle, kuten aluehallintovirastolle. Kanteluna voidaan tehdä ilmoitus epäilyistä virheellisestä menettelystä tai laiminlyönnistä. Lisätietoa kantelun tekemisestä löytyy tämän linkin takaa: [Aluehallintoviranomainen: valvonta ja kantelut](#). Aluehallintoviranomaisen yhteystiedot löytyvät jokaisesta yksiköstä asiakkaiden käyttöön.

Sospron asiakkaalla on myös oikeus olla yhteydessä sosiaaliasiavastaavaan. Kaikkien hyvinvointialueiden sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot löytyvät jokaisesta yksiköstä ja ovat tarkemmin kuvattuna myöhemmin kappaleessa Yksikön asiakkaan asiallisen kohtelun turvaamiseksi.

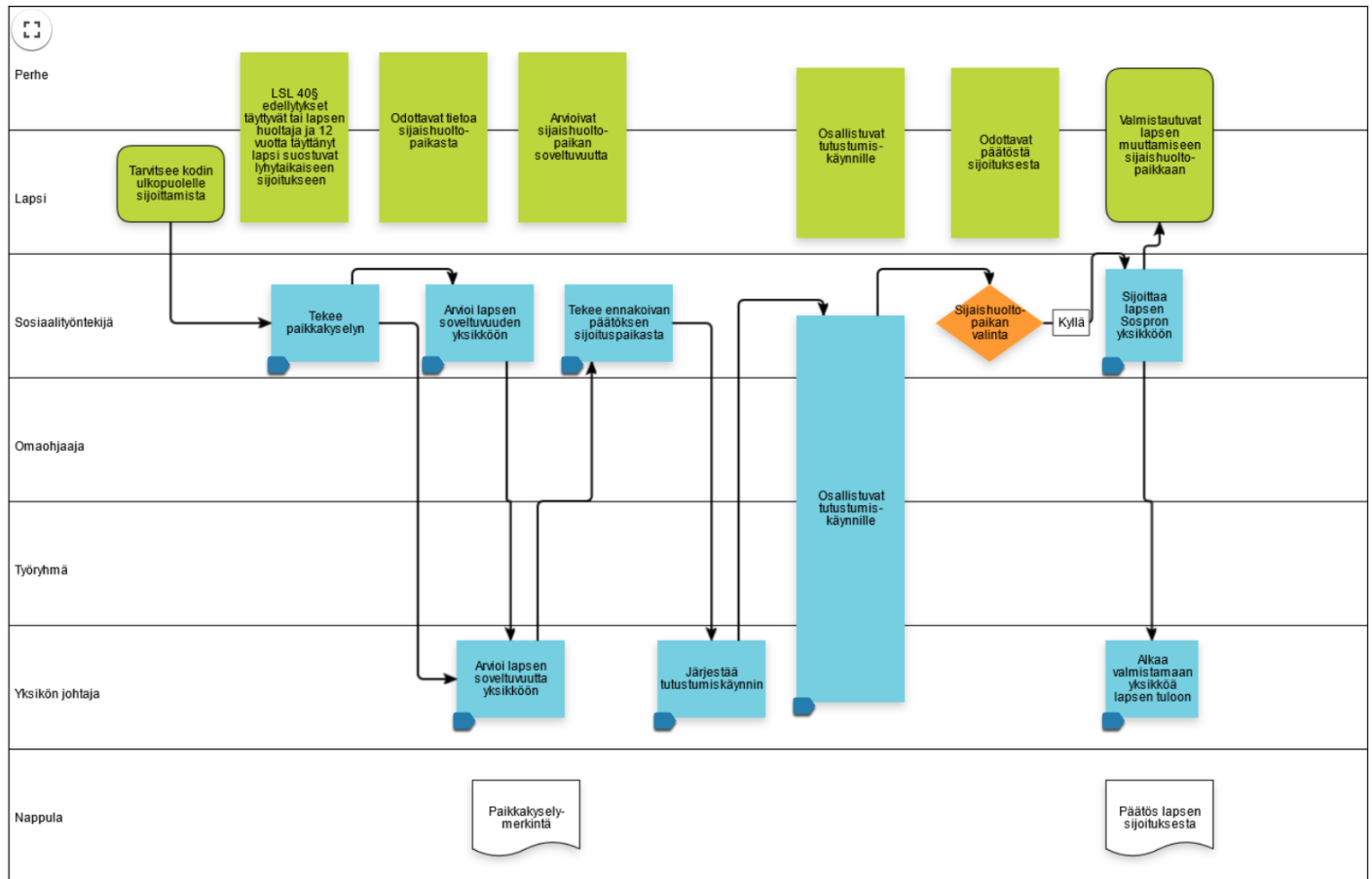
Hoito- ja kasvatussuunnitelma lastensuojelun sijaishuollossa

Sospron lastenkotiin sijoitettavan lapsen hoitoa-, kasvu- ja kuntoutusta ohjaa Sospron yhteinen sijaishuollon prosessikuvaus, joka kuvaa sijoituksen jokaisessa vaiheessa eri toimijoiden vastuut ja tehtävät. Prosessikuvaus sisältää jokaiseen vaiheeseen liittyvät työkalut, ohjeet ja kuvaukset yhteisistä toimintatavoistamme. Prosessikuvaukset toimivat perehdytysmateriaalina sekä jokaisen sosprolaisen tukena arjessa. Sijaishuollon prosessin toteuttamiseen liittyvät kuvaukset ohjeineen löytyvät Ilonasta koko henkilöstön käyttöön. Prosessikuvaukset on jaettu neljään eri sijaishuollon vaiheeseen STM:n sijaishuollon laatukriteereiden mukaisesti. Sijaishuollon vaiheita ovat;

- Sijaishuoltomuodon ja -paikan valinta
- Lapsen tulo sijaishuoltopaikkaan
- Lapsen arki sijaishuoltopaikassa
- Sijaishuoltoapaikasta siirtyminen ja sijaishuollon päättyminen

Lapsen tarpeita vastaavan sijaishuoltoapaikan löytyminen, siihen liittyvän arvioinnin toteuttaminen sekä uuden sijoitettavan lapsen yksikön tulon valmistautuminen on kuvattu Sijaishuoltomuodon ja -paikan valinta prosessissa.

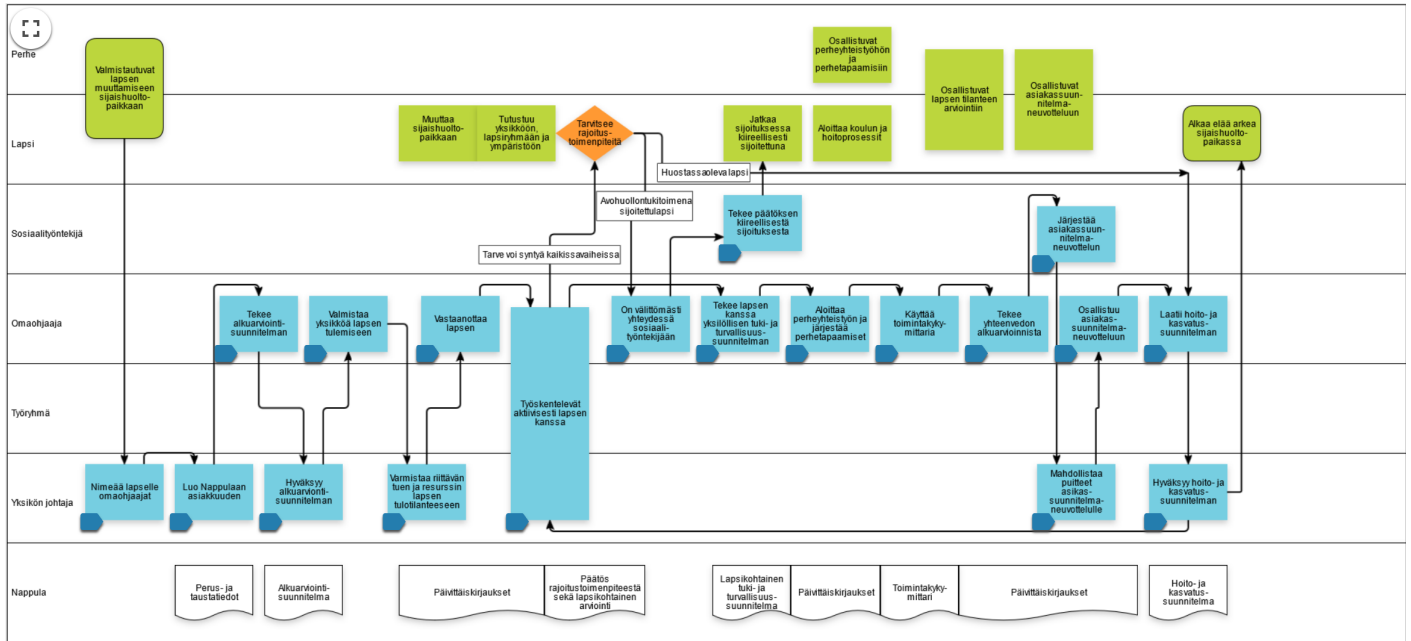
Sijaishuoltomuodon ja -paikan valinta



Sospron lastenkotiin sijoitettavalle lapselle tehdään sijoituksen aluksi alkuarviointisuunnitelma, jonka avulla kartoitetaan vielä tarkemmin lapsen ja perheen tilannetta ja varmistetaan lapselle turvallinen kiinnittyminen sijaishuoltoyksikköön. Alkuarvioinnin aikana aloitetaan perheen kanssa suunnitelmallinen yhteistyö sekä aloitetaan tai etsitään soveltuva koulupaikka sekä muut tarvittavat tukimuodot.

Lapsen tulo sijaishuoltoapaikkaan- prosessi kertoo miten lapsi otetaan vastaan ja miten lapsen ja hänen perheen kanssa työskennellään sijoituksen alkuvaiheessa.

Lapsen tulo sijaishuoltopaikkaan



Alkuarvioinnin pohjalta laaditaan jokaiselle lapselle yksilöllinen, asiakassuunnitelman mukainen, hoito- ja kasvatussuunnitelma. Lapsen omaohjaajatyöpari vastaa hoito- ja kasvatussuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä. Yksikön johtaja tukee omaohjaajia hoito- ja kasvatussuunnitelman laatimisessa, ohjaa tavoitteiden asettamisessa ja arvioinnissa ja seuraa hoito- ja kasvatussuunnitelman toteuttamisessa. Yksikön johtajan hyväksymä hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan täydentämään lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän laatimaa asiakassuunnitelmaa. Hoito- ja kasvatussuunnitelma tehdään lapselle 2–4 viikon kuluessa sijoituksesta ja tätä suunnitelmaa tarkistetaan aina asiakassuunnitelman neuvottelun jälkeen, sekä silloin jos lapsen tilanteesta tapahtuu suunnitelmaan vaikuttava muutos, esimerkiksi rajoitustoimenpiteiden käyttöä.

Hoito- ja kasvatussuunnitelman laadintaan ja arviointiin osallistuu lastenkodin moniammatillinen työryhmä. Hoito- ja kasvatussuunnitelma tukee lapsen kokonaisvaltaista hoito-, kasvatusta ja kuntoutustyötä, yhdessä kirjatut tavoitteet ohjaavat henkilökuntaa päivittäisessä työssään. Koko henkilökunta sitoutuu hoito- ja kasvatussuunnitelmaan kirjattujen tavoitteiden toteuttamiseen. Omaohjaajatyöskentelyssä syvennetään lapsen tavoitteellista kuntoutusta ja arvioidaan tavoitteiden toteutumista yhdessä lapsen ja hänen vanhempiensa kanssa. Arvioinnissa käytetään työkaluna asiakastietojärjestelmän kautta käytettävää toimintakyky-mittaria, jonka avulla voidaan tarkastella lapsen eri elämän osa-alueille liittyviä teemoja sekä lapsen hyvinvoinnin kehittymistä näiden teemojen osalta. Toimintakyky-mittari auttaa koko työryhmää sekä lasta ja hänen perhettään seuraamaan ja hahmottamaan lapsen hyvinvoinnin muutosta tavoitteiden mukaisissa osa-alueissa. Lapsen tilanteen ja kasvatustavoitteiden muuttuessa, myös hoito- ja kasvatussuunnitelma päivitetään.

Lapsi otetaan hänen ikätasonsa huomioiden mukaan oman hoito- ja kasvatussuunnitelmansa laatimiseen. Omaohjaajatyöskentelyyn kuuluu lapsen kanssa käytävä säännöllinen keskustelu hoito- ja kasvatussuunnitelman sisällöstä, tavoitteista ja toimintatavoista, joilla niitä pyritään saavuttamaan. Lapsen mielipide tavoitteisiin ja niihin liittyviin toimenpiteisiin selvitetään aina kun se on mahdollista. Tukemalla hänen osallisuuttaan omaa elämäänsä koskeviin ratkaisuihin, autetaan lasta hahmottamaan omaa tulevaisuuttaan. Lapsen on näin helpompaa sitoutua yhdessä asetettuihin tavoitteisiin ja hän ymmärtää, että hoito- ja kasvatustyö lastensuojeluyksikössä on hänen kohdallaan suunniteltua, perusteltua, vastuullista ja pitkäjänteistä.

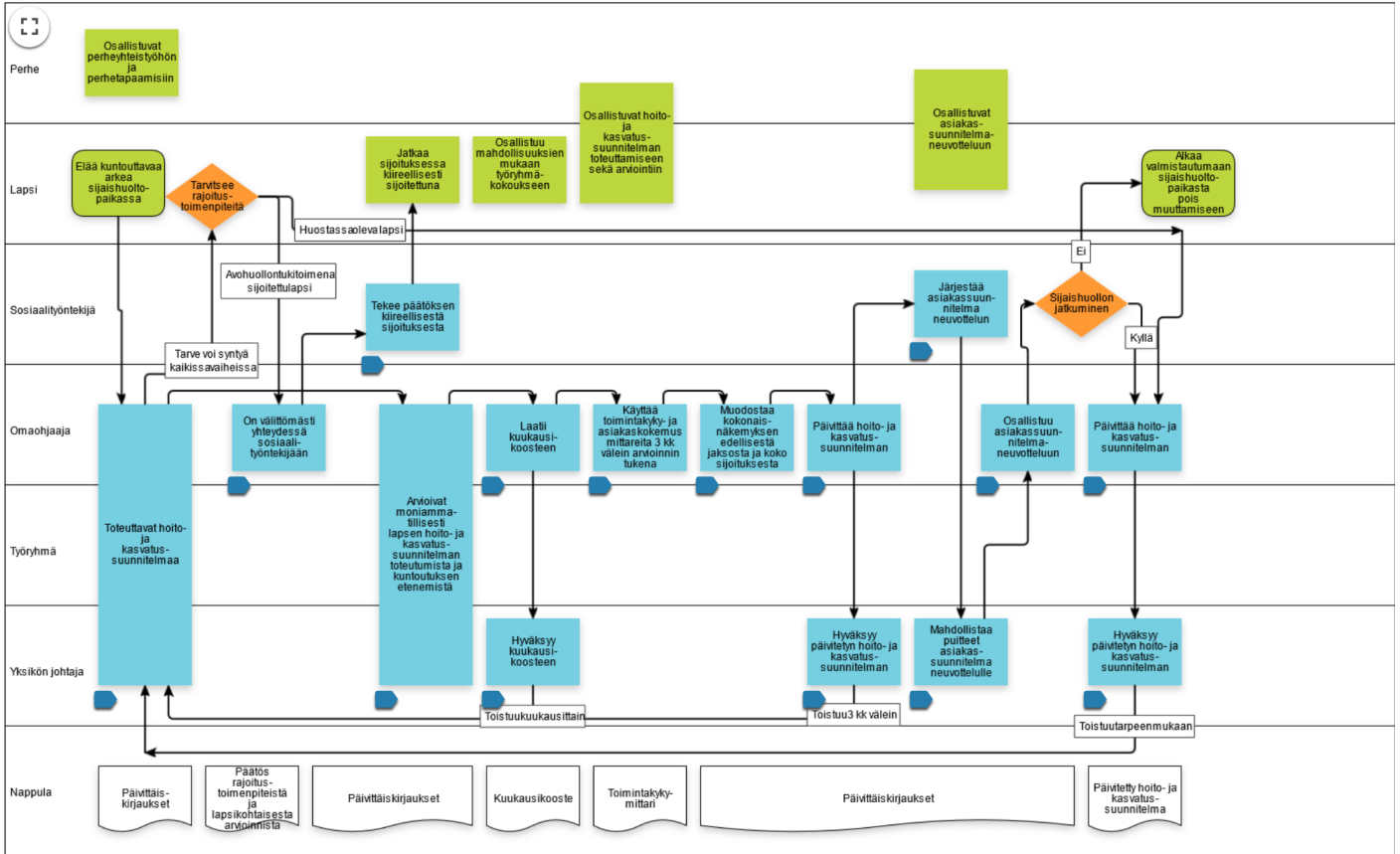
Lapsen vanhemmat otetaan myös mukaan hoito- ja kasvatussuunnitelmien laatimiseen sekä tavoitteiden toteutumisen arviointiin. Heidä informoidaan ja heidän mielipiteensä selvitetään hoito- ja kasvatussuunnitelmaan kirjatuista lapsen hoitoa ja kasvatusta koskevista tavoitteista ja tukitoimista sekä niiden toteutumisesta.

Hoito- ja kasvatussuunnitelman toteutumista sekä lapsen arkea seurataan kuukausittain laadittavalla kuukausikoosteella. Kuukausikoosteet käydään aina läpi lapsen ja hänen vanhempiensa kanssa ja siihen dokumentoidaan erikseen lapsen, vanhempien ja lastenkodin työryhmän näkemys lapsen tilanteesta. Lapsen

asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle toimitetaan aina lapsen päivitetty hoito- ja kasvatussuunnitelma sekä kuukausittain laadittava kuukausikooste. Hoito- ja kasvatussuunnitelman laatiminen ja päivittäminen on osa sijaishuollon laadukkaan prosessien toteuttamista.

Lapsen arki sijaishuolto paikassa-prosessi kertoo miten lapsen ja hänen perheensä kanssa työskennellään tavoitteellisesti ja kuntouttavasti lapsen arjessa.

Lapsen arki sijaishuolto paikassa



Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Sospron lastenkodeissa jokaisella lapsella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä ikätasonsa mukaisesti. Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Lastenkotiin sijoitetun lapsen itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa vain lastensuojelulain mahdollistamalla tavalla. Kasvatukselliset käytännöt lapsen hyvän kohtelun, turvallisen kasvuympäristön, tasapainoisen ja monipuolisen kehityksen sekä erityisen suojelun turvaamiseksi ovat aina ensisijaisia.

Rajoitustoimenpiteet toteutetaan aina lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti. Rajoitustoimenpiteiden käyttö on ohjeistettu Rajoitustoimenpiteet ja päätösten dokumentointi- ohjeessa ja niiden käyttö perustuu täsmällisiin ja tarkkarajaisiin laissa määriteltyihin edellytyksiin ja kriteereihin. Lasta kuullaan ja hänen mielipiteensä rajoitustoimenpiteisiin liittyen selvitetään aina kuin mahdollista. Perehdytysohjelmassa sekä kehityskeskustelun yhteydessä pidettävässä osaamiskartoituksessa varmistetaan, että henkilökunta tuntee rajoituksia koskevan lainsäädännön ja menettelytavat. Esihenkilöt valvovat, että niitä noudatetaan. Lapsille kerrotaan rajoitustoimenpiteisiin liittyvistä toimenpiteistä korostaen lapsen itsemääräämisoikeutta ja lain velvoitteita. Lapselle kerrotaan hänen lainmukaiset oikeutensa valittamiseen rajoitustoimia koskevista päätöksistä.

Rajoituspäätösten seuranta ja vaikutusten arviointia tehdään lapsikohtaisesti osana hoito- ja kasvatussuunnitelman tavoitteiden asettamista ja arviointia. Yksikön toimintasuunnitelmaan tunnistetaan yksikössä yleisimmin käytössä olevat rajoitustoimenpiteet sekä niihin liittyvät riskit sekä kehitystoimenpiteet niiden ennaltaehkäisemiseksi.

Sospron lastenkodeissa toteutetaan Pace-asenteen ja arvopohjaamme mukaista työtettä, jonka avulla luomme lapseen luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen. Ennakoiva ja osallistava työote, joka sisältää herkkyden lapsen kokemuksille ja tunnetiloille, korostaa oleellisesti kasvatuksellisia seuraamuksia rajoitustoimenpiteiden käytön sijaan.

Jokaisessa lastenkodissa on tehty yhdessä lasten kanssa hyvää kohtelua koskeva suunnitelma, jossa kuvataan ja kerrotaan, mitä hyvä kohtelu meidän lastenkodissamme on ja miten edellä mainitut kasvatukselliset käytännöt toteutetaan lasten arjessa. Hyvää kohtelua koskevassa suunnitelmassa kerrotaan esimerkiksi:

- Millaisilla toimintatavoilla yksikköön sijoitettujen lasten väkivallan uhkaa pyritään ehkäisemään, esimerkiksi lapsen kanssa tehtävän yksilöllisen tuki- ja turvallisuussuunnitelman avulla pyritään lapsikohtaisesti miettimään ja tunnistamaan ennaltaehkäiseviä keinoja väkivaltaisten ja turvahautumista sisältävien tilanteiden eskaloitumiseksi.

Lasten kanssa avoimesti ja yhdessä pohtien tehty hyvää kohtelua koskeva suunnitelma sekä yksilöllinen tuki- ja turvallisuussuunnitelma vahvistavat molemmat lapsen osallisuuden tunnetta ja kiinnittää lasta lastenkodin yhteisöön ja omaohjaajaan. Näiden lisäksi lapsen toimintaa ja sisäistä kuohuntaa rauhoittaa selkeä toiminnan ennakointi ja suunnittelu sekä työnjako, jotta päällekkäistä tekemistä ja sovittujen asioiden perumista ei tapahtuisi. Työvuorosuunnittelulla ja väliaikaisella henkilöstön lisäresursoinnilla voidaan myös ennaltaehkäistä rajoitustoimenpiteiden tarvetta.

Keskeisiä ennaltaehkäiseviä toimenpiteitämme ovat mm:

- Lapsen osallisuuden toteutuminen arjessa
- Luottamuksellisen suhteen syntyminen aikuiseen
- Lapselle annettu riittävä oma aika ja mahdollisuus omiin menoihin
- Yhteinen tekeminen ja vahva yhteisöllisyys
- Lasten kokemus, että heidän hyvinvointiinsa panostetaan
- Mahdollisuus ylläpitää merkittäviä sosiaalisia suhteita



SOSPRO

-
- Luvattoman poissaolon suunnitteluun reagointi ja asian puheeksi ottaminen matalalla kynnyksellä lapsen kanssa
 - Luvattoman poissaolon jälkeiset kohtuulliset seuraamukset ja poissaolon käsittely lasta kunnioittaen

Sarastuksen toimintatavat itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi

Miten yksikössä vahvistetaan ja varmistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioiden toteutuminen (kuten oikeus yksityisyyteen, vapaus päättää itse omista jokapäiväisistä toimistaan ja mahdollisuudesta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään)?

Keskustelut lapsen kanssa ovat tärkeä osa jokapäiväistä työtä. Lapsen omalla mielipiteellä on iso merkitys asioista keskustellessa. Lapsi voi itse päättää harrastuksistaan ja vapaa-ajan vietostaan yksikön sääntöjen sekä resurssien puitteissa, sopimalla näistä ohjaajan kanssa. Lapsen asioista vastaavalla sosiaalityöntekijällä on tärkeä asema lapsen asioista asiakassuunnitelmaa laadittaessa.

Lapsen omaa taustaa ja mielipiteitä kuullaan ja kunnioitetaan. Omaohjaajatyöskentelyn kautta pyritään vastavuoroiseen suhteeseen lapsen kanssa. Lapsi ja hänen kokemusmaailmansa kohdataan PACE-asenteella (leikkisyys/ playfulness, hyväksyntä/ acceptance, uteliaisuus/ curiosity, empatia/ empathy). PACE-asenne toimii omaohjaajan tärkeimpänä terapeuttisena työkaluna. Omaohjaajan ja lapsen suhteen avulla tuetaan lasta ymmärtämään ja hallitsemaan omaa käyttäytymistään ja kuntoutuksen tavoitteita. Jokaisella lapsella on kaksi omaohjaajaa, joista vähintään toisella on AMK-tutkinto. Omaohjaajat vastaavat kokonaisvaltaisesti lapsen suunnitelmallisesta ja tavoitteellisesta hoidosta ja kasvatuksesta yhdessä muun työryhmän kanssa. Lisäksi lasta tuetaan vuorovaikutuksessa muiden perheenjäsentensä kanssa ja lapsen vanhempien vanhemmuutta tuetaan, jotta toivottava positiivinen muutos lapsen sijoituksen tavoitteiden mukaisesti olisi mahdollista. Perheyhteistyötä tehdään systemaattisesti ja suunnitelmallisesti koko sijoituksen ajan asiakassuunnitelman mukaisesti.

Lapsella on yksikössä oma huone, jonka sisustukseen lapsi voi itse vaikuttaa ja sisustaa huoneestaan itselleen mieluisan. Lapsella on oikeus yksityisyyteen ja lapsen yksilöllistä itsenäistymiskehitystä tuetaan yksikön toiminnassa.

Mistä itsemääräämisoikeuden vahvistamista koskevista periaatteista ja käytännöistä yksikössä on sovittu ja ohjeistettu? Millä konkreettisilla keinoilla pyritään ennaltaehkäisemään rajoitustoimien käyttöä?

Yksikössä on laadittu lastensuojelulain mukainen Hyvää kohtelua - koskeva suunnitelma, joka on nähtävillä omavalvontasuunnitelman liitteenä. Hyvää kohtelua - suunnitelma on myös lasten sekä yksikössä vierailevien nähtävillä yleisissä tiloissa. Tehdessämme töitä lasten kanssa ovat yhdessä sovitut toimintaperiaatteet välttämättömiä lapsen turvallisuuden vuoksi. Ilman selkeitä rajoja ja arjen toimintamalleja ei lapsen kasvua voida tukea. Yhdessä lasten kanssa sovitaan lastenkodin toimintaperiaatteet, kuten nukkumaanmenoajat, kotiintuloajat ja ruokailuajat. Päävastuu asioiden sujumisesta on kuitenkin aina aikuisella ja arjen tulee olla selkeää, ennakoitavaa sekä johdonmukaista.

Yksikön toimintaperiaatteet ovat kaikkien nähtävillä yhteisissä tiloissa. Yksikössä on olemassa toimintaperiaatteita, jotka koskettavat kaikkia. Jokainen lapsi on kuitenkin yksilö, jonka vuoksi on olemassa myös yksilöllisiä sopimuksia, jolloin lapsen kehitystaso, toiveet ja tarpeet huomioidaan. Pyrimme antamaan lapselle järkevissä suhteissa rajoja/ kehitystasoon ja taitoihin soveltuvia velvollisuuksia, mutta myös vastuuta /vapauksia. Pyrimme kasvattamaan lasta yksilöllisen tarpeen mukaan. Toiminnassamme pyrimme olemaan yksilöllisesti johdonmukaisia. Vakavista ja selkeästi lain vastaisista rikkomuksista toimimme lain vaatimalla tavalla. Kaikista seuraamuksista kerrotaan aina lapsen vanhemmille ja sijoittajakunnan lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle. Lasten käyttäytymisen valvonta ja rajojen asettaminen perustuvat hyvään suhteeseen. Lapselle tulee asettaa rajoja ja velvollisuuksia oman ikätasonsa ja yksilöllisten tarpeidensa mukaisesti. Kasvatuksellisten rajojen tarkoituksena on kasvattaa ja tukea lasta toimimaan yhteisön jäsenenä. Kasvatuksellisilla rajoilla ei puututa lapsen perusoikeuksiin, vaan ne ovat osa hoitoa ja huolenpitoa. Lapsen ei-toivotulle käytökselle asetetaan turvalliset, johdonmukaiset ja ymmärrettävät rajat. Yksikön yhteiset

toimintaperiaatteet tulee olla näkyvillä nuorisokodissa ja ne käydään läpi jokaisen lapsen kanssa omaohjaajan toimesta riittävän usein ja aina lapsen saapuessa Sarastukseen. Toimintaperiaatteita ja arjen käytäntöjä käsitellään tarpeen mukaan myös viikoittaisissa nuorten tiimeissä yhdessä lasten kanssa.

Kasvatukselliset käytännöt ovat ensisijaisia ja rajoittamistoimenpiteet ovat aina vasta viimesijaisia. Kaikista rajoitustoimista tehdään rajoittamispäätös (LSL 74§) ja toimitaan rajoituspäätösohjeistuksen mukaan. Rajoitustoimenpiteitä säätelee lastensuojelulaki. Rajoitustoimenpiteiden keskeisenä tavoitteena on osaltaan pyrkiä turvaamaan sijoituksen tarkoituksen toteutuminen ja samalla lapsen itsensä tai toisen henkilön suojaaminen. Rajoitustoimenpiteitä käytettäessä voidaan välttämättömässä määrin joutua puuttumaan johonkin tai joihinkin perustuslain lapselle turvaamiin perusoikeuksiin, jotta voidaan turvata jokin vahvempi perusoikeus. Rajoitustoimenpiteitä käydään säännöllisesti läpi työryhmän kanssa ja henkilöstölle hankitaan säännöllisesti ja tarpeen mukaan koulutusta lastensuojelulakiin ja rajoitustoimenpiteiden käyttöön liittyen.

Mitä rajoitustoimenpiteitä yksikössä käytetään, jos joudutaan tilanteeseen, että asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen on välttämätöntä? Miten asiakkaan vointia seurataan rajoittamistoimen aikana?

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Lastensuojeluyksiköille lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulaissa. Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset asiakastietoihin.

Rajoitustoimenpidettä voidaan käyttää vain kiireellisesti sijoitettuun, huostaanotettuun tai hallinto- oikeuden väliaikais määräyksellä sijoitettuun lapseen. Rajoitustoimenpiteitä voidaan käyttää vain lapsen sijaishuoltoon johtaneen päätöksen tarkoituksen toteuttamiseksi, lapsen tai muiden turvallisuuden ja terveyden takaamiseksi ja lapsen edun takaamiseksi. Rajoitustoimet on tehtävä aina lasta kunnioittaen ja turvallisesti. Rajoitustoimenpiteiden käytöstä on olemassa kirjallinen ohjeistus, jossa laitoksessa käytettävissä olevat rajoitustoimenpiteet on kuvattu ja ohjeet rajoitustoimenpiteiden tekemiseen, kirjaamiseen, lapsen ja huoltajien kuulemiseen sekä mielipiteen selvittämiseen ja tiedoksiantoon. Rajoitustoimenpiteiden tekemisestä on toimistossa ohjaajien nähtävillä ohjeistus sekä toiminnan tekemä rajoituspäätösten delegointipäätös. Delegointipäätökseen on kirjattu, mitä päätöksiä kullakin työntekijällä on oikeus tehdä.

Lastensuojelulain mukaan rajoituspäätöksistä tehdään:

1. Kirjallinen muutoksenhakukelpoinen hallintopäätös
 - yhteydenpidon rajoittaminen 62§ ja 63§
 - aineiden ja esineiden haltuunotto 65§
 - Lähetysten luovuttamatta jättäminen 67§
 - liikkumisvapauden rajoittaminen 69§
2. Kirjallinen hallintopäätös ilman muutoksenhakuoikeutta
 - Henkilönkatsastus 66 a§
 - Lapsen omaisuuden, lähetysten tai tilojen tarkastaminen 67§
 - Luvatta laitoksesta poistuneen lapsen palauttaminen 69 a§

3. Ei erillistä kirjallista päätöstä (vain kirjaukset)

- Henkilöntarkastus 66§
- Kiinnipitäminen 68§

Rajoituspäätökset on annettava jokaiselle asianosaiselle todisteellisesti tiedoksi. Käytännössä tämä tarkoittaa, että päätös postitetaan kirjattuna tai annetaan todisteellisesti henkilökohtaisesti (Hallintolaki 60§). Asianosaisia ovat aina lapsi ja lapsen huoltaja sekä yhteydenpidon rajoittamista koskevassa päätöksessä rajoittamisen kohteena oleva.

Lastensuojelulain 62§ mukaisen yhteydenpidon rajoittamista (YPR) koskevan päätöksen tekee lapsen sijoittajakunnan johtosäännössä määritelty johtava viranhaltija, kunnan delegointiohjeen mukaisesti lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä tai yksikön toiminnanjohtaja enintään 30 vrk asti. Yhteydenpidon rajoittamisesta tehdään kirjallinen muutoksenhakukelpoinen hallintopäätös. Kyseistä päätöstä ei voi delegoida muulle hoito- ja kasvatustyötä tekeväälle henkilöstölle.

Muut lastensuojelulain 11 luvun mukaiset rajoituspäätökset tekee toiminnanjohtaja tai hänen määräämänsä hoito- ja kasvatushenkilöstö eli yksikön johtaja tai ohjaajat. Jokaisessa asuinyksikössä on kaikilla työntekijöillä tiedossa, kenelle toiminnan johtaja on määrännyt päätöksenteko-oikeudet.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Sospron lastenkotien omavalvontasuunnitelmat sisältävät lasten hyvää kohtelua koskevat suunnitelmat, jotka molemmat käydään lapsen ja hänen perheensä kanssa läpi lapsen sijaishuoltopaikkaan tullessa sekä aina kun omavalvontasuunnitelma ja/tai hyvää kohtelua koskevaa suunnitelmaa päivitetään.

Sospron lastenkodeissa uskotaan jokaisessa lapsessa olevaan hyvään ja hänen mahdollisuuksiin. Ammattitaitoinen henkilöstö huolehtii siitä, että jokaiselle lapselle löytyy riittävästi kiireetöntä aikuisen aikaa. Lämpö ja luottamus ovat Sospron arvojen mukaisesti jokaisen kohtaamisen keskiöissä. Jokainen lapsi kohdataan ainutlaatuisena yksilönä, jolla on oikeus tulla kohdatuksi hänen yksilöllisyyttään kunnioittaen. Lasta ja hänen perhe- ja kulttuuritaustaansa kunnioitetaan ja sitä tuetaan yksilöllisesti. Lapsen perhe- ja kulttuuritausta otetaan aina huomioon lastenkodin yhteisössä.

Sarastuksen toimintatavat asiakkaan asiallisen kohtelun varmistamiseksi

Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

Asiakkaan asiallinen kohtelu varmistetaan toimimalla hyvää kohtelua koskevan suunnitelman keinoin, Sarastuksessa henkilökunta uskoo lapsessa ja ylipäätään ihmisessä olevaan hyvään ja lapsi kohdataan aina kunnioittavasti ja arvostavasti. Lapsesta puhutaan aina myös hänen ollessa pois paikalta kunnioittavasti ja arvostavasti.

Mikäli kuitenkin epäasiallista kohtelua havaitaan, on jokaisen työntekijän velvollisuus tehdä asiasta poikkeama ilmoitus IMS-järjestelmässä, jonka jälkeen asia käsitellään sen vaatimalla tavalla jokaisen osapuolen kanssa.

Vuoden 2016 alusta tulivat voimaan sosiaalihuoltolain säännökset henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta. Sosiaalihuollon tehtävissä toimiva työntekijä on velvollinen viipymättä ilmoittamaan toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän itse huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitusvelvollisuus koskee sekä julkisen, että yksityisen sektorin työntekijöitä. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Esihenkilö vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuden käytännöistä.

Työyhteisössä keskustellaan henkilökunnan kanssa siitä, että ilmoituksen kohteena on erityisesti asiakkaan palvelun toteuttamisessa ja asiakasturvallisuudessa todetut epäkohdat ja niiden uhat – ei esim. Henkilökunnan keskinäisiin ristiriitoihin liittyvät asiat, ellei niillä ole asiakasturvallisuuden kannalta merkitystä.

Mikäli epäkohtaa ei saada korjatuksi, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle (ilmoituksentekijä): Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoituksen tekemiseen on olemassa kirjallinen ohjeistus.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, häirtänyt tapahtuma tai vaaratilanne?

Asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaistensa (vanhemmat) ja sosiaalityöntekijän kanssa keskustellaan vastavuoroisesti asiasta, sen tuomista kokemuksista ja haitoista sekä jatkotoimenpiteistä. Lisäksi tarvittaessa laaditaan kirjallinen selvitys ja ryhdytään työnjohdollisiin toimenpiteisiin.

Asiakkaiden osallisuus

Lasten ja heidän perheidensä sekä läheistensä osallisuuden varmentaminen on olennainen osa palvelumme sisältöä, laatua sekä asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Lapset ovat asiantuntijoita omaan elämäänsä ja arkeensa liittyvissä asioissa ja päätöksenteossa. Tämän vuoksi lapset ovat aina mukana, kun suunnittelemme, kehitämme, toteutamme ja arvioimme lapsille suunnattuja tai lasten elämään vaikuttavia palveluja ja toimenpiteitä. Osallistumisen mahdollisuuksien ja edellytysten luominen on meidän velvollisuutemme ja lasten ja hänen perheensä oikeus. Teemme tiivistä yhteistyötä lapsen perheen, huoltajien ja läheisten, kanssa koko palvelun ajan saavuttaaksemme luottamuksellisen asiakassuhteen. Selvitämme aina lapsen vanhempien mielipiteen ja huomioimme heidän näkemyksensä tuottamassamme palvelussa. Perheet pystyvät osallistumaan toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen säännöllisen ja avoimen vuorovaikutuksen myötä.

Tavoitteenamme on tuottaa vaikuttavaa palvelua asiakkaillemme. Työskentelymme vaikutuksia ja vaikuttavuutta kunkin lapsen ja hänen perheensä tilanteeseen arvioimme yksilöllisten hoito- ja kasvatussuunnitelmien avulla. Otamme lapsen ja hänen perheensä mukaan palvelu- ja hoito- ja kasvatussuunnitelman laatimiseen sekä siinä määriteltyjen tavoitteiden toteutumisen arviointiin. Meillä on käytössä asiakaskohtainen toimintakyky mittari, jonka avulla otamme lapsen ja perheen vahvemmin mukaan hoito- ja kasvatussuunnitelmien tavoitteiden asetantaan sekä niiden arviointiin. Toimintakyky mittaria käytetään n. 3 kk välein ja sen perusteella muodostetaan tavoitteet lapsen hoidolle, kasvatukselle ja kuntoutukselle ja päivitetään asiakassuunnitelman mukainen hoito- ja kasvatussuunnitelma.

Palautetta toiminnastamme pyrimme keräämään mahdollisimman monimuotoisesti, joten esimerkiksi suullinen palaute kirjataan asiakastietojärjestelmä Nappulan viestivihkoon. Varmentaaksemme tekemämme työn vaikuttavuutta ja ymmärtääksemme paremmin asiakkaan kokemusta palvelustamme keräämme asiakaspalautetta anonyymisti jokaiselta lapselta, heidän vanhemmilta ja sosiaalityöntekijöiltä. Keräämme palautetta kohdennetuilla sähköisillä asiakaskokemuskyselyillä (Webropol) n. 3 kk välein. Tuemme lasta tarvittaessa palautteen antamisessa ja mahdollistamme rauhallisen tilan palautteen antamista varten. Lapsen perheeltä ja vanhemmilta pyydämme palautetta yleensä osana perhetyön tai perheyhteistyö tapaamisia. Rohkaisemme ja tuemme tarvittaessa myös vanhempia palautteen antamisessa. Jokaisen lapsen sosiaalityöntekijältä pyydämme palautetta osana asiakassuunnitelma neuvottelua. Asiakaskokemuskyselyistä kertyvä tieto raportoidaan yksikkökohtaisesti. Numeraaliset arvosanat palautteista ovat koko henkilöstön saatavilla Ilonan Asiakaskokemus-sivulla ja avoimet palautteet raportoituvat suoraan yksikön lähiesihenkilölle. Asiakaskokemuskyselyiden raportit sekä sisältö käsitellään työryhmäkokouksissa kuukausittain oman lähiesihenkilön toimesta.

Asiakaspalautteen kysymisen lisäksi jokaisella asiakkaallamme, hänen läheisellään ja yhteistyökumppanillamme on mahdollisuus antaa palautetta toiminnastamme sähköisesti www.sospro.fi sivuilta löytyvän palautekanavan kautta. Sähköinen palaute menee suoraan kyseessä olevan toimintayksikön esihenkilöille, jotka käsittelevät palautteen välittömästi ja ottavat palautteen huomioon yksikön työn kehittämisessä.

Sarastuksen toimintatavat asiakkaiden ja läheisten osallisuuden varmistamiseksi

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön palvelun ja omavalvonnan kehittämiseen?

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eri tavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Nuorisokoti Ermin Sarastuksen omavalvontasuunnitelma säilytetään ohjaajien toimistossa perehdytyskansiossa sekä eteisen ilmoitustaululla, jossa se on Sarastuksessa asuvien lasten sekä kaikkien muiden nuorisokodissa vierailevien saatavilla. Omavalvontasuunnitelmasta ja oikeudesta sen näkemiseen tiedotetaan Sarastuksessa asuville lapsille ja heidän huoltajilleen omahjaajan toimesta, heti lapsen muuttaessa lastenkotiin sekä säännöllisesti sijoituksen aikana.

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Vahvistamme palautetietoista työtettämme ja asiakkaan osallisuutta palveluumme pyytämällä säännöllisesti

asiakkailtamme kokemusta palvelustamme. Käytämme tähän tarkoitukseen Webropolin avulla toteutettua asiakaskokemuskyselyä. Kyselyn avulla saamme tietoa siitä, onko asiakas kokenut tulleen kuulluksi ja onko antamastamme palvelusta ollut hänelle hyötyä. Kysely toimii mittarina, joka osallistaa asiakkaitamme oman tilanteensa arviointiin ja näin lisää kuulluksi ja nähdyksi tulemisen kokemusta. Samalla mittari auttaa meitä muokkaamaan työtapaamme ja toimintaamme asiakkaan kokemuksen perusteella. Näin toteutamme asiakkaan ääntä ja kokemusta entistä enemmän kunnioittavaa työtettä, jolloin osallisuuden kokemus alkaa itsessään vahvistamaan ja kuntouttamaan asiakastamme. Reagoidaksemme oikea-aikaisesti ja vaikuttavasti asiakkaittemme kokemukseen ja palautteeseen, käsittelemme saamamme asiakaspalautteet joka kuukausi työryhmäkokouksissamme esihenkilöiden johdolla. Asiakaskokemuskyselyn anonyymit vastaukset raportoituvat yksikkökohtaisesti työryhmänkäyttöön ja ne ovat koko työryhmän. Asiakkaiden antamat vastaukset raportoidaan suoraan yksikön esihenkilölle. Mikäli asiakas on jättänyt yhteystietonsa palautteen yhteydessä, saa kyseisen yksikön esihenkilö tästä suoraan tiedon omaan sähköpostiinsa ollakseen asiakkaaseen yhteydessä.

Palautetta toiminnastamme pyrimme keräämään mahdollisimman monimuotoisesti, joten esimerkiksi suullinen palaute kirjataan esimerkiksi Nappulan viestivihkoon.

Varmentaaksemme tekemämme työn vaikuttavuutta ja ymmärtääksemme paremmin asiakkaan kokemusta palvelustamme keräämme asiakaspalautetta jokaiselta lapselta ja nuorelta, heidän vanhemmiltaan ja sosiaalityöntekijöiltä. Keräämme palautetta kohdennetuilla sähköisillä asiakaskokemuskyselyillä (Webropol) noin 3 kk välein. Tuemme lasta tarvittaessa palautteen antamisessa ja mahdollistamme rauhallisen tilan palautteen antamista varten. Lapsen perheeltä ja vanhemmilta pyydämme palautetta yleensä osana perhetyön tai perheyhteistyö tapaamisia. Rohkaisemme ja tuemme tarvittaessa myös vanhempia palautteen antamisessa. Jokaisen lapsen sosiaalityöntekijältä pyydämme palautetta osana asiakassuunnitelmanneuvottelua. Sijoittajakunnilta, perheeltä ja yhteistyökumppaneiltamme saama välitön palaute on meille erityisen tärkeää.

Palautetta kerätään myös jatkuvasti kohtaamisissa asiakkaiden kanssa ja palaute kirjataan nuorisokodin viestivihkoon Nappula tietojärjestelmään, josta se on koko henkilöstön nähtävillä ja kerättävissä työryhmäkokouksiin käsiteltäväksi.

Miten asiakkailta saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja/tai korjaamisessa?

Pyydämme asiakaspalautetta säännöllisesti, jotta saamme tietoa palvelumme laadusta ja mahdollisista kehittämistarpeista. Saamamme palaute käsitellään johtoryhmässä sekä työryhmässä, jotta sen pohjalta voidaan yhdessä pohtia korjaavia ja/ tai kehittäviä toimintamalleja käytännön asiakastyöhön. Pyrimme kehittämään toimintaamme konkreettisilla, selkeillä tavoitteilla. Kirjaamme tavoitteet asuinyksikön toimintasuunnitelmaan, jossa eritellään tavoitteen sisältö, vastuuhenkilöt ja aikataulu sekä sovitaan seurannasta. Oman toiminnan ja koko asuinyksikön toiminnan kehittämisen kannalta asiakaspalaute on erityisen tärkeässä asemassa.

Sarastuksessa asiakkaana olevien oikeusturva

Sarastuksen palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus yksikön vastuuhenkilölle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan käsittelee asian ja antaa siihen kirjallisen, perustellun vastauksen kohtuullisessa ajassa.

Sarastukseen saapuneen muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot:

Elviira Onnela, yksikön johtaja, puh. 050 534 1777, elviira.onnela@sospro.fi

Säde Mäntylä, toiminnanjohtaja, puh. 050 534 0071, sade.mantyla@sospro.fi

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista:

Hyvinvointialueen on nimettävä sosiaaliasiamies. Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on neuvoa asiakkaita sosiaalihuoltoon ja asiakkaan oikeuksiin liittyvissä asioissa. Sosiaaliasiamies palvelee sekä julkisen että yksityisen sosiaalihuollon asiakkaita. Myös asiakkaiden omaiset ja muut läheiset voivat olla yhteydessä sosiaaliasiamieheen.

Sosiaaliasiamies avustaa tarvittaessa muistutuksen teossa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutukseen on vastattava kohtuullisessa ajassa sen tekemisestä.

Etelä-Karjalan hyvinvointialue:

Imatra, Lappeenranta, Lemi, Luumäki, Parikkala, Rautjärvi, Ruokolahti, Savitaipale, Taipalsaari, Aki Kaskinen, puh. 0447485306
Sähköposti: aki.kaskinen@socom.fi
Käyntiosoite: Laserkatu 6 E 4, 53850 Lappeenranta

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue:

Anne Viita, puh. 040 8302020 Puhelinajat ovat ma-to klo 9–11. Puhelinnumerossa on käytössä vastaaja, johon voit jättää soittopyynnön takaisinsoittoa varten. Käynnistä tulee sopia etukäteen sosiaaliasiamiehen kanssa.

Etelä-Savon hyvinvointialue

Enonkoski, Rantasalmi, Savonlinna ja Sulkava
Puh. 0444173218 (ma-pe klo 9.-14.00)
Hirvensalmi, Juva, Kangasniemi, Mikkeli, Mäntyharju, Pertunmaa, Pieksämäki ja Puumala
Puh. 0443512818 (ma-pe klo 9.-14.00)
Helsinki
Jenni Hannukainen, Sari Herlevi ja Teija Tanska
Sähköposti: sosiaali.potilasasiames@hel.fi
Puh. 09 31043355 (ma-to 09-11)

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue

Askola, Lapinjärvi, Loviisa, Myrskylä, Porvoo, Pukkila ja Sipoo
Anette Karlsson, Puh. 0405142535 (ma ja to klo 9–13)
Anette.Karlsson@itauusimaa.fi
Käyntiosoite: Mannerheiminkatu 20 K, 3. krs, 06100 Porvoo

Kainuun Hyvinvointialue

Hyrnsalmi, Kajaani, Kuhmo, Paltamo, Ristijärvi, Sotkamo, Suomussalmi

Tiina Komulainen, Puh. 044 797 0548 (ma-ti ja to klo 8–11)

Puolanka

Maija-Kaisa Sointula, Merikratos Oy, Puh. 050 341 5244 (ti klo 12–15 ja ke-to klo 10–13)

Sähköposti: sosiaaliamies@merikratos.fi

Kanta-Hämeen hyvinvointialue:

Forssa, Hattula, Hausjärvi, Humppila, Hämeenlinna, Janakkala, Jokioinen, Loppi, Riihimäki, Tammela, Ypäjä

Satu Loippo, puh. 03- 6212908, (ma klo 12–15, ti-to klo 9–12)

Sähköposti: satu.loippo@pikassos.fi

Käyntiosoite: Åkerlundinkatu 2 A, 3. krs, 33100 Tampere

Postiosoite: Pikassos Oy /Loippo, Satu, Åkerlundinkatu 2 A, 33100 Tampere

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue:

Halsua, Kannus, Kaustinen, Kokkola, Lestijärvi, Perho, Toholampi, Veteli

Anne-Mari Furu, Puh. 0447232309 (ma-to 09-14.00)

Käyntiosoite: Mariankatu 16–20, 67200 Kokkola

Keski-Suomen hyvinvointialue:

Hankasalmi, Joutsa, Jyväskylä, Jämsä, Kannonkoski, Karstula, Keuruu, Kinnula, Kivijärvi, Konnevesi, Kyyjärvi, Laukaa, Luhanka, Multia, Muurame, Petäjävesi, Pihtiputaa, Saarijärvi, Toivakka, Uurainen, Viitasaari ja Äänekoski

Eija Hiekka, Puh. 044 265 1080 (ma – to klo 9–11, muulloin voi jättää vastaajaan yhteydenottopyynnön)

Sähköposti: sosiaaliamies@koske.fi

Käyntiosoite: Matarankatu 6, 40100 Jyväskylä, B-ovi, 3. kerros.

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue:

Hyvinkää, Järvenpää, Mäntsälä, Nurmijärvi, Pornainen ja Tuusula

Clarissa Peura ja Jenni Henttonen Puh. 0400277087 (ma 12:00 - 15:00, ti 9:00 - 12:00, ke 9:00 - 12:00, to 9:00 - 12:00)

Sähköposti: sosiaaliamies@sosiaalitaito.fi

Käyntiosoite: Sibeliuksenkatu 6 A 2, 04400 Järvenpää

Kymenlaakson hyvinvointialue:

Hamina, Kotka, Kouvola, Miehikkälä, Pyhtää ja Virolahti

Pirkko Haikara, Puh. 040 728 7313

Sähköposti: pirkko.haikara@socom.fi

Käyntiosoite: Salpausselänkatu 40 A, Kouvola

Lapin hyvinvointialue:

Alueellinen sosiaaliamies:

Enontekiö, Inari, Kemijärvi, Kittilä, Kolari, Muonio, Pelkosenniemi, Pello, Posio, Ranua, Rovaniemi, Savukoski, Sodankylä, Utsjoki

Merikratos oy, Puh. 0503415244 (ti 12:00 - 15:00, ke-to 10:00 - 13:00)

Kemi, Keminmaa, Tervola, Tornio, Ylitornio

Ulkoinen 1.5.2023

Meri-Lapin mielenterveysseura ry/Kriisikeskus Turvapoiju, Puh. 0405723793

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue:

Espoo, Hanko, Kauniainen, Kirkkonummi, Raasepori

Eva Peltola ja Terhi Willberg, puh. 029 151 5838 (ma klo 10–12, ti- to klo 9–12)

Sähköposti: sosiaali.potilasasiamies@luvn.fi
Henkilökohtainen käynti ajanvarauksella
Inkoo, Karkkila, Lohja, Vihti, Siuntio
Clarissa Peura ja Jenni Henttonen, puh. 040 027 7087 (ma klo 12–15, ti- to klo 9–12)
Sähköposti: sosiaaliasiamies@sosiaalitalo.fi

Pirkanmaan hyvinvointialue:

Hämeenkyrö, Ikaalinen, Kangasala, Kihniö, Kuhmoinen, Lempäälä, Nokia, Orivesi, Parkano, Pirkkala, Pälkäne, Tampere, Valkeakoski, Vesilahti, Ylöjärvi
Sähköposti: sosiaaliasiamies@pirha.fi
Puh. 040 800 4187/ 040 800 4186 (ma-to klo 9–11)
Akaa, Urjala
Puh. 050 599 6413 (ma 12:00-15:00, ti-to 09:00-12:00)
Sähköposti: satu.loippo@pikassos.fi
Juupajoki, Mänttä-Vilppula, Ruovesi, Virrat
Puh. 050 341 5244 (ti 12:00-15:00, ke-to 10:00-13:00)
Sähköposti: sosiaaliasiamies@merikratos.fi
Punkalaidun, Sastamala
Puh. 03 512 0519 (ma-pe 09:00-15:00)
Sähköposti: sosiaaliasiamies@tukitalo.com

Pohjanmaan hyvinvointialue:

Kaskinen, Korsnäs, Kristiinankaupunki, Kruunupyy, Laihia, Luoto, Maalahti, Mustasaari, Närpiö, Pedersör, Pietarsaari, Uusikaarlepyy, Vaasa, Vöyri
Puh. 040 507 9303 (ma-pe klo 8–14)
Sähköposti: sosiaaliasiamies@ovph.fi
Käyntiosoite: Korsholmanpuistikko 44, 65100 Vaasa

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue:

Joensuu, Kitee, Lieksa, Nurmes, Outokumpu, Kontiolahti, Ilimantsi, Juuka, Liperi, Polvijärvi, Rääkkylä, Tohmajärvi, Heinävesi
Marjo Kantola, Puh. 013 330 8268 (ma–pe klo 9–11.30)
Sähköposti: marjo.kantola@siunsote.fi
Hanna Mäkijärvi, Puh. 013 330 8265 (ma–ke klo 9–11.30)
Sähköposti: hanna.makijarvi@siunsote.fi
Ulkoinen 1.5.2023
Käyntiosoite: Torikatu 18 A, 3. krs, 80100 Joensuu

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue:

Eteläinen: Alavieska, Haapajärvi, Haapavesi, Kärsämäki, Nivala, Oulainen, Pyhäjärvi, Pyhäntä, Reisjärvi, Sievi, Siikalatva, Ylivieska
Puh. 040 635 5353 (ma-ke)
Hailuoto, Kempele, Liminka, Lumijoki, Muhos, Tyrnävä,
Puh. 044 703 4115
Käyntiosoite: Kumppanuuskeskus, Kansankatu 53, 90100 Oulu
li, Oulu, Pudasjärvi, Utajärvi, Vaala,
Puh. 044 703 4115
Käyntiosoite: Kumppanuuskeskus, Kansankatu 53, 90100 Oulu
Kalajoki, Kuusamo, Merijärvi, Pyhäjoki, Raahe, Siikajoki, Taivalkoski
Puh. 040 135 7946
Käyntiosoite: Raahen sairaala, Rantakatu 4, 92100 Raahe

Pohjois-Savon hyvinvointialue:

Kuopion, Juankoski, Riistavesi, Kaavi, Tuusniemi, Vehmersalmi

Puh. 0447183308 (ma-to 09:00 - 11:30)

Sähköposti: sosiaaliamies@pshyvinvointialue.fi

Vesanto, Iisalmi, Leppävirta, Varkaus, Vieremä, Keitele, Suonenjoki, Pielavesi, Tervo, Lapinlahti, Siilinjärvi, Rautavaara, Joroinen, Sonkajärvi, Kiuruvesi

Puh. 0408608206 (ma-to 09:00 - 11:30)

Sähköposti: sosiaaliamies@pshyvinvointialue.fi

Päijät-Hämeen hyvinvointialue:

Asikkala, Hartola, Heinola, Hollola, Iitti, Kärkölä, Lahti, Orimattilan, Padasjoki, Sysmä

Puh. 03 819 2504 (maanantai, tiistai ja torstai klo 9–12 sekä keskiviikko klo 9–15)

Sähköposti: sosiaaliamies@paijatha.fi

Käyntiosoite: Linjakatu 5, 15100 Lahti

Satakunnan hyvinvointialue:

Eura, Eurajoki, Harjavalta, Huittinen, Jämijärvi, Kankaanpää, Karvia, Kokemäki, Merikarvia, Nakkila, Pomarkku, Pori, Rauma, Siikainen, Säkylä, Ulvila

Sosiaaliamies Jari Mäkinen

Puh. 044-7079132

Sähköposti: jari.makinen@satasairaala.fi

Käyntiosoite: Satakunnan sairaanhoitopiiri, Ravanintie 359, 28450 Vanha-Ulvila

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue:

Ulkoinen 1.5.2023

Miikkael Liukkonen, puh. 0941910230

Sähköposti: miikkael.liukkonen@vakehyva.fi

Varsinais-Suomen hyvinvointialue:

Aura, Kaarina, Kemiönsaari, Koski TI, Kustavi, Laitila, Lieto, Loimaa, Marttila, Masku, Mynämäki, Naantali, Nousiainen, Oripää, Paimio, Parainen, Pyhäranta, Pöytyä, Raisio, Rusko, Salo, Sauvo, Somero, Taivassalo, Turku, Uusikaupunki ja Vehmaa

Turku

Puh. 02 262 6171 (ma-to klo 10–12). Ajanvarauksella torstaisin Kauppatorin Monitorissa klo 9–17

Käyntiosoite: Aurakatu 8, 20100 Turku

Paimio

Puh. 050 341 5244 (ti- to klo 10–13)

Loimaa, Oripää, Naantali

Sanna Saarinen, Maija-Kaisa Sointula ja Heidi Vainio. Puh. 050 341 5244 (ti klo 12–15, ke- to klo 10–13).

Sähköposti: sosiaaliamies@merikratos.fi

Postiosoite: Merikratos Oy/ Sosiaaliamies, Pohjoisrinteentie 4, 21410 Lieto

Aura

Maija-Kaisa Sointula ja Sanna Saarinen, puh. 050 341 5244 (ti-to klo 10–13).

Sähköposti: sosiaaliamies@merikratos.fi

Postiosoite: Merikratos Oy / sosiaaliamies, Ruissalontie 11 B, 20200 Turku

Kemiönsaari

Maija-Kaisa Sointula, puh. 050 341 5244 (ti klo 12–15, ke-to klo 10–13).

Sähköposti: sosiaaliamies@merikratos.fi

Postiosoite: Merikratos Oy / Sointula, Ruissalontie 11 B, 20200 Turku.

Kaarina, Koski TI, Kustavi, Laitila, Lieto, Marttila, Raisio, Rusko, Sauvo, Somero, Taivassalo, Uusikaupunki ja Vehmaa

Kati Lammi, puh. 050 559 0765 (ma klo 12–14, ti- to klo 9–11, pe ei puhelinaikaa). Ei yhteydenottoja tekstiviesti- tai muita pikaviestejä käyttäen, eikä Vasson muiden puhelinnumeroiden kautta.

Postiosoite: Oy Vasso Ab/sosiaaliamies, Läntinen Pitkäkatu 21–23 E, 4. krs., 20100 Turku.

Masku, Mynämäki, Nousiainen

Sanna Saarinen, Maija-Kaisa Sointula ja Heidi Vainio, puh. 050 341 5244 (ti klo 12–15, ke- to klo 10–13)

Sähköposti: sosiaaliamies@merikratos.fi

Postiosoite: Merikratos Oy/ Sosiaaliamies, Pohjoisrinteentie 4, 21410 Lieto.
Parainen
Maija-Kaisa Sointula ja Heidi Vainio, puh. 050 341 5244 (ti klo 12–15, ke- to klo 10–13).
Sähköposti: sosiaaliamies@merikratos.fi
Postiosoite: Merikratos Oy/ Sosiaaliamies, Pohjoisrinteentie 4, 21410 Lieto.
Ulkoinen 1.5.2023
Pyhäranta
Puh. 050 341 5244 (ti klo 12–15, ke- to klo 10–13).
Sähköposti: sosiaaliamies@merikratos.fi
Postiosoite: Merikratos Oy/ Sosiaaliamies, Pohjoisrinteentie 4, 21410 Lieto

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista:

Kuluttajaneuvonnan puhelinnumero on 09 5110 1200 (ma, ti, ke, pe klo 9- 12, to klo 12- 15). Kilpailu- ja kuluttajaviraston internet- sivuilla (<https://www.kkv.fi>) on myös asiointilomake, jonka kautta voi olla yhteydessä kuluttajaneuvontaan. Neuvoja vastaa yhteydenottoon viikon kuluessa puhelimitse tai sähköpostilla.

Kuluttajaneuvonta avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta), antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista sekä neuvoo asunto- ja kiinteistökaupan ongelmissa

Kuluttajaneuvonnan postiosoite: KKV, PL5, 00531 Helsinki

Käyntiosoite (ei kuluttajaneuvontaa): Lintulahdenkuja 2, 00530 Helsinki

Etelä-Suomen aluehallintovirasto

Postiosoite: PL 1, 13035 AVI

Käyntiosoite: Wähäjärvenkatu 6, Hämeenlinna

kirjaamo.etela@avi.fi

Puhelinvaihte: 0295 016 000

Faksi: 0295 016 661

Avoinna: ma–pe klo 8.00–16.15

Virallinen asiointi(mm. tiedustelut, kantelut, valitukset): ole yhteydessä viraston kirjaamoon, kirjaamo.etela@avi.fi. Kirjaamo ottaa vastaan viralliset asiakirjat, kirjaa ne asianhallintajärjestelmään ja antaa tietoa asiaa hoitavasta viranomaisesta.

Työsuojelu: tyosuojelu.etela@avi.fi

Viestintä: viestinta@avi.fi

Käytä suojattua sähköpostiyhteyttä, kun lähetät aineistoa, joka sisältää salassa pidettäviä tai muuten arkaluontoisia asioita. Sähköpostin liitetiedostojen maksimikoko on 50 Mt. Jos liitteet ovat liian suuria, pienennä tiedostokokoa tai lähetä ne useassa eri sähköpostissa. Muista, että viestin perillemeno viranomaiselle on lähettäjän vastuulla.

Helsingin toimipaikka

Postiosoite: PL 1, 13035 AVI

Käyntiosoite: Ratapihantie 9, Helsinki

Faksi: 0295 016 661

Kouvolan toimipaikka

Postiosoite: PL 1, 13035 AVI

Käyntiosoite: Kauppamiehenkatu 4, Kouvola

Faksi: 0295 016 661

Sovi henkilökohtaisista tapaamisista etukäteen ko. asiantuntijan kanssa.

Kouvolan toimipaikan käyntiasiointi 1.1.2021 alkaen

Kouvolan toimipaikan asiakaspalvelu hoidetaan 1.1.2021 alkaen ELY-keskuksen aulapalvelussa Salpakeskuksessa (osoite Salpausselänkatu 22).

Asiakastapaamiset aluehallintoviraston asiakastiloihin sovitaan etukäteen ajanvarauksella:

puhelimitse vaihteesta 0295 016 000

sähköpostilla ko. asiaa hoitavan asiantuntijan kanssa (yhteystiedot saa tarvittaessa vaihteesta).

Miten muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen.

Muistutukset, kantelut ja muut valvontapäätökset käsitellään mahdollisimman pikaisesti Ermin johtoryhmässä. Reagoidaksemme oikea-aikaisesti ja vaikuttavasti asiakkaittemme kokemukseen ja palautteeseen, käsittelemme saamamme asiakaspalautteet joka kuukausi myös työryhmäkokouksissamme esihenkilön johdolla. Asiakaskokemuskyselyn anonyymit vastaukset raportoivat yksikkökohtaisesti työryhmän käyttöön. Palautteiden pohjalta laaditaan toimintasuunnitelma yhdessä työntekijöiden kanssa; pohdimme yhdessä, kuinka palautteeseen konkreettisesti reagoidaan ja millä tavoin voimme sen pohjalta käytännössä kehittää työskentelyämme ja palveluamme

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle?

Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Muistutukset käsitellään mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään 14 vuorokauden kuluessa.

Sarastuksen omatyöntekijät

Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle on nimettävä omatyöntekijäksi hänen (lapsen) asioistaan vastaava sosiaalityöntekijä

Onko yksikön asiakkaille nimetty omatyöntekijä?

Jokaisella yksikön lapsella on nimettynä omatyöntekijä eli vastuusosiaalityöntekijä, jonka yhteystiedot on asuinyksikössä sekä lapsella. Lasta tuetaan yhteydenpitoon omatyöntekijänsä kanssa. Omatyöntekijät ovat aina tervetulleita yksikköön tapaamaan lapsia.

Palvelun sisällön omavalvonta

Sospron lastenkodeissa lapsen perustarpeiden tyydyttämiseen kuuluvat hyvän perushoidon osana lapsen riittävä uni ja lepo, monipuolinen ravinto, liikunta ja ulkoilu sekä hyvä terveydenhoito. Lastenkodin aikuisten tehtävänä on strukturoidun päiväohjelman ja ennakoitavan arjen avulla mahdollista lapsen edellä mainittujen perustarpeiden täytyminen, aina kuitenkin lapsen yksilölliset tarpeet, ikä ja kehitystaso huomioiden. Jokaiselle lapselle laaditaan yhteistyössä lapsen ja hänen vanhempiensa kanssa lapsen asiakassuunnitelmaan perustuva hoito- ja kasvatussuunnitelma, jossa kuvataan konkreettisesti, miten lapsen fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä hyvinvointia tuetaan. Lapsen yksiköllisessä hoito- ja kasvatussuunnitelmassa on kuvattu lapsen hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukevat palvelut, toimintatavat ja niiden toteutumista arvioidaan säännöllisesti yhdessä lapsen, hänen vanhempiensa ja sosiaalityöntekijän kesken.

Sospron lastenkodeissa noudatetaan ruokaviraston voimassa olevia väestötason ja eri ikäryhmille annettuja ravintoaineiden saanti- ja ruokasuosituksia. Sospron lastenkotien ruokahuollon nykytilaa kuvaava kartoitus tehtiin Helsingin yliopiston Elintarvike- ja ravitsemustieteiden osaston toimesta keväällä 2021, jolloin Sospron lastenkodeille annettiin myös ruoka-aineisiin sekä ruokahuoltoon liittyviä suosituksia, joilla on tutkitusti lasten psyykkisiä oireita lieventäviä vaikutuksia. Nykytilakartoituksen pohjalta luotiin Sospron lastenkodeille räätälöity ohjeistus ruokahuollon toteuttamiseksi. Ohjeistus on julkaistu yksiköiden käyttöön Ilona intranetissä.

Sospron lastenkodeissa huolehditaan säännöllisestä ja suunnitelmallisesta siivouksesta sekä yhteisten tekstiilien, että lasten vaatteiden puhtaanaapidosta. Pandemian alussa otettiin käyttöön myös tehostetut siivous ja hygienia ohjeet Korona-viruksen leviämisen varalle. Jokaisella yksiköllä on oma yksikkökohtainen varautumissuunnitelma Korona-viruksen varalle.

Sospron lastenkodeissa huolehditaan jokaisen lapsen oikeudesta saada tarvitsemansa terveydenhuollon kiireettömät sekä kiireelliset palvelut. Jokaisella yksiköllä on oma lääkehoitosuunnitelma, joka perustuu Valviran Turvallinen lääkehoito-oppaaseen. Yksiköihin on myös nimetty lääkehoidon vastuuhenkilö. Lääkehoitosuunnitelma sekä lääkehoidon toteuttamisen käytännöt kuuluvat osaksi jokaisen sosprolaisen perehdytystä, jonka toteuttamisesta työryhmän esihenkilö vastaa. Yksiköissä säilytettävät rajatut lääkevarastot äkillisiä tilanteita varten on kuvattu yksikön lääkehoitosuunnitelmassa.

Sospron lastenkotiin sijoitettu lapsi voi tarvita useita palveluja tai tukimuotoja. Lapsen koulunkäynti on tärkeä osa lapsen kuntouttavaa arkea ja koulun kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä lapsen koulunkäynnin sujumisen varmistamiseksi. Jokaisen lapsen kuntoutusta ja kehittymistä tukevat perhe-, läheis-, kaveri- ja muut ihmissuhteet sekä palvelut tunnistetaan lapsen ja perheen kanssa yhteistyössä. Ohjaajat tukevat lasta tunnistamaan hänen hyvinvointinsa kannalta merkitykselliset ihmissuhteet ja niiden ylläpitoa tuetaan lapsen arjessa.

Sospron lastenkotiin sijoitetun lapsen hyvinvointia sekä turvallista kasvua ja kehitystä tukee jokaisen yksikön valmius- ja varautumissuunnitelmiin kirjatut toimintatavat kriisitilanteiden, kuten äkillisten tapaturmien, sairauskohtausten tai kuoleman varalle. Valmius- ja varautumissuunnitelmaan on myös kirjattu ohjeet ja toimintatavat normaaliolojen häiriötilanteita, kuten sähkö- tai vesikatkoja, murtotilanteita tai henkilöstön saatavuuteen liittyviä poikkeusoloja varten. Toimintaohjeet uhka-, vaara- ja väkivaltatilanteita varten sekä henkilökunnan psykososiaalisen tuen järjestämisen tavat on myös kuvattu suunnitelmassa.

Sarastuksen hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Miten Sarastuksessa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä?

Sarastuksen päivärytmi on rakennettu tukemaan lasten päivärytmiä, psyykkistä hyvinvointia, koulunkäyntiä ja vapaa-aikaa. Sarastuksen arki rakentuu koulukäynnistä, arjen askareista, kuten yhdessäolosta ja -tekemisestä, vapaa-ajan harrastuksista, kodinhoidosta, ruuanlaitosta ja ulkoilusta. Arkea Sarastuksessa ohjaa yhteinen

strukturoitu viikko- ja päiväohjelma, jonka sisälle on rakennettu jokaiselle lapselle yksilölliset tarpeet huomioiva viikko- ja päiväohjelma. Viikko- ja päivärhythmillä pyritään tukemaan lasten arjen sujuvuutta, riittävää unta, ravintoa, fyysistä hyvinvointia ja saamaan lapsilla onnistumisen kokemuksia oman elämänhallintansa osalta.

Koulunkäynti tapahtuu perusopetuksen osalta joko lapsen oman kotikunnan koulussa, Jokioisten Paanan yläkoulussa tai Miinan alakoulussa, Lapsen tarvitessa erityistä tukea opiskelunsa tueksi, voidaan perusopetus järjestää myös Forssan Akvarellin koulussa tai joissakin tapauksessa opetus voidaan järjestää Sarastuksessa. Jatko-opinnot järjestyvät lähipaikkakuntien ammattioppilaitoksissa tai lukioissa, esimerkiksi Forssan Ammatti-instituutti, Forssan yhteislyseo, Ypäjän Hevosopisto sekä Loimaan ammattiopisto Novida

Koulupaikkojen hankinnasta ja tukipalvelusta vastaa koulu yhteistyössä yksikönjohtajan, lapsen omaohjaajien ja lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa. Koulunkäynnistä ja yhteistyöstä koulun kanssa vastaa yksikön johtaja ja lasten omaohjaajat.

Koulunkäynnin tukemiseen liittyy tiiviisti koulun kanssa tehtävä yhteistyö. Olemme tiiviisti yhteydessä lapsen luokanvalvojaan puhelimitse sekä Wilman välityksellä. Seuraamme lapsen lukujärjestystä, tuntimerkintöjä sekä koulunkäyntiä. Tuemme lasten läksyjen tekoa, pyrimme vaikuttamaan läksyjenteon tapoihin ja rutiineihin niin, että lapsi oppii itselleen toimivia ja hyviä oppimistapoja.

Tavoitteenamme jokaiselle lapselle:

- Lapsen oman tason mukainen perusopetus (yleis- tai erityisopetus)
- Peruskoulusta suoriutuminen
- Jatko-opiskelupaikka lapsen toiveiden ja tulevaisuuden tavoitteiden mukaisesti

Liikunta-, kulttuuri- harrastus- ulkoilu yms mahdollisuuksia toteutetaan seuraavasti:

Iltaisin ja viikonloppuisin Sarastuksessa harrastetaan ja vietetään kodinomaista vapaa-aikaa. Viikko-ohjelmaan on suunniteltu erilaisia toimintoja, joiden sisältöä suunnitellaan lasten kanssa yhdessä lasten kokouksissa. Viikko-ohjelmaan kuuluu säännöllisesti yhteistä toimintaa sekä loma- aikoina toimintaa mietitään yhdessä lasten kanssa. Harrasteiltoja järjestetään lasten toiveiden mukaan erikseen sovittuina ajankohtina, niiden sisältönä voi olla esimerkiksi keilaaminen, pakohuonepeli, yhteinen ulkoilu, ravintolaruokailu tai erilaiset retket. Harrasteiltana lasten kanssa kokeillaan erilaisia harrastusmuotoja ja/tai tutustutaan erilaisiin palveluihin, kuten kirjastoon. Viikonloppuisin vietetään usein elokuvailtaa ja lisäksi muuta toimintaa suunnitellaan yhdessä lasten kanssa.

Lapselle pyritään löytämään nuorisokodin ulkopuolista toimintaa/ harrastus, jonka pariin aikuiset ohjaavat ja osallistuvat harrastukseen yhdessä lapsen kanssa tarvittaessa. Sarastuksen henkilökunta tekee yhteistyötä muiden toimijoiden, kuten Jokioisten nuorisotoimen sekä 3. sektorin yhdistysten ja urheiluseurojen kanssa, mm. Asenne ry, teatteri, hevostallit, eri urheiluseurat.

Kartoitamme jokaiselle lapselle Sarastuksen ulkopuolista omaa harrastusta. Harrastuksia ovat esim. ratsastus, joukkueurheilu, kuntosalit, voimistelu, musiikki, tanssi. Lisäksi nuoret käyvät elokuvissa, diskoissa jne. omien ystäviensä kanssa. Yhteisten harrasteiltojen tarkoituksena on tarjota lapsille kokemuksia yhteisistä hetkistä, liikkuen ja harrastaen. Samalla on tarkoituksena tarjota mahdollisesti uudenlaisia, erilaisia kokemuksia ja elämyksiä. Sarastuksessa pyritään järjestämään koulujen loma-aikoina retki- ja leiritoimintaa.

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

Asiakastietojärjestelmä Nappulan avustuksella, hyödyntäen asiakassuunnitelmaan sekä hoito- ja kasvatussuunnitelmaan kirjattuja tavoitteita ja asioita sekä hyödyntäen kolmen kuukauden välein tehtävää toimintakykymittaria. Henkilökunta on lapsen arjessa aktiivisesti läsnä, jolloin arjen toimintojen ohessa kuntouttavan toiminnan arviointi ja havainnointi tapahtuu vuorovaikutuksessa lapsen ja aikuisten kanssa. Yksikössämme on myös toimintaterapeuttista osaamista, jonka avulla asiakkaan toimintakykyä voidaan havainnoinnin ja erilaisten toimintaterapeuttisten menetelmien avulla arvioida ja tukea.

Sarastuksen ravitsemus ja hyvää ruokahuoltoa tukevat toimintatavat

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Sarastus on kodinomainen yksikkö. Valmistamme itse kaikki ruoat. Hankimme itse ruokatarvikkeet kaupasta, tai tilaamme ne internetin kautta kauppatilauksella ja vain noudamme kaupasta. Ruokatarvikkeiden hankinta ja ruoanvalmistus on osa ohjaajien työnkuvaa. Lapsia pyrimme osallistamaan keittiötöihin ja ruoan valmistukseen aina mahdollisuuksien ja lapsen yksilöllisten tarpeiden, tavoitteiden ja mielenkiinnon kohteiden mukaisesti. Ruokalista suunnitellaan viikoittain, ja siinä huomioidaan monipuolinen, terveellinen ravitsemus sekä ravitsemussuositukset.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Yksikössämme huomioidaan erityisruokavaliot, joihin sisältyvät esimerkiksi ruoka- aineallergiat ja kulttuuritekijöiden myötä tulevat ruokarajoitteet (esim. sianlihaton ruokavalio). Huomioimme myös psyykkisen oirehdinnan mukanaan tuomat rajoitteet ruokailuun ja ruokailutilanteisiin (esimerkiksi syömishäiriöt). Varmistamme kuitenkin aina, että lapsi saa erityisruokavaliostaan huolimatta kaikki tarvittavat ravintoaineet ruokavaliostaan.

Miten asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seurataan?

Sarastuksessa tarjoillaan viisi ateriaa päivässä (lämpimät: lounas ja päivällinen) säännöllisesti, sovittuina ajankohtina. Ruokalista on suunniteltu yleisten lasten ja nuorten ruokasuositusten mukaisesti, käytössä on kiertävä ruokalista, mihin nuorilla on mahdollisuus esittää toiveita sekä muutoksia lasten kokouksissa. Ruokalista on alun perin myös suunniteltu yhdessä lasten kanssa. Myös välipaloissa huomioidaan monipuolisuus ja ravitsemussuositukset. Ruoka valmistetaan ja syödään Sarastuksessa aikuisten ja lasten yhteisissä ruokailuhetkissä, jotka ovat tärkeitä esimerkin ja kohtaamisen hetkiä.

Lapsia ohjataan riittävään ja terveelliseen ravitsemukseen sekä nesteen saantiin. Käymme lasten kanssa keskusteluja teemasta tarpeen mukaan sekä suunnittelemme yhdessä lasten kanssa viikon ruokalistaa. Psykoedukaation kautta voimme tarvittaessa antaa lapsille tietoa terveellisestä sekä riittävästä ravinnosta ja nesteen saannista.

Sarastuksen hygieniakäytännöt

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat annettujen ohjeiden ja asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisesti?

Yksikön hygieniatasolle asetetut laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat omavalvonnan tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Hygieniakäytännöistä on oma ohjeistuksensa, kuten siivouksen, ruuan käsittelyn sekä ruuan lämpötilojen omavalvonnan osalta. Jokaisella Sarastuksen hoito- ja kasvatushenkilöstöön kuuluvalla on voimassa oleva hygieniapassi. Työnantaja huolehtii yhdessä työterveyshuollon kanssa siitä, että jokaiselta työntekijältä on saatu luotettava selvitys siitä, ettei tällä ole salmonellatartuntaa (salmonellatodistus).

Miten yksikön asuinhuoneiden siivous on järjestetty?

Yksikössä on sovittuna siivouspäivä, joka on viikoittain torstaisin. Lapsi siivoaa oman huoneensa, ohjaajan ohjauksella ja kannustuksella. Siivouksessa huomioidaan yksilöllisyys ja siinä tuetaan jokaisen lapsen tarpeiden sekä toiveiden mukaisesti. Jokaisella lapsella on oma siisteyskäsityksensä, ja tämä huomioidaan huoneen siisteyden vaatimustasossa. Lasta ohjataan tarpeen mukaan tavanomaisen siisteyskäsityksen suhteen. Siivousta voidaan myös pilkkoa pienempiin osiin ja tehtäviin, jolloin lapsi saattaa suoriutua huoneensa siivouksesta paremmin.

Miten yksikön yleisten tilojen siivous on järjestetty?

Hoito- ja kasvatushenkilöstöllä on vastuu huolehtia tilojen siisteydestä; ylläpitosiivouksesta sekä harvemmin tehtävistä siivoustehtävistä. Siivouskäytännöistä on erillinen suunnitelma, jota ohjaajat noudattavat. Yksikössä käy myös ulkopuolinen siivousalan ammattilainen (Siivouspalvelu Mai) joka toinen viikko siivoamassa yleiset tilat.

Miten yksikön pyykkihuolto on järjestetty?

Yksikössämme on pyykkihuone, jossa pyykkihuolto toteutetaan. Jokaisella lapsella on huoneessaan likapyykkikori, johon he keräävät likaiset tekstiilit. Lasta kannustetaan pyykkihuollon toimintojen harjoitteluun yhdessä ohjaajan kanssa, lapsen ikä ja kehitystaso huomioiden.

Miten em. tehtäviä tekevä henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti?

Yksikössä on laadittu kirjalliset ohjeet puhtaanapitoon ja pyykkihuoltoon. Jokainen työntekijä perehtyy ohjeisiin ja tehtäviin perehdytyksen yhteydessä.

Sarastuksen infektioiden torjunta

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot:

Säde Mäntylä, 050 534 0071, sade.mantyla@sospro.fi

Elviira Onnela, 050 534 1777, elviira.onnela@sospro.fi

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Yksikköön on laadittu valmius- ja varautumissuunnitelma, sekä varautumissuunnitelma koronan ja tarttuvien tautien varalta. Yksikön henkilökunta toimii ohjeistuksien mukaisesti.

Sarastuksen terveyden- ja sairaanhoito

Miten varmistetaan asiakkaiden suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa ja kiireellistä sairaanhoitoa sekä äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Lastensuojelulain (417/2007, 88/2010) sijaishuoltoon sijoittamisen yhteydessä lapsen terveydentila on tutkittava, ellei terveydentilaa ole ollut mahdollista tutkia aikaisemmin tai muusta syystä ei ole käytettävissä riittäviä tietoja lapsen hoidon järjestämiseksi sijaishuollon aikana.

Terveystarkastus tehdään Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymän Jokioisten terveyskeskuksessa lapsen tullessa Sarastukseen, omaohjaajan toimesta, joka miettii jatkotoimet (esimerkiksi lähetteen nuorisopsykiatrian poliklinikalle), mikäli niille on tarvetta.

Perusterveydenhuolto järjestetään Jokioisten terveyskeskuksessa. Terveyskeskus sijaitsee noin kahden kilometrin etäisyydellä nuorisokodista. Sieltä saa tarvittaessa lähetteen erikoissairaanhoidon Forssan aluesairaalaan, esim. Forssan nuorisopsykiatrian poliklinikalle.

Kouluterveydenhuolto/ opiskelijaterveydenhuolto järjestetään jokaisessa koulussa oppilaan mukaan. Kouluterveydenhoitaja voi tarvittaessa olla mukana muissakin nuoren koulunkäyntiin liittyvissä asioissa.

Kouluterveydenhuoltoon liittyvät terveystarkastukset hoidetaan koulussa.

Hammashoito hoidetaan Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymän Jokioisten tai Forssan Hammashoitolassa.

Ensiaputilanteet hoidetaan FSHKY: n päivystyspoliklinikalla tai Kanta-Hämeen keskussairaalan yhteispäivystyksessä.

Erikoissairaanhoidon järjestetään Forssan sairaalan tai Kanta-Hämeen keskussairaalan poliklinikoilla, jos tarvetta on.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Mikäli Sarastukseen sijoitetulla lapsella on jokin pitkäaikaissairaus, hoidetaan lasta jo häntä hoitaneen tahon kanssa yhteistyössä. Yhteistyötä tehdään lasten asioissa ensisijaisesti seurantakäynneillä Forssan aluesairaalan tai Kanta-Hämeen Keskussairaalan poliklinikoiden kanssa. Yhteistyötä tehdään asiakkaan sairauden, tarpeiden ja tavoitteiden sekä ohjeistuksen mukaisesti.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Jokaiselle lapselle on nimetty kaksi omaohjaajaa, jotka ensisijaisesti hoitavat lapsen asioita yhteistyötahojen kanssa. Lisäksi yksikönjohtaja huolehtii osaltaan hoito- ja kasvatustyöhön liittyvästä terveyden- ja sairaanhoidosta. Sarastuksessa työskentelee terveydenhuollon ammattilaisia (lähihoitajia, sairaanhoitajia) ja akuuteissa tilanteissa vuorossa oleva hoito- ja kasvatushenkilöstö on vastuussa lapsen terveyden- ja sairaanhoidosta.

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Suunnitelmaa seurataan koko ajan lääkehoitovastaavan, yksikön johtajan ja koko työryhmän toimesta. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään aina lääkehoidossa tapahtuvien mahdollisten käytäntöjen muuttuessa/ täsmentyessä tai yksikön lääkehoidon toteuttamisen tapojen jollakin tavoin muuttuessa, kuitenkin joka tapauksessa vähintään kerran vuodessa.

Kuka vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta?

Toiminnanjohtaja yhdessä yksikönjohtajan ja yksikön lääkehoitovastaavan kanssa. Omalla toiminnallaan myös muut yksikössä työskentelevät terveydenhuollon ammattihenkilöt (lähihoitajat, sairaanhoitaja).

Sarastuksen monialainen yhteistyö

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti. Myös lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Yhteistyöstä sovitaan lapsen, vastuusosiaalityöntekijän, vanhempien ja palveluntuottajien kanssa. Sarastuksessa lapsen omaohjaajat ja yksikönjohtaja ovat tietoisia kaikista lapsen palveluista ja huolehtivat, että lapsella on hänelle kuuluvat ja tarpeen mukaiset palvelut, joiden välillä yhteistyö on sujuvaa. Yhteistyötahoja ovat esimerkiksi eri oppilaitokset (peruskoulut, ammattikoulut, lukio) ja oppilashuollon toimijat (esimerkiksi kuraattori, opinto- ohjaaja, erityisopettaja), Forssan nuorisopsykiatrian poliklinikka, perusterveydenhuolto, Didar.

Asiakasturvallisuus

Sospron lastenkodeissa huolehditaan kokonaisvaltaisesti lasten ja heidän perheidensä asiakasturvallisuudesta. Asiakasturvallisuuden edistämiseksi yhteistyötä tehdään kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Jokaisen lastenkotimme ja toimitilamme turvallisuus on kuvattu yksikön valmius- ja varautumissuunnitelmaan. Suunnitelma pitää sisällään turvallisuusselvitykset, palo- ja pelastussuunnitelmat sekä varautumissuunnitelmat ja käytännöt uhka- ja vaaratilanteiden varalle. Järjestämme turvallisuusharjoitukset eli turvallisuuskävelyt sekä henkilöstölle että lapsille säännöllisesti kerran vuodessa. Sospron kaikissa yksiköissä on kirjallinen ohjeistus kriisitilanteiden varalle.

Sarastuksen asiakasturvallisuus

Miten yksikön tilojen terveellisyteen liittyvät riskit hallitaan?

Yksikön tilat sijaitsevat pienkerrostalossa, jossa Sarastus sijaitsee rakennuksen alakerrassa. Lisäksi kellarikerroksessa on yhteisiä harrastustiloja, kuten elokuvahuone, sauna, musiikkihuone ja monitoimitila.

Asiakasturvallisuuden ja terveellisyden parannusehdotuksista käydään keskustelua henkilöstön työryhmäkokouksissa. Poikkeamien ja palautteiden sekä henkilöstön havaintojen myötä, ennaltaehkäistään riskitilanteita ja kehitetään toimintaa asiakasturvallisuuden näkökulmasta. Asiakasturvallisuus ja terveellisyys on keskiössä toiminnan suunnittelussa ja toteutuksessa. Henkilöstöä koulutetaan turvallisuuteen liittyvissä asioissa, kuten paloturvallisuus, ensiaputaidot, turvallinen lääkehoito ja hallittu aggressiivisuuden ja väkivallan ennaltaehkäisy sekä kohtaaminen (MAPA).

Yksikössä on hyväksytty lääkehoitosuunnitelma ja pelastussuunnitelma

Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Yksikössä käy ulkopuolinen kiinteistöhuolto Envor Groupilta, joka osaltaan vastaa tilojen turvallisuudesta ja terveellisyydestä. Työterveyshuolto sekä terveystarkastaja käyvät myös säännöllisesti tarkistamassa tilat ja ottavat kantaa tilojen terveellisyteen. Lisäksi yhteistyötä tehdään muiden toimijoiden kanssa esimerkiksi henkilöstön koulutukseen liittyen, kuten alkusammutuskoulutus ja MAPA -koulutus.

Lisäksi palotarkastaja käy säännöllisin väliajoin tarkastamassa tilat ja antaa omat huomionsa turvallisuuteen liittyen.

Henkilöstö

Sospron henkilöstö koostuu sosiaali-, terveys- ja kasvatustalon ammattilaisista, joilla on joko toisen asteen tai korkeakoulutasoinen tutkinto. Henkilöstörakenteessa noudatamme lain määräyksiä sekä sopimusvaatimuksia. Rekrytoitavan henkilöstön osaaminen ja soveltuvuus varmistetaan rekrytointiprosessin yhteydessä ja valittavien henkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot tarkistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä, Julki-Terhikistä ja Julki-Suosikista. Kunkin yksikön rekrytointisuunnitelmassa huomioidaan olemassaolevan työryhmän henkilöstön osaaminen ja kokemus sekä yksikön sijoitettujen lasten tarpeet.

Jokainen sosprolainen perehdytetään työtehtäviensä hoitamiseen lain- ja sopimusten sitomalla tavalla ja hänen osaamisestaan huolehditaan työsuhteen aikana täydennyskoulutuksen, työnopastuksen ja kehittämisen avulla. Perehdyttämisen, työnopastuksen ja suunnitelmallisen kehittämistyön avulla sitoutamme uudet ja vanhat työntekijämme yritykseen ja toimintakäytäntöihimme. Perehdyttäminen on myös ennakoivaa

turvallisuustoimintaa. Hyvin perehdytetty työntekijä hallitsee työtehtävän, työssä käytettävät työvälineet ja -menetelmät sekä osaa toimia myös uhka- ja poikkeustilanteissa.

Sosprossa jokaiselle uudelle työntekijällemme nimetään perehdyttäjä, joka vastaa perehdyttämisen toteuttamisesta. Samalla suunnitellaan, miten perehdytys toteutetaan. Perehdytyksen toteutuksessa hyödynnetään perehdytyskortteja, jotka toimivat perehdytykseen kuuluvien asioiden sisällön määrittäjinä, muistilistoina, aikatauluttajina ja perehdyttäjien nimeämisessä sekä vastuuttamisessa. Perehdytysaikaan vaikuttaa muun muassa perehtyjän työtehtävä, vastuualueet ja perehtyjän aiempi työelämäkokemus. Usein kuitenkin ensimmäinen kuukausi työsuhteen alusta on intensiivisin vaihe perehdyttämässä ja siinä ajassa suurin osa työhön liittyvistä tehtävistä ja asioista tulee olla perehdytettyinä. Nimetyt pääperehdyttäjät lisäksi jokaisen työyhteisön jäsenen tulee osallistua uuden työntekijän perehdyttämiseen sekä työtehtävien että työyhteisön toimintatapojen osalta. Jokainen perehdytysprosessi myös arvioidaan yhdessä perehtyjän, perehdytyksestä vastuullisen sekä mahdollisesti muun työryhmän kesken. Perehdytyksen tukena Sosprolla on erilaiset koulutus- ja ohjevideot, sekä laatujärjestelmään kuuluvat työtä ohjaavat kuvaukset, ohjeet ja lomakkeet. Perehdytyskokonaisuutta tukee myös konsernihallinnon keskitetty perehdytystoiminta, jonka avulla perehdytykseen saadaan tasalaatuisuutta.

Sosprossa osaamista kehitetään ammatillisen osaamisen ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi, lain- ja säädöstenmukaisen toiminnan varmistamiseksi sekä edelläkävijyyden saavuttamiseksi. Osaamista kehitetään muun muassa koulutuksen, työnohjauksen, kehityskeskustelujen ja työssä oppimisen avulla. Koulutuksia toteutetaan yksilö, työryhmä ja koko henkilöstölle suunnattuina koulutuksina. Henkilöstön osaamista kehitetään vuosittain pidettävän kehityskeskustelun ja siihen kuuluvan osaamiskartoituksen pohjalta. Osaamiskartoitusten perusteella jokaiseen työryhmään muodostetaan yksikön kasvuympäristöä tukevat osaamistavoitteet ja yhdessä sovitut koulutustoimenpiteet yksikön koulutussuunnitelmaan. Koulutussuunnitelma on osa yksikön toimintasuunnitelmaa. Osaamisen kehittämisen tukena henkilöstöllä sekä esihenkilöillä on laatujärjestelmään kuuluva prosessikaavio, jossa kuvataan toimenpiteet sekä ohjeet osaamisen kehittämiseksi henkilökohtaisella sekä työryhmätasolla.

Sospron täydennyskoulutusohjelma Sospro-Akatemia tuottaa yhteistyössä Tampereen Ammattikorkeakoulun TAMKin kanssa sosprolaisten täydennyskoulutuksen. Täydennyskoulutusohjelmaan kuuluu lastensuojelun substanssia tukevat opinnot, yksikön profiiliin mukaiset erikoistumisopinnot sekä mahdollisuus syventää osaamista laajoissa opintokokonaisuuksissa.

Henkilöstön työhyvinvointi muodostuu hyvästä johtamisesta, osaavasta ja aikaansaavasta työtiimistä, työn ja muun elämän yhteensovittamisesta, yhteisesti sovituista pelisäännöistä sekä terveyttä edistävästä ja tukevista työterveyspalveluista. Työhyvinvoinnin toteutumista tuetaan Varhainen tuki -toimintamallin avulla. Varhaista välittämistä toteutetaan sekä esihenkilötyönä että työyhteisön jäsenenä. Myös työterveyshuolto on usein mukana tilanteen kartoittamisessa ja toimenpiteitä suunniteltaessa. Työyhteisökyselyn avulla selvitämme henkilöstömme kokemusta työhyvinvoinnin toteutumisesta. Työyhteisökyselyssä kysymme sitä, kuinka hyvin työn hallinnan tunne toteutuu, millainen kokemus on esihenkilötyöstä ja työyhteisön toimivuudesta. Tulosten perusteella jokaisessa työyhteisössä laaditaan yksikön toimintasuunnitelmaan kuuluvaan työhyvinvointisuunnitelmaan tavoitteet ja toimenpiteet työhyvinvoinnin kehittämiseksi. Työhyvinvointikysely tehdään vuosittain kehittämistoimenpiteiden vaikuttavuuden arvioimiseksi.

Sarastuksen hoito- ja kasvatushenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

**Miten seurataan toimintayksikön henkilöstön riittävyttä suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin?
Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?**

Sarastuksessa on yhtä lasta kohden yksi sosiaali- ja terveysalan koulutuksen saanut henkilö. Vähintään 50%:lla henkilökunnasta on ammattikorkeakoulututkinto. Yksikön hoito- ja kasvatushenkilöstö on moniammatillista ja henkilöstöllä on myös ammattitutkinnon lisäksi täydennyskoulutusta. Henkilöstöllä on myös runsaasti lastensuojelutyön kokemusta.

Poikkeavissa tilanteissa voidaan hyödyntää lisäresurssia, mikäli lapselle on haettu ja myönnetty tehostetun tuen palvelun jakso määrääjäksi. Myös varallaolokäytäntö on tarpeen mukaan ajoittain käytössä, esimerkiksi koulujen

päätösviikonloppuna ja yleisinä juhlapäivinä. Tällöin vuorossa olevien ohjaajien lisäksi on varallaolija, joka on valmiudessa tarvittaessa saapumaan työvuoroon.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Tavoitteena on käyttää pitkäaikaisia ja tuttuja sijaisia. Sijaiset perehdytetään hyvin tuntityöntekijöille suunnatun perehdytyskortin avulla ja sijaisia pyritään käyttämään mahdollisimman vähän, vain henkilöstön koulutus- ja sairaspoissaolo- sekä loma-aikoina.

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi siten, että lähiesihenkilöiden työhön jää riittävästi aikaa?

Tehtäväkuvan mukaisella ennakkoinnilla ja työn suunnitelulla

Sarastuksen henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

Kielitaito varmistetaan haastatteluvaiheessa.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Henkilökuntamme on sitoutunutta; yli puolet työntekijöistämme on työskennellyt Ermissä jo yli 15 vuotta. Rekrytoinnissa on keskeistä henkilön alalle soveltuvuus, työkokemus sekä koulutus.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille. Rekrytoitaessa katsotaan koulutuksen ja työkokemuksen riittävyttä em. tehtäviin ja tarkistetaan henkilöiden rikostaustaote sekä Valviran ammattirekisteriin kuulumisen. Lisäksi voidaan olla yhteydessä mahdollisiin suosittelijoihin, jos halutaan varmistua työntekijän soveltuvuudesta.

Sarastuksen toimintatavat henkilöstön perehdyttämiseksi ja täydennyskouluttamiseksi

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen?

Sarastuksen työntekijältä vaaditaan monia ominaisuuksia (sitoutuneisuutta, vuorovaikutustaitoja) peruskoulutuksen ja työkokemuksen lisäksi. Perehdyttäminen on pääosin työnantajan vastuulla, mutta iso vastuu on myös perehdytettävällä, jotta hän oma-aloitteisesti tutustuu mm. yrityksen arvomaailmaan sekä tapaan toimia ja hyödyntää työyhteisön kokemus. Perehdyttämiseen varataan työaikaa ja asiat käydään läpi perehdytysuunnitelman mukaisesti. Yrityksessä on käytössä perehdytyskortit, jotka ohjaavat käsittelemään uuden työntekijän kanssa kaikki tarpeelliset aiheet. Perehdytyskortin avulla varmistetaan, että kaikki asiat on käyty läpi. Perehdytys on osana henkilöstön työhyvinvoinnin ja sitoutumisen tavoitteellista saavuttamista yhdessä työn laadun ja asiakasturvallisuuden ja -tyytyväisyyden kanssa. Perehdytyksen aikana esimies käy keskustelua työntekijän kanssa, jotta kehittämiskohdat ja työntekijän perehdytyksen onnistumista voidaan arvioida jo perehdytyksen aikana. Koeaikana esimies ja perehdytettävä käyvät kolme koeajanarviointi-keskustelua, jossa perehdytyksen riittävyys ja työntekijän osaaminen on keskiössä. Näin varmistetaan riittävä perehdytys ja henkilöstön osaaminen.

Jokaiselta työntekijältä vaaditaan rikosrekisteriote lain 504/2002 mukaan kolmen vuoden välein.

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

Työyhteisöllä on mahdollisuus osallistua erilaisiin täydennyskoulutuksiin oman kiinnostuksensa sekä yksikön toimintasuunnitelman mukaisesti. Koulutukseen hakeutumista kannustetaan ja tuetaan. Oman työn jatkuva kehittäminen ja ideoiminen ovat koko ajan tärkeää ja ammattieettisten ohjeiden mukaista. Noudatamme sosiaalihuoltolain muutosta 50/2005. Näin jokainen työyhteisöstä on myös veloitettu osallistumaan 3- 10

täydennyskoulutuspäivään. Nuorisokoti Ermi Oy on osa Sospro-konsernia. Konsernissa on käytössä Sospro Akatemia, mikä on räätälöity koulutussuunnitelma lastensuojelun sijaishuollon tarpeisiin. Sospro Akatemia järjestetään yhdessä TAMK:in kanssa. Sospro Akatemia tarjoaa täydennyskoulutusta muun muassa lastensuojeluosaamisesta, neuropsykiatrisesta erityisosaamisesta, psykiatrisesta erityisosaamisesta ja käytöshäiriöiden kohtaamisesta. Sarastuksessa järjestetään tarpeen mukaan myös konsernin ulkopuolista täydennyskoulutusta koko henkilökunnalle.

Toimitilat

Sospron lastenkodit on suunniteltu lasten tarpeiden mukaisiksi. Jokaisella lapsella on oma huone, jonka lapsi saa sisustaa omannäköisekseen, omilla tavaroillaan. Lastenkodin tiloissa lapsilla on tilaa toimia, mahdollisuus olla yhdessä sekä myös mahdollisuus omaan rauhaan ja lepoon. Sospron lastenkodit sijaitsevat erilaisissa ympäristöissä, toiset maaseudun rauhassa ja toiset lähellä palveluja kaupunkimaisemmassa ympäristössä. Kunkin lastenkodin pihapiirissä on mahdollisuus yhdessäoloon ja ulkoiluun.

Sarastuksen tilojen käytön periaatteet

Sarastuksen tilat palvelevat Sarastukseen sijoitettujen lasten tarpeita. Sarastuksessa jokaisella lapsella on oma huone. Lapsi voi tuoda omia tavaroitaan, joilla hän voi sisustaa huoneensa omannäköisekseen. Lisäksi lapselle voidaan sovitusti hankkia omaan huoneeseen yhdessä ohjaajan kanssa hänelle mieluisia tavaroita, kuten esimerkiksi viherkasveja, jotta siitä tulisi mieluisampi ja kodikkaampi. Sarastuksessa olevia yhteisiä tiloja ovat keittiö, olohuone ja kodinhoitohuone. Lisäksi lastenkodissa on yhteisinä tiloina kellarissa sijaitsevat saunatilat, pelihuone, musiikkihuone sekä monitoimitila, jossa on muun muassa pienimuotoiseen kuntoiluun soveltuvia välineitä. Sarastuksessa lapsilla on tilaa toimia yhdessä, mutta myös mahdollisuus omaan rauhaan ja lepoon.

Sarastus sijaistee maaseudulla peltojen ja metsien ymäröimänä. Sarastuksen pihapiirissä on mahdollisuus yhdessäoloon ja ulkoiluun.

Teknologiset ratkaisut

Sospron lastenkotien henkilöstön sekä asiakkaiden turvallisuudesta voidaan tarvittaessa huolehtia erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Kaikissa yksiköissä ei ole tallentavaa kameravalvontaa. Tallentavan kameravalvontajärjestelmän tarkoitus on ennaltaehkäistä lastenkodin omaisuuteen, henkilökuntaan tai asiakkaisiin kohdistuvaa rikollisuutta ja auttaa tapahtuneiden vahinkojen vastuukysymysten selvittämisessä. Tallentavalla kameravalvontajärjestelmällä pyritään suojaamaan asiakkaiden ja henkilökunnan työrauhaa, lisätä heidän turvallisuuttaan, valvoa kiinteistön kuntoa ja materiaalin säilyvyyttä sekä auttaa järjestyksen ylläpidossa. Tätä tarkoitusta varten rekisteriin tallennetaan kiinteistön piha-alueella oleskelevien henkilöiden tietoja. Sosprolla on kameravalvonnan tietosuojaresisteri, joka löytyy sospro.fi nettisivuilta. Tietosuojarekisterissä kerrotaan, että rekisteröidylle henkilölle kerrotaan aina mitä tietoja hänestä kerätään ja miten tietoja käsitellään. Rekisteröidyllä on oikeus nähdä kameravalvonnan rekisteriseloste hänen sitä pyytäessä. Tallentavasta kameravalvonnasta ilmoitetaan kyltein, jotka on asennettu kameravalvonnan välittömään läheisyyteen.

Yksikössä käytettävistä teknologisista ratkaisuista on kerrottu tarkemmin seuraavassa luvussa.

Sarastuksen teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Nuorisokodissa on sprinkler-järjestelmä tulipalojen varalle.

Lisäksi nuorisokodissa on käytössä Securitaksen kautta hankittu Ajax- ovi- ja ikkunahälytintjärjestelmä. Ajax -sovellus on asennettuna ohjaajien puhelimeen, ja sovelluksen kautta seurataan sekä hallinnoidaan hälytintjärjestelmää. Ajax -sovelluksessa on ”paniikki”- toiminto, jota painamalla voidaan pyytää lisäapua Usvan asuinyksiköstä. Hälytys yhdistyy suoraan myös vartijapalveluun, ja vartija soittaa ohjaajien puhelimeen hälytyksen tultua. Vartijapalvelua ei käytetä lasten asioihin liittyvissä tilanteissa, vaan pelkästään yksikön ulkopuolisten uhkien varalta (esimerkiksi ulkopuolinen tunkeutuja).

Mitä teknologisia ratkaisuja asiakkailta on henkilökohtaisessa käytössä (yksikön hankkimia)

Ei ole asiakkaiden käytössä.

Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?

Asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä ei ole turva- ja kutsulaitteita.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Toiminnanjohtaja Säde Mäntylä, puh. 050 534 0071

Yksikön johtaja Elviira Onnela, puh. 050 534 1777

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus (Fimea) valvoo lääkinällisten laitteiden vaatimustenmukaisuutta sekä palveluntuottajien toimintaa. Fimea käsittelee myös lääkinällisiin laitteisiin liittyviä vaaratilanneilmoituksia. Lääkinällisten laitteiden käyttämisestä ja niiden turvallisuudesta vastaa yksikön johtaja. Lääkinällisten laitteiden turvalliseen käyttöön annetaan riittävä perehdytys ja tarvittaessa asianmukainen koulutus. Laitteita käytetään sekä huolletaan valmistajan ja lääkärin ohjeiden mukaisesti.

Lääkinällisiä laitteita Sospron sijaishuollon yksiköissä ovat muun muassa verensokerimittari, alkometri, verenpainemittari, Covid-19 testit, lapsen/nuoren insuliini pumppu, suu- ja nenäsuojat. Mikäli lääkinällisessä laitteessa on yksilöllinen laitetunniste (Unique Device Identification, UDI) eli lääkinälliseen laitteeseen liittyvä yksilöllinen numero- tai kirjainkoodi, merkitään tämä laite ja koodi lääkehoitosuunnitelmaan. Koodin avulla tietyt markkinoilla olevat laitteet voidaan tunnistaa yksiselitteisesti, ja niiden jäljitettävyyden helpottuu.

Lääkinällisiin laitteisiin liittyvistä vaaratilanteista ilmoitetaan välittömästi yksikön johtajalle sekä sairaanhoitajalle /lääkehoidon vastuujohtajalle ja täytetään lääkityspoikkeamailmoitus Ilonan tai IMS mobile sovelluksen kautta. Vaaratilanteista, jotka ovat johtaneet tai olisivat saattaneet johtaa lapsen terveyden vaarantumiseen lääkinällisen laitteen ominaisuuksien, ei-toivottujen sivuvaikutusten, häiriötoiminnan sekä riittämättömän tai virheellisen merkinnän vuoksi, on myös tehtävä mahdollisimman pian ilmoitus Lääkealan turvallisuus ja kehittämiskeskus (Fimea). Ilmoituksessa kerrotaan mahdollisimman tarkat tiedot lääkinällisestä laitteesta, sen UDI koodi ja muut yksilöivät tiedot valmistajan vaaratilanneselvitystä varten. Ilmoitus lähetetään sähköpostitse laitevaarat@fimea.fi. Ilmoituksen voi toimittaa myös faksilla 029 522 3002 tai postitse: Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus (Fimea), Lääkinälliset laitteet, Mannerheimintie 166, PL 55,00034 Helsinki.

Sarastuksen terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja yksikön käytössä olevien lääkinällisten laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Mikäli lapsella on apuvälineitä, niistä sovitaan erikseen. Tällä hetkellä yksikössä ei ole kenelläkään lapsella käytössä apuvälineitä tai lääkinällisiä laitteita

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset [vaaratilanneilmoitukset](#)?

Toimitaan ohjeen mukaisesti.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Toiminnanjohtaja Säde Mäntylä, 050 534 0071, sade.mantyla@sospro.fi

Yksikön johtaja Elviira Onnela, 050 534 1777, elviira.onnela@sospro.fi

Yksikön lääkehoitovastaava Hanna Pekkala

Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

Jokaisella sosprolaisella ja kaikilla asiakkaillamme on oikeus tietosuojaan. Tietosuojakäytäntömme antavat turvaa henkilötietojen käsittelyyn, kun osoitamme miten ja millä edellytyksillä henkilötietoja keräämme sekä käsittelemme ja miten henkilötiedot on suojattu. Henkilötietojen käsittely Sosprolla perustuu aina lakiin. Asiakastietojen käsittely perustuu lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä [Asiakastietolaki](#). Noudatamme henkilötietojen käsittelyssä Suomen ja Euroopan unionin lainsäädäntöä. Sosprolla henkilötietojen käsittely perustuu myös Sospro-konsernin yhteiseen tietosuojapolitiikkaan ja tietoturvasuunnitelmaan. Sospron tietosuojasuunnitelma on laadittu vastaamaan Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) määräystä Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelun antajien, apteekkien ja itsenäisten ammattiharjoittajien, Kansaneläkelaitoksen sekä Kanta-välityspalveluiden tuottajien tietosuoja- ja tietoturvasuunnitelman (THL määräys 3 /2021 tietoturvasuunnitelmaan sisällytettävistä selvityksistä ja vaatimuksista eli THL/4309/4.09.00/2021).

Yleiset tietoturvakäytäntömme on kerrottu Sospro-konsernin yhteisessä tietosuoja- ja turvaohjeistuksemme ovat koko henkilöstön käytettävissä sisäisessä intranetissämme Ilonassa. Jokaisen esihenkilön vastuulla on perehdyttää uudet sosprolaiset tietosuoja- ja -turvakäytäntöihimme. Perehdytyksen tukena toimii Sospro-konsernin tietosuojavastaava ja asiakastiedon osalta laatujohtaja.

Sospro.fi-verkkosivuilla kerromme tietosuojakäytännöstämme ja käytämme rekisteröityjen informoimiseen Sospron yhteisiä tietosuojaselosteita:

- Asiakasrekisterin-tietosuojaseloste
- Rekrytointirekisterin-tietosuojaseloste
- Markkinointirekisterin-tietosuojaseloste

Asiakastyön kirjaaminen on työmme laadun, kehittämisen ja vaikuttavuuden varmistamisen yksi keskeisin väline. Noudatamme hyvän dokumentoinnin periaatteita, joiden mukaisesti asiakastietojen dokumentointi on asiakastyön luonnollinen osa ja se vaatii erityistä huolellisuutta ja osaamista. Palveluissamme toteutettava dokumentointi on osa työtämme ja sen näkyväksi tekemistä. Hyvin laadituilla asiakirjoilla edistämme lapsen etua. Sosprossa asiakastiedon hallintaan ja dokumentointiin käytetään Nappula-ohjelmistoa. Nappula on sosiaalihuollon asiakastietojen tallentamiseen ja käsittelemiseen tarkoitettu selainkäyttöinen asiakastietojärjestelmä. Nappula on helppokäyttöinen ja luotettava työkalu, joka on suunniteltu erityisesti lastensuojelun sijais- ja avohuollon tarpeisiin. Lainsäädännössä tapahtuvat muutokset tuodaan Nappulaan ohjelmatoimittajan toimesta automaattisesti. Nappula on tietoturvallinen ja luotettava järjestelmä, jossa käyttöoikeuksia hallitaan henkilökohtaisilla käyttäjätunnuksilla, sekä työasema- ja organisaatiokohtaisilla varmenteilla. Jokaisella työntekijällä on käyttäjäroolinsa mukaiset oikeudet asiakastietoihin.

Jokaisella on vastuu siitä, miten asioita kirjataan sekä sisällön, että kieliasun osalta. Dokumentointiin liittyvää ohjeistusta käydään läpi uusien työntekijöiden perehdytyksessä sekä säännöllisesti työryhmissämme. Näin varmistamme lasten asioiden dokumentoinnin asianmukaisesti sekä laadukkaasti.

Sarastuksen toimintatavat asiakastyön kirjaamisessa

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Kirjaaminen on osa perehdytysuunnitelmaa ja työntekijät perehdytetään kirjaamiseen suunnitelman mukaisesti.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Työvuoron suunnittelussa huomioidaan riittävä aika kirjaamiseen työvuoroissa.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuoja- ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Toimintaohjeet ovat kaikkien saatavilla sisäisessä intrassa Ilonassa. Toimintaohjeet käydään läpi työryhmäpalavereissa vuosittain ja aineen tarpeen vaatiessa.

Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

Kirjalliset ohjeet ovat Ilona intranetissä sekä perehdytyskansiossa. Tietosuojakoulutusta järjestetään henkilökunnalle Sosprolla säännöllisesti ja osaaminen varmistetaan yhteisellä keskustella työryhmäkokouksissa.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Sospro-konsernin tietosuojavastaavana toimii kehityspäällikkö Elina Ikalainen (tietosuojavastaava@sospro.fi, elin.a.ikalainen@sospro.fi, p. 050 469 8282).

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä, yksikön salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste sisältyy Sospro-konsernin Henkilötietojen tietosuojarekisteriin.

Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Sospron lastenkotien toteuttaman palvelun laatuun, asiakasurvallisuuteen ja asiakkaiden oikeusturvan toteutumiseen sekä poikkeamien hallintaan liittyvät kehittämistarpeet tunnistetaan yksikkökohtaisesti jokaisen yksikön toimintasuunnitelmassa. Sospron yksiköiden toimintasuunnitelmat toimivat yksikön toimintaa ohjaavina kehittämissuunnitelmina. Toimintasuunnitelmissa tunnistetaan asiakkaiden kasvuympäristöön liittyvät kehittämistarpeet sekä henkilöstön osaamiseen ja työhyvinvointiin liittyvät kehittämistarpeet.

Toimintasuunnitelman koulutus- ja työhyvinvointisuunnitelmat toimivat myös yhteistoimintalain tarkoittamana työyhteisön kehittämissuunnitelmana. Yksikön toimintasuunnitelmaan kirjattujen kehittämiskohteiden valinta perustuu yksikön toiminnan aktiiviseen seurantaan ja omavalvontaan. Toimintasuunnitelmassa arvioidaan yksikön turvallisuustilanne sekä asiakkaiden oikeusturvan toteutuminen asiakastyön ja arjen havaintojen, asiakaspalautteiden ja viranomaisohjauksen sekä poikkeamailmoitusten kautta. Toimintasuunnitelmaan kirjattujen toimenpiteiden seuranta toteutetaan kolmen kuukauden välein työryhmän kesken. Yksikön esihenkilöt seuraavat toimenpiteiden toteuttamista ja vaikutuksia säännöllisesti operatiivissa kokouksissaan.

Akuuttien tilanteiden lisäksi työryhmät käsittelevät asiakastyön laatuun ja turvallisuuteen liittyviä asioita kuukausittain työryhmäkokouksissa ja esihenkilöt käsittelevät henkilöstöön sekä asiakkuuksiin liittyvät kehittämistarpeet kahden viikon välein operatiivisissa kokouksissa. Molemmat käsittelyt, tilanteeseen sovitut korjaavat toimenpiteet, niiden seuranta, sekä toteutusvastuu, kirjataan kunkin kokouksen pöytäkirjaan.

Sarastuksen kehittämissuunnitelman yhteenveto

Yhteenveto Sarastuksen toiminnassa todetuista kehittämistarpeista, joiden toteutumista seurataan toimintasuunnitelmassa:

- Omaohjaajatyön kehittäminen
- Palautetietoisuuden työskenntelyn vahvistaminen
- Neuropsykiatrisen osaamisen vahvistaminen
- Dokumentoinnin vahvistaminen
- Poikkeamien hallinnan kehittäminen

Sospron omavalvontaohjelma

Vuoden 2023 alusta voimaan astunut Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021) määrittää sen kuudennessa (6.) luvussa hyvinvointialueiden järjestämisvastuun piiriin kuuluvien palvelujen järjestämisen ja tuottamisen omavalvontaa sekä viranomaisvalvontaa. Sospro kuuluu yksityisenä sosiaalipalveluja tuottavana palveluntuottajana hyvinvointialueiden järjestämisvastuun piiriin, Järjestämislain 40 §:n mukaisesti. Vuoden 2024 alusta voimaan astunut laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta [Sote-valvontalaki](#) määrittää tarkemmin palveluntuottajana Sospron yksiköiden ja palveluntuottajan omavalvontavelvoitetta. Sospron omavalvontavelvoitetta määrittää myös Sosiaalihuoltolain viides (5.) luku, jonka perusteella toimintayksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Sospron omavalvontaohjelma kattaa kaikki Sospron itsensä tuottamat sekä alihankkijalta hankitut palvelut. Sospron omavalvontaohjelma kattaa kaikkien yksiköiden omavalvontasuunnitelmat sekä niiden liitteet, yksikkökohtaiset valmius- ja varautumissuunnitelmat sekä Sospron tietoturvasuunnitelman Omavalvontaohjelma on julkaistu sospro.fi-verkkosivuilla helmikuussa 2023 ja Sospron omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt yksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat.

Sospron omavalvontaohjelman seurantaan perustuvat havainnot käsitellään Konsernin johtoryhmässä neljän kuukauden välein (tammi-, touko- ja lokakuussa), jonka jälkeen havainnot sekä niiden perusteella tehtävät toimenpiteet julkaistaan sospro.fi-verkkosivuilla. Omavalvonnan havainnot koostuvat johtamisjärjestelmään kuuluvasta omavalvonnan seurannasta, poikkeamien hallinnan mallin mukaisista epäkohtailmoitusten käsittelystä sekä asiakaspalautteisiin perustuvasta seurannasta.

Sarastuksen omavalvontasuunnitelman seuranta

Sarastuksen omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys:	Jokioinen 22.9.2023
Nimi:	Elviira Onnela / Säde Mäntylä
Allekirjoitus	