

# Pirkanmaan avopalveluyksikön omavalvontasuunnitelma



# Sisällysluettelo

Johdanto .....	3
Pirkanmaan avopalveluyksikköä koskevat tiedot .....	4
Omaevalvontasuunnitelman laatiminen .....	4
Pirkanmaan avopalveluyksikön omaevalvontasuunnitelman laatiminen .....	5
Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet .....	6
Pirkanmaan 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
Pirkanmaan avopalveluyksikön riskienhallinnan toimeenpanon ohjeet .....	11
Riskien tunnistaminen .....	11
Ilmoitusvelvollisuus .....	11
Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen .....	12
Korjaavat toimenpiteet .....	13
Asiakkaan asema ja oikeudet .....	14
Palvelun toteuttamissuunnitelma lastensuojelun avopalveluissa .....	14
Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen .....	18
Pirkanmaan avopalveluyksikön toimintatavat itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi .....	19
Asiakkaan asiallinen kohtelu .....	19
Pirkanmaan avopalveluyksikön toimintatavat asiakkaan asiallisen kohtelun varmistamiseksi .....	19
Asiakkaiden osallisuus .....	20
Pirkanmaan avopalveluyksikön toimintatavat asiakkaiden ja läheisten osallisuuden varmistamiseksi .....	21
Pirkanmaan avopalveluyksikössä asiakkaana olevien oikeusturva .....	21
Pirkanmaan avopalveluyksikön omatyöntekijät .....	23
Palvelun sisällön omaevalvonta .....	24
Pirkanmaan avopalveluyksikön hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta .....	24
Pirkanmaan avopalveluyksikön ravitsemus ja hyvää ruokahuoltoa tukevat toimintatavat .....	25
Pirkanmaan avopalveluyksikön hygieniakäytännöt .....	26
Pirkanmaan avopalveluyksikön infektioiden torjunta .....	26
Pirkanmaan avopalveluyksikön terveyden- ja sairaanhoito .....	26
Pirkanmaan avopalveluyksikön monialainen yhteistyö .....	27
Asiakasturvallisuus .....	28
Pirkanmaan avopalveluyksikön asiakasturvallisuus .....	28
Henkilöstö .....	29
Pirkanmaan avopalveluyksikön hoito- ja kasvatushenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet .....	30
Pirkanmaan avopalveluyksikön henkilöstön rekrytoinnin periaatteet .....	30
Pirkanmaan avopalveluyksikön toimintatavat henkilöstön perehdyttämiseksi ja täydennyskouluttamiseksi .....	30
Toimitilat .....	32
Pirkanmaan avopalveluyksikön tilojen käytön periaatteet .....	32
Teknologiset ratkaisut .....	32
Pirkanmaan avopalveluyksikön teknologiset ratkaisut .....	32
Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet .....	33
Pirkanmaan avopalveluyksikön terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet .....	33
Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen .....	33
Pirkanmaan avopalveluyksikön toimintatavat asiakastyön kirjaamisessa .....	35
Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta .....	36
Pirkanmaan avopalveluyksikön kehittämissuunnitelman yhteenveto .....	36
Sospron omaevalvontaohjelma .....	37
Pirkanmaan avopalveluyksikön omaevalvontasuunnitelman seuranta .....	37

---

## 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 laatusuositukset ([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.

## Pirkanmaan avopalveluyksikköä koskevat tiedot

**Sospro Pirkanmaa oy**

**Y-tunnus:**

2017380-6

**Hyvinvointialue:** Pirkanmaan hyvinvointialue

**Sijaintikunta yhteystietoinen:**

Tampere,

Pirkanmaan hyvinvointialue

PL 272

33101 Tampere

Puhelinvaihte [03 311 611](tel:03311611)

Kirjaamo

[kirjaamo@pirha.fi](mailto:kirjaamo@pirha.fi)

03 311 66665

**Aluehallintoviraston luvan myöntämisaikajankoin:** 27.9.2016

**Palvelu, johon lupa on myönnetty:**

Ilmoituksen varainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

**Toimintayksikön nimi:** Sospro Pirkanmaa Oy avopalvelut

**Toimintayksikön osoite:** Junailijankatu 1 B 20, 33560 Tampere

**Palvelumuoto:** Avopalvelujen tuottaminen lastensuojelun ja sosiaalipalvelujen asiakkaille (ammatillinen tukihenkilötyö, tehostettu perhetyö, valvotut/tuetut vaihdot ja jälkihuoltotyö).

**Asiakaspäämäärä:** vaihtelee

**Esihenkilö:** Milla Heino

**Esihenkilön puhelinnumero:** 050 478 7645

**Esihenkilön sähköpostiosoite:** milla.heino@sospro.fi

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

**Alihankintana/ostopalveluna tuotetut palvelut ja palveluntuottajan tiedot:**

Mehiläinen Oy (työterveys)

Profess Oy (työnohjaus)

## 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.

## Pirkanmaan avopalveluyksikön omavalvontasuunnitelman laatiminen

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

Milla Heino, Junailijankatu 1B 20, 33560 Tampere, puh. 050 478 7645, milla.heino@sospro.fi

### Omavalvontasuunnitelman viimeisin päivitys (pvm):

25.9.2024

### 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 työstäminen on tehty yhdessä.

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

Omavalvontasuunnitelman päivittäminen tapahtuu yhdessä työryhmäkokouksissa aina tarvittaessa ja vähintään kolmesti 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.

## Pirkanmaan avopalveluyksikön toiminta-ajatus ja -periaatteet

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

Pirkanmaan avopalvelujen toiminta-ajatuksena on laadukkaiden ja yksilöllisten sosiaali- ja lastensuojelupalvelujen tuottaminen. Sospro Pirkanmaa Oy:n avopalvelujen työtä ohjaa ajatus siitä, kuinka jokainen on oman elämänsä asiantuntija. Avopalveluissa ei tarjota valmiita ratkaisuja, vaan etsitään vaihtoehtoja yhdessä lapsen, nuoren tai vanhempien kanssa heidän omista lähtökohdistaan käsin. Työtä ohjaa kunnioitus ja tasavertainen vuorovaikutus asiakkaiden kanssa sekä aito kiinnostus ja halu tukea asiakkaita muutoksessa tai myönteisen kasvun kehittämisessä. Pirkanmaan avopalveluiden työn tehtävänä on luoda avoin ja kannustava ilmapiiri, jossa sitoudutaan yhdessä asetettuihin tavoitteisiin. Avopalveluissa käytettävä dialoginen ja valmentava työote vahvistaa asiakkaan omia voimavaroja ja motivoi löytämään ratkaisuja haasteisiin. Työtä tehdään tasavertaisena kumppanina – ihmisenä ihmiselle.

Sekä asiakstyössä että tiimin kesken toteutamme hyvän huomaamisen ideologiaa ja nostamme esiin onnistumisia ja iloja.

## 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. Riskienarvioinnin 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.sospro.fi/72tuntia-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.

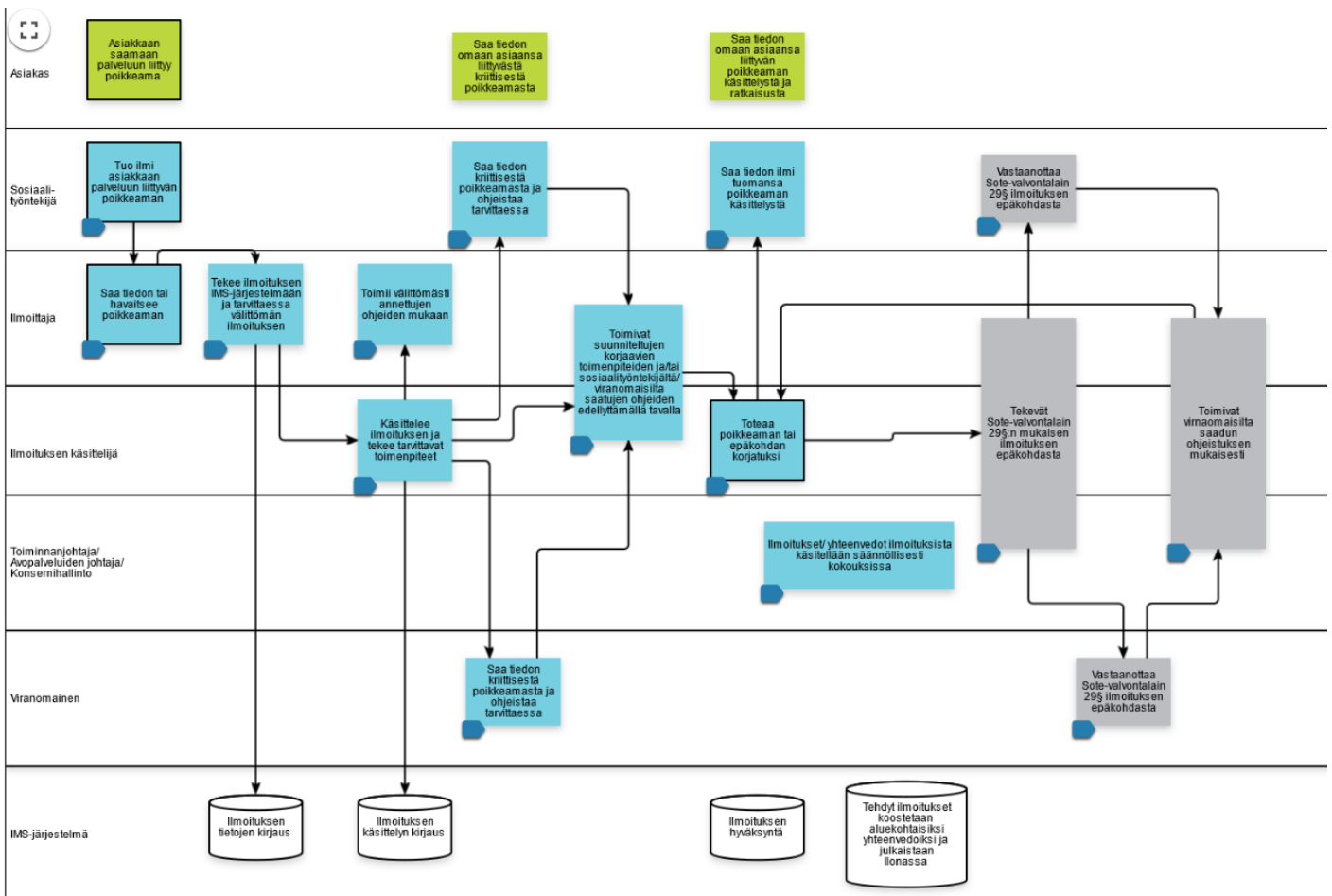
## Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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



## 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 kehittamisestä. 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 käsittelyn, 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

## Pirkanmaan avopalveluyksikön riskienhallinnan toimeenpanon ohjeet

**Työntekijän kanssa käyty perehdytyksessä läpi Sospron riskienhallinta ja toiminta ohjeet. Työntekijä tekee poikkeamailmoituksen IMS-järjestelmään ja asian niin vaatiessa on suoraan yhteydessä esihenkilöön. Säännöllisissä tiimi-palaverissa käydään läpi havaitut riskit ja keskustellaan toimenpiteistä.**

### Riskien tunnistaminen

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

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

Poikkeamien hallinnan malli sisältää sosiaalihuollon henkilöstön veloitteen 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 asiakaspalautte annetaan anonyymisti ja siinä on mahdollista tuoda esiin palveluumme liittyvät epäkohdat, laatupoikkeamat 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 sovittulla 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 avoimena 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 asiakassuunnitelmanneuvottelun 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.

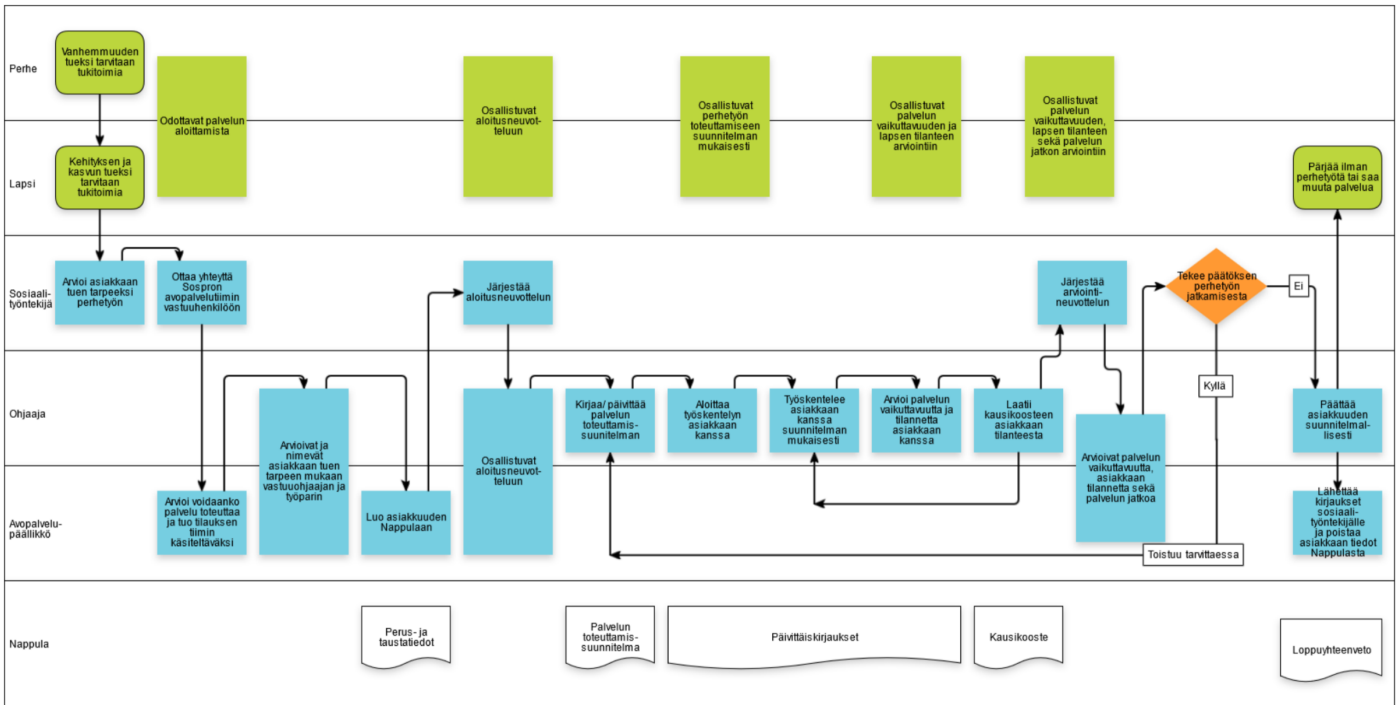
Lapsi ja nuori otetaan hänen ikätasonsa huomioiden mukaan oman palvelun toteuttamissuunnitelmansa laatimiseen. Alaikäisen lapsen perhe otetaan aina mukaan palvelun toteuttamissuunnitelman tavoitteiden laatimisen sekä niiden arviointiin. Täysi-ikäisen asiakkaana olevan nuoren perhe tai läheiset otetaan

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 helpompaa 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









## **Pirkanmaan 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)?**

Arvoihimme kuuluu yksilöllisyys. Työskentelymme lähtee aina asiakkaaseen ja hänen tilanteeseensa tutustumisella. Palvelua ja tavoitteita toteutetaan aina sopimusten, tilauksen ja yhdessä tilaajan ja asiakkaiden kanssa sovittujen tavoitteiden puitteissa, yksityisyyttä ja yksilöllisyyttä kunnioittaen vapaaehtoisuuteen perustuen.

Vahvistamme itsemääräämisoikeutta antamalla asiakkaille tietoa ja tarjoamalla kokemuksia. "Minä pystyn, osaan ja kykenen". Kun asiakas saa ymmärrystä ja kokemusta asioista, joista hänen on valintoja ja päätöksiä tehtävä, hän pystyy tekemään itselleen parempia ja merkityksellisempiä valintoja.

Olemme asiakkaan elämässä mukana vain yhdessä sovittujen asioiden ja tuntimäärien mukaisesti. Pyrimme auttamaan asiakasta hänelle uusissa ja vaikeissa asioissa niin kuin yhteiskunta osallisiltaan vaatii. Asiakas luo omaa elämäänsä, missä me vain vieraillemme ja autamme siinä määrin, kun asiakkaan edun mukaista on. Tärkeää on oppia kokemuksista ja olla toistamatta virheitä, jotka vähentävät valinnanvaraa tai laskevat elämänlaatua ja itsemääräämisoikeutta; vastoinkäymisiä ei voi tai ole edes kannattavaa liiaksi pyrkiä välttämään.

Kuuntelemme asiakasta ja pyrimme kannustamaan häntä tekemään itsemääräämistään parantavia ratkaisuja silloin kun se on hänen etunsa mukaista. Työskentelemme asiakkaiden kanssa heidän ikä- ja kehitystasonsa huomioiden (jälkihuolto vs. ammatillinen tukihenkilötyö).

Asiakkaan kanssa keskustellaan ja sovitaan yhteisesti siitä, miten toimintaan julkisilla paikoilla, esim. miten työntekijä esittäytyy asiakkaan lähipiirille. Toimitilan ulko-ovessa lukee "Olohuone". Tapaamisten aikanakin asiakkaalla on oikeus ja mahdollisuus hoitaa yksityisasiotaan ilman, että ohjaaja on seuraamassa.

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

Avopalveluita tuottavassa yksikössä ei ole käytössä niitä rajoitustoimia joita esim. sijaishuoltoyksiköissä on käytettävissä. Asiakkaiden kanssa sovitaan aluksi, miten tapaamisista sovitaan ja mihin yhdessä sitoudutaan. Kaikki avopalveluiden työskentely perustuu vapaaehtoisuuteen.

## **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.

## **Pirkanmaan avopalveluyksikön toimintatavat asiakkaan asiallisen kohtelun varmistamiseksi**

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

Asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat välittömästi suullisesti avopalveluiden omaohjaajan tapaamisella tai olla yhteydessä puhelimitse tai sähköpostitse avopalveluiden vastuuhenkilöön. Asiakkailta ja omaisilta on mahdollisuus tuoda esille palvelussa havaitsemansa puutteet tai epäkohdat myös palvelun tilaajalle: omalle vastuusosiaalityöntekijälle tai asiakasohjauksesta vastaavaan yksikköön. Asiakkaalla on mahdollisuus olla myös yhteydessä sosiaaliasiamieheen. Avopalvelut neuvovat ja opastavat asiakasta ja omaisia tarvittaessa ilmoitusten tekemiseen. Vuonna 2022 Sosprolla on otettu käyttöön asiakaskokemusmittari.

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

Kaikki vaaratilanteet, häiritsevät tapahtumat ja läheltä piti-tilanteet kirjataan yhteiseen IMS- poikkeamajärjestelmään. Ne dokumentoidaan sekä analysoidaan. Yhdessä työryhmän kanssa analysointiin kuuluu häiritsevää tapahtumaa tai vaaratilannetta edeltäneiden vaiheiden ja korjaavien toimenpiteiden pohtiminen, joiden avulla palvelun laatua voidaan parantaa ja henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuutta lisätä. Tarvittavat muutokset kirjataan myös omavalvontasuunnitelmaan.

IMS-järjestelmään kirjatut häiritsevät tapahtumat ja läheltä piti-tilanteet käsitellään joko välittömästi tai viimeistään viikon sisällä yhteisessä tiimipalaverissa yhdessä esihenkilön kanssa. Jos tilanne vaatii, on häiritsevien tapahtumien käsittelyyn mahdollista ottaa tueksi myös konsernin avopalvelujohtaja tai laatujohtaja. Epäkohdat voidaan tuoda esille myös henkilökuntapalaverissa ja käsitellä avopalveluiden johtoryhmässä.

Jokaisella henkilökunnan jäsenellä on vastuu ja velvollisuus arvioida laadun toteutumista ja ilmoittaa poikkeamista omalle esihenkilölleen. Ilmoituksen vastaanottaneen esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan poistamiseksi tai riskien minimoimiseksi. Ellei näin toimita, tulee asiasta ilmoittaa aluehallintovirastolle.

## **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 määriteltujen tavoitteiden toteutumisen arviointiin. Meillä on käytössä asiakaskohtainen toimintakykykymmittari, jonka avulla otamme lapsen ja perheen vahvemmin mukaan hoito- ja kasvatussuunnitelmien tavoitteiden asetantaan sekä niiden arviointiin. Toimintakykykymmittaria 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. Asiakaskokemuskyselystä kertyvä tieto raportoidaan yksikkökohtaisesti. Numeraaliset arvosanat palautteista ovat koko henkilöstön saatavilla Ilonan Asiakaskokemus-sivulla ja avoimet palautteet raportoituvat suoraan yksikön lähiesihenkilölle. Asiakaskokemuskyselyiden raportit sekä sisältö käsitellään työryhmäkokouksissa kuukausittain oman lähiesihenkilön toimesta.

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

## **Pirkanmaan avopalveluyksikön toimintatavat asiakkaiden ja läheisten osallisuuden varmistamiseksi**

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

Jatkuvaa arjen palautetta pyydetään suullisesti asiakastapaamisten yhteydessä. Yhdessä asiakkaan kanssa suunnitellaan uusia toimintatapoja saadun palautteen mukaan. Palaute hyödyntää laadunvalvontaa ja palvelujen kehittämistä.

### **Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?**

Asiakaspalautetta kerätään asiakkailta, vastuusosiaalityöntekijöiltä ja alaikäisen lapsen huoltajilta kolmen kuukauden välein anonyymillä asiakaskokemusmittarilla. Käytössä on sähköinen asiakaskokemuskysely, joka on tuotettu Webropol- kyselyinä.

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

Yksikön esihenkilö käsittelee palautteen oman esihenkilönsä tai johtoryhmän kanssa. Esihenkilö tuo palautteen tiedoksi työryhmälle tiimipalaverissa. Saadun palautteen perusteella määritellään kehittämiskohteet. Toimintatapoja muokataan saadun palautteen perusteella asiakkaiden yksilölliset tarpeet huomioiden.

## **Pirkanmaan avopalveluyksikössä asiakkaana olevien oikeusturva**

Pirkanmaan 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.

### **Pirkanmaan avopalveluyksikköön saapuneen muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot:**

Milla Heino, avopalvelupäällikkö

Junailijankatu 1B 20, 33560 Tampere

050 478 7645

[milla.heino@sospro.fi](mailto:milla.heino@sospro.fi)

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

[sosiaaliasiavastaava@pirha.fi](mailto:sosiaaliasiavastaava@pirha.fi)

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

---

040 504 5249 (Puhelinajat: ma-to klo 9-11)

#### Sosiaaliasiavastaava

- neuvoo sinua sosiaalihuollon asiakaslain mukaisissa asioissa
- neuvoo miten voit toimia, kun olet tyytymätön saamaasi palveluun tai kohteluun
- neuvoo ja avustaa sinua muistutuksen tekemisessä ja tiedottaa sinua oikeuksistasi
- toimii muutoinkin niin, että oikeutesi toteutuvat

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

Kuluttajaneuvonnan puhelinpalvelu ma, ti, ke, pe klo 9-12 ja to 9-15

p. 029 505 3050

Kuluttajaneuvonnasta saat tietoa ja ohjeita kuluttajaoikeudellisissa kysymyksissä ja riitatilanteissa. Asiantuntija antaa asiastasi juridisen arvion sekä toimintaohjeita.

---

**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

**Pirkanmaan 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?**

Kaikille asiakkaille nimetään vastuutyöntekijä palvelun alkaessa.

## 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.

## Pirkanmaan avopalveluyksikön hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

### Miten Pirkanmaan avopalveluyksikössä edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä?

Palvelua ja tavoitteita toteutetaan aina sopimusten, tilauksen ja yhdessä tilaajan ja asiakkaiden kanssa sovittujen tavoitteiden puitteissa. Kuuntelemme asiakkaiden toiveita, mitä he haluavat tehdä ja mihin he kokevat tarvitsevansa apua. Olemme asiakkaiden tukena arjessa ja teemme asioita yhdessä: kaupassa käynti, lääkäri tai uuden harrastustoiminnan aloittaminen. Olemalla läsnä ja tekemällä yhdessä tuemme asiakkaan fyysistä, psyykkistä, kognitiivista sekä sosiaalista toimintakykyä. Huomioimme myös asiakkaan jaksamisen, ikä- ja kehitystason.

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



Avopalveluyksikössä pyrimme tekemään toiminnallista työtä asiakkaiden toiveet huomioiden. Lisäksi pyrimme järjestämään yhteistä toimintaa asiakasryhmille, kuten jälkihuolto tai ammatillisen tukihenkilötoiminnan asiakkaalle (esim. pizzaperjantai). Tarjoamme monipuolisia kokemuksia esittelemällä erilaisia liikunta-, kulttuuri-harrastus- ulkoilu yms. mahdollisuuksia.

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

Asiakaspalavereissa käymme läpi työskentelyn tavoitteet, joita pyrimme yhdessä asiakkaan kanssa työstämään. Jokaisella asiakkaalla on oma vastuutyöntekijä, joka seuraa tavoitteiden toteutumista palvelusuunnitelmien ja kuukausikoosteiden kautta yhdessä asiakkaan kanssa keskustellen. Tavoitteita pyritään toteuttamaan yhdessä asiakkaan kanssa sekä keskustelemalla että antamalla konkreettisia keinoja. Mallinnamme ja käytämme esimerkkejä, miten tilanteessa voi toimia, mikäli ohjaajan arvion mukaan niin on

**Pirkanmaan avopalveluyksikön ravitsemus ja hyvää ruokahuoltoa tukevat toimintatavat**

**Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?**

Asiakkaat vastaavat itsenäisesti ruokahuollosta.

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

Avopalvelun työntekijät huomioivat asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet asiakastapaamisilla, mikäli niihin sisältyy ruokailua. Täysi-ikäiset asiakkaat vastaavat itse omista erityisistä ruokavaliosta tai rajoitteista.

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

Avopalveluiden työntekijät eivät ole vastuussa asiakkaiden ravinnon ja nesteen saannista tai ravitsemuksen tasosta, muuten kuin yleisellä tasolla. Mikäli työskentelyn tavoitteisiin liittyy ko asiat, huolehtii työntekijä tapaamisen ajan annettujen ohjeiden mukaisesti ravitsemuksesta ja nesteen saannista.

## **Pirkanmaan avopalveluyksikön hygieniakäytännöt**

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

Asiakkaat vastaavat itse hygieniatasostaan. Annamme ohjeita, neuvomme ja opastamme hyvien hygieniakäytäntöjen toteutumiseksi.

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

Yksikössä ei ole asuinhuoneita asiakkaille.

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

Työntekijät siivoavat tilat vuorotellen.

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

Yksikkö ei vastaa asiakkaiden pyykkihuollosta. Yksikön oma pyykki pestään yksikössä tarpeen mukaan.

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

Perehdytyksessä käydään läpi puhtaanapidon ja pyykkihuollon ohjeistus henkilökunnan kanssa. Erilliselle koulutukselle ei ole tarvetta.

## **Pirkanmaan avopalveluyksikön infektioiden torjunta**

### **Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot:**

Avopalvelupäällikkö Milla Heino, [milla.heino@sospro.fi](mailto:milla.heino@sospro.fi), p. 0504787645

### **Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?**

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

## **Pirkanmaan avopalveluyksikön terveyden- ja sairaanhoito**

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

Asiakkaat vastaavat itse näistä asioista. Asiakkaita opastetaan ja ohjataan oikeiden palveluiden piiriin työntekijöiden toimesta.

---

**Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?**

Palveluiden toteuttamissuunnitelman mukaisesti.

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

Asiakkaat itse.

**Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?**

Avopalveluyksikössä ei ole lääkehoitosuunnitelmaa.

**Kuka vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta?**

Asiakkaat vastaavat itse lääkehoidostaan.

**Pirkanmaan avopalveluyksikön monialainen yhteistyö**

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

Verkostotyötä tehdään asiakkaan suunnitelmien ja tarpeiden mukaisesti. Asiakkuuden alkaessa sovitaan kirjallisesti tiedonkulkua koskevista käytänneistä. Sosiaalityöntekijää lukuun ottamatta olemme yhteydessä yhteistyötahoihin vain asiakkaan luvalla. Olemme tarvittaessa puhelinyhteydessä tai käytämme salattua sähköpostia.

## 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.

## Pirkanmaan avopalveluyksikön asiakasturvallisuus

### Miten yksikön tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit hallitaan?

Työntekijät ja esihenkilö huolehtivat tilojen terveellisyyteen vaikuttavista asioista. Tiloissa säilytetään vain toiminnan kannalta oleellisia, terveydelle haitallisia aineita, kuten pesuaineet tai teräaseet keittiössä. Asiakkaat ovat tiloissa aina yhdessä työntekijän kanssa.

Mikäli tiloissa havaitaan muunlaisia terveyteen liittyviä riskejä, jotka liittyvät toimitilan rakenteisiin, kylmä- tai sähkölaitteisiin, ollaan asiasta yhteydessä välittömästi huoltoyhtiöön.

Mikäli asiassa havaitaan poikkeama, ilmoitetaan heti esihenkilölle ja tehdään poikkeamailmoitus.

### Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Avopalveluyksikön toimitiloissa on tehty pelastusviranomaisen sekä terveydenhuollon viranomaisen valvontakäynnit.

### Alkusammutuskoulutus, EA-koulutus?

Avopalveluyksikön henkilökunta on käynyt hätäensiapu-koulutuksen.

## Henkilöstö

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

Jokainen sosprolainen perehdytetään työtehtäviensä hoitamiseen lain- ja sopimusten sitomalla tavalla ja hänen osaamisestaan huolehditaan työsuhteen aikana täydenniskoulutuksen, 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 säädöstenmukaisen toiminnan varmistamiseksi sekä edelläkäviäjyden 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 täydenniskoulutusohjelma Sospro-Akatemia tuottaa yhteistyössä Tampereen Ammattikorkeakoulun TAMKin kanssa sosprolaisten täydenniskoulutuksen. Täydenniskoulutusohjelmaan 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.

## **Pirkanmaan 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?**

Avopalvelupäällikkö seuraa henkilöstön asiakasmääriä ja palvelutarpeita yhdessä henkilöstön kanssa. Lisää henkilöstöä rekrytoidaan tarpeen mukaan.

Henkilökunnalle on järjestetty työnohjaus (10krt/vuosi) sekä säännölliset tiimin tapaamiset. Avopalvelupäällikkö on myös henkilöstön saatavilla tarpeen mukaan.

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

Ulkopuolisia sijaisia ei ole käytössä. Loma- ja sairausloma- aikoina sijaisena toimii joko työpari tai yksikön vastuu työntekijä.

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

Avopalvelupäällikön työaika on jaettu siten, että työajasta 1/3 on asiakastyötä ja 2/3 hallinnollisia töitä.

## **Pirkanmaan 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. Mahdollisiin suosittelijoihin ollaan myös yhteydessä.

Työntekijät esittävät rikosrekisteriotteen ennen työsuhteen alkamista.

## **Pirkanmaan 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, laatu- 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 Tampereen Ammattikorkeakoulun kanssa Sospro- Akatemian opintoina. Jokainen aloittava työntekijä käy työsuhteen aluksi läpi kolme päiväiset lastensuojelun substanssi opinnot. Tämän jälkeen työntekijät suorittavat viiden päivän mittaiset erikoistumisopinnot 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.

## Pirkanmaan avopalveluyksikön tilojen käytön periaatteet

Pirkanmaan avopalveluyksikön toimitiloja käytetään tarkoituksenmukaiseen asiakastyöhön esimerkiksi järjestämällä siellä tapaaminen lapsen, nuoren tai perheen kanssa. Tiloissa saatetaan järjestää myös ryhmämuotoista toimintaa.

## 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.

## Pirkanmaan avopalveluyksikön teknologiset ratkaisut

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

Pirkanmaan avopalveluyksikössä ei ole käytössä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja. Työaikaseuranta toteutetaan Työaikavelho-sovelluksella ja työntekijällä on mahdollisuus käyttää siitä myös mobiilisovellusta.

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

Yksikkö ei hanki asiakkaille teknologisia ratkaisuja.

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

Yksikkö ei vastaa asiakkaiden henkilökohtaisista turva- tai kutsulaitteista.

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

Asiakkaat vastaavat itse omista laitteistaan.



## 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.

## Pirkanmaan avopalveluyksikön terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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

Yksikkö ei vastaa asiakkaiden apuvälinehankinnoista eikä yksikössä ole käytössä lääkinällisiä laitteita asiakkaille.

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

Terveydenhuollon laitteita ja tarvikkeita ei ole yksikön toimesta käytössä.

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

Asiakkaat vastaavat itse omista laitteistaan.

## 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 kieliasun 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 Ikalainen ([tietosuojavastaava@sospro.fi](mailto:tietosuojavastaava@sospro.fi), [elin.a.ikalainen@sospro.fi](mailto:elin.a.ikalainen@sospro.fi) , p. 050 469 8282).

## **Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?**

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

## **Pirkanmaan 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 järjestettiin erillinen valmennus ja kirjaamisvalmennuksen oppien jalkauttamista jatketaan vuonna 2024.. Jo työhaastattelussa lähtien työntekijälle kerrotaan Sosron kirjaamisen tavasta: osallistavasta kirjaamisesta.

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

Kirjaamisesta keskustellaan koko työsuhteen ajan. Lähiesihenkilö seuraa asiakaskirjausmerkintöjä sekä muun muassa dokumentteja (mm. Palvelun toteuttamissuunnitelma ja kausikoosteet.)

Osallistavan kirjaamisen myötä kirjaaminen tapahtuu joko asiakastapaamisen aikana tai viipymättä sen jälkeen. Osallistavaa kirjaamista harjoitellaan ja siihen liittyvistä kysymyksistä keskustellaan työryhmän kanssa.

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

Työntekijät opastetaan Sospron tietosuojakäytäntöihin perehdytysvaiheessa. Tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä asioista keskustellaan yhteisissä tiimeissä. Kerran vuodessa avopalvelupäällikkö tekee henkilötietoihin perustuvan loki tarkistuksen.

### **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.

## Pirkanmaan avopalveluyksikön kehittämissuunnitelman yhteenveto

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

Työntekijöiden aikaansaamisen tunnetta työssä halutaan lisätä. Tätä seurataan säännöllisesti pidettävillä kehityskeskusteluilla sekä onnistumisen arviointikeskusteluilla. Kehityskeskustelut on pidetty kaikkien kanssa maaliskuussa 2024. Avopalvelupäällikkö käy työntekijöiden kanssa säännöllisesti myös lyhempiä keskusteluita. Sekä tiimi-tapaamisissa vahvistetaan yhteistä tekemistä. Aikaansaamisen tunnetta pyritään lisäämään vahvistamalla asiakastyön tavoitteita tarkentamalla sekä pilkkomalla tavoitteita pienempiin osa-tavoitteisiin. Tätä toteutetaan tekemällä kaikille asiakkaille palveluiden toteuttamissuunnitelma työskentelyn alussa ja päivittämällä sitä tarpeen mukaan.

Omien tavoitteiden saavuttaminen mahdolliseksi. Työntekijöiden kanssa käydyissä kehityskeskusteluissa on pyritty siihen, että jokainen laatii itselleen tavoitteet joiden saavuttaminen on mahdollista. Työntekijöiden kanssa on keskusteltu tavoitteen asettelusta sekä siitä millaiset tavoitteet innostaa ja kannustaa kutakin. Seuraavan kerran tavoitteiden saavuttamista arvioidaan syksyllä 2024 onnistumisen arviointikeskustelun yhteydessä.

Työn innostavuuden lisääminen. Tämän edistämiseen työryhmämme mukaan vaikuttaa jokaisen työntekijän omasta henkilökohtaisesta hyvinvoinnista huolehtiminen. Työnantajana pyrimme edistämään tätä tarjoamalla työntekijöille E-passin mitä voi käyttää hyvinvointiin, liikuntaa ja kulttuuriin. Työninnostuvuutta lisää myös asiakastapaamisten toteutuminen ja työskentelyn tavoitteiden toteutuminen.

Asiakastyön tueksi esihenkilö on käynyt Huomaa hyvä-koulutuksen ja sen oppeja on jalkautettu tiimiin. Tavoitteena on jatkossa hyvän huomaaminen asiakastyössä, niin että sitä toteutetaan sekä kirjaamisessa että asiakkaan kohtaamisessa.

## 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.

## Pirkanmaan avopalveluyksikön omavalvontasuunnitelman seuranta

**Pirkanmaan avopalveluyksikön omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastuhenkilö.**

Paikka ja päiväys:	Hyväksyjän nimi ja allekirjoitus:
22.1.2024	Milla Heino
22.5.2024	Milla Heino
25.9.2024	Milla Heino