

# Kanta-Hämeen avopalveluyksikön omavalvontasuunnitelma



# Sisällysluettelo

Johdanto .....	3
Kanta-Hämeen avopalveluyksikköä koskevat tiedot .....	4
Omaevalvontasuunnitelman laatiminen .....	4
Kanta-Hämeen avopalveluyksikön omaevalvontasuunnitelman laatiminen .....	4
Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet .....	6
Kanta-Hämeen avopalveluyksikön toiminta-ajatus ja -periaatteet .....	7
Omaevalvonnan toimeenpano .....	8
Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen .....	8
Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat .....	9
Riskien hallinnan työnjako .....	10
Luettelo riskienhallinnan/omaevalvonnan toimeenpanon ohjeista .....	11
Kanta-Hämeen avopalveluyksikön riskienhallinnan toimeenpanon ohjeet .....	11
Riskien tunnistaminen .....	11
Ilmoitusvelvollisuus .....	12
Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen .....	12
Korjaavat toimenpiteet .....	13
Asiakkaan asema ja oikeudet .....	14
Palvelun toteuttamissuunnitelma lastensuojelun avopalveluissa .....	14
Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen .....	18
Kanta-Hämeen avopalveluyksikön toimintatavat itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi .....	19
Asiakkaan asiallinen kohtelu .....	19
Kanta-Hämeen avopalveluyksikön toimintatavat asiakkaan asiallisen kohtelun varmistamiseksi .....	19
Asiakkaiden osallisuus .....	20
Kanta-Hämeen avopalveluyksikön toimintatavat asiakkaiden ja läheisten osallisuuden varmistamiseksi ....	20
Kanta-Hämeen avopalveluyksikössä asiakkaana olevien oikeusturva .....	21
Kanta-Hämeen avopalveluyksikön omatyöntekijät .....	22
Palvelun sisällön omaevalvonta .....	23
Kanta-Hämeen avopalveluyksikön hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta .....	23
Kanta-Hämeen avopalveluyksikön ravitsemus ja hyvää ruokahuoltoa tukevat toimintatavat .....	24
Kanta-Hämeen avopalveluyksikön hygieniakäytännöt .....	24
Kanta-Hämeen avopalveluyksikön infektioiden torjunta .....	25
Kanta-Hämeen avopalveluyksikön terveyden- ja sairaanhoito .....	25
Kanta-Hämeen avopalveluyksikön monialainen yhteistyö .....	25
Asiakasturvallisuus .....	26
Kanta-Hämeen avopalveluyksikön asiakasturvallisuus .....	26
Henkilöstö .....	27
Kanta-Hämeen avopalveluyksikön hoito- ja kasvatushenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet .....	28
Kanta-Hämeen avopalveluyksikön henkilöstön rekrytoinnin periaatteet .....	28
Kanta-Hämeen avopalveluyksikön toimintatavat henkilöstön perehdyttämiseksi ja täydennyskouluttamiseksi .....	28
Toimitilat .....	30
Kanta-Hämeen avopalveluyksikön tilojen käytön periaatteet .....	30
Teknologiset ratkaisut .....	30
Kanta-Hämeen avopalveluyksikön teknologiset ratkaisut .....	30
Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet .....	32
Kanta-Hämeen avopalveluyksikön terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet .....	32
Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen .....	32
Kanta-Hämeen avopalveluyksikön toimintatavat asiakastyön kirjaamisessa .....	34
Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta .....	35
Kanta-Hämeen avopalveluyksikön kehittämissuunnitelman yhteenveto .....	35
Sospron omaevalvontaohjelma .....	36
Kanta-Hämeen avopalveluyksikön omaevalvontasuunnitelman seuranta .....	36

## Johdanto

Sospron laatujärjestelmä varmentaa Sosprossa tuotettujen avopalvelujen laatua ja vaikuttavuutta sekä asiakkaittemme oikeusturvan ja osallisuuden toteutumista. Sen tavoitteena on lisätä asiakastyytyvää palveluiden laatua sekä vaikuttavuutta asiakkaiden hyvinvoinnin vahvistamiseksi.

Sospron laatujärjestelmä perustuu yleisesti sosiaalihuoltoa [Sosiaalihuoltolaki](#) sekä erityisesti lastensuojelua [Lastensuojelulaki](#) koskevaan lainsäädäntöön sekä lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta [Sote-valvontalaki](#). Lainsäädännön lisäksi laatujärjestelmä huomioi Valviran määrittämät sosiaalipalveluiden omavalvontasuunnitelman vaatimukset [Valviran antama määräys \(1/2024\)](#), aluehallintovirastojen ohjeistukset sekä Sosiaali- ja terveysministeriön lastensuojelun laatusuosituksien [\(STM julkaisu 2019:8\)](#).

Sospron avopalvelujen omavalvontasuunnitelmaa sovelletaan Sospro Satakunta Oy:n, Sospro Kanta-Häme Oy:n, Sospro Pirkanmaa Oy:n sekä Sospro Etelä-Pohjanmaa Oy:n avopalveluissa.

Sospron avopalvelujen omavalvontasuunnitelmaan perustuen on jokainen Sospron avopalvelujen yksikkö laatinut omaa toimintaansa koskevan omavalvontasuunnitelman.

## Kanta-Hämeen avopalveluyksikköä koskevat tiedot

**Sospro** Kanta-Häme oy

**Y-tunnus:** 1055737-1

**Hyvinvointialue:** Kanta-Hämeen hyvinvointialue

**Sijaintikunta yhteystietoinen:** Hämeenlinna

**Aluehallintoviraston luvan myöntämisaikajankkohta:** 22.5.2015

**Palvelu, johon lupa on myönnetty:** Ilmoituksen varaiset lastensuojelun palvelut

**Toimintayksikön nimi:** Sospro Kanta-Hämeen avopalvelut

**Toimintayksikön osoite:** Turuntie 20 as 12, 13130 Hämeenlinna

**Palvelumuoto:** Perhetyö, tehostettu perhetyö, jälkihuollon sosiaaliohjaus, ammatillinen tukihenkilötyö, lapsiperheiden, kotipalvelu

**Asiakaspaikkamäärä:** vaihtelee

**Esihenkilö:** Soila Nyholm

**Esihenkilön puhelinnumero:** 050 516 2992

**Esihenkilön sähköpostiosoite:** soila.nyholm@sospro.fi

**Yksikön hoito- ja kasvatushenkilöstössä käytetään alihankintana vuokratyövoimaa:** EI

## Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Sospron avopalveluiden palveluyksiköihin on laadittu sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain 27§:n mukainen omavalvontasuunnitelma palvelun laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan säännöllisesti yksiköissä ja sen toimintaa kehitetään viranomaisohjauksen ja -palautteen sekä asiakkailta ja heidän läheisiltään, että yksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella. Sospron palveluista on asiakkaiden, heidän läheisten sekä yhteistyökumppaneiden mahdollista antaa palautetta ja kehittämissuhteita myös sospro.fi sivuilta löytyvään palautekanavaan. Palautteet huomioidaan jokaisen yksikön omavalvonnassa ja sen kehittämisessä.

Suunnitelma pidetään julkisesti nähtävänä sospro.fi-verkkosivuilla sekä yksikössä, sen toteutumista seurataan säännöllisesti ja toimintaa kehitetään asiakkailta sekä yksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

Sospron avopalvelujen omavalvontasuunnitelmat laaditaan ja päivitetään palvelusta vastaavan johtajan eli avopalvelupäällikön sekä työryhmän yhteistyönä. Omavalvontaan liittyvä epäkohtien tunnistaminen sekä turvallisuusasiat ovat jokaisen työryhmäkokouksen asialistalla kuukausittain.

Omavalvontasuunnitelmat arvioidaan ja päivitetään Sospron johtamisen vuosikellon mukaan aina tammikuussa, toukokuussa ja lokakuussa sekä lisäksi aina silloin, jos toiminta oleellisesti muuttuu tai, jos omavalvonnassa on havaittu palvelun laatuun tai asiakasturvallisuuteen liittyvien toimintatapojen tai ohjeistusten muuttamisen tarve.

## Kanta-Hämeen avopalveluyksikön omavalvontasuunnitelman laatiminen

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

Avopalvelupäällikkö Soila Nyholm, soila.nyholm@sospro.fi

**Omavalvontasuunnitelman viimeisin päivitys (pvm):**

21.5.2024

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

Omavalvontasuunnitelmaan laatimiseen osallistuu koko työryhmä ja avopalveluiden johtaja.

Omavalvontasuunnitelman laatimiselle työryhmän kanssa on varattu yhteinen aika, jolloin omavalvontasuunnitelman työstämistä on tehty yhdessä.

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

Omavalvontasuunnitelman päivittäminen tapahtuu myös yhdessä työryhmäkokouksissa aina tarvittaessa ja vähintään kerran vuodessa. Omavalvontasuunnitelman päivittäminen on kirjattu Sospron esihenkilöiden vuosikelloon.

**Missä ja miten omavalvontasuunnitelma on asiakkaiden nähtävillä?**

Omavalvontasuunnitelma on Sospron nettisivuilla sähköisessä muodossa, jolloin asiakkaat pystyvät halutessaan sen näkemään. Kaikkia asiakkaita tiedotetaan asiakkuuden alussa asiasta ja näytetään mistä he pääsevät omavalvontasuunnitelmaa lukemaan. Omavalvontasuunnitelma on saatavilla avopalveluiden toimitiloissa myös Qr-koodin kautta.

## 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. Avopalveluissa tämä tarkoittaa halua välittää aidosti lapsesta, nuoresta ja perheestä. 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 lapsiin ja nuoriin. 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 sekä nuorten 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 sekä nuorelle 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, nuoren, 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 asiakkaitamme 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 laatuja järjestelmäämme
- 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 sekä nuoren 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 perhe sekä lapselle/nuorelle tärkeä läheisverkosto otetaan tiiviin yhteistyön avulla mukaan työskentelyyn. Uskomme, että yhdessä lasten, nuorten 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, nuoren ja perheen kanssa on toimivan hoito-, kasvatusta- 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.

## Kanta-Hämeen avopalveluyksikön toiminta-ajatus ja -periaatteet

**Kanta-Hämeen avopalveluyksikön toiminta-ajatus ja -periaatteet perustuvat yksikön profiilin mukaiseen kasvuympäristöön:**

Toiminta-ajatus on tuottaa asiakaslähtöistä palvelua, joka vastaa asiakkaan/asiakkaiden tarpeisiin niin yksilönä kuin perheenä. Työskentelymme on aina ratkaisukeskeistä ja avointa yksilön omien vahvuuksien löytämistä ja sen kautta asiakkaan omien voimavarojen vahvistamista. Periaatteenamme on kunnioittaa asiakkaan ja perheen omaa kulttuuria ja toimintaympäristöä. Asiakkaan toimintaa pyritään ohjaamaan tarvittaessa hänelle parempaan toimintatapaan. Työskentelyn tavoitteena on tehdä itsemme tarpeettomiksi asiakkaalle. Tavoitteemme on tukea asiakasta omatoimisuuteen ohjaamalla ja tukemalla, ei puolesta tekemällä.

Työskentelyssä osallistutaan asiakkaan verkostotyöskentelyyn, jolloin asiakkaalle pyritään saamaan mahdollisimman laaja-alainen tukiverkosto. Verkostotyöskentelyllä estetään päällekkäiset palvelut/työskentelyt.

Työskentelyssä käytetään eri menetelmiä, jotka vastaavat asiakkaan tarpeisiin.

## 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. Jokaisessa yksikössä tehdään vuosittain tai aina toiminnan oleellisesti muutuessa vastuuhenkilön johdolla ja koko henkilöstön kanssa yhteistyönä yksikkökohtainen työturvallisuuslain (738/2002) mukainen riskienarviointi. Riskienarvionnin ja siihen liittyvien kehittämistoimenpiteiden toteuttamisesta vastaa yksikön vastuuhenkilö.

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 toimitalalle laadittu palo- ja pelastussuunnitelma sisältäen poistumisturvallisuusselvityksen. Lisäksi liitteenä on erillinen valmiussuunnitelma koronaviruksen varalle. Valmius- ja varautumissuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaa yksikön vastuuhenkilö ja se toteutetaan yhteistyössä koko henkilöstön kanssa.

Valmius- ja varautumissuunnitelma perustuu kansalliseen 72 tunnin varautumissuositukseen [72tuntia.fi](https://www.valmius.fi/). Suunnitelman päivittäminen tapahtuu vähintään kerran vuodessa tai toiminnan/toimintaympäristön oleellisesti muutuessa. Päivittämisen yhteydessä henkilöstön ja lasten kanssa järjestetään varautumiskävelyt [Varautumisen uusi työkalu helpottaa omaa parhaamista 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, asiakkaan saamaan palveluun ja palvelulupauksen täyttämiseen tai arjen toimintoihin, kuten poikkeamiin yhdessä sovitusta toimintatavoista. Turvallisuuspoikkeamina tunnistamme erikseen sekä asiakkaisiin, että henkilöstöön liittyviä läheltäpiti-, uhka- ja vaaratilanteita sekä väkivaltatilanteita. Turvallisuuteen liittyvät riskit voivat liittyä lasten ja nuorten oikeusturvan toteutumiseen, fyysisiin toimitiloihin tai lasten ja nuorten kasvuympäristöön. 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 asiakaskokemuksestamme avulla. Asiakkailtamme, heidän läheisiltään sekä yhteistyökumppaneillemme on mahdollisuus antaa palautetta asiakkaittemme palveluun liittyvistä asioista suoraan toimintayksikköön puhelimitse, sähköpostitse sekä sähköisesti nimellä tai anonyymisti [www.sospro.fi](http://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](#).

Asiakaspalautteiden lisäksi otamme yksikköön liittyvässä riskienhallinnassa sekä omavalvontakäytäntöjen kehittämisessä huomioon valvontaviranomaisten ohjauksen. Ohjausta saadaan yksikkökohtaisesti selvityspyyntöihin liittyvänä ohjauksena ja päätösinä sekä ohjaus- ja valvontakäynteihin liittyvänä ohjauksena ja neuvontana.

## Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

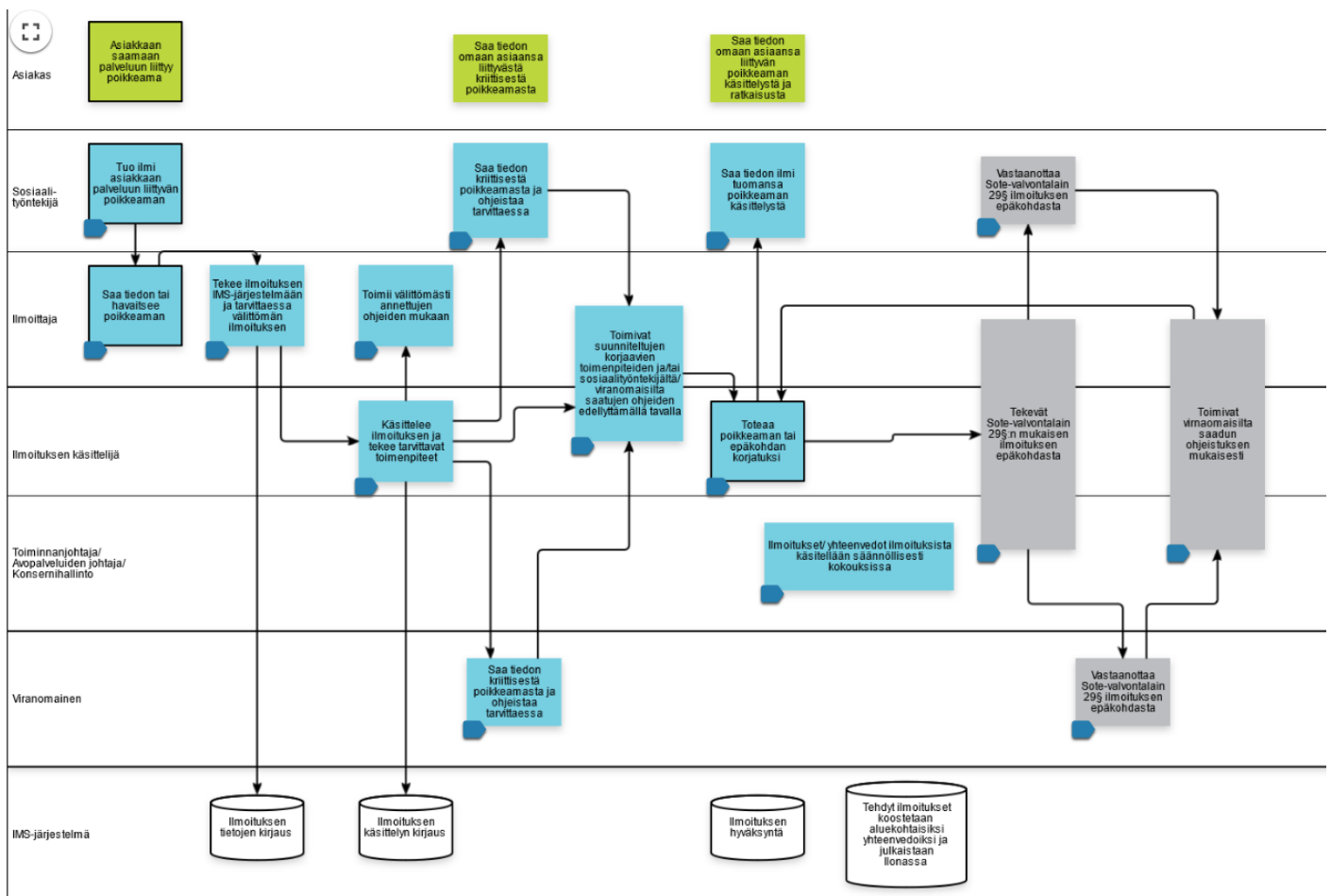
Olemme kuvanneet Sospron tavan hallita poikkeamia prosessikaaviona. Prosessikaavioimme kertoo, miten ilmoitamme ja käsittelemme poikkeamia. Prosessikaavion sisältöön on linkitetty työvaiheiden kuvaukset ja ohjeet dokumentteina. Poikkeamien hallinta -prosessimme tavoitteena on näin auttaa tunnistamaan 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 puhelimitse 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

## Kanta-Hämeen avopalveluyksikön omavalvontasuunnitelma



## Riskien hallinnan työnjako

Sospron turvallisuuskulttuuria ja arvojen mukaista toimintaa, osaamista ja niiden kehittämistä johdetaan konsernin johtoryhmän avulla. Sospron laatujohtaja vastaa laatujärjestelmään kuvattujen toimintatapojen sekä ohjeistusten ajantasaisuudesta sekä lainmukaisuudesta. Sospron kuntoutusjohtaja vastaa henkilöturvallisuuteen liittyvien toimintatapojen ja osaamisen kehittämisestä. Sosprossa on yksi yhteinen työsuojelupäällikkö, joka johtaa Sospron yhtiöiden työsuojeluvaltuutetuista sekä varavaltuutetuista koostuvaa työsuojeluorganisaatiota. Sospron turvallisuuskokonaisuuden kehittämistä johtaa työsuojelupäälliköstä, laatu- ja kuntoutusjohtajista koostuva Turvallisuuden johtoryhmä. Turvallisuuden johtoryhmä työskentelee tiiviisti yksiköiden asiakas-, henkilöstö- ja tilaturvallisuudesta vastaavien esihenkilöiden kanssa ja tukee esihenkilöitä riskienarvioinnin sekä turvallisuutta edistävien toimintatapojen kehittämisessä. Jokaisen yksikön esihenkilö vastaa oman yksikön asiakasturvallisuuden toteuttamisesta yksikön omavalvontasuunnitelmaan kirjattujen käytäntöjen mukaisesti.

Konsernin tietosuojavastaava vastaa henkilötietojen käsittelyyn liittyvien toimintatapojen lainmukaisuudesta ja kehittämisestä ja laatujohtajan vastuulla on asiakastiedon tietosuojaan liittyvien käytäntöjen kehittäminen.

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 käsittelyyn, ovat jokaisen työryhmäkokouksen 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 ennakointia 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
  - Turvallinen asiakastapaaminen, ohje
  - 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
  - Tietoturvaloukkaukseen liittyvät ilmoitukset, ohje
  - Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29§ ilmoitus asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta, lomake

## Kanta-Hämeen avopalveluyksikön riskienhallinnan toimeenpanon ohjeet

Työryhmän viikottaisissa palvereissa käydään läpi esille nousseet riskit, ja mietitään niiden ehkäisyä työryhmässä. Työryhmä miettii ja sopii tarvittaessa yhteisen toimintatavan riskin estämiseksi tai toimintaohjeet riskin sattuessa. Tapahtuneet poikkeamat työntekijä ilmoittaa poikkeamailmoituksella, jotka käsitellään yhteisesti työryhmän viikkopalvereissa, jos poikkeaman laatu sen mahdollistaa (ei salassapidettävä henkilökohtainen poikkeama).

### Riskien tunnistaminen

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

Riskejä tunnistetaan yksikkökohtaisesti riskienarvioinnin työkalulla, Poikkeamien hallinnan mallin mukaisilla epäkohtahavainnoilla sekä asiakas- ja viranomaispalautteen perusteella. Riskeihin varautuminen toteutetaan Sospron yksikkökohtaisen valmius- ja varautumissuunnitelmien avulla. Suunnitelmat laaditaan henkilöstön kanssa yhteistyössä ja ne päivitetään vähintään kerran vuodessa, jolloin toteutetaan myös toimitilojen turvallisuuskävely yhdessä henkilöstön kanssa. Turvallisuuskävelyn tavoitteena on tunnistaa yhdessä tiloihin ja toimintaympäristöön liittyviä turvallisuusriskejä.

Sospron avopalvelujen toimintaan liittyvät riskit arvioidaan jokaisen palvelun osalta erikseen. Turvallisuutta varmentavat työskentelytavat, jotka perustuvat asiakkaan hyvään ja arvostavaan kohteluun, aitoon ja läsnäolevaan vuorovaikutukseen ja lasten, nuorten ja perheiden kasvuympäristöön liittyviin toimintatapoihin.

## Ilmoitusvelvollisuus

Sospron poikkeamien hallinnan malli perustuu riskienarvontiin, ennakointiin 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-, tietosuoja-asiat tai epäasiallinen käytös tai häirintä.

Poikkeamien hallinnan malli sisältää sosiaalihuollon henkilöstön velvoitteen toimia siten, että asiakkaallemme annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti ja turvallisesti. Sosiaali- ja terveydenhuollon 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 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 ja heidän vanhemmiltaan, nuorilta sekä sosiaalityöntekijöiltä säännöllisesti kolmen kuukauden välein palautetta palvelustamme. Tämä asiakaspalaute annetaan anonyymisti ja siinä on mahdollista tuoda esiin palveluumme liittyvät epäkohdat, laatu- ja turvallisuus- ja mahdolliset riskit. Käsittelemme palautteet välittömästi esihenkilöiden toimesta ja aina koko työryhmän kanssa kerran kuukaudessa. Kannustamme asiakkaitamme, lapsia, nuoria ja heidän läheisiään antamaan meille palautetta toiminnastamme myös suullisesti sekä vapaamuotoisesti kirjallisesti. Asiakaspalautteen keräämisen lisäksi asiakkailtamme, heidän läheisillään sekä yhteistyökumppaneillamme on mahdollisuus antaa palautetta asiakaspalveluumme liittyen anonyymisti tai nimellä sähköisesti [www.sospro.fi](http://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 sekä nuorille kerrotaan myös muut viranomaiskanavat, joihin heillä on oikeus olla yhteydessä palveluumme liittyvistä epäkohdista.

## Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Henkilöstön havaitsemat poikkeamat käsitellään aina työryhmän lähiesihenkilön toimesta, ellei ilmoituksen tekijä ole halunnut merkitä vastuuhenkilöksi jotain toista esihenkilöä tai konsernihallinnon asiantuntijan. Ilmoituksen vastuuhenkilöksi nimetty henkilö harkitsee tarvitseeko hän ilmoituksen käsittelyyn mukaan oman esihenkilönsä tai jonkun muun konsernihallinnon asiantuntijan. Ilmoituksen 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 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 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 tahoa 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 avoimna koko henkilöstölle, joten niihin ei kirjata mitään salassapidettävää henkilötietoa. Esihenkilöille julkaistaan myös Power BI-työkalun avulla mittariraporttitietoa poikkeamailmoitusten kehityksestä, käsittelyajoista, sisällöistä ja vakavuusluokittelusta. Mittariraporttitieto on tarkoitettu esihenkilön tueksi, kun hän seuraa ja käy poikkeamiin liittyvää tilannekuvaa läpi työryhmänsä sekä oman esihenkilönsä kanssa.

## Korjaavat toimenpiteet

Työryhmäkokouksissa henkilöstön kanssa läpikäytyt korjaavat toimenpiteet ja niiden toteuttamissuunnitelma kirjataan kokouksen pöytäkirjaan, jotta koko henkilöstö saa sovitusta 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 sovitusta 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. Yksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat julkaistaan sospro.fi sivulla ja ne löytyvät jokaisesta yksiköstä asiakkaiden ja heidän läheistensä käyttöön.

## Asiakkaan asema ja oikeudet

Sospron asiakkaana olevalla lapsella ja hänen perheellään sekä nuorella on oikeus saada laadultaan hyvää sosiaalihuollon palvelua. Lapsella ja hänen perheellään sekä nuorella on oikeus hyvään kohteluun, niin että jokaisen ihmisarvoa, vakaumusta ja yksityisyyttä kunnioitetaan. Lapsen ja perheen sekä nuoren toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta otetaan aina huomioon avopalvelua toteutettaessa.

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

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.

## Palvelun toteuttamissuunnitelma lastensuojelun avopalveluissa

Sospron avopalveluissa tehdään jokaiselle lapselle tai nuorelle yksilöllinen palvelun toteuttamissuunnitelma. Lapsen tai nuoren vastuuhjaaja vastaa palvelun toteuttamissuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä. Avopalvelupäällikkö tukee vastuuhjaajia palvelun toteuttamissuunnitelman laatimisessa, ohjaa tavoitteiden asettamisessa ja arvioinnissa ja seuraa suunnitelman toteuttamista. Palvelun toteuttamissuunnitelma laaditaan täydentämään lapsen tai nuoren asioista vastaavan sosiaalityöntekijän laatimaa asiakassuunnitelmaa. Palvelun toteuttamissuunnitelma tehdään aina heti palvelun alettua ja suunnitelmaa tarkistetaan aina asiakassuunnitelmaneuvottelun jälkeen, sekä silloin jos lapsen tai nuoren tilanteessa tapahtuu suunnitelmaan vaikuttava muutos.

Palvelun toteuttamissuunnitelman arvioinnissa käytetään työkaluna asiakastietojärjestelmän kautta käytettävää toimintakykymittaria, jonka avulla voidaan tarkastella lapsen ja perheen tai nuoren eri elämän osa-alueille liittyviä teemoja sekä hyvinvoinnin kehittymistä näiden teemojan osalta. Toimintakykymittari auttaa vastuuhjaajaa sekä lasta ja hänen perhettään tai nuorta seuraamaan ja hahmottamaan hyvinvoinnin muutosta tavoitteiden mukaisissa osa-alueissa. Lapsen, nuoren tai perheen tilanteen ja tavoitteiden muuttuessa myös palvelun toteuttamissuunnitelma päivitetään.

Lapsi ja nuori otetaan hänen ikätasonsa huomioiden mukaan oman palvelun toteuttamissuunnitelmansa laatimiseen. Alaikäisen lapsen perhe otetaan aina mukaan palvelun toteuttamissuunnitelman tavoitteiden laatimisen sekä niiden arviointiin. Täysi-ikäisen asiakkaana olevan nuoren perhe tai läheiset otetaan

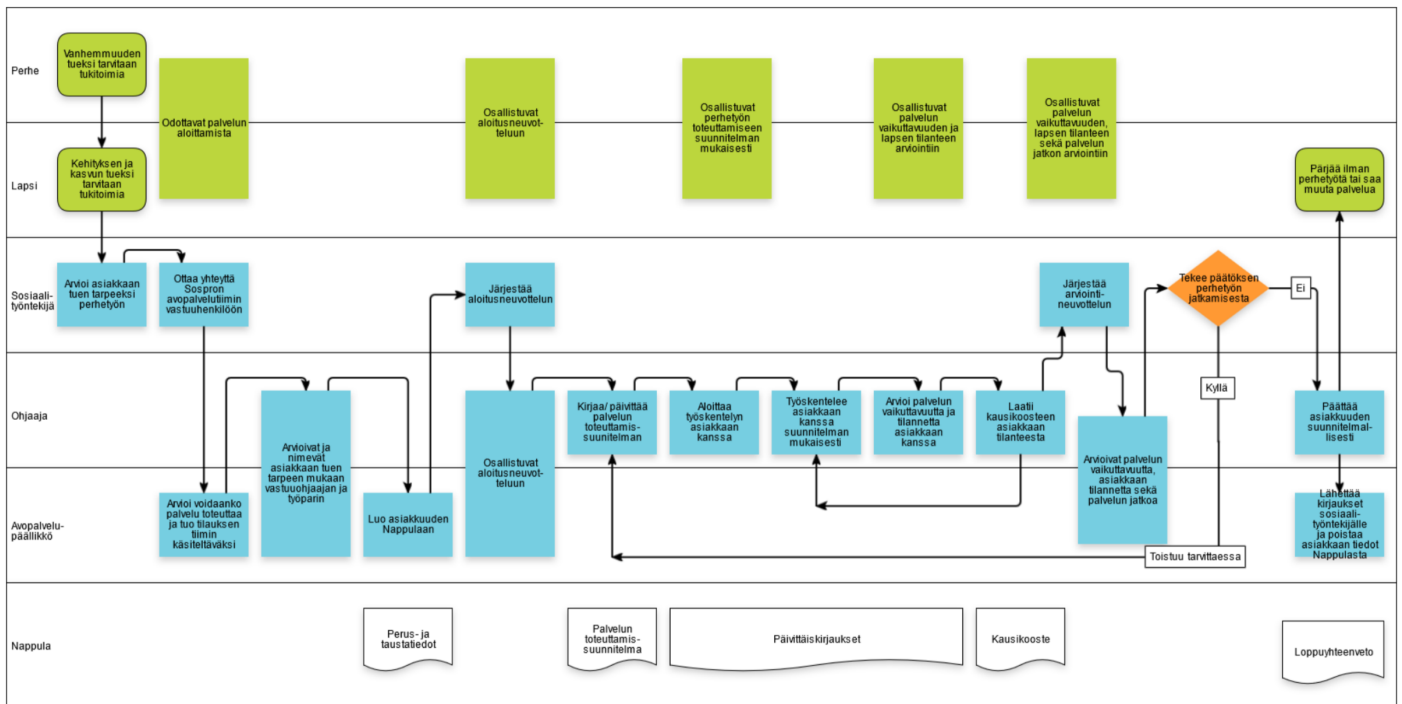
## Kanta-Hämeen avopalveluyksikön omavalvontasuunnitelma

mahdollisuuksiensa ja nuoren toiveen mukaan mukaan palvelun toteuttamissuunnitelman laatimiseen ja arviointiin. Tukemalla asiakkaan osallisuuttaan omaan elämäänsä koskeviin ratkaisuihin, autetaan lasta tai nuorta hahmottamaan omaa tulevaisuuttaan. Lapsen tai nuoren on näin helpompi sitoutua yhdessä asetettuihin tavoitteisiin ja hän ymmärtää, että palvelu on hänen kohdallaan suunniteltua, perusteltua, vastuullista ja pitkäjänteistä.

Palvelun toteuttamissuunnitelman toteutumista sekä lapsen ja perheensä tai nuoren arkea seurataan kuukausittain laadittavalla kuukausikoosteella. Kuukausikoosteet käydään aina läpi lapsen ja hänen vanhempiansa tai nuoren kanssa ja siihen dokumentoidaan erikseen lapsen ja hänen vanhempiansa tai nuoren näkemys tilanteesta. Lapsen tai nuoren asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle toimitetaan aina lapsen päivitetty palvelun toteuttamissuunnitelma sekä kuukausittain laadittava kuukausikooste.

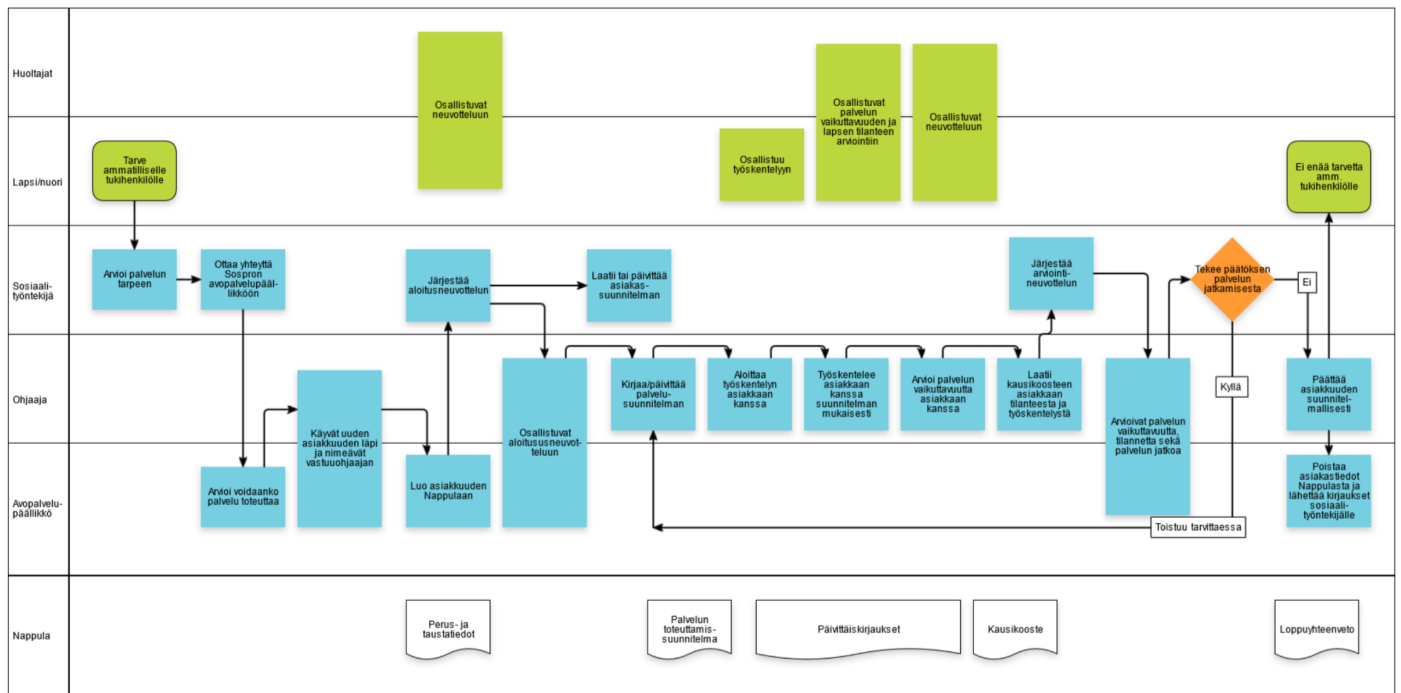
Palvelun toteuttamissuunnitelman laatiminen ja päivittäminen on osa avopalveluiden laadukkaan prosessien toteuttamista. Toteuttamiseen liittyvä ohjeistus löytyy Ilonasta koko henkilöstön käyttöön. Avopalveluiden palvelukohtaiset prosessit kertovat miten lapsen ja hänen perheensä tai nuoren kanssa työskennellään palvelun toteuttamisen ajan.

## Perhetyö ja tehostettu perhetyö



## Ammatillinen tukihenkilötyö

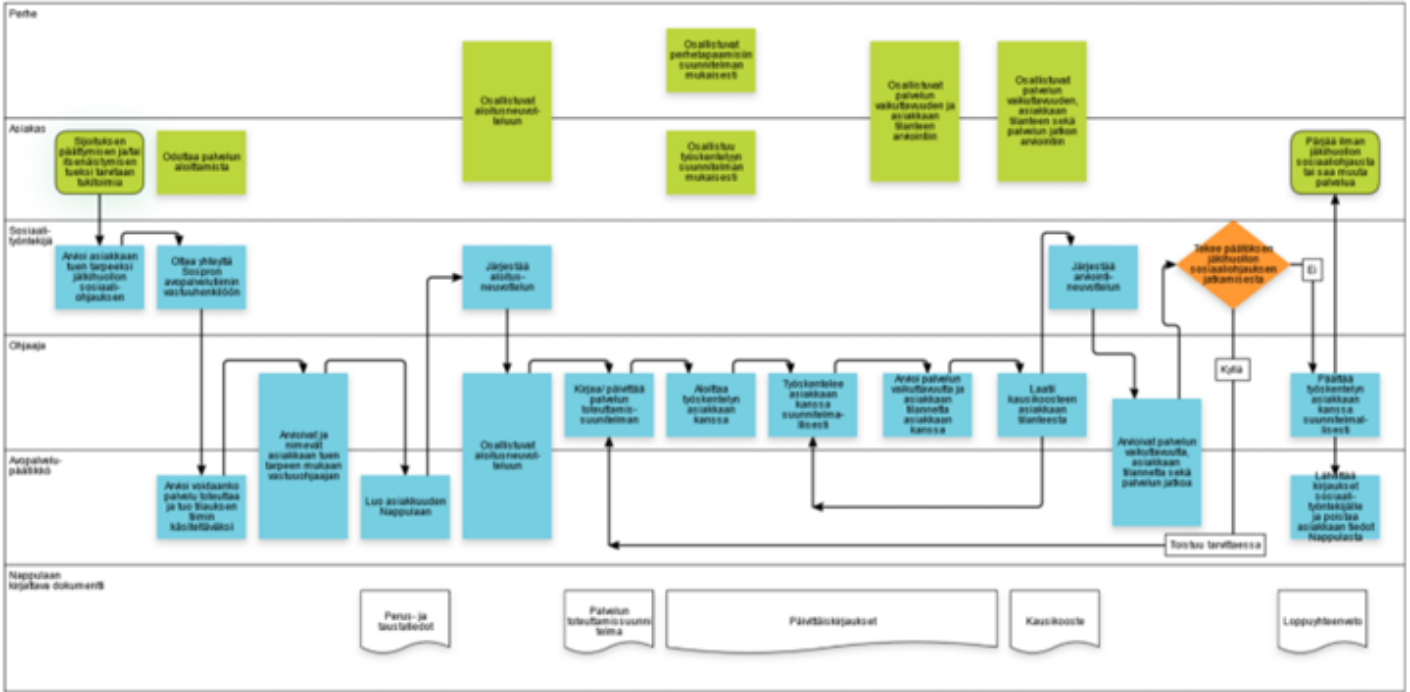
# Kanta-Hämeen avopalveluyksikön omavalvontasuunnitelma



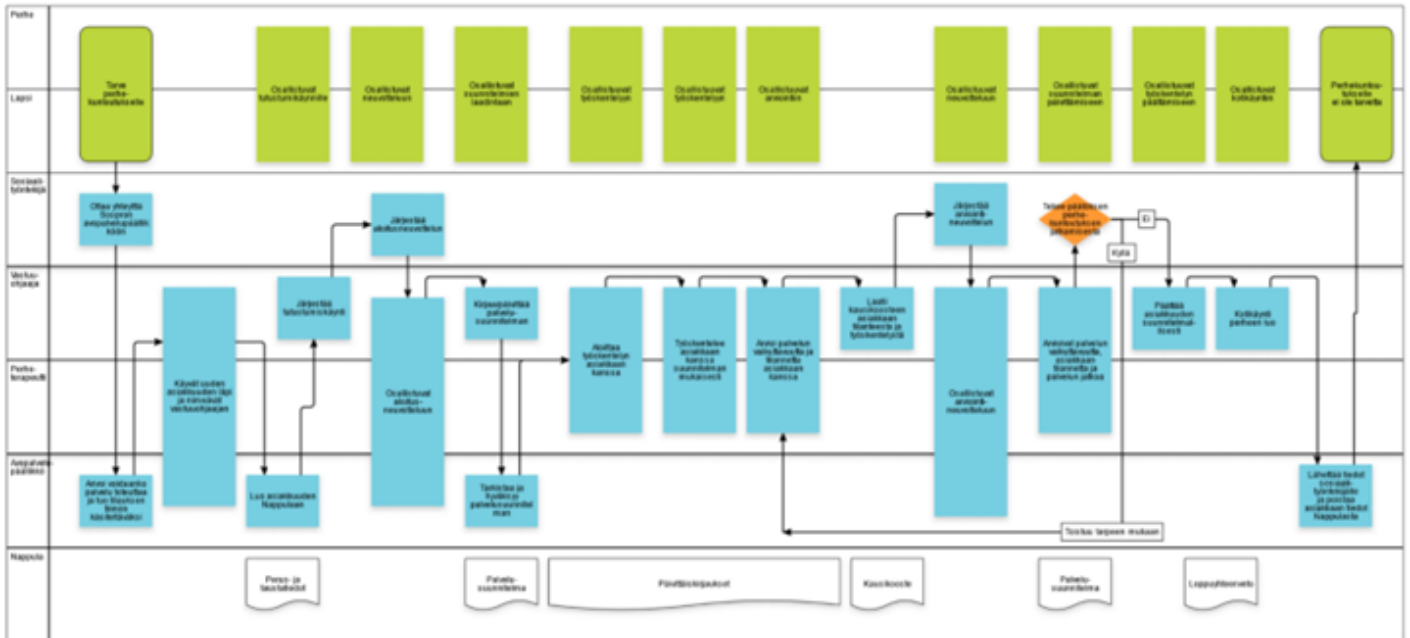


Kanta-Hämeen avopalveluyksikön omavalvontasuunnitelma

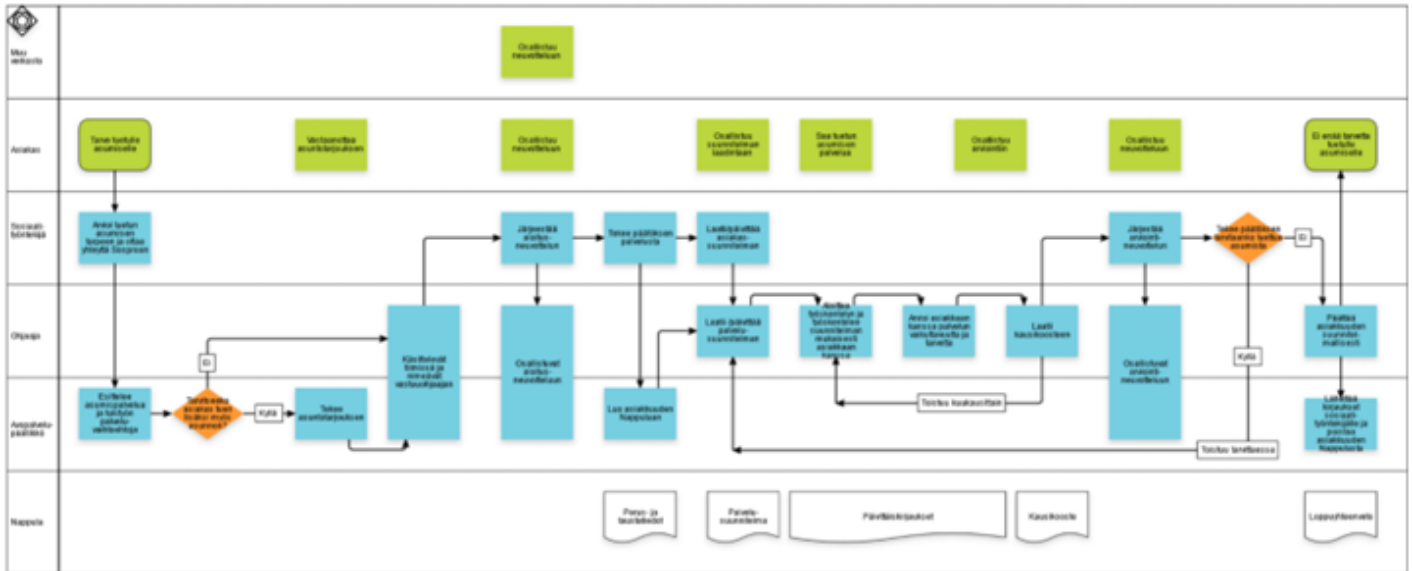
Jälkihuollon sosiaaliohjaus



Perhekuntoutus



## Tapaamispaikkatoiminta



## Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Sospron avopalveluissa jokaisella asiakkaalla on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä ikätasonsa ja tilanteessa mukaisesti. Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen.

Sospron avopalveluissa toteutetaan Pace-asenteen ja arvopohjaamme mukaista työtettä, jonka avulla luomme asiakkaaseen luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen. Ennakoiva ja osallistava työote sisältää herkkyyden lapsen ja nuoren sekä heidän perheiden kokemuksille ja tunnetiloille.

Keskeisiä itsemääräämisoikeuden vahvistamisen toimenpiteitämmme ovat mm:

- Lapsen ja nuoren sekä perheiden osallisuuden toteutuminen arjessa
- Luottamuksellisen suhteen syntyminen
- Asiakkaalle annettu riittävä aika ja mahdollisuus vaikuttaa yhteiseen työskentelyyn
- Yhteinen ikätasoinen ja tavoitteisiin peilaava toiminnallisuus
- Asiakkaan kokemus, että heidän hyvinvointiinsa panostetaan
- Merkittävien sosiaalisten suhteiden ylläpitäminen

## **Kanta-Hämeen avopalveluyksikön 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)?**

Emme tee asiakkaan puolesta päätöksiä, jotka koskevat asiakkaan asioita. Neuvomme ja ohjaamme tärkeissä asioissa ja varmistamme niiden toteutumisen. Huomioimme työskentelyssä jokaisen asiakkaan toimintakyvyn ja erityispiirteet/tarpeet. Muistamme, että se mikä toimii toisella ei välttämättä toimi toisella.

Tuemme asiakasta tavoitteellisesti kohti asiakkaan omaa päämäärää. Kunnioitamme asiakkaan arvoja, vaikka ne eroaisivat omista. Noudatamme salassapitovelvollisuuksia, jotta asiakkaan yksityisyydensuoja toteutuu ja hoidamme asiakkaan asioita vain asiakkaan luvalla.

Yksityisyys turvataan käyttämällä salattua sähköpostia ja teams-yhteyttä. Asiakkaalla on oikeus päättää, kuka saa tiedon hänen henkilökohtaisista asioistaan. Palvelun alussa täytetään yhteistyölomake. Asiakkaalla on myös oikeus tietää, kuka hänen tietojaan pääsee näkemään. Olemme ilmoitusvelvollisia sosiaalityöntekijälle.

Dokumentaation lähtökohtana meillä on osallistava kirjaaminen.

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

Kaikista yllämainituista on sovittu ja ohjeistettu työryhmäkokouksissa.

Yksikössä ei tehdä rajoitustoimenpiteitä.

## **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Sospron avopalveluissa uskotaan jokaisessa ihmisessä olevaan hyvään ja hänen mahdollisuuksiin. Ammattitaitoinen henkilöstö huolehtii siitä, että jokaiselle lapselle ja hänen perheelleen sekä nuorelle löytyy riittävästi kiireetöntä aikuisen aikaa. Lämpö ja luottamus ovat Sospron arvojen mukaisesti jokaisen kohtaamisen keskiöissä. Jokainen asiakas kohdataan ainutlaatuisena yksilönä, jolla on oikeus tulla kohdatuksi hänen yksilöllisyyttään kunnioittaen. Lasta sekä nuorta ja hänen perhe- ja kulttuuritaustaansa kunnioitetaan ja sitä tuetaan yksilöllisesti. Lapsen ja nuoren perhe- ja kulttuuritausta otetaan aina huomioon avopalveluiden toiminnassa.

## **Kanta-Hämeen avopalveluyksikön toimintatavat asiakkaan asiallisen kohtelun varmistamiseksi**

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

Työskentelemme asiakaslähtöisesti, eettisesti, asiakkaan kulttuurin ja Sospron arvot huomioon ottaen.

Epäasiallinen kohtelu otetaan puheeksi esihenkilön kanssa, siitä tehdään poikkeamailmoitus ja tarvittaessa asia käsitellään koko työryhmän kesken. Esihenkilön avulla päätetään, miten poikkeaman kanssa edetään ja miten se estetään myös jatkossa.

## **Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, häiritsevä tilanne tai vaaratilanne?**

Järjestämme avoimen keskustelumahdollisuuden, jossa kuunnellaan kaikkia osapuolia tapahtuneesta. Yli 18-vuotiaiden asiat käsitellään vain heidän luvullaan omaisten/läheisten kanssa. Jos kyseessä on alaikäinen asiakas, olemme tiedotusvelvollisia asiakkaan huoltajalle/omaiselle. Ohjeistamme tarvittaessa olemaan asiasta yhteydessä esihenkilöömme, sosiaalityöntekijään tai muuhun tahoon esim. Sosiaaliammiehen.

Työntekijöiden vastuu on tehdä tarvittaessa poikkeamailmoitus ja käsitellä asia työryhmässä.

## **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 palaukset 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](http://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.

## **Kanta-Hämeen avopalveluyksikön toimintatavat asiakkaiden ja läheisten osallisuuden varmistamiseksi**

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

Asiakkuuden meille tullessa, mietitään yhdessä esihenkilön kanssa sopivat työntekijät asiakkaalle. Tiimissämme on eri osa-alueiden ammattitaitoa omaavia työntekijöitä. Asiakkuuksia jakaessa pyritään jakamaan työntekijät heidän oman osaamisvahuuksien mukaan. Työntekijöillä on mahdollisuus jatkuvaan itsensä kehittämiseen. Jokaisella asiakkaalla on oma työntekijä ja työpari, jotka ovat ensisijaiset asiakkaan kanssa työskentelevät työntekijät. Työpari työskentelyllä pystytään luomaan asiakkaalle säännöllisyyttä, pysyvyyttä ja jatkumoa työskentelyssä, jolloin työskentely voi edetä tavoitteiden mukaisesti. Tutut työntekijät saavat luotua asiakkaan kanssa syvemmin luottamussuhteen, jolloin asiakas on rohkeampi antamaan palautetta ja tuomaan esille omia mielipiteitä ja antamaan palautetta. Tapaamisten sisältö pyritään suunnittelemaan asiakkaan kanssa yhdessä aina edellisellä tapaamisella, jolloin asiakkaan oma toive ja sen hetkinen tarve tulee huomioitua mahdollisimman hyvin.

**Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?**

Asiakkaalta ja sosiaalityöntekijältä kerätään 3 kk välein asiakaskokemuspalaute, joka voidaan antaa anonymisti tai asiakkaan itse niin halutessa hän voi toivoa yhteydenottoa esihenkilöltämme.

Kuukausittain tehtävässä kuukausikoosteessa, joka tehdään yhdessä asiakkaan kanssa, käydään mennyt kuukausi läpi ja asiakkaalla on mahdollisuus antaa kuukausikoosteessa palautetta työskentelystä. Kuukausikooste lähetetään asiakkaan omalle sosiaalityöntekijälle, jolloin annettu palaute menee myös suoraan sosiaalityön tietoon, mikä vahvistaa tunnetta avoimesta työskentelystä.

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

Saadut asiakaskokemuspalauteet käydään läpi työryhmätiimissä, jossa pohditaan esille tulleita kehittämiskohteita työskentelyssämme.

**Kanta-Hämeen avopalveluyksikössä asiakkaana olevien oikeusturva**

Kanta-Hämeen avopalveluyksikön 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.

**Kanta-Hämeen avopalveluyksikköön saapuneen muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot:**

Kanta-Hämeen avopalveluyksikön 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.

**Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista:**

Sosiaaliasiavastaava antaa neuvontaa, avustaa sosiaalihuoltoa koskevien muistutuksien tekemisessä ja tiedottaa sosiaalihuollon asiakkaita heidän oikeuksistaan. Hän seuraa sosiaalihuollon asiakkaina olevien henkilöiden oikeuksien ja aseman kehitystä. Sosiaaliasiavastaava edistää sosiaalihuollon asiakkaina olevien henkilöiden oikeuksia ja niiden toteutumista sosiaalihuoltoon liittyvissä asioissa.

Sosiaaliasiavastaavan puhelinnumero: +35836293210

Jos asiakas haluaa valittaa hoidosta tai kohtelusta, voit tehdä sen tehdä Omahämeen sivuilta löytyvällä lomakkeella ja lähettää lomakkeen turvasähköpostilla: <https://www.turvaposti.fi/viesti/omahame@omahame.fi>

**Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista:**

**KULUTTAJANEUVONNAN PUHELINPALVELU**

Palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12–15.

☎ [029 505 3050](tel:0295053050)🌐 [Konsumentrådgivning på svenska](#)**Miten muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?**

Muistutukset käsitellään työryhmäkokouksessa esihenkilön johdolla ja tehdään tarvittaessa muutoksia toimintaan.

**Tavoiteaika muistutusten käsittelylle?**

Kaksi viikkoa.

**Kanta-Hämeen avopalveluyksikön 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?**

Kaikilla asiakkailla on asiakkuuden alkaessa nimetty vastuutyöntekijä, pois lukien palvelusetelillä tuotettava lapsiperheiden kotipalvelu. Palveluseteliasiakkaat ovat suoraan avopalvelupäällikköön yhteydessä palvelun tilaamisesta ja aloituspalavereja ei pidetä.

## Palvelun sisällön omavalvonta

Sospron avopalveluissa asiakkaiden perustarpeiden tyydyttäminen huomioidaan aina lapsen tai nuoren yksilölliset tarpeet, ikä ja kehitystaso huomioiden. Jokaiselle lapselle ja nuorelle laaditaan yhteistyössä lapsen tai nuoren ja hänen vanhempiensa kanssa lapsen asiakassuunnitelmaan perustuva palvelun toteuttamissuunnitelma, jossa kuvataan konkreettisesti, miten lapsen tai nuoren fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä hyvinvointia tuetaan. Lapsen tai nuoren yksiköllisessä palvelun toteuttamissuunnitelmassa on kuvattu lapsen tai nuoren hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukevat palvelut, toimintatavat ja niiden toteutumista arvioidaan säännöllisesti yhdessä lapsen tai nuoren, hänen vanhempiensa ja sosiaalityöntekijän kesken.

Sospron avopalveluiden toimitiloissa huolehditaan säännöllisestä ja suunnitelmallisesta siivouksesta sekä yhteisten tekstiilien puhtaanapidosta. Korona-pandemian alussa otettiin käyttöön myös tehostetut siivous- ja hygieniaohjeet Korona-viruksen leviämisen varalle. Jokaisella yksiköllä on oma yksikkökohtainen varautumissuunnitelma Korona-viruksen varalle.

Jokaisella yksiköllä on tarvittaessa oma lääkehoitosuunnitelma, joka perustuu Valviran Turvallinen lääkehoito-oppaaseen. Yksiköihin on tällöin myös nimetty lääkehoidon vastuuhenkilö. Lääkehoitosuunnitelma sekä lääkehoidon toteuttamisen käytännöt kuuluvat osaksi jokaisen sosprolaisen perehdytystä, jonka toteuttamisesta työryhmän esihenkilö vastaa. Yksiköissä säilytetään asiakaskohtaisten lääkkeiden lisäksi ja äkillisiä tilanteita varten ainoastaan joditabletteja ja kuumelääkettä.

Sospron avopalvelussa oleva lapsi tai nuori voi tarvita useita palveluja tai tukimuotoja. Lapsen tai nuoren palveluverkoston kanssa tehdään tiivistä ja avointa yhteistyötä lapsen tai nuoren sekä heidän perheiden tarpeiden mukaisesti. Lapsen tai nuoren koulunkäynti on tärkeä osa kuntouttavaa arkea ja koulun kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä koulunkäynnin sujumisen varmistamiseksi. Jokaisen lapsen kuntoutusta ja kehittymistä tukevat perhe-, läheis-, kaveri- ja muut ihmissuhteet sekä palvelut tunnistetaan lapsen tai nuoren ja perheen kanssa yhteistyössä. Vastuuohjaajat tukevat asiakasta tunnistamaan hänen hyvinvointinsa kannalta merkitykselliset ihmissuhteet ja niiden ylläpitoa tuetaan arjessa.

Sospron avopalveluiden asiakkaana olevien hyvinvointia sekä turvallisuutta 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.

## Kanta-Hämeen avopalveluyksikön hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

### Miten Kanta-Hämeen avopalveluyksikössä edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä?

Asiakassuunnitelmapalaverissa kartoitetaan asiakkaan työskentelytarpeet. Tarpeet ja tavoitteet muotoillaan yhdessä asiakkaan kanssa kirjattavaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Tapaamiset pyritään toteuttamaan toiminnallisina ympäristöissä, jotka vastaavat asiakkaan tarpeisiin.

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

Tapaamisilla on pääsääntöisesti käytössä auto, mikä mahdollistaa paremmin liikkumisen tutun ympäristön ulkopuolella. Asiakkaalla on käytössä toimintarahaa, jolla voidaan mahdollistaa asiakkaan kanssa pientä maksullista toimintaa. Asiakasta ohjataan pyytämään taloudellista apua harrasteisiin jos hänellä on oikeus esimerkiksi erilliseen harrasterahaan. Työskentelyllä voidaan tukea harrastuksessa käymistä esimerkiksi

päättämällä tapaaminen harrastepaikalle. Tapaamisilla hyödynnetään paljon kunnan tarjoamia ilmaisia ulkoilu /harraste/leikkipaikkoja.

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

Asiakkaan kanssa käytössä on toimintakykymittari, jota täytetään asiakkaan kanssa hyväksi katsotuin aikavälein, noin kolmen kuukauden välein. Toimintakykymittarissa asiakas ja työntekijä arvioivat asiakkaan toimintakykyä eri osa-alueilla. Toimintakykymittarin tulosten perusteella paneudutaan asiakkaan haasteisiin, ja niitä arvioidaan uudelleen vertaamalla asiakkaan kokemusta aikaisempaan haasteeseen.

## **Kanta-Hämeen avopalveluyksikön ravitsemus ja hyvää ruokahuoltoa tukevat toimintatavat**

### **Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?**

Asiakkaat vastaavat ruokahuollostaan itse.

### **Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?**

Asiakkaat vastaavat erityisruokavalioistaan ja rajoitteistaan itse. Asiakastapaamisilla huomioidaan tiedossa olevat erityisruokavaliot ja rajoitteet.

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

Asiakkaat vastaavat erityisruokavalioistaan ja rajoitteistaan itse. Asiakastapaamisilla huomioidaan tiedossa olevat erityisruokavaliot ja rajoitteet.

## **Kanta-Hämeen avopalveluyksikön hygieniakäytännöt**

### **Miten yksikössä seurataan yleistä hygienia- ja turvallisuustasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat annettujen ohjeiden ja asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisesti?**

Asiakkaat vastaavat näistä asioista itse. Ohjausta annetaan tarvittaessa.

### **Miten yksikön asuinhuoneiden siivous on järjestetty?**

Asiakkaat vastaavat omista asunnoistaan itse. Ohjausta annetaan tarvittaessa.

### **Miten yksikön yleisten tilojen siivous on järjestetty?**

Avopalveluiden yleiset tilat ovat toimisto, missä järjestetään myös asiakastapaamisia. Toimiston siivouksesta huolehtii avopalveluiden työntekijät.

### **Miten yksikön pyykkihuolto on järjestetty?**

Asiakkaat vastaavat itse omasta pyykkihuollostaan. Ohjausta annetaan tarvittaessa.

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

Avopalveluyksikössä ei ole tarvetta erikseen kouluttaa henkilökuntaa näihin asioihin. Perehdytyksessä käydään läpi toimiston siivous. Asiakkaat vastaavat itse oman kodin puhtaanapidosta ja pyykkihuollosta. Ohjausta annetaan tarvittaessa.



## Kanta-Hämeen avopalveluyksikön infektioiden torjunta

### Hygieniayhdys henkilön nimi ja yhteystiedot:

Avopalvelupäällikkö Soila Nyholm, 050 516 2992, soila.nyholm@sospro.fi

### Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Ennaltaehkäisy tapahtuu huolellisen ja ohjeistetun viikkosiivouksen kautta. Yksikössä on erilliset hygienia-ohjeistukset henkilökunnalle ja myös asiakkaita ohjataan hygienia-asioissa. Asiakkaita ei tavata sairaana, jotta tarttuvat sairaudet eivät leviä henkilökunnan ja muiden asiakkuuksien välillä. Influenssa- ym. Muiden tautiepidemia-aikoina hygieniakäytäntöihin kiinnitetään erityistä huolellisuutta.

## Kanta-Hämeen avopalveluyksikön terveyden- ja sairaanhoito

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

Asiakkaat vastaavat näistä asioista itse. Asiakkaita voidaan ohjata näissä asioissa.

### Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asiakkaat vastaavat näistä asioista itse. Asiakkaita voidaan ohjata näissä asioissa.

### Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Asiakkaat vastaavat näistä asioista itse. Asiakkaita voidaan ohjata näissä asioissa.

### Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Avopalveluyksikössä ei ole lääkehoitosuunnitelmaa.

### Kuka vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta?

Asiakkaat vastaavat itse lääkehoidostaan.

## Kanta-Hämeen avopalveluyksikön monialainen yhteistyö

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

Asiakkuuden alussa täytettävään yhteistyölomakkeeseen määritellään ne asiakkaan verkostot, joihin asiakas antaa luvan olla yhteydessä ja joiden kanssa yhteistyötä tehdään. Yhteistyölomaketta voidaan päivittää asiakkuuden aikana tarvittaessa. Asiakas saa aina oman kappaleen yhteistyölomakkeesta, ja voi halutessaan pyytää lomakkeeseen tehtävän muutoksia. Yhteistyö tapahtuu asiakkaan luvalla ja niissä asioissa, jotka asiakas itse määrittelee.

## **Asiakasturvallisuus**

Sospron avopalveluissa huolehditaan kokonaisvaltaisesti lasten ja heidän perheidensä asiakasturvallisuudesta. Asiakasturvallisuuden edistämiseksi yhteistyötä tehdään kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Jokaisen yksikköme toimitilojen 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 henkilöstölle että asumispalveluyksikössä asuville nuorille ja perhekuntoutuksessa oleville perheille säännöllisesti kerran vuodessa. Sospron kaikissa yksiköissä on kirjallinen ohjeistus kriisitilanteiden varalle.

## **Kanta-Hämeen avopalveluyksikön asiakasturvallisuus**

### **Miten yksikön tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit hallitaan?**

Poikkeamienhallintaprosessin avulla.

### **Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaiset ja toimijoiden kanssa?**

Avopalveluyksikön toimitiloissa on tehty pelastusviranomaisen sekä terveydenhuollon viranomaisen valvontakäynnit.

### **Alkusammutuskoulutus, EA-koulutus?**

Kaikki avopalveluiden työntekijät käyvät vähintäänkin hätäensiapukoulutuksen tai EA-koulutuksen.

## Henkilöstö

Sospron henkilöstö koostuu sosiaali-, terveys- ja kasvatustieteiden 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 asiakkaiden 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 yritykseemme 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 perehdytettynä. Nimetyn pääperehdyttäjän 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 säästöjen mukaisen 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. 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 profiilin 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.

## **Kanta-Hämeen avopalveluyksikön hoito- ja kasvatushenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet**

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

Avopalveluyksikön henkilöstön riittävyys riippuu asiakasmäärästä, joka voi vaihdella. Avopalvelupäällikkö laatii listauksen asiakkaiden sopimustunneista ja miten ne jakautuvat työntekijöiden kesken. Avopalveluyksikköön rekrytoidaan lisää henkilöstöä tarpeen mukaan.

### **Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?**

Avopalveluyksikkö pyrkii välttämään ulkopuolisia sijaisia ja tuntityöntekijöitä. Henkilöstörakenteen lähtökohtana on tilanne, jossa vakituinen henkilöstö pystyy sijaistamaan tuttujen asiakkaiden kanssa. Avopalvelupäällikön resurssia käytetään sijaistamiseen silloin, kuin ohjaajien asiakasmäärät ovat täynnä.

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

Lähiesihenkilön työnkuvaa on rakennettu niin, että 1/3 työajasta on laskettu käytettäväksi asiakastyöhön ja 2/3 työajasta esihenkilötyöhön ja hallinnollisiin asioihin. Asiakas- ja työntekijätilanteesta riippuen lähiesihenkilön työnkuva joustaa. Lähiesihenkilöllä on taustallaan avopalvelujohtaja, joka ottaa tarvittaessa enemmän vastuuta myös alueen hallinnollisista tehtävistä, jos avopalvelupäällikön työaika on jollakin aikavälillä enemmän asiakastyössä.

## **Kanta-Hämeen avopalveluyksikön henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

### **Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?**

Riittävä kielitaito varmistetaan rekrytointivaiheessa. Kaikilla työntekijöillä tulee olla hyvä suomen kielen suullinen ja kirjallinen taito.

### **Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?**

Rekrytoinnissa noudatetaan sekä Sospron että tilaajan ohjeistuksia sopimuksia ja periaatteita. Rekrytoinnissa otetaan huomioon hyvinvointialueen puitesopimukset, joissa yksikkö on mukava palveluntuottajana. Rekrytointi-ilmoituksissa kerrotaan kokemus- ja koulutusvaateet. Rekrytoinnit järjestetään aina avoimina hakuina ja avoimet työpaikat ilmoitetaan muun muassa työmarkkinatorilla ja Duunitorilla. Työnhakija-ilmoituksessa annetaan avoimesti kaikki tiedot, jotka liittyvät työtehtävään, palkkaan ja työtehtävän muuhun kuvaukseen.

### **Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?**

Työntekijöiltä pyydetään tiedoksi CV josta löytyy työntekijän perustiedot, työkokemus ja koulutustaustat. Työntekijät haastatellaan ja haastattelussa on aina mukana myös avopalvelujohtaja sekä mahdollisuuksien mukaan työryhmän jäsen. Haastattelussa kerrotaan avoimesti työnkuvasta, yksiköstä, tiimistä ja toimintaperiaatteista sekä siitä, minkälaista henkilöä tehtävään ollaan hakemassa. Soveltuvuus selviää sekä työkokemuksen ja koulutuksen kautta sekä yleisesti työntekijän vuorovaikutuksen ja kertoman mukaan. Työntekijät esittävät rikosrekisteriotteen ennen työsuhteen alkamista.

## **Kanta-Hämeen avopalveluyksikön toimintatavat henkilöstön perehdyttämiseksi ja täydennyskouluttamiseksi**

### **Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen?**

Perehdytys omavalvontaan on oleellinen osa perehdytysprosessia. Yksikön lähiesihenkilö sekä myös työryhmän jäsenet osallistuvat uuden työntekijän perehdytykseen. Perehdytystä saadaan myös Sospron konsernin taholta ja perehdytystuokioita pitävät muun muassa avopalvelujohtaja, laatujohtaja ja toimitusjohtaja. Perehdytyksen osa-alueet on kirjattu perehdytyskorttiin, joka käydään läpi yhdessä työntekijän kanssa ja kirjataan ylös perehdytetyt aiheet sekä se, jos näihin tulee palata vielä myöhemmin. Työntekijä allekirjoittaa perehdytyskortin. Koeajan loppupuolella työntekijälle järjestetään koeajan arviointikeskustelu, jossa työntekijän on myös mahdollista tuoda edelleen esille perehtymiseen liittyviä tai täydennettäviä asioita.

### **Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?**

Yksikkö järjestää täydennyskoulutusta minimissään kolme päivää vuodessa. Osa täydennyskoulutuksesta järjestetään yhteistyössä TAMK:in kanssa Sospro- Akatemian opintoina. Jokainen aloittava työntekijä käy työsuhteen aluksi läpi kolmi-päiväisen lastensuojelun substanssin opinnot. Tämän jälkeen työntekijät siirtyvät viisi-päiväisiin erikoistumisopintoihin oman mielenkiinnon ja yksikön tarpeen mukaan. Erikoistumisopinnot voivat olla joko avopalveluihin liittyviä tai yksilöidymmin esimerkiksi nepsy- tai mielenterveyspuolen opintoja. Näiden jälkeen Sospro tarjoaa myös mahdollisuuden laajoihin opintoihin, jotka työntekijä voi suorittaa omalla ajalla, mutta Sospron kustantamana (esim. Nepsy-valmentajan tutkinto).

Lisäksi työntekijöille järjestetään vuosittain monipuolisia sisäisiä koulutuksia mm. Esihenkilötyöhön, perhetyöhön tai esimerkiksi tukipalveluihin tai kirjaamiseen liittyvissä asioissa.

## Toimitilat

Sospron avopalveluiden toimintayksiköiden toimitilat on suunniteltu vastaamaan tarjottuja palveluja. Toimitilat vaihtelevat sen mukaan millaista palvelua toimitiloissa tarjotaan.

## Kanta-Hämeen avopalveluyksikön tilojen käytön periaatteet

Avopalveluilla on käytössään kaksikerroksiset tilat, jotka mahdollistavat tarvittaessa kahden asiakkaan tapaamisen toimistolla yhtäaikaaisesti. Toimistolla on käytössä rentoutus/leffahuone, johon on rakennettu myös aistihuoneeksi sopivia elementtejä. Yläkerran tiloissa on mahdollisuus käyttää asiakastyössä keittiötä pienimuotoiseen ruuanvalmistukseen tai leivontaan. Lisäksi tiloista löytyy mahdollisuus leikkiin, pelaamiseen ja askarteluun. Yläkerran tilat ovat esteettömät ja tilavat liikkua myös apuvälineillä. Toimistolla on mahdollista järjestää tilojen tilavuuden mahdollistamana ryhmätapaamisia. Avopalveluiden toimisto sijaitsee keskeisellä alueella ja lähiympäristössä on mahdollisuus toteuttaa tapaamisia mm. puistoissa. Avopalveluilla on hankittuna eri ulkoiluvälineitä, esimerkiksi frisbee golfin pelaamiseen ja metallinpaljastimella aarteiden etsintään. Tapaamisilla pyritään mahdollistamaan kaupungin tarjoamia ulkoilupaikkoja esimerkiksi ulkoilureittejä ja yhteisiä kotia hyödyntäen.

## 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.

Yksikön teknologisiin ratkaisuihin liittyvien toimintatapojen noudattamista ohjaa ja valvoo yksikön lähiesihenkilö. Teknologisten ratkaisuiden toimivuudesta, ohjeistuksista ja käytännöistä vastaa kokonaisuudessaan yksikön vastuhenkilö. Yksikössä käytettävistä teknologisista ratkaisuista on kerrottu tarkemmin seuraavassa luvussa.

## Kanta-Hämeen avopalveluyksikön teknologiset ratkaisut

### Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Kulunvalvontaan liittyviä laitteita ei ole yksikössä käytössä. Käytämme työvuorosunnitteluun ja toteutuneiden tuntien kirjaamiseen Työvuorovelhoa.

### Mitä teknologisia ratkaisuja asiakkailta on henkilökohtaisessa käytössä (yksikön hankkimia)

Avopalveluyksikkö ei hanki asiakkaille laitteita.

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

Asiakkaat vastaavat näistä asioista itse. Ohjausta annetaan tarvittaessa.

**Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?**

Asiakas vastaa itse.

## **Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus (Fimea) valvoo lääkinällisten laitteiden vaatimustenmukaisuutta sekä palveluntuottajien toimintaa. Fimea käsittelee myös lääkinällisiin laitteisiin liittyviä vaaratilanneilmoituksia (Fimea 1/2023). Sospron lastenkodeissa noudatetaan Fimean määräyksiä ja ohjeita. Lääkinällisten laitteiden käytämisestä ja niiden turvallisuudesta arjessa 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 avopalveluiden 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 esihenkilölle 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 kehittämiskeskukseksi (Fimea). Ilmoituksessa kerrotaan mahdollisimman tarkat tiedot lääkinällisestä laitteesta, sen UDI koodi ja muut yksilöivät tiedot valmistajan vaaratilanneselvitystä varten. Ilmoitus lähetetään sähköpostitse [laitevaarat@fimea.fi](mailto: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.

## **Kanta-Hämeen avopalveluyksikön terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

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

Asiakkaat vastaavat näistä itse. Ohjausta annetaan tarvittaessa.

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

Asiakkaat vastaavat näistä itse. Ohjausta annetaan tarvittaessa.

**Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot**

Avopalveluyksikössä ei ole kyseisiä laitteita tai tarvikkeita.

## **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 käsittelystä Suomen ja Euroopan unionin lainsäädäntöä. Sosprolla henkilötietojen käsittely perustuu myös Sospro-konsernin yhteiseen tietosuojapolitiikkaan ja tietoturvasuunnitelmaan.



Sospron tietoturvasuunnitelma on laadittu vastaamaan Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) määräystä Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelun antajien, apteekkien ja itsenäisten ammatinharjoittajien, Kansaneläkelaitoksen sekä Kanta-välityspalveluiden tuottajien tietosuojan ja tietoturvallisuuden omavalvontasuunnitelmasta (THL määräys 3/2021 tietoturvasuunnitelmaan sisällytettävistä selvityksistä ja vaatimuksista eli THL/4309/4.09.00/2021). Sospron tietoturvasuunnitelma päivitetään Sospron johtamisen kellon mukaisesti kerran vuodessa huhti-toukokuussa, tai jos tietoturvaan liittyvissä asioissa tapahtuu oleellinen muutos. Tietoturvasuunnitelman päivittämisestä vastaavat tietosuojavastaava sekä laatujohtaja. Yksikön tietoturvasuunnitelman mukaisesta työskentelystä vastaa yksikön esihenkilö eli avopalvelupäällikkö. Tietoturvasuunnitelma on päivitetty 4.5.2024.

Yleiset tietoturvakäytäntömme on kerrottu Sospro-konsernin yhteisessä tietosuojan käsikirjassa ja tätä täydentävät tietojärjestelmäkohtaiset ohjeet. Tietosuojan käsikirjassa ohjeistetaan myös toimintatavat tietojärjestelmiin ja tiedon käsittelyyn liittyviin poikkeustilanteisiin. Tietosuojaan liittyvistä loukkauksista ja poikkeamista tehdään aina myös sisäinen poikkeamailmoitus, jonka käsittely on kuvattu kohdassa Riskien hallinnan järjestelmät ja toimintatavat. 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 tietosuojakäytännöistämme ja käytämme rekisteröityjen informoimiseen Sospron yhteisiä tietosuojaselosteita:

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

Sospron avopalveluiden asiakastyö perustuu hyvinvointialueen toimeksiantoon. Hyvinvointialue toimii asiakastiedon rekisterinpitäjänä ja Sospron yksiköt toimivat tietojen käsittelijänä. Asiakastietojen käsittelyn osalta noudatamme voimassa olevan lainsäädännön lisäksi rekisterinpitäjän antamia ohjeita ja ohjaamme asiakkaita olemaan yhteydessä suoraan sijoittavaan hyvinvointialueeseen asiakastiedon kirjaamiseen liittyvistä korjaus- ja muutostarpeista. Henkilöstö, myös lyhytaikaiset sijaiset, perehdytetään huolelliseen ja asianmukaiseen asiakastiedon käsittelyyn. Yksikön johtajat valvovat ohjeiden mukaista toimintaa ja toiminnallisen kokonaisuuden vastuuhenkilö vastaa siitä, että henkilöstö tuntee asiakastiedon käsittelyyn liittyvät kirjalliset ohjeet ja noudatettavat menettelytavat sekä vastaa siitä, että koko henkilöstöllä on riittävä asiantuntemus ja osaaminen asiakastietojen käsittelyyn.

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 käyttäjätunnuksensa mukaiset oikeudet asiakastietoihin.

Jokaisella on vastuu siitä, miten asioita kirjataan sekä sisällön, että kieliäsen osalta. Asiakastyön kirjaaminen toteutetaan ajantasaisesti ja asiakkaita osallistaen. Asiakkailta on oikeus tietää mitä heistä kirjataan ja miksi. Dokumentointiin, sekä asiakastietojen kirjaamiseen, että Nappulan käyttöön, liittyvä ohjeistus löytyy koko henkilöstön käyttöön Sospron sisäisestä intranet Ilonasta. Ohjeistuksia käydään läpi uusien työntekijöiden perehdytyksessä sekä säännöllisesti työryhmissämme. Näin varmistamme lasten asioiden dokumentoinnin asianmukaisesti sekä laadukkaasti.

## Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Sospro-konsernin tietosuojavastaavana toimii kehityspäällikkö Elina Ikäläinen ([tietosuojavastaava@sospro.fi](mailto:tietosuojavastaava@sospro.fi), [elina.ikalainen@sospro.fi](mailto:elina.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.

## **Kanta-Hämeen avopalveluyksikön toimintatavat asiakastyön kirjaamisessa**

### **Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?**

Kirjaamiskäytäntöjen periaatteet jakautuvat asiakastietojärjestelmän (Nappula) käyttämiseen ja itse asiakaskirjamerkintöjen ja kirjausten tekemiseen. Kirjaamiseen perehdytetään työsuhteen alussa, huolimatta työntekijän edellisestä kirjaamiskokemuksesta. Sosprolla on Kansa-Koulu- hankkeen käyneistä kirjaamisvalmentajia, joiden asiantuntemusta hyödynnetään dokumentointiin liittyen. Syksyllä 2023 kirjaamisesta järjestetään erillinen valmennus työryhmäkohtaisesti. Jo työhaastattelussa lähtien työntekijälle kerrotaan Sosron kirjaamisen tavasta: osallistavasta kirjaamisesta. Kirjaamisesta keskustellaan koko työsuhteen ajan. Lähiesihenkilö seuraa asiakaskirjausmerkintöjä sekä muun muassa dokumentteja (mm. Palvelun toteuttamissuunnitelma ja kausikoosteet.)

### **Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?**

Yksikkö ohjeistaa työntekijöitä osallistavaan kirjaamiseen, jolloin kirjaukset tehdään viipymättä jo asiakastapaamisilla, yhdessä asiakkaan kanssa. Jos tähän ei ole mahdollisuutta (mm. Toiminnallisten tapaamisten aikana) tehdään asiakastyön merkinnät viipymättä.

### **Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä?**

Lähiesihenkilö vastaa ja seuraa ohjeistuksia ja niiden noudattamista. Lähiesihenkilö tuo myös tiimille esiin, jos ohjeistuksissa tai lainsäädännössä tulee muutoksia.

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

Sospro- konsernin tietosuojavastaava tarjoaa yleisiä perehdytyksiä vuosittain sekä hänen kauttaan on mahdollista järjestää myös henkilökohtaista tai tiimikohtaista opastusta ja perehdytystä.

## Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Sospron avopalvelujen toteuttaman palvelun laatuun ja asiakasurvallisuuteen sekä poikkeamien hallintaan liittyvät kehittämistarpeet tunnistetaan yksikkökohtaisesti jokaisen yksikön toimintasuunnitelmassa. Yksikön toimintasuunnitelmaan kirjattujen kehittämiskohteiden valinta perustuu yksikön toiminnan aktiiviseen seurantaan ja omavalvontaan. Toimintasuunnitelmassa arvioidaan yksikön turvallisuustilanne asiakastyön havaintojen, asiakaspalautteiden 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.

## Kanta-Hämeen avopalveluyksikön kehittämissuunnitelman yhteenveto

**Yhteenveto avopalveluyksikön toiminnassa todetutuista kehittämistarpeista, joiden toteutumista seurataan toimintasuunnitelmassa:**

### Toimintaympäristö

- Palautetietoinen työote; asiakaskokemuksia kerätään asiakkailta vähintään 3kk välein. Sosiaalityöntekijöiltä saadaan huonosti vastauksia, palautteen keräämistä tehostetaan. Toimintakykymittarin käyttöön oton jalkauttaminen työmenetelmäksi alkanut ja sen jalkauttaminen jatkuu. Toimintakykymittarin käytössä jo jatkumokäyttöä, jolloin mittarin toimivuutta voidaan alkaa arvioimaan työmenetelmänä.

### Koulutus

- Tietosuojaan vahvistaminen koko henkilökunnalle sospron sisäisellä koulutuksella.
- Sospro Akatemian koulutuspolku, avopalveluiden työntekijöillä keväällä -24 erikoistumisopintoja, käytöshäiriöiden erikoisosaamisesta, sekä neuropsykiatrisesta erityisosaamisesta. Lisäksi yksi työntekijä opiskelee tällä hetkellä neuropsykiatrisen valmentajan koulutusta.
- Avopalvelujohtaja koulutti avopalveluiden henkilökunnan sisäisellä dokumentointi koulutuksella (laadukas dokumentointi), joka liittyy tulevaan kanta palvelukirjaamiseen 20.3.24.

### Työhyvinvointi

- Sairaslomaprosentti ensimmäisellä tarkastelujaksolla ollu 0%. Jatketaan työparityöskentelyn tekemistä ja tukemista: uuden asiakkuuden alkaessa asiakkaalle nimetään kaksi työntekijää.

## 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 tämän 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. Toimintayksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Sospron omavalvontaohjelma kattaa kaikki Sospron itsensä tuottamat sekä alihankkijalta hankitut palvelut. Omavalvontaohjelma on julkaistu sospro.fi-verkkosivuilla helmikuussa 2023 ja Sospron omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt yksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat.

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. Yksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2024) mukaisesti. Omavalvontaohjelma on julkaistu sospro.fi-verkkosivuilla helmikuussa 2023.

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. Sospron omavalvontaohjelmaan kuuluu, että jokainen yksikkö päivittää omavalvontasuunnitelman sekä siihen liittyvät kehittämissuunnitelmansa ja niiden toteutumisen seurannan neljän kuukauden välein, samassa rytmissä omavalvontaohjelman kanssa. Omavalvonnan havainnot koostuvat johtamisjärjestelmään kuuluvasta omavalvonnan seurannasta, poikkeamien hallinnan mallin mukaisista epäkohtailmoitusten käsittelystä sekä asiakas- ja viranomaispalautteisiin perustuvasta seurannasta. Omavalvontasuunnitelmien päivitykset julkaistaan ajantasaisesti sospro.fi-verkkosivuilla, kunkin yksikön toimipistetiedoissa.

## Kanta-Hämeen avopalveluyksikön omavalvontasuunnitelman seuranta

**Kanta-Hämeen avopalveluyksikön omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastuhenkilö.**

Paikka ja päiväys:	Hyväksyjän nimi ja allekirjoitus:
Hämeenlinna 2.2.2024	Soila Nyholm
Hämeenlinna 17.5.2024	Soila Nyholm