



SOSPRO

Dokumentin seuranta:

Versio 1.1 30.8.2024

Versio 1.0 17.1.2023

SOSPRON OMAVALVONTAOHJELMA

Sisällysluettelo

1.	Johdanto	2
2.	Palveluiden lainmukainen hoitaminen	2
3.	Tehtyjen sopimusten noudattaminen	3
4.	Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja asiakkaiden yhdenvertaisuus	4
4.1	Saatavuus	4
4.2	Jatkuvuus.....	4
4.3	Asiakkaiden yhdenvertaisuus.....	5
4.4	Turvallisuus	5
4.5	Laatu.....	6
5.	Omavalvontakäytäntöjen toteutumisen seuranta	7
6.	Havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen	8
7.	Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaisu	9
8.	Sospron tietosuoja – ja turva	9
8.1	Sospron tietosuojapolitiikka.....	10
8.2	Sopron tietosuojan käsikirja.....	11
8.3	Sospron tietosuojasuunnitelma	11
8.4	Rekisteröidyn informointi ja tietosuojaselosteet.....	12
8.5	Rekisteröidyn tietopyyntöön vastaaminen.....	12
9.	Liitteet	12
9.1	Yksiköiden omavalvontasuunnitelmat	12
9.1.1	Yksiköiden Hyvää kohtelua koskevat suunnitelmat	12



1. Johdanto

Vuoden 2023 alusta voimaan astunut Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021) määrittää sen kuudennessa (6.) luvussa hyvinvointialueiden järjestämisvastuun piiriin kuuluvien palvelujen järjestämisen ja tuottamisen omavalvontaa sekä viranomaisvalvontaa. Sospro kuuluu yksityisenä sosiaalipalveluja tuottavana palveluntuottajana hyvinvointialueiden järjestämisvastuun piiriin, Järjestämislain 40 §:n mukaisesti. Vuoden 2024 alusta voimaan astunut laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta [Sote-valvontalaki](#) määrittää tarkemmin palveluntuottajana Sospron yksiköiden ja palveluntuottajan omavalvontavelvoitetta.

Sospron 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 ja se päivitetään neljän (4) kuukauden välein.

Sospron omavalvontaohjelma pitää sisällään Sospron yhteiset toimintatavat, joilla varmistetaan:

- Palveluiden lainmukainen hoitaminen.
- Tehtyjen sopimusten noudattaminen.
- Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja asiakkaiden yhdenvertaisuus.
- Edellä mainittujen asioiden toteutumisen seuranta.
- Havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen.
- Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaisu.

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.

2. Palveluiden lainmukainen hoitaminen

Sospro tuottaa sosiaalihuoltolain sekä lastensuojelulain mukaisia sosiaalipalveluja, joiden laatua ohjaa Sospro-konsernin yhteinen laatujärjestelmä sekä siinä määritetyt toiminnan laadulliset tavoitteet. Sospron laatujärjestelmä perustuu toimintaa koskevaan lainsäädäntöön, valvontaviranomaisten ohjeistuksiin, hyvinvointialuekohtaisiin puitesopimuksiin, lapsikohtaisiin suorahankintasopimuksiin, lastenoikeuksien sopimukseen sekä lastensuojelun laatusuosituksiin, arvoihin ja periaatteisiin. Sen lisäksi, että tuotamme laadukkaat palvelumme sosiaalihuolto- ja lastensuojelulain säännösten mukaan, tuotamme palvelun järjestelmällisesti, vaikuttavasti ja tehokkaasti asiakkaidemme tarpeisiin vastaten. Palveluidemme tavoitteena on ylläpitää ja edistää asiakkaittemme toimintakykyä ja hyvinvointia. Sospron palvelutuotannon omavalvonta alkaa jokaisen työntekijän laadukkaasta ja systemaattisesta



perehdytyksestä. 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. Perehdytysaikaa vaikuttaa muun muassa perehtyjän työtehtävä, vastuualueet ja perehtyjän aiempi työelämäkokemus. Usein kuitenkin ensimmäinen kuukausi työsuhteen alusta on intensiivisin vaihe perehdyttämisessä ja siinä ajassa suurin osa työhön liittyvistä tehtävistä ja asioista tulee olla perehdytettyinä. 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 säädöstenmukaisen toiminnan varmistamiseksi sekä edelläkävijyyden saavuttamiseksi. Osaamista kehitetään muun muassa koulutuksen, työnohjauksen, kehityskeskustelujen ja työssä oppimisen avulla. Koulutuksia toteutetaan yksilö, työryhmä ja koko henkilöstölle suunnattuina koulutuksina. Osaamisen kehittämisen tukena henkilöstöllä sekä esihenkilöillä on laatujärjestelmään kuuluva prosessikaavio, jossa kuvataan toimenpiteet sekä ohjeet osaamisen kehittämiseksi henkilökohtaisella sekä työryhmätasolla.

Työnantajana Sospro vastaa työn turvallisuudesta ja terveellisyydestä sekä työsuojelutoiminnasta ja työympäristön ylläpitämisestä ja parantamisesta sekä niistä aiheutuvista kustannuksista. Työsuojeluun ja -turvallisuuteen liittyviä asioita käsitellään säännöllisesti Sospro konsernin yhteistoiminnallisessa työsuojelutoimikunnassa. Yhteistoiminnallista työsuojelutoimikuntaa johtaa 1.8.2020 alkaen työsuojelupäälliköksi nimetty toiminnanjohtaja Ismo Pokela.

Työyhteisön kehittämissuunnitelma veloitetaan laatimaan uudessa yhteistoimintalaissa (1333/2021) ja sellaisena Sosprossa toimii vuosittain päivitettävä ja kvartaaleittain seurattava Yksikön toimintasuunnitelma, joka pitää sisällään asiakkaiden kasvu ympäristösuunnitelman, työryhmän koulutussuunnitelman sekä työhyvinvointisuunnitelman.

3. Tehtyjen sopimusten noudattaminen

Sospron palvelutuotannosta vastaavat toimintayksikkökohtaiset vastuuhenkilöt. He vastaavat siitä, että tuotettu palvelu vastaa koko sopimuskauden ajan sitä mitä on sovittu ja mihin Sospro on tarjouksessaan sitoutunut, sekä siitä että palvelu täyttää Suomen lakien ja asetusten sekä viranomaisten antamat määräykset ja, mikäli palvelu poikkeaa edellä mainitusta, Sospro korjaa virheen viivytyksettä.



Sospro tarkistaa palveluun osallistuvilta lasten ja nuorten parissa työskenteleviltä rikosrekisteriotteen (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 14.6.2002/504). Rikosrekisteriotteen tarkastamisen ohjetta on tarkennettu myös käytettävän henkilöstövuokrauksen osalta. Sospro vastaa siitä, että sillä on sopimuskauden ajan voimassa oleva toiminnan vastuuvakuutus, jonka määrä on tavanomainen suhteessa palvelun tuottamiseen liittyviin riskeihin, ja että sillä on voimassa olevat lakisääteiset tapaturma-, oikeusturva- ja työttömyysvakuutukset ja se vastaa kaikkien lakisääteisten työnantajamaksujen suorittamisesta. Sospro on sitoutunut toimittamaan palvelun tilaajalle vuosittain tilaajavastuulain mukaiset selvitykset ja Sospro vastaa siitä, että sillä on toimialueensa aluehallintoviraston (AVI) lupa ympärivuorokautisen sosiaalipalvelun tuottamiseen.

4. Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja asiakkaiden yhdenvertaisuus

4.1 Saatavuus

Sospro on kotimainen, valtakunnallinen lastensuojelualan yritys, joka tarjoaa monipuolisia ja vaikuttavia lastensuojelun avo- sijais- ja jälkihuollon palveluja. Toimimme Pirkanmaalla, Varsinais-Suomessa, Kanta-Hämeessä, Satakunnassa ja Etelä-Pohjanmaalla, joten tarjoamme kattavasti Länsi-, Keski- ja Etelä-Suomen väestöpohjan tarpeisiin palveluja. Yksityisenä palveluntuottajana toimimme aina järjestämisvastuussa olevan hyvinvointialueen lukuun. Osallistumme kattavasti hyvinvointialueiden järjestämiin puitesopimus kilpailutuksiin sekä tarjoamme palvelua suorahankintasopimuksiin perustuen niille hyvinvointialueille, joiden kanssa meillä ei ole puitesopimusta. Näin varmistamme omalta osaltamme järjestämisvastuun piiriin riittävää ja monipuolista palvelutuotantoa.

4.2 Jatkuvuus

Sospron perustiedot

- Henkilöstön lukumäärä 381 (31.12.2023)
- Palveluyksiköiden lukumäärä 37 (31.12.2023)
- Sijaishuollon ympärivuorokautisten asiakaspaikkojen lukumäärä 235 (31.12.2023)
- Liikevaihto 29,0 miljoonaa euroa (31.12.2023)

Sospron henkilöstö koostuu sosiaali-, terveys- ja kasvatustalon ammattilaisista, joilla on joko toisen asteen tai amk-tason tutkinto. Henkilöstörakenteessa noudatamme lain määräyksiä sekä sopimusvaatimuksia.

Sospro on vakavarainen yritys, jonka kasvu on perustunut kehitysresurssien mahdollistamiseen mm. osaamisen, laatu- ja järjestelmien, työkalujen, tietojärjestelmien, johtamisen, kiinteistöjen ja kiinteistöjen pihajärjestelmien osalta. Sospron toiminta perustuu paikalliseen vahvaan johtamiseen ja keskitetyistä toiminnoista haettavaan synergiaan, jonka avulla olemme vahvempia ja valmiimpia ottamaan vastaan toimintaympäristön haasteet ja muutokset.

Sospron jokaisella yksiköllä on toimintansa jatkuvuuteen ja poikkeusoloihin varmistautumiseen tarkoitettu Valmuis- ja varautumissuunnitelma, jossa kuvataan Sospron turvallisuuskulttuuri, yksikön toimintatavat uhka-, vaara- ja väkivaltilanteissa, tapaturma- ja sairaskohtaustilanteissa, kriisitilanteissa sekä väliaikaisissa



toiminnan häiriötilanteissa, kuten sähkökatkon, vedenjakelukatkon, ilmanvaihtokatkon, lämmityskatkon aikana, murtotilanteiden ja henkilöstön saatavuuteen liittyvien häiriötilanteiden varalle. Valmius- ja varautumissuunnitelman liitteenä jokaisella yksiköllä on paloviranomaisten hyväksymä palo- ja pelastussuunnitelma sekä poistumisturvallisuusselvitys.

Toiminnan jatkuvuus ja sitä varmentavat omavalvontakäytännöt asiakasturvallisuuden ja asiakkaan laadukkaan palvelun näkökulmasta on kuvattu myös jokaisen yksikön omavalvontasuunnitelmassa.

4.3 Asiakkaiden yhdenvertaisuus

Sospron asiakkaana olevalla lapsella ja hänen perheellään on oikeus saada laadultaan hyvää sosiaalihuollon palvelua. Lapsella ja hänen perheellään on oikeus hyvään kohteluun, niin että jokaisen ihmisarvoa, vakaumusta ja yksityisyyttä kunnioitetaan ilman syrjintää. Huomioimme työskentelyssä lapsen ja perheen edun, toivomukset, mielipiteen ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkielen ja kulttuuritaustan.

Kunnioitamme Sospron palveluissa asiakkaana olevan lapsen ja perheen itsemääräämisoikeutta. Lapsella sekä hänen perheellään on oikeus osallistua ja vaikuttaa samaansa palveluun, hoito- ja kasvatustyöhön sekä lastenkotien ja avopalvelujen toiminnan suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Lapsella ja hänen perheellään on oikeus saada tietoa oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan. Lapsi ja hänen perheensä saavat tutustua hänestä talletettuihin tietoihin ja pyytää virheellisten tietojen korjaamista. Jokaiselle lapselle laaditaan sosiaalityöntekijän laatimaan asiakassuunnitelmaan perustuva yksilöllinen palvelu- tai hoito- ja kasvatussuunnitelma, jonka laatimiseen sekä tavoitteiden toteutumisen arviointiin sekä lapsi että hänen perheensä osallistuvat.

4.4 Turvallisuus

Asiakkaillamme on oikeus turvalliseen ja laadukkaaseen palveluun, jossa huomioidaan asiakkaan fyysinen, psyykkinen ja sosiaalinen turvallisuus. Asiakkaanamme olevien lasten ja perheiden turvallisuuden takaamme riittävällä ja ammattitaitoisella henkilökunnalla. Poikkeuksellisen vakavissa väkivaltatilanteissa turvaudumme poliisin apuun. Pidämme yllä turvallisen asiakastyön taitoja jatkuvan koulutautumisen avulla.

Varmennamme asiakasturvallisuuden toteutumisen turvallista toimintaa ohjaavilla ohjeistuksilla ja yhdessä sovitulla toimintatavoilla. Huolehdimme, että osaamme toimia turvallisesti, asiakaslähtöisten toimintatapojen ja sovittujen ohjeiden mukaan sekä lastenkodin arjessa että kotiin tehtävissä palveluissa. Asiakasturvallisuutta varmistaa myös toimiva omavalvonta, jonka kehittämiseen osallistuu jokainen sosprolainen sekä asiakkaana olevat lapset ja perheet. Lastenkotikohtainen fyysisen ja henkisen turvallisuuden sekä hyvän kohtelun toimintatavat ja –mallit on kuvattu jokaisessa yksikössä ja keskustelemme niiden sisällöistä lasten viikko- ja kuukausikokouksissa. Lasten kanssa on valmisteltu lastenkotikohtainen hyvää kohtelua koskeva suunnitelma, jossa turvallisuuteen liittyviä asioita on avattu ja kuvattu. Suunnitelma päivitetään säännöllisesti omavalvontasuunnitelman päivittämisen yhteydessä ja aina tarvittaessa.

Kaikissa lastenkodeissa on voimassa oleva STM:n ohjeistusten mukainen lääkehoitosuunnitelma, joka on hyväksytetty alueen lääkäriellä. Kaikki lastenkodin työntekijät ovat suorittaneet lääkekoulutuksen ja kaikilla on lääkkeenjako-ohje. Turvallisen lääkehoidon toteuttamiseen liittyviä ohjeita ja lomakkeita löydät alla



olevista linkeistä.

Huolehdimme, että kaikilla työryhmillä on ajantasainen ensiapuvalmius. Lastenkotiemme työryhmät koulutetaan MAPA (Management of Actual or Potential Aggression) koulutuksella, joka tarjoaa vuorovaikutuksellisiin, toiminnallisiin sekä ennakoiviin toimintatapoihin perustuvia suojaus- ja irtautumistaitoja. MAPA-koulutuksen avulla lastenkotien ohjaajat saavat valmiudet suorittaa lastensuojelulain mukaisen kiinnipidon turvallisesti, sekä lapsen että työntekijän itsensä osalta.

Jokaisen lastenkotimme ja toimitilamme turvallisuus on kuvattu yleiseen valmius- ja varautumissuunnitelmaan. Suunnitelma pitää sisällään turvallisuusselvitykset, palo- ja pelastussuunnitelmat sekä varautumissuunnitelmat ja käytännöt uhka- ja vaaratilanteiden varalle. Jokaisessa yksikössä on laadittu myös valmiussuunnitelmat Koronaviruksen varalle ja jokaisesta leiristä tai retkestä asiakkaiden kanssa laaditaan erillinen turvallisuussuunnitelma. Järjestämme turvallisuusharjoitukset sekä henkilöstölle että lapsille säännöllisesti. Sospron kaikissa työyhteisöissä on kirjallinen ohjeistus kriisitilanteiden varalle.

4.5 Laatu

Sospron toiminnan keskiössä on usko ihmisessä olevaan hyvään ja kuntoutustyömme lähtökohtana on aina lapsen, nuoren ja perheen yksilölliset tarpeet. Työmme tavoitteena on tukea asiakkaamme sisäisen voiman kehittymistä ja vahvistumista, siksi kiinnitämme erityisesti huomiota hyvään, näemme mahdollisuuksia, yrittämistä ja toivoa sekä etsimme haasteisiin sinnikkäästi ratkaisuja. Työskentelymme perustuu vahvuusperusteiseen asenteeseen ja tekoihin. Vahvuusperusteisuus tarkoittaa, että työskentelemme asiakkaalla olevien vahvuuksien, taitojen ja voimavarojen kanssa, vahvistaen niitä. Painotamme vuorovaikutuksessamme hyväksyntää ja myönteisyyttä, työskentelemme tietoisesti kohti tulevaisuutta, vaikka ymmärrämmekin menneisyyden merkityksen. Vahvuusperusteisuudessa on kyse positiivisten ominaisuuksien ja osaamisen tunnistamisesta, nimeämisestä ja esiin tuomisesta monipuolisesti elämän eri osa-alueilla.

Vahvuusperusteinen työskentelymme perustuu arvoihimme sekä tietoisesti käytettyyn PACE asenteeseen, hyvän huomaamisen mieleen, kieleen ja dokumentointiin, mikä vahvistaa asiakkaamme minäkuvaa ja itseluottamusta. Tuottaaksemme vaikuttavia palveluita, Sosprossa on käytössä kuntouttava palautetietoinen työskentelytapa, joka suuntaa katsetta asiakkaan kokemukseen, osallisuuteen ja antaa ammattilaisillemme työvälineitä reagoida aktiivisesti asiakkaan tavoitteiden toteutumiseen sekä kokemukseen palvelun ja tuen hyödyllisyydestä.

Sospron palveluiden laadunvalvonta perustuu vahvaan omavalvontaan ja yhteiseen laatujärjestelmään. Laatujärjestelmässä on kuvattu Sospron arvoihin ja yhteiseen viitekehykseen perustuvat palveluiden toteuttamisen tavat, käytettävissä olevat työvälineet ja -menetelmät sekä ohjeet työkalujen käyttöön ja toimintatapojen laadukkaaseen toteuttamiseen.

Laatujärjestelmän mukaisista poikkeamista, laatu-, turvallisuus- tai lääkityspoikkeamista tehdään Sospron poikkeamien hallinta mallin mukaisesti epäkohtailmoitukset ja ne käsitellään säännöllisesti esihenkilön johdolla yhdessä työryhmän jäsenten kanssa korjaavien toimintatapojen tunnistamiseksi.

Sospron palveluita tilaavan tahon on mahdollista käydä tutustumassa Sospron toimintaan ennen asiakasta koskevaa päätöksentekoa sekä suorittaa tarkastuskäyntejä sopimuskauden aikana. Sospron on myös



sitoutunut siihen, että se seuraa ja kehittää palveluiden laatua tilaajan toivomalla tavalla.

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.

Tuotamme vaikuttavia palveluja asiakkaillemme. Työskentelymme perustuu hyvinvointialueen sosiaalityöntekijän laatimaan asiakassuunnitelmaan ja raportoimme työskentelyn laadusta ja vaikuttavuudesta lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle. Työskentelymme vaikutuksia kunkin lapsen ja hänen perheensä tilanteeseen arvioimme yksilöllisten palvelu- ja hoito- ja kasvatussuunnitelmien avulla. Otamme lapsen ja hänen perheensä mukaan palvelu- ja hoito- ja kasvatussuunnitelman laatimiseen sekä siinä määriteltyjen tavoitteiden toteutumisen arviointiin. Varmentaaksemme tekemämme työn vaikuttavuutta ja ymmärtääksemme paremmin asiakkaan kokemusta palvelustamme keräämme kolmen kuukauden välein asiakaspalautetta jokaiselta lapselta ja nuorelta, heidän vanhemmiltaan ja sosiaalityöntekijöiltä. Tuemme lasta tarvittaessa palautteen antamisessa ja mahdollistamme rauhallisen tilan palautteen antamista varten. Lapsen perheeltä ja vanhemmilta pyydämme palautetta yleensä osana perhetyön tai perheyhteistyö tapaamisia.

Palveluissamme meillä on käytössä asiakaskohtainen toimintakykymittari, jonka avulla otamme lapsen ja perheen vahvemmin mukaan palvelu- ja hoito- ja kasvatussuunnitelmien tavoitteiden asetantaan. Toimintakykymittaria käytämme myös. 3 kk välein ja sen perusteella muodostetaan tavoitteet lapsen hoidolle, kasvatukselle ja kuntoutukselle ja päivitetään asiakassuunnitelman mukainen hoito- ja kasvatussuunnitelma.

Palautetta toiminnastamme keräämme mahdollisimman monimuotoisesti, joten esimerkiksi suullinen palaute kirjataan Nappula asiakastietojärjestelmään viestivihkoon. Rohkaisemme ja tuemme tarvittaessa myös vanhempia palautteen antamisessa. Jokaisen lapsen sosiaalityöntekijältä pyydämme palautetta osana asiakassuunnitelmanneuvottelua. Asiakaskokemuskyselystä kertyvä tieto raportoidaan yksikkökohtaisesti ja raportit käsitellään työryhmäkokouksissa kuukausittain oman lähiesihenkilön toimesta.

5. Omavalvontakäytäntöjen toteutumisen seuranta

Omavalvonta on työkalu, jonka avulla kehitämme ja seuraamme palvelujemme laatua päivittäisessä asiakastyössä. Sospron palveluissa laaditaan yksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat sekä avo- että sijaishuollon palveluissa. Lastenkotiemme omavalvontasuunnitelmat sisältävät myös lasten hyvää kohtelua koskevan suunnitelman. Asiakkaanamme olevat lapset osallistuvat sekä omavalvontasuunnitelman että hyvää kohtelua koskevan suunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen. Omavalvontasuunnitelmamme kuvaavat tapaa, jolla valvomme, seuraamme ja kehitämme omaa toimintaamme.

Omavalvontasuunnitelmat ovat asiakkaiden ja heidän läheisten saatavilla helposti ja ne kuvaavat miten lastenkotien ja palvelujen laatua hallitaan ja varmistetaan. Omavalvontasuunnitelmissa tunnistamme omaan toimintaamme liittyviä riskejä ja suunnittelemme, miten niitä voidaan ehkäistä sekä miten meidän tulee toimia riskejä ja/tai poikkeamia tunnistettaessa. Keskeisenä tavoitteenamme on osallisuuden,



asiakasturvallisuuden sekä asiakkaiden oikeusturvan toteutumisen varmistaminen ja haittatapahtumien ennaltaehkäisy.

Omavalvontasuunnitelmamme ovat julkisia ja ne ovat aina asiakkaiden saatavilla ja nähtävillä. Omavalvontasuunnitelmamme toimivat turvallisuus- ja laatulupauksina asiakkaillemme. Yksiköiden omavalvontasuunnitelmat pitävät sijaishuollossa sisällään lasten kanssa laaditut, lastenkotikohtaiset, Hyvää kohtelua koskevat suunnitelmat. Julkisen omavalvontasuunnitelman lisäksi Sosprossa on käytössä oman toiminnan valvontaa korostava omavalvontaloki, johon kirjaamme havaintomme havaituista poikkeamista, reaktiomme niihin sekä suunnitelman korjaavista toimenpiteistä. Lokikirjausten perusteella pystymme seuraamaan korjaavien toimenpiteiden toteutumista ja vaikuttavuutta epäkohtien korjaantumiseen.

Kannustamme kaikkia sosprolaisia kertomaan toiminnassamme havaituista poikkeamista; uhka- ja vaaratilanteista tai läheltäpiti-tilanteista. Poikkeamalla tarkoitamme toimintaamme liittyvää epäkohtaa, uhkaa ja vaaratilanteita sekä henkilöstön, että asiakkaiden oikeuksiin liittyviä loukkauksia. Poikkeaman aiheena voi olla laatu-, turvallisuus-, tietosuojat tai epäasiallinen käytös tai häirintä. Meillä on kaikilla velvollisuus tuoda esiin tällaisia työhömmme liittyviä epäkohtia ja riskejä. Jokainen sosprolainen voi ilmoittaa havaitsemastaan poikkeamasta poikkeamatyyppin mukaisilla ilmoituslomakkeilla. Täytetty lomake tallentuu IMS-järjestelmään ja siirtyy siellä eteenpäin ilmoitukselle nimetyn vastuuhenkilön käsiteltäväksi. Lisäksi ilmoituksen voi tehdä myös puhelimitse IMS Mobile -sovellusta käyttäen.

6. Havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen

Käsitlemme poikkeamailmoitukset 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. Työryhmän lähiesihenkilö käy toimintaan liittyviä poikkeamia läpi oman esihenkilönsä kanssa kaksi kertaa kuukaudessa ja kirjaa poikkeamista, niiden johdosta sovitusta toimenpiteistä ja korjaavien toimenpiteiden seurannasta lokikirjaustiedon kokouksen pöytäkirjaan. Sospron työsuojeluorganisaatio käsittelee säännönmukaisissa kokouksissaan työturvallisuuteen vaikuttavia ilmiöitä ja pyrkii tunnistamaan osaamiseen sekä toimintatapoihin liittyviä kehitystarpeita konsernitasolla.

Ymmärrämme, että inhimillinen toiminta ei koskaan voi olla täysin virheetöntä. Pyrimme toiminnassamme kuitenkin erinomaiseen laatuun ja haluamme tuottaa vaikuttavia palveluita. Tunnistamalla poikkeaman vakavuusasteen sekä analysoidessamme, kuinka todennäköisesti poikkeama tapahtuu uudelleen ja jos tapahtuu, niin miten vakavat seuraukset ovat, pystymme paremmin kohdentamaan oikein mitoitettuja korjaavia toimenpiteitä. Siksi seuraamme ja analysoimme jatkuvasti toiminnastamme tehtyjä poikkeamailmoituksia. Näin voimme oppia tapahtuneesta ja ennaltaehkäistä vastaavanlaisia tapahtumia. Poikkeama ilmoituksen käsittelyssä tunnistetaan myös Sospron ulkopuoliset tahot, joita tulee informoida kriittisistä poikkeamista. Tilanne tulee mahdollisesti saattaa asiakkaan, lapsen ja/tai vanhemman tietoon, asiakkaan sosiaalityöntekijän tietoon tai lupaviranomaisen, poliisin tai jonkun muun viranomaisen tietoon. Kriittisen poikkeaman tiedottamisesta Sospron ulkopuoliselle taholle, sovimme aina esihenkilön johdolla.



Poikkeamien yhteisen käsittelyn lisäksi on tärkeää, että koko työryhmä saa tiedon mahdollisista uusista toimintaohjeista tai -käytännöistä, joilla ehkäistään vastaavanlaisen poikkeaman uusiutuminen. Tämän vuoksi korjaavat toimenpiteet kirjataan kunkin työryhmän kokouspöytäkirjaan ja esihenkilö varmistaa, että myös poissaolevat henkilöt saavat tiedon käsittelystä sekä uusista ohjeista. Poikkeamien käsittelyyn antavat yksikön lähiesihenkilölle tukea hänen oma esihenkilönsä, aluejohtajat tai konsernihallinnon vastuulliset johtajat; laatujohtaja, kuntoutusjohtaja, työsuojelupäällikkö, henkilöstöjohtaja tai työsuojeluvastaava.

Mikäli yksikössä tunnustetaan jonkin konsernissa yhdessä sovitun toimintatavan osalta tarve ohjeistuksen tai toimintatavan muutokseen, välittää yksikön lähiesihenkilö tiedon tästä konsernihallinnossa asiasta vastaavalle henkilölle.

Poikkeamien hallinnan malli sisältää sosiaalihuollon henkilöstön veloitteen toimia siten, että asiakkaallemme annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti ja turvallisesti. Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain [Sote-valvontalaki](#) 29§:n 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 havaitseminen voi tapahtua myös valvojan viranomaisen tai asiakkaamme toimesta. Asiakkailtamme on oikeus antaa toiminnastamme palautetta sekä tehdä muistutus tai epäkohtailmoitus toiminnastamme valvovalle viranomaiselle. Käsittelemme asiakkailta saamamme palautteet ja epäkohtailmoitukset välittömästi ja olemme asiasta asiakkaaseen yhteydessä kertoaksemme, miten esiin tuotu asia selvitetään ja havaittu virhe tai epäkohta korjataan. Viranomaisen antamiin selvityspyyntöihin vastaamme määräajan puitteissa ja selvitystyöstä vastaa kunkin yksikön vastuhenkilö. Viranomaisten antamat epäkohtahuomautukset tai korjaavien toimenpiteiden ohjaukset käsittelemme yksikön vastuhenkilön ja tämän esihenkilön toimesta, jotka tuovat asiat tarvittaessa konsernin johtoryhmään tiedoksi tai ohjeistettavaksi koko konsernin yksiköihin. Uudet toimintaohjeet ja linjausten perusteella laaditut tai päivitettyt ohjeet havaittuihin epäkohtiin liittyen julkaistaan henkilöstön sisäisessä intranetissä ja käsitellään aina seuraavassa työryhmässä koko henkilöstön kanssa.

7. Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaisu

Sospron omavalvonnan seurantaan perustuvat havainnot käsitellään Konsernin johtoryhmässä kvartaaleittain (tammi-, huhti-, elo- ja lokakuussa), jonka jälkeen havainnot sekä niiden perusteella tehtävät toimenpiteet julkaistaan sospro.fi-sivuilla. Omavalvonnan havainnot koostuvat johtamisjärjestelmään kuuluvasta omavalvontakäsittelystä, poikkeamien hallinnan mallin mukaisista epäkohtailmoitusten käsittelystä sekä asiakaspalautteisiin perustuvasta seurannasta.

8. Sospron tietosuoja – ja turva



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. Noudatamme henkilötietojen käsittelyssä Suomen ja Euroopan unionin lainsäädäntöä. Sosprolla henkilötietojen käsittely perustuu myös Sospro-konsernin yhteiseen tietosuojapolitiikkaan ja tietoturvasuunnitelmaan. Yleiset tietoturvakäytäntömme on kerrottu Sospro-konsernin yhteisessä tietosuojan käsikirjassa ja tätä täydentävät tietojärjestelmäkohtaiset ohjeet. Tietosuoja- ja turvaohjeistuksemme ovat koko henkilöstön käytettävissä sisäisessä intranetissämme.

Jokaisen esihenkilön vastuulla on perehdyttää uudet sosprolaiset tietosuoja- ja -turvakäytäntöihimme. Perehdytyksen tukena toimii Sospro-konsernin tietosuojavastaava sekä Sospron yhteisten toimintatapojen kehittämisestä vastaavat:

- Palvelut ja asiakastiedot: laatujohtaja Helena Nyman-Jokinen, Nappula-asiakastietojärjestelmän pääkäyttäjä Satu Silanto
- Henkilöstöhallinto: henkilöstöpäällikkö Maija-Liisa Antila
- Taloushallinto: talouspäällikkö Johanna Rissanen

Perehdytyksen lisäksi yllä olevat henkilöt vastaavat henkilötietojen tietosuojan kehittämisestä yhteistyössä tietosuojavastaavan kanssa. Sospro-konsernin tietosuojavastaavana toimii kehityspäällikkö Elina Ikalainen (tietosuojavastaava@sospro.fi, elina.ikalainen@sospro.fi, p. 050 469 8282).

8.1 Sospron tietosuojapolitiikka

Sospro-konsernilla on yhteinen tietosuojapolitiikka, joka koskee kaikkia sosprolaisia.

Tietosuojapolitiikkamme kokoaa yhteen tietosuojan ja -turvan periaatteet ja vastuut.

Tietoturvakäytäntömme, osaamisen ylläpitäminen ja henkilöstön kouluttaminen perustuu yhteiseen tietosuojapolitiikkaamme. Tietosuojapolitiikkamme neljä periaatetta ovat:

Täytämme lainsäädännön vaatimukset

Kunnioitamme lainsäädännön tietosuojavaatimuksia. Kaikki prosessimme ja toimintatapamme perustuvat lainsäädännön vaatimuksiin. Tietosuoja ja tietoturvallisuuden omavalvonta ja kehittäminen on osa toimintamme jatkuvaa parantamista.

Huolehdimme tietosuojaosaamisesta

Tunneimme tietosuojavaivoitteet ja pidämme huolta riittävästä osaamisesta. Olemme motivoituneita noudattamaan Sospron prosesseja ja ohjeita. Näin pystymme tunnistamaan ja hallitsemaan tietosuojaan mahdollisesti liittyviä riskejä.

Kunnioitamme tiedon luottamuksellisuutta

Meitä sitoo salassapitovelvollisuus. Suojaamme luottamuksellisen tiedon siten, että sitä voivat käyttää vain ne henkilöt, joilla on työtehtävien perusteella tietoon oikeus. Edellytämme yhteistyökumppaneiltamme yhtäläistä sitoutumista tietosuojaan ja tietoturvaan.

Informoimme henkilötietojen käsittelystä

Keräämme ja käsittelemme henkilötietoja vain, kun siihen on perusteltu käyttötarkoitus. Emme säilytä kerättyjä henkilötietoja tarpeettomasti, vaan tuhoamme tiedot, joiden säilytysaika on päättynyt. Kerromme rekisteröidyille näistä ja muista henkilötietojen käsittelyn toimintatavoistamme.



8.2 Sopron tietosuojan käsikirja

Tietosuojan käsikirja kertoo, miten suojaamme Sosprolla tietojamme hyvien työskentelytapojen avulla ja miten toteutamme Sospron tietosuojapolitiikassa määriteltyä tietosuojaa ja tietoturvaluutta arjessa. Tietosuojan käsikirjassa kuvataan, miten käytämme turvallisesti IT-työkaluja ja laitteita sekä erilaisia ohjelmistoja ja sovelluksia, kuten Internet-selaimia, sähköpostia, USB-muistitikkuja tai muita tiedonsiirron lähteitä, tulostimia, matkapuhelimia ja WhatsApp- pikaviestintäpalvelua. Tietosuojan käsikirjassa kerrotaan myös, miten hallinnoimme käyttäjätunnuksiamme sekä niihin liittyviä salasanoja sekä miten suojaamme käyttämämme tietoliikenteen verkkoyhteydet. Käsikirjassa on ohjeistettu myös toimintaperiaattemme liikkuvaa ja etätyöskentelyä varten sekä etäkokousten ja -neuvotteluiden järjestämistä varten.

Sospron tietosuojan käsikirjassa ohjeistetaan toimenpiteet tietoturvaan tai -suojaan liittyvässä häiriötilanteessa sekä tilanteissa, joissa tietojamme yritetään tahallisesti kalastella tai havaitsemme virus- tai haittaohjelman tietojärjestelmissämme.

8.3 Sospron tietosuojasuunnitelma

Sospron tietosuojasuunnitelma on laadittu vastaamaan Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) määräystä Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelun antajien, apteekkien ja itsenäisten ammatinharjoittajien, Kansaneläkelaitoksen sekä Kanta-välityspalveluiden tuottajien tietosuojan ja tietoturvaluuden omavalvontasuunnitelmasta (THL määräys 3/2024 tietoturvasuunnitelmaan sisällytettävistä selvityksistä ja vaatimuksista eli THL/4/4.05.00/2024). Tällainen suunnitelma tulee olla kaikilla (asiakas)tietojärjestelmiä käyttävillä sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen antajilla.

Tietoturvasuunnitelman avulla kuvaamme, ylläpidämme ja kehitämme Sospron tietosuojaa ja tietoturvaluutta sekä varmistamme riittävän selkeät vastuut tietosuojaan ja tietoturvaan liittyen. Tietoturvasuunnitelmamme piiriin kuuluvat kaikki Sospro-konsernin yhtiöt, toimintayksiköt ja asuinyksiköt ja se koskee myös henkilöstövuokrausyritysten työntekijät, jotka tekevät työjaksoja Sosprolla.

Tietoturvasuunnitelman tarkoituksena on varmistaa, että jokainen sosprolainen, ja myös henkilöstövuokrausyrityksen työntekijä:

- ottaa huomioon asiakastietojen salassapitoon ja tietoturvaan liittyvät vaatimukset,
- hallitsee käytössään olevien tietojärjestelmien käytön,
- ymmärtää asiakastietojen ja tietojärjestelmien väärinkäyttöön liittyvät seuraamukset.

Tietoturvasuunnitelma pitää sisällään asiakastietojärjestelmän käyttöohjeet sekä normaali- että ongelma/häiriötilanteissa sekä asiakastietojärjestelmän käyttämiseen liittyvien tietojärjestelmien ohjeet. Nämä kaikki ohjeet löytyvät henkilöstön käyttöön Sospron sisäisestä intranetistä ja niiden läpikäyminen kuuluu jokaisen sosprolaisen perehdytysohjelmaan. Perehdytys tietojärjestelmien käyttöön sekä tietosuojan ja tietoturvaluuden toteuttamiseen tehdään Sospron esihenkilön-, tuntityöntekijän- ja ohjaajan perehdytyskorttien perusteella. Perehdytys toteutetaan samoilla periaatteilla opiskelijaharjoituksissa oleville sekä henkilöstövuokrausyrityksen työntekijöille.

Vuosina 2022–2023 Sosprossa on järjestetty kattava tietoturvaan ja -suojaan liittyvä koulutuskokonaisuus koko henkilöstölle. Tarvittaessa yksiköt järjestävät lisäkoulutusta tietosuojan ja -turvaluuden ohjeistusten ja määräysten muuttuessa. Tietosuoja ja -turvakäytännöt on integroitu intranetissä Sospron laatu- ja tietosuojajärjestelmään siten, että toimintaa ohjaavat prosessikuvaukset pitävät sisällään Sospron tietosuoja ja -turva ohjeistukset mukaan lukien kaikki edellä kuvatut dokumentit.



8.4 Rekisteröidyn informointi ja tietosuojaselosteet

Rekisteröidyllä tarkoitetaan henkilöä, jonka henkilötietoja kerämme ja käsittelemme Sosprolla. Henkilöstömme kertoo rekisteröidyille heidän henkilötietojen käsittelystä yksikössämme. Sospron omavalvontaohjelma sekä yksiköiden omavalvontasuunnitelmat on rekisteröityjen saatavilla yksikössämme ja ne ovat julkaistu sospro.fi-verkkosivuilla.

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

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

Sospron sisäisessä intranetissä on julkaistu sisäiseen käyttöön tarkoitettut tietosuojaselosteet:

- Henkilöstörekisterin-tietosuojaseloste
- Ulkoisen työvoiman rekisterin-tietosuojaseloste

Kameravalvonnan tietosuojaselosteet ovat kiinteistökohtaisia ja ne laaditaan yksikössämme Sospron yhteistä mallipohjaa käyttäen. Kameravalvonnan tietosuojaselosteet löytyvät kustakin yksiköstä.

8.5 Rekisteröidyn tietopyyntöön vastaaminen

Rekisteröidyllä on oikeus saada pääsy omiin henkilötietoihinsa. Rekisteröity voi toteuttaa tietoihin pääsemisen ja tietojen tarkastamisen oikeutta tekemällä tietopyynnön Sosprolle, kustakin henkilötietojen rekisteristä vastaavalle yhteyshenkilölle. Tällöin vastuullamme on toimittaa pyytäjälle jäljennös käsiteltävistä henkilötiedoista ja mahdollistaa muuten pääsy omaan henkilötietoon. Sospron sisäisessä intranetissä on henkilöstöllemme ohje tietopyyntöjen käsittelemiseen ja tietoturvalliseen rekisteröidyn henkilötietojen toimittamiseen. Yhteyshenkilöt on kuvattu kunkin henkilötietorekisterin tietosuojaselosteessa. Sospron henkilötietoja sisältävät rekisterit:

- Sospro-konsernin asiakasrekisteri
- Sospro-konsernin henkilöstörekisteri
- Sospro-konsernin rekrytointirekisteri
- Sospro-konsernin ulkoinen työvoimarekisteri
- Sospro-konsernin markkinointirekisteri
- Kameravalvonnan rekisteri

9. Liitteet

9.1 Yksiköiden omavalvontasuunnitelmat

Julkaistu vuoden 2023 aikana www.sospro.fi Toimipisteet sivulla

9.1.1 Yksiköiden Hyvää kohtelua koskevat suunnitelmat



SOSPRO

Saatavilla yksiköistä