

Opaalin omavalvontasuunnitelma



Sisällysluettelo

Johdanto	3
Opaali yksikköä koskevat tiedot	4
Alihankinta ja ostopalvelut	4
Omavalvontasuunnitelman laatiminen	5
Opaali yksikön omavalvontasuunnitelman laatiminen	5
Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	7
Opaali yksikön toiminta-ajatus ja -periaatteet	8
Omavalvonnan toimeenpano	10
Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen	10
Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat	11
Riskien hallinnan työnjako	12
Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista	13
Opaali yksikön riskienhallinnan toimeenpanon ohjeet	13
Riskien tunnistaminen	14
Ilmoitusvelvollisuus	14
Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen	15
Korjaavat toimenpiteet	16
Asiakkaan asema ja oikeudet	17
Hoito- ja kasvatussuunnitelma lastensuojelun sijaishuollossa	18
Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen	22
Opaali yksikön toimintatavat itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi	24
Asiakkaan asiallinen kohtelu	26
Opaali yksikön toimintatavat asiakkaan asiallisen kohtelun varmistamiseksi	26
Asiakkaiden osallisuus	27
Opaali yksikön toimintatavat asiakkaiden ja läheisten osallisuuden varmistamiseksi	27
Opaali yksikössä asiakkaana olevien oikeusturva	28
Opaali yksikön omatyöntekijät	29
Palvelun sisällön omavalvonta	30
Opaali yksikön hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta	30
Opaali yksikön ravitsemus ja hyvää ruokahuoltoa tukevat toimintatavat	31
Opaali yksikön hygieniakäytännöt	32
Opaali yksikön infektioiden torjunta	33
Opaali yksikön terveyden- ja sairaanhoito	33
Opaali yksikön monialainen yhteistyö	34
Asiakasturvallisuus	35
Opaali yksikön asiakasturvallisuus	35
Henkilöstö	36
Opaali yksikön hoito- ja kasvatushenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet	37
Opaali yksikön henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	37
Opaali yksikön toimintatavat henkilöstön perehdyttämiseksi ja täydennyskouluttamiseksi	37
Toimitilat	39
Opaali yksikön tilojen käytön periaatteet	39
Teknologiset ratkaisut	39
Opaali yksikön teknologiset ratkaisut	39
Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet	41
Opaali yksikön terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet	41
Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen	41
Opaali yksikön toimintatavat asiakastyön kirjaamisessa	43
Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta	44
Opaali yksikön kehittämissuunnitelman yhteenveto	44
Sospron omavalvontaohjelma	45
Opaali yksikön omavalvontasuunnitelman seuranta	45

Johdanto

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

Sospron laatujärjestelmä perustuu yleisesti sosiaalihoitoa [Sosiaalihoitolaki](#) sekä erityisesti lastensuojelua [Laste nsuojelulaki](#) koskevaan lainsäädäntöön sekä lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta [Sote-valvontalaki](#). Lainsäädännön lisäksi laatujärjestelmä huomioi Valviran määrittämät sosiaalipalveluiden omavalvontasuunnitelman vaatimukset [Valviran antama määräys \(1/2024\)](#), aluehallintovirastojen ohjeistukset sekä Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisemat lastensuojelun laatusuosituksen ja sijaishuollon prosessin kriteerit ([STM julkaisu 2019:8](#)).

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

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

Opaali yksikköä koskevat tiedot

Sospro Pirkanmaa Oy

Y-tunnus: 2017380-6

Hyvinvointialue: Pirkanmaan hyvinvointialue

Sijaintikunta yhteystietoinen: Nokian kaupunki, sosiaalityö, Harjukatu 21, 37100 Nokia

Aluehallintoviraston luvan myöntämisaikajankkohta: 23.1.2024

Palvelu, johon lupa on myönnetty: Yksityisten ympärivuorokautisten sosiaalipalveluiden tuottaminen

Toimintayksikön / Asuinyksikön nimi: Opaali

Toimintayksikön / Asuinyksikön osoite: Kivimiehenkatu 5, 37100 Nokia

Palvelumuoto: Lastensuojelun sijaishuolto

Asiakaspaikkamäärä: 7

Lähiesihenkilö/yksikön johtaja: Katri Lehtonen

Lähiesihenkilön/yksikön johtajan puhelinnumero: 0505857832

Lähiesihenkilön/yksikön johtajan sähköpostiosoite: katri.lehtonen@sospro.fi

Vastuuhenkilö/toiminnanjohtaja: Miia Nippala (Anna Lentolehdon sijainen)

Vastuuhenkilön/toiminnanjohtajan puhelinnumero: 050-3702061

Vastuuhenkilön/toiminnanjohtajan sähköpostiosoite: miia.nippala@sospro.fi

Yksikön hoito- ja kasvatushenkilöstössä käytetään alihankintana vuokratyövoimaa: KYLLÄ

Alihankinta ja ostopalvelut

Alihankintana/ostopalveluna tuotetut palvelut ja palveluntuottajan tiedot:

Opaalin työryhmän työnohjaajana toimii Petri Mattila 0400734731 Uniquemind

Miten varmistamme alihankinta/ostopalveluna tuotetun palvelun laadun ja turvallisuuden?

Sospro hankkii henkilöstön työnohjauksen ostopalveluna. Työnohjauksissa ei käsitellä asiakkaiden henkilötietoja.

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

Sospron yksiköiden hoito-, kasvatus- ja kuntoutustyön henkilöstön määräaikaisessa sijaisuudessa voidaan käyttää henkilöstövuokrausyritysten kautta hankittua vuokratyövoimaa. Vuokratyövoima perehdytetään Sospron tuntityöntekijän ja vuokratyöntekijän perehdytyskortin mukaisesti. Perehdytys pitää sisällään Sospron turvallisuusohjeistukset sekä laatujärjestelmään kuuluvan poikkeamien hallinnan mallin mukaisen poikkeamien ilmoittamistavan. Vuokratyöntekijän perehdytyksessä otetaan huomioon työtehtävän kesto ja henkilön osaaminen tarvittaviin työtehtäviin. Vuokratyöntekijöitä ei käytetä lastenkodin johtajan tehtävissä. Vuokratyöntekijöiden salassapitovelvoite sekä asiakastiedon käyttöoikeudet määritetään Sospron ja henkilöstövuokrausyrityksen välisessä Henkilötietojen käsittelysopimuksessa.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

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

Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Sospron lastenkoteihin on laadittu sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain 27§:n mukainen omavalvontasuunnitelma palvelun laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Suunnitelma päivitetään neljän kuukauden välein ja pidetään julkisesti nähtävänä sospro.fi-verkkosivuilla sekä yksikössä. Päivittäminen ja julkaisu tehdään Sospron johtamisen vuosikellon mukaan tammi-, touko- ja lokakuussa. Omavalvontasuunnitelmat päivitetään myös aina, jos toimintaan tai sen asikasturvallisuutta varmistaviin käytäntöihin tulee oleellinen muutos. 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. Myös nämä palautteet huomioidaan jokaisen yksikön omavalvonnassa ja sen kehittämisessä.

Sospron lastenkotien omavalvontasuunnitelmat sekä niiden liitteenä olevat hyvää kohtelua koskevat suunnitelmat on laadittu erikseen jokaiseen lastenkodin asuinyksikköön. Sospron lastenkotien omavalvontasuunnitelmat laaditaan palvelusta vastaavan esihenkilön eli toiminnanjohtajan, työryhmän lähiesihenkilön eli yksikön johtajan sekä työryhmän yhteistyönä. Omavalvontasuunnitelman päivittämisestä vastaa yksikön lähiesihenkilö (yksikön johtaja) ja yksikön toiminnasta vastaava esihenkilö (toiminnanjohtaja) hyväksyy päivitetty omavalvontasuunnitelmat. Yksikköön sijoitettujen lasten kanssa keskustellaan omavalvontaan liittyvistä käytännöistä sekä yksikön toimintatavoista säännöllisesti lastenkokouksissa. Omavalvontaan liittyvä palautteet ja epäkohtien tunnistaminen sekä turvallisuusasiat ovat jokaisen työryhmäkokouksen asialistalla kuukausittain.

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

Opaali yksikön omavalvontasuunnitelman laatiminen

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

Opaalin yksikön johtaja Katri Lehtonen 0505857832 katri.lehtonen@sospro.fi

Toiminnanjohtaja Miia Nippala 0503702061 miia.nippala@sospro.fi

Omavalvontasuunnitelman viimeisin päivitys (pvm): 9.10.2024

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

Suunnittelun seurannasta ja päivittämisestä vastaa toiminnanjohtaja ja yksikön johtaja. Päivittämiset kirjataan muistiin omavalvontasuunnitelman lokiin. Henkilöstö osallistuu omavalvontasuunnitelman laadintaan esimerkiksi työryhmäkokouksissa.

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

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

Missä ja miten omavalvontasuunnitelma on asiakkaiden nähtävillä?

Yksikön yhteisissä tiloissa on QR-koodi näkyvillä, jolla pääsee suoraan omavalvontasuunnitelmaan. Yksikössä on käytössä tabletti, jolla asiakkaat voivat tutustua omavalvontaan. Omavalvontasuunnitelmasta ja oikeudesta sen näkemiseen tiedotetaan lasta omaohjaajan toimesta, lapsen muuttaessa lastenkotiin.

Omavalvontasuunnitelma löytyy julkisena myös Sospro Oy:n Pitkäniemen nettisivuilta, jossa suora linkki yksikön omavalvontasuunnitelmaan.

Hyvää kohtelua koskevan suunnitelman laatimispäivämäärä:

Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma tullaan laatimaan Opaaliin syksyn 2024 aikana.

Hyvää kohtelua koskevan suunnitelman tarkastuspäivämäärä:

Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma päivitetään aina uuden lapsen muuttaessa lastenkotiin. Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma päivitetään kerran vuodessa, jos lapsiryhmässä ei tapahdu muutoksia.

Miten hyvää kohtelua koskeva suunnitelma on laadittu lasten kanssa:

Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma laaditaan yhdessä lasten kanssa, Opaalin osalta yhteinen tuotos tulee rakentumaan syksyn 2024 aikana, kun lapsiryhmä kasvaa.

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

Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Toiminta-ajatus

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

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

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

Arvot ja toimintaperiaatteet

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

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

- Varmistamalla tarkoituksenmukaisen osaamisen kussakin yksikössä - ammattitaitoinen henkilöstö ja monipuolinen menetelmäosaaminen varmistavat laadukkaan hoito-, kasvatus- ja kuntoutustyön
- Vaikuttavassa ja asiakasta eteenpäin vievässä arjessa työmme tukena on riittävän selkeitä, realistisia ja maltillisia rakenteita ja toimintaohjeita
- Vaalimme innostavaa ja kannustavaa ilmapiiriä jokaisessa työyhteisössä
- Olemme jatkuvasti nöyriä oman tekemisemme ja osaamisemme äärellä, kuuntelemme 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 laatuajatteluun
- Perustamme hoito-, kasvatus- ja kuntoutustyömme jatkuvaan ja säännölliseen arviointiin yhdessä asiakkaittemme kanssa - käytössämme on asiakkaan toimintakykyä seuraava mittari, joka auttaa tavoitteiden mukaisen työskentelyn arviointia.

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

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

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

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

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

Luottamukseen perustuvan vuorovaikutussuhteen rakentaminen lapsen ja perheen kanssa on toimivan hoito-, 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.

Opaali yksikön toiminta-ajatus ja -periaatteet

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

Sospro Pitkäniemi on Nokian Pitkäniemessä sijaitseva, kehitysvammaisille peruskouluikäisille lapsille sekä alaikäisille, ammatillisia opintoja suorittaville nuorille suunnattu, erityistason lastensuojeluyksikköjen kokonaisuus. Pitkäniemen lastensuojeluyksiköissä on moniammatillista osaamista lastensuojelun, kehitysvammahuollon, nepsy-haasteiden, autismikirjon, psykiatristen haasteiden ja perhetyön tarpeeseen. Sospro Pitkäniemessä on neljä seitsemänpaikkaista asuinyksikköä.

Pitkäniemen Opaali on tarkoitettu sijaishuoltopaikaksi sijoitushetkellä 6-12-vuotiaille kehitysvammaisille lapsille, jotka tarvitsevat erityistä vahvaa moniammatillista tukea kasvunsa, kuntoutumisensa, koulutyönsä ja arkensa sujumiseen.

Opaalin hoito- ja kasvatustyö perustuu lapsilähtöiseen, ratkaisukeskeiseen ja kuntouttavaan näkökulmaan. Lapsen hoito- ja kasvatustyössä tehdään kiinteää yhteistyötä lapsen, lapsen perheen, vastuusosiaalityöntekijän, sekä lapsen koulun, erityishoitotahojen ja terapeuttien kanssa. Keskeistä on rakentaa lapselle turvallinen ja strukturoitu arki, jossa on selkeät ja johdonmukaiset toimintamallit.

Opaalin työntekijöiden toiminta perustuu PACE- asenteeseen, lämpimään vuorovaikutussuhteeseen, toiminnallisuuteen ja menetelmiin, jotka tukevat lapsen erityistarpeita. Opaalissa kohtaamme lapsen yksilöllisesti ja arvostaen jokaisessa lapsessa olevaa hyvää. Arjen strukturi sekä lapsen yksilöllinen päiväohjelma luovat pohjan lapsen turvallisuuden tunteelle.

Arjen sisältö muodostuu kodinomaisista perustoiminnoista ja yhdessä tekemisestä, jossa kunkin lapsen yksilöllinen tuen tarve ja erityishaasteet on huomioitu erilaisin menetelmin ja tukitoimin. Leikki, yhteisöllisyys, yhdessä tekeminen, sosiaalisten taitojen opettelu ja ikätason ja harrastusten mahdollistaminen ovat arjen elementtejä. Opetamme lapsille terveitä elämäntapoja, oikeita eettisiä ratkaisuja sekä kunnioitusta omaa elämää sekä yhteiskunnan sääntöjä ja normeja kohtaan.

Otamme lapsen hoidossa ja kasvatuksessa huomioon lapsen koko perheen ja teemme tiivistä yhteistyötä lapsen biologisen perheen kanssa. Avoin ja luottamuksellinen vuorovaikutus lapsen ja hänen perheensä kanssa on keskeinen tekijä onnistuneelle sijoituksella.



SOSPRO

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 muuttuessa 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 hoito- ja kasvatushenkilöstön kanssa.

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

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

oikeuksiin liittyviä loukkauksia. Poikkeaman aiheena voi olla palvelumme laatu-, turvallisuus-, lääkehoito-, tietosuoja-asiat tai epäasiallinen käytös tai häirintä.

Laatupoikkeamina tunnistamme asiakastyöhömmä liittyviä epäkohtia, jotka voivat liittyä esihenkilötyöhön ja johtamiseen, kuten esimerkiksi henkilöstön käytöstä sovitusta toimintatavoissa poikkeamiseen tai Sospron arvojen vastaiseen toimintaan, asiakkaan saamaan palveluun ja palvelulupauksen täyttämiseen, kuten esimerkiksi asiakassuunnitelmassa sovitusta toiminnasta poikkeamiseen tai asiakkaan oikeusturvaan liittyviin poikkeamiin tai arjen toimintoihin, kuten esimerkiksi poikkeamiin yhdessä sovitusta omavalvonnan toimintatavoista tai henkilöstön Sospron toiminta-ajatuksen tai arvojen vastaiseen toimintaan.

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

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

Tietoturva-poikkeamina tunnistamme asiakkaittemme sekä henkilöstömmä henkilötietojen käyttöön liittyviä loukkauksia sekä läheltäpiti-tilanteita, kuten esimerkiksi asiakasasiakirjojen käsittelyyn liittyviä poikkeamia.

Kannustamme kaikkia sosprolaisia kertomaan toiminnassamme havaituista poikkeamista matalalla kynnyksellä, jotta pystymme tunnistamaan toimintaamme liittyviä riskejä mahdollisimman varhain. Pidämme tärkeänä, että jokaisessa työryhmässä syntyy turvallinen työskentely- ja keskusteluympäristö, 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 asiakaskokemuskyselyn avulla. Asiakkaillamme, heidän läheisillään sekä yhteistyökumppaneillamme on mahdollisuus antaa palautetta asiakkaittemme palveluun liittyvistä asioista suoraan toimintayksikköön puhelimitse, sähköpostitse sekä sähköisesti nimellä tai anonyymisti www.sospro.fi sivuilla olevan palautekanavan kautta. Asiakkaisiimme liittyvät palautteet käsitellään yksikön esihenkilön toimesta välittömästi ja niihin liittyvät mahdolliset korjaavat toimenpiteet suunnitellaan ja käsitellään koko työryhmän kesken säännöllisesti työryhmäkokouksissa. Asiakkailta ja heidän läheisiltään saatava palaute otetaan aina huomioon yksikön toimintaa ja sen kehittämistä suunniteltaessa. Asiakaspalautteen pyytäminen ja hyödyntäminen toiminnan ja sen omavalvonnan suunnittelussa perustuu Sospron palautetietoiseen työskentelyyn sekä lakiin sosiali- ja terveydenhuollon valvonnasta (§27) [Sote-valvontalaki](#). 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 päätöksinä sekä ohjaus- ja valvontakäytäntöihin liittyvänä ohjauksena ja neuvontana.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

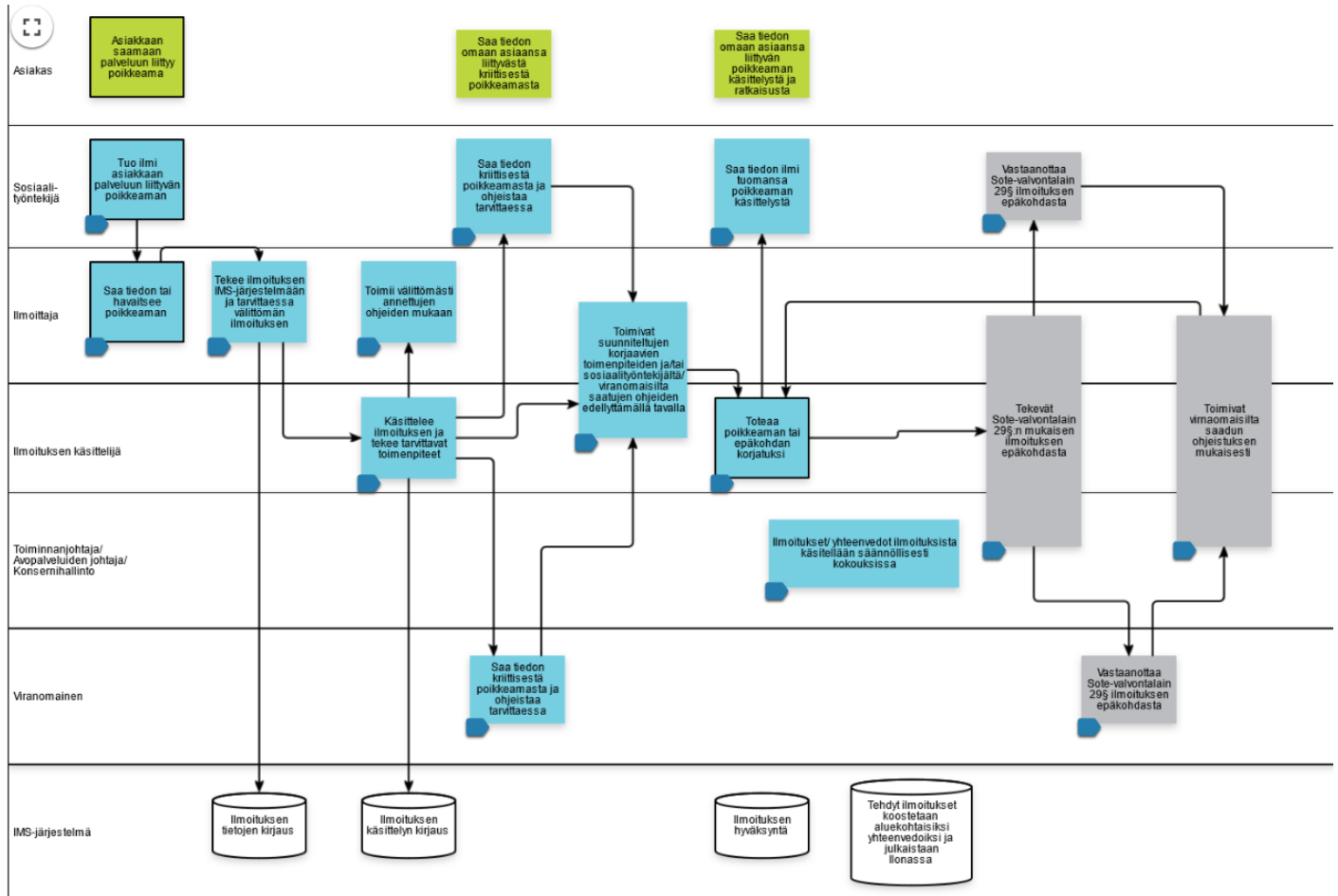
Olemme kuvanneet Sospron tavan hallita poikkeamia prosessikaaviona. Prosessikaavioimme kertoo, miten ilmoitamme ja käsittelemme poikkeamia. Prosessikaavion sisältöön on linkitetty työvaiheiden kuvaukset ja ohjeet dokumentteina. Poikkeamien hallinta -prosessimme tavoitteena on näin auttaa tunnistamaan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

Poikkeamien hallinnan prosessin sekä siihen liittyvien toimintatapojen läpikäynti on osa jokaisen sosprolaisen perehdytystä. Poikkeamien havaitseminen, niistä ilmoittaminen, niiden käsittely vastuuhenkilön toimesta, korjaavien toimenpiteiden tunnistaminen ja kehittämistoimenpiteistä sopinen sekä näiden yhteinen käsittely työryhmissä ovat osa jokapäiväiväistä 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 kehittämisestä. Sosprossa on yksi yhteinen työsuojelupäällikkö, joka johtaa Sospron yhtiöiden työsuojeluvaltuutetuista sekä varavaltuutetuista koostuvaa työsuojeluorganisaatiota. Sospron turvallisuuskokonaisuuden kehittämistä johtaa työsuojelupäällikköstä, 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 yksikön johtaja vastaa oman yksikön asiakasturvallisuuden toteuttamisesta yksikön omavalvontasuunnitelmaan kirjattujen käytäntöjen mukaisesti. Yksikön vastuuhenkilö vastaa yksikön omavalvontasuunnitelman sekä sitä täydentävän valmius- ja varautumissuunnitelman päivittämisestä sekä hyväksynnästä.

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 sosropolaisen 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 ennakkointia korostavista toimintatavoista
 - Turvallisuus on pieniä tekoja, ohje
 - Yksikkökohtainen valmius ja varautumissuunnitelma, lomakepohja
 - Yksikkökohtainen varautumissuunnitelma Koronan varalle, lomakepohja
 - Yksikkökohtainen Leirien ja retkien turvallisuussuunnitelma, lomakepohja
 - Työhön saapuvan muistilista, ohje
 - Lasten hyvää kohtelua koskeva suunnitelma, lomakepohja
 - Lapsen luvaton poissaolo, ohje
 - Eri hyvinvointialueiden ohjeita lasten luvattomien poissaolojen varalle
 - Rajoitustoimenpiteet ja päätösten dokumentointi, laaja ohje
 - Rajoitustoimenpiteiden delegointi, ohje ja lomakepohja
 - Turvallinen lääkehoito opas
 - Yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma, lomakepohja
- Poikkeamien hallinta-sivu Ilonassa kokoaa yhteen Sospron tavan hallita poikkeamia:
 - Poikkeamailmoitusten lomakkeet poikkeaman ilmoittamista varten
 - Poikkeamien -hallinta prosessi prosessikaaviona
 - Johdolle yhteenvedot tehdyistä poikkeamailmoituksista
 - Toimintamalliin liittyvä ohjekuvaus
- Lisäksi Poikkeamien hallinnan prosessiin sisältyvät tarkennetut ohjeet
 - Poikkeamaesimerkit excel
 - IMS poikkeamailmoituksen tallentaminen, ohje
 - IMS mobilesovellus, asennusohje
 - Ilmoitus häirintäasiassa sähköpostitse, ohje
 - Epäasiallinen käytös ja häirintä, ohje
 - Tietoturvaloukkaukseen liittyvät ilmoitukset, ohje
 - Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29§ ilmoitus asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta, lomake

Opaali yksikön riskienhallinnan toimeenpanon ohjeet

Opaalissa turvallisuusnäkökulmien huomioiminen on tärkeä osa päivittäistä arkea. Ennakkointi ja arjen turvalliset rakenteet ovat turvallisen työympäristön lähtökohdat.

Työyhteisössä arvioidaan päivittäin turvallisuusriskien mahdollisuutta, esim. väkivaltaisen käyttäytymisen osalta. Opaalin henkilöstö on koulutettu ennakoimaan ja kohtaamaan mahdollisia väkivaltilanteita. Asuinyksikössä hyvä hoito ja kasvatus perustuvat turvallisiin kaikkia lapsia kunnioittaviin arjen käytäntöihin ja sääntöihin.

Paloturvallisuutta harjoitellaan yhdessä työryhmän ja lasten kanssa vähintään kerran vuodessa. Lisäksi jokaisen uuden lapsen ja uuden työntekijän kanssa käydään läpi paloturvallisuuteen liittyvät asiat yksikköön saavuttaessa. Paloturvallisuuteen liittyviä teemoja voidaan käsitellä myös mm. lasten yhteisökokouksissa.

Turvallisuustekijöitä on pyritty ottamaan huomioon arjen toiminnan toteuttamisessa. Esimerkiksi keittiössä käytettävät veitset ym. terävät työvälineet säilytetään lukituissa laatikoissa ja kaapeissa. Ulko-ovet pidetään turvallisuussyistä aina lukittuna ulkoapäin. Sisältäpäin ulko-ovet eivät ole lukittuna.

Riskien kartoitus toteutetaan työyhteisölle yhteistyössä työterveyshuollon kanssa säännöllisesti.

Riskien tunnistaminen

Sospron riskienhallinnan prosessi lähtee periaatteesta, että asiakastyötä tekevällä henkilöstöllä on paras näkyminen 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.

Tunnistamme riskejä myös toiminnasta, jonka hankimme alihankintana tai ostopalveluna esimerkiksi kiinteistö-, ruoka- ja siivoushuollon palveluiden osalta. Riskien tunnistaminen lähtee yksityiskohtaisista palvelusopimuksista, joissa määritetään palvelun tuottajan vastuut ja toimintatavat, jos palveluun liittyy epäkohta. Sopimuksen mukaista toimintaa valvovat arjessa yksikön lähiesihenkilö sekä vastuuhenkilö. Epäkohtatilanteisiin puututaan välittömästi ja korjaavien toimenpiteiden toteuttamisen seurannasta vastaa vastuuhenkilö.

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 ja lasten kanssa. Turvallisuuskävelyn tavoitteena on tunnistaa yhdessä tiloihin ja toimintaympäristöön liittyviä turvallisuusriskejä.

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

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

Ilmoitusvelvollisuus

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

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

johtavalle viranhaltijalle. Sospron henkilöstöllä on edellä mainittuihin lakipykäliin perustuva ilmoitusvelvollisuus palvelun järjestäjälle ja aluehallintoviranomaiselle asiakkaan palveluun liittyvistä sellaisista puutteista, joita Sospro ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin 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, heidän vanhemmiltaan, sekä sosiaalityöntekijöiltä säännöllisesti kolmen kuukauden välein palautetta palvelustamme. Tämä asiakaspalautte annetaan anonymisti ja siinä on mahdollista tuoda esiin palveluumme liittyvät epäkohdat, laatu- ja mahdolliset riskit. Käsittelemme kaikki palautteet välittömästi esihenkilöiden toimesta ja aina koko työryhmän kanssa kerran kuukaudessa. Kannustamme asiakkaitamme, lapsia ja heidän läheisiään antamaan meille palautetta toiminnastamme myös suullisesti sekä vapaamuotoisesti kirjallisesti. Asiakaspalautteen keräämisen lisäksi asiakkaillamme, heidän läheisillään sekä yhteistyökumppaneillamme on mahdollisuus antaa palautetta asiakaspalveluumme liittyen anonymisti tai nimellä sähköisesti www.sospro.fi sivuilla olevan palautekanavan kautta. Kirjaamme kaikki palautteet ja huomiot ylös ja käsittelemme ne yhdessä työryhmän kanssa työryhmäkokouksissa. Jokaiselle lapselle ja heidän vanhemmilleen kerrotaan myös muut viranomaiskanavat, joihin heillä on oikeus olla yhteydessä palveluumme liittyvistä epäkohdista.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

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

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

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

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

Korjaavat toimenpiteet

Työryhmäkokouksissa henkilöstön kanssa 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 tai turvallisuuden johtoryhmässä.

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

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

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

Asiakkaan asema ja oikeudet

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

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

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

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

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

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

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 23 §:n mukaan sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Sospron asiakkaalla tai hänen läheisellään on oikeus tehdä muistutus siihen palveluyksikköön, jossa on asiakkaana. Muistutuksen vastaanottaja ja menettelytapa on kuvattu myöhemmin kappaleessa Yksikön asiakkaana olevien oikeusturva. 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.

Yksikköön tulevat muistutukset, kantelut ja muut valvontapäätökset huomioidaan aina yksikön toimintaa, käytäntöjä ja ohjeita kehitettäessä. Yksikköä koskevat epäkohtailmoitukset sekä viranomaisten ohjaukset käydään välittömästi läpi koko työryhmän kanssa kuukausittaisissa työryhmäkokouksissa, näin varmistetaan, että koko työryhmä osaa toimia muutettujen tai pävitettyjen toimintatapojen ja ohjeiden mukaan. Yksiköihin tuleva ohjaus ja palaute käsitellään kaikkia sijaishuollon yksiköitä koskevien asioiden osalta myös Sospron laatujohtajan kanssa, jolloin ohjauksen ja palautteen avulla pystytään kehittämään kaikkien yksiköiden toimintaa.

Sospron asiakkaalla on myös oikeus olla yhteydessä sosiaaliasiavastaavaan. Kaikkien hyvinvointialueiden sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot löytyvät jokaisesta yksiköstä ja ovat tarkemmin kuvattuna myöhemmin kappaleessa Yksikössä asiakkaana olevien oikeusturva.

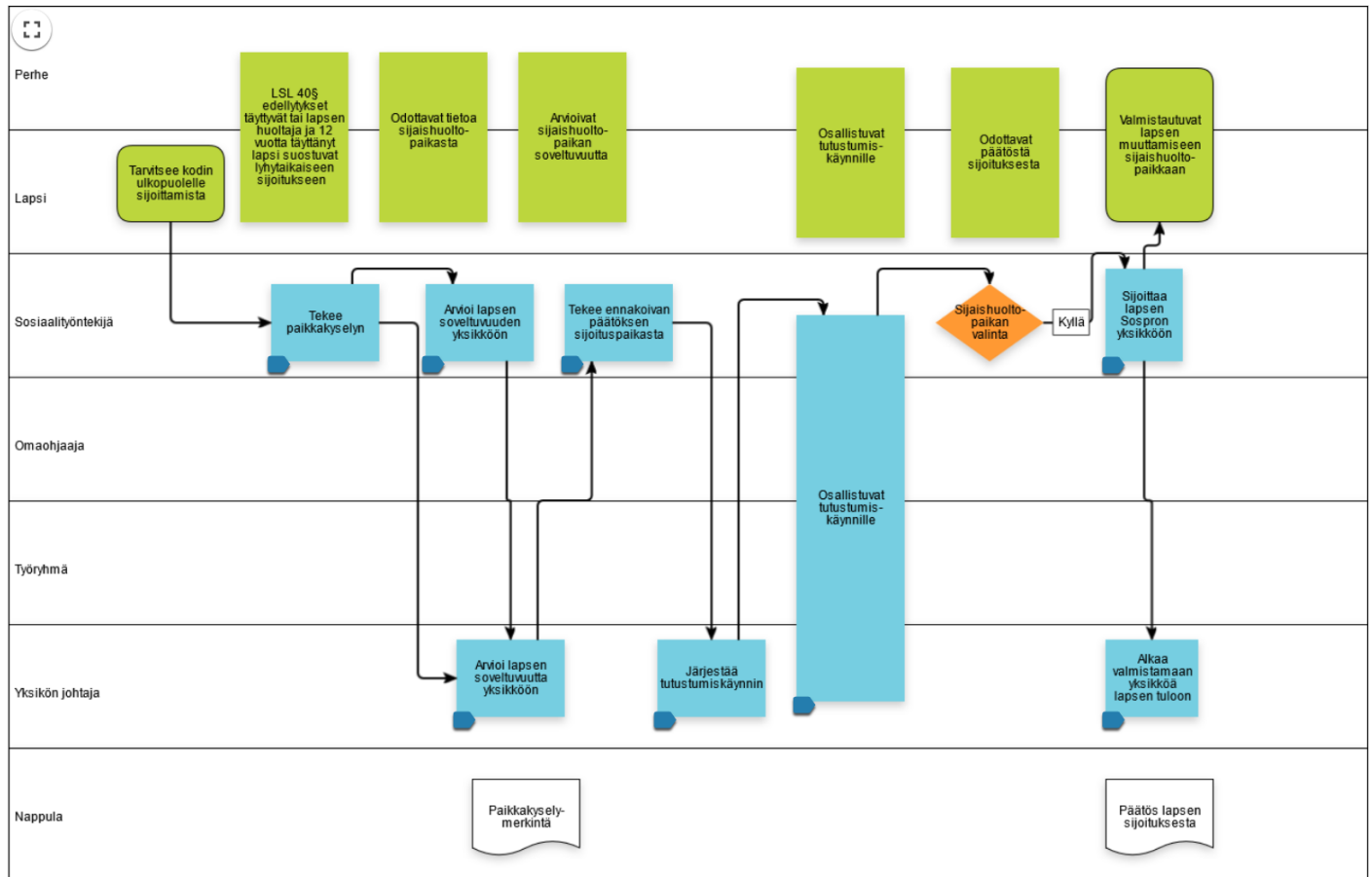
Hoito- ja kasvatussuunnitelma lastensuojelun sijaishuollossa

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

- Sijaishuoltomuodon ja -paikan valinta
- Lapsen tulo sijaishuoltoon
- Lapsen arki sijaishuoltoon
- Sijaishuoltoon siirtyminen ja sijaishuollon päättäminen

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

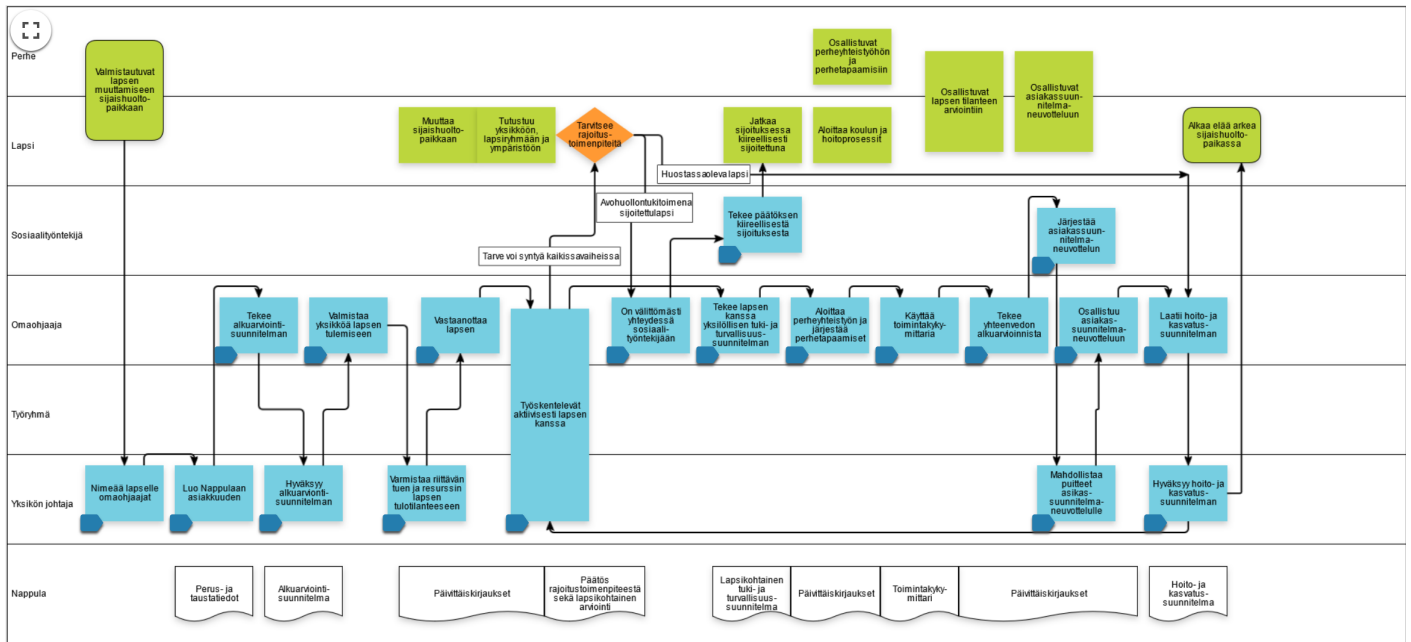
Sijaishuoltomuodon ja -paikan valinta



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

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

Lapsen tulo sijaishuoltopaikkaan



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

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

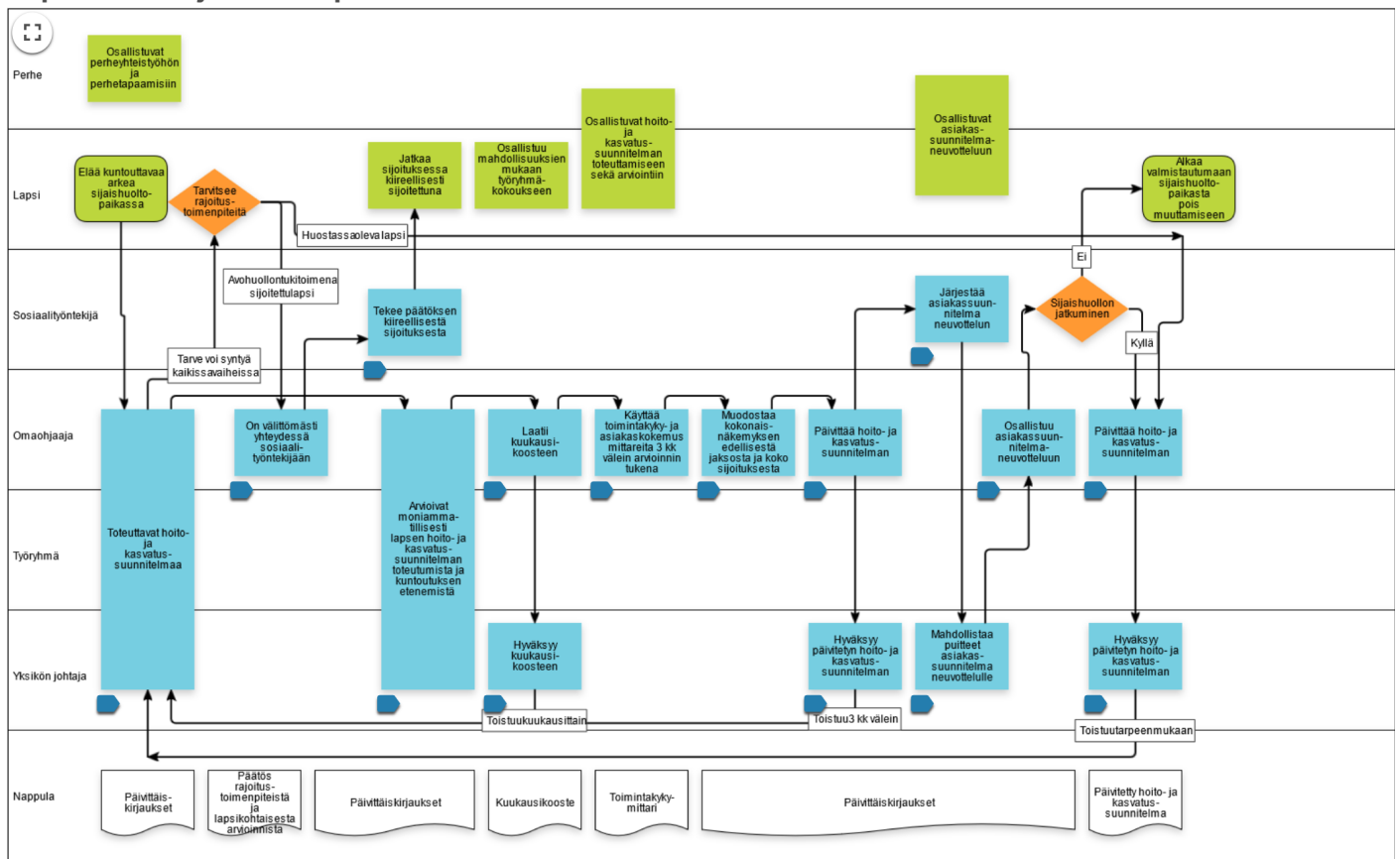
Lapsi otetaan hänen ikätasonsa huomioiden mukaan oman hoito- ja kasvatussuunnitelmansa laatimiseen. Omaohjaajatyöskentelyyn kuuluu lapsen kanssa käytävä säännöllinen keskustelu hoito- ja kasvatussuunnitelman sisällöstä, tavoitteista ja toimintatavoista, joilla niitä pyritään saavuttamaan. Lapsen mielipide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

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

Hoito- ja kasvatussuunnitelman toteutumista sekä lapsen arkea seurataan kuukausittain laadittavalla kuukausikoosteella. Kuukausikoosteet käydään aina läpi lapsen ja hänen vanhempiansa kanssa ja siihen dokumentoidaan erikseen lapsen, vanhempien ja lastenkodin työryhmän näkemys lapsen tilanteesta. Lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle toimitetaan aina lapsen päivitetty hoito- ja kasvatussuunnitelma sekä kuukausittain laadittava kuukausikooste. Hoito- ja kasvatussuunnitelman laatiminen ja päivittäminen on osa sijaishuollon laadukkaan prosessien toteuttamista.

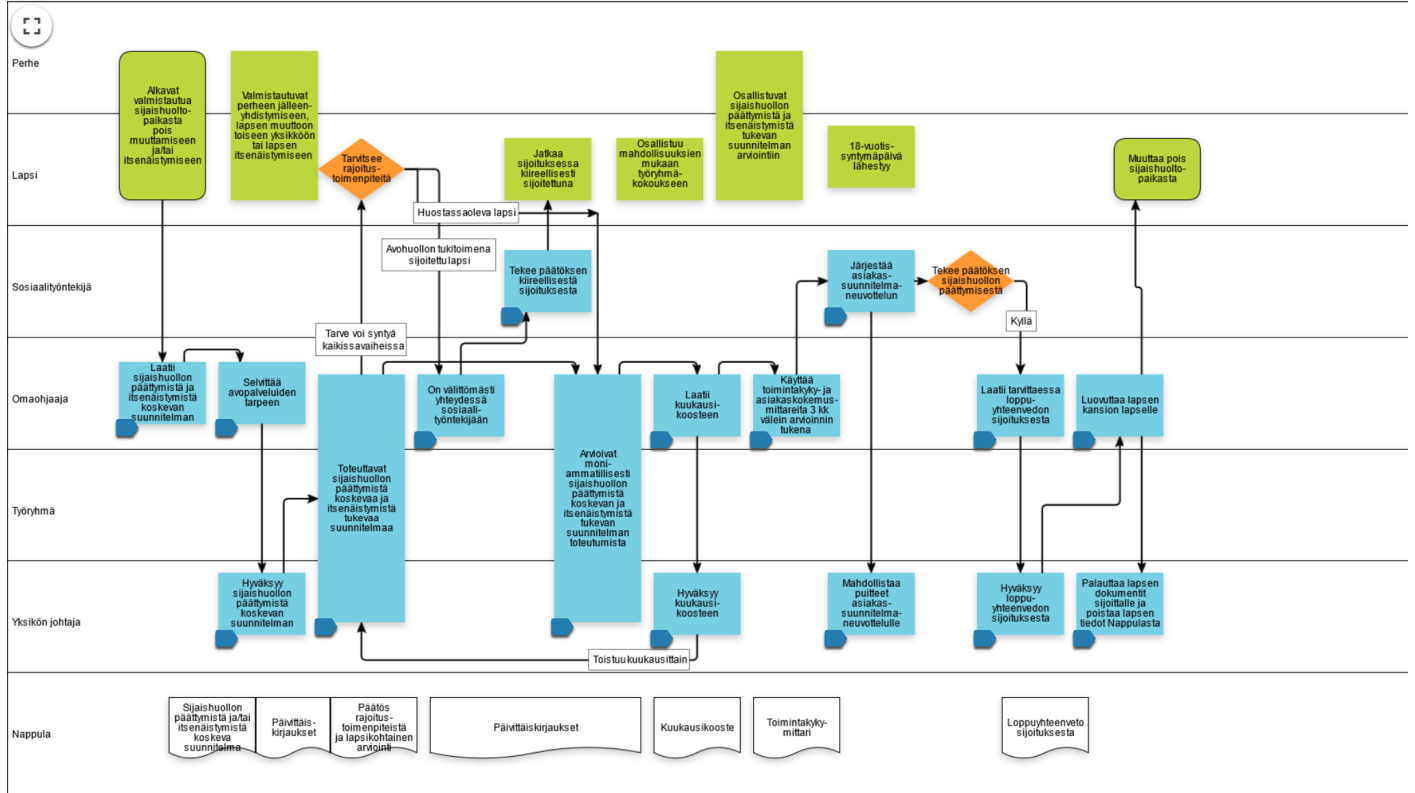
Lapsen arki sijaishuoltopaikassa-prosessi kertoo miten lapsen ja hänen perheensä kanssa työskennellään tavoitteellisesti ja kuntouttavasti lapsen arjessa.

Lapsen arki sijaishuoltopaikassa



Lapselle laaditaan sijaishuollon päättymistä, sijaishuoltopaikan muuttumista tai itsenäistymistä koskevan suunnitelma, joka laaditaan asiakasneuvottelussa asetettujen tavoitteiden pohjalta. Suunnitelma laaditaan vähintään 6 kk ennen sijoituksen päättymistä. Sijaishuoltopaikasta pois siirtyminen ja sijaishuollon päätyminen - prosessi kertoo miten lapsen kotiutumista valmistellaan tai itsenäistymistä tuetaan tavoitteellisesti ja suunnitelmallisesti.

Sijaishuoltopaikasta siirtyminen ja sijaishuollon päättyminen



Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

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

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

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

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

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

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

Keskeisiä ennaltaehkäiseviä toimenpiteitämmme ovat mm:

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



SOSPRO

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

Opaali yksikön 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)?

Lapsen itsemääräämisoikeutta pyritään huomioimaan mahdollisimman laajasti monissa asioissa lapsen arjessa.

Keskustelut lapsen kanssa ovat tärkeässä osassa päivittäistä työtä. Lapsen omalla mielipiteellä on tärkeä merkitys asioista keskusteltaessa. Lapsen mielipiteitä kuullaan ja kunnioitetaan.

Lapsi voi itse päättää monista asioistaan, esim. harrastuksistaan ja vapaa-ajan vietostaan. Lapsella on asuinyksikössä oma huone, jonka sisustukseen hän voi itse vaikuttaa.

Lasten kanssa pidetään kerran viikossa yhteisökokous, jossa lasten kanssa sovitaan yhdessä muun muassa yhteiseen toimintaan liittyviä asioita.

Lapsen oikeus läheisiin ja jatkuviin ihmissuhteisiin turvataan säännöllisellä yhteydenpidolla. Lapsella on oikeus pitää yhteyttä hänelle tärkeisiin ihmisiin puhelimitse, etäyhteyksin ja tapaamisilla. Lisäksi omaohjaaja-tiimi pitää säännöllisesti yhteyttä lapsen läheisiin.

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

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä lapsen, vanhempien, huoltajien / omaisten ja läheisten kanssa. Lastenoikeuksien sopimus on nähtävillä asuinyksikössä ja niistä käydään keskustelua lapsen ja perheen kanssa.

Lastensuojelulain mukaiset rajoittamistoimenpiteet ovat viimesijaisia. Kasvatukselliset ja kuntouttavat käytännöt ovat Opaalissa ensisijaisia käytettäviä keinoja.

Jokainen lapsi on yksilö ja meillä on olemassa sääntöjä ja käytäntöjä, jotka koskettavat kaikkia, mutta myös yksilöllisiä käytäntöjä, jolloin lapsen kehitystaso huomioidaan. Pyrimme antamaan lapselle kehitystason mukaisesti rajoja ja vastuuta. Teemme avointa yhteistyötä lapsen perheen ja lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa. Vakavista ja selkeästi lain vastaisista rikkomuksista toimimme lain vaatimalla tavalla.

Kaikista rajoitustoimista tehdään rajoittamispäätös (LSL 74§) ja toimitaan rajoituspäätös ohjeistuksen mukaan. Rajoitustoimenpiteitä säätelee lastensuojelulaki.

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

Mikäli rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Lastensuojeluyksiköille lasten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulaissa.

Lastensuojelulain mukaan rajoituspäätöksistä tehdään:

1. Kirjallinen muutoksenhakukelpoinen hallintopäätös
 - yhteydenpidon rajoittaminen 62§ ja 63§
 - aineiden ja esineiden haltuunotto 65§
 - Lähetysten luovuttamatta jättäminen 67§
 - liikkumisvapauden rajoittaminen 69§
2. Kirjallinen hallintopäätös ilman muutoksenhaluoikeutta
 - Henkilönkatsastus 66 a§
 - Lapsen omaisuuden, lähetysten tai tilojen tarkastaminen 67§
 - Luvatta laitoksesta poistuneen lapsen palauttaminen 69 a§
3. Ei erillistä kirjallista päätöstä (vain kirjaukset)
 - Henkilöntarkastus 66§
 - Kiinnipitäminen 68§

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

Rajoitustoimenpiteiden keskeisenä tavoitteena on osaltaan pyrkiä turvaamaan huostaanoton tarkoituksen toteutuminen ja samalla lapsen itsensä tai toisen henkilön suojaaminen. Rajoitustoimenpiteitä käytettäessä voidaan välttämättömässä määrin joutua puuttumaan johonkin tai joihinkin perustuslain lapselle turvaamiin perusoikeuksiin, jotta voidaan turvata jokin vahvempi perusoikeus.

Rajoitustoimenpiteitä käydään säännöllisesti läpi työryhmän kanssa ja henkilöstölle hankitaan säännöllisesti ja tarpeen mukaan koulutusta lastensuojelulakiin ja rajoitustoimenpiteiden käyttöön liittyen. Rajoitustoimenpiteiden suorittamisesta on Opaalissa erillinen delegoimisäätö hoito- ja kasvatushenkilöstölle.

Rajoitustoimenpiteiden käytöstä on olemassa kirjallinen ohjeistus, jossa asuinyksikössä käytettävissä olevat rajoitustoimenpiteet on kuvattu. Tämä sisältää myös rajoitustoimenpiteiden tekemiseen, kirjaamiseen, lapsen ja huoltajien kuulemiseen sekä mielipiteen selvittämiseen ja tiedoksiantoon ohjeet.

Rajoitustoimenpidettä voidaan käyttää vain huostassa olevaan tai kiireellisesti sijoitettuun lapseen. Rajoitustoimenpiteitä voidaan käyttää vain lapsen sijaishuoltoon johtaneen päätöksen tarkoituksen toteuttamiseksi, lapsen tai muiden turvallisuuden ja terveyden takaamiseksi ja lapsen edun takaamiseksi. Rajoitustoimet on tehtävä aina lasta kunnioittaen ja turvallisesti.

Rajoitustoimenpiteitä voidaan käyttää vain, jos

- 1) rajoitus on lapsen edun mukainen sekä oikeassa suhteessa lapsen ikään ja kehitystasoon nähden
- 2) rajoitus on lapsen hoidon ja huolenpidon tai sijaishuoltoon johtaneen päätöksen tarkoituksen toteuttamisen kannalta perusteltu ja tarkoitukseen sopiva
- 3) rajoituksen käyttäminen on välttämätöntä lapsen oman taikka muiden henkilöiden terveyden vakavan vaarantumisen vuoksi, ruumiillisen koskemattomuuden turvaamiseksi taikka merkittävän omaisuusvahingon ehkäisemiseksi
- 4) rajoitus on oikeassa suhteessa suojeltavaan etuun nähden
- 5) lapsen mielipide rajoituksesta on selvitetty 20 §:n mukaisesti, ellei se ole ilmeisen mahdotonta; ja
- 6) muut, lievemmat keinot eivät ole tilanteeseen soveltuvia.

Rajoitustoimenpide kirjataan Nappula- järjestelmässä olevalle lomakkeelle. Päätöksestä tulee ilmetä seuraavat asiat:

- Rajoitustoimenpiteet kuvaus
- Rajoitustoimenpiteen peruste
- Rajoitustoimenpiteen kesto
- Rajoitustoimenpiteestä päättäminen
- Rajoitustoimenpiteen käytännön toteuttaminen
- Rajoitustoimenpiteen käytännön toteuttamisessa läsnä olleiden henkilöiden nimet
- Erityinen syy
 - Henkilöntarkastuksen toteuttaminen ilman toisen henkilön läsnäoloa
 - Lapsen tilojen tai omaisuuden tarkistaminen ilman lapsen tai toisen henkilön läsnäoloa
- Rajoitustoimenpiteen mahdollinen vaikutus hoito- ja kasvatussuunnitelmaan
- Miten lasta on kuultu ennen rajoitustoimenpiteestä päättämistä tai sen toteuttamista
- Lapsen mielipide rajoitustoimenpiteestä

Lisäksi rajoitustoimenpiteistä tehdään LSL 74a§ pykälän mukainen rajoituksen lapsikohtainen arvio.

Jos lapseen on kohdistettu tässä laissa tarkoitettuja rajoituksia, sijaishuoltopaikassa on arvioitava niiden käyttöä yhdessä lapsen kanssa heti, kun hän kykenee ymmärtämään asian merkityksen. Arvioinnissa on käytävä lapsen kanssa läpi rajoitukseen johtanutta tilannetta, rajoituksen 61 a §:n mukaista tarvetta ja perusteita 30 §:ssä tarkoitetun lapsen asiakassuunnitelman mukaisesti, rajoituksen toteuttamistapaa ja vaikuttavuutta sekä toimenpiteeseen osallistuneen henkilöstön toimintaa tilanteessa. Sijaishuoltopaikan on käytävä lapsen kohdistettu rajoitus ja sen toteuttamistapa läpi yhdessä myös lapsen huoltajien kanssa, jollei se ole ilmeisen tarpeetonta tai mahdotonta.

Sijaishuoltopaikan on toimitettava tiedot lapseen kohdistetuista rajoituksista sekä selvitys rajoitusten lapsikohtaisesta arvioinnista lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle viipymättä.

Jos lapseen on kohdistettu useita, peräkkäisiä, yhtäaikaista tai pitkäaikaisia rajoituksia, on lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän arvioitava lapsen kokonaistilanne, lapselle sopivan ja riittävän hoidon ja palvelujen tarve sekä vastaavtko sijaishuoltopaikan henkilöstön määrä ja osaaminen sekä tilat lapsen tarpeita. Lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän on keskusteltava lapsen ja lapsen huoltajien kanssa, jollei se ole ilmeisen tarpeetonta tai mahdotonta, lapseen kohdistetuista rajoituksista ja niiden perusteista.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

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

Opaali yksikön toimintatavat asiakkaan asiallisen kohtelun varmistamiseksi

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

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

Työyhteisöissä on syytä keskustella henkilöstön kanssa siitä, että ilmoituksen kohteena on erityisesti asiakkaan palvelun toteutumisessa ja asiakasturvallisuudessa todetut epäkohdat ja niiden uhat.

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

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

Asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa (vanhemmat) ja sosiaalityöntekijän kanssa asiasta keskustellaan, tarvittaessa laaditaan kirjallinen selvitys ja ryhdytään työnjohdollisiin toimenpiteisiin.

Asiakkaiden osallisuus

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

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

Palautetta toiminnastamme pyrimme keräämään mahdollisimman monimuotoisesti, joten esimerkiksi suullinen palaute kirjataan asiakastietojärjestelmä Nappulan viestivihkoon. Varmentaaksemme tekemämme työn vaikuttavuutta ja ymmärtääksemme paremmin asiakkaan kokemusta palvelustamme keräämme asiakaspalautetta anonyymisti jokaiselta lapselta, heidän vanhemmilta ja sosiaalityöntekijöiltä. Keräämme palautetta kohdennetuilla sähköisillä asiakaskokemuskyselyillä (Webropol) n. 3 kk välein. Tuemme lasta tarvittaessa palautteen antamisessa ja mahdollistamme rauhallisen tilan palautteen antamista varten. Lapsen perheeltä ja vanhemmilta pyydämme palautetta yleensä osana perhetyön tai perheyhteistyö tapaamisia. Rohkaisemme ja tuemme tarvittaessa myös vanhempia palautteen antamisessa. Jokaisen lapsen sosiaalityöntekijältä pyydämme palautetta osana asiakassuunnitelma neuvottelua. 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 sivuilta löytyvän palautekanavan kautta. Sähköinen palaute menee suoraan kyseessä olevan toimintayksikön esihenkilöille, jotka käsittelevät palautteen välittömästi ja ottavat palautteen huomioon yksikön työn kehittämisessä.

Opaali yksikön toimintatavat asiakkaiden ja läheisten osallisuuden varmistamiseksi

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

Asiakkaat, heidän perheensä ja muut tärkeät läheiset huomioidaan palvelun sisältöä, laatua, asiakasturvallisuutta ja omavalvontaa kehitettäessä. Laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eri tavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

Sijoittajakunnilta, perheeltä ja yhteistyökumppaneiltamme saama välitön palaute on meille erityisen tärkeää. Palautetta kerätään myös jatkuvasti kohtaamisissa asiakkaiden kanssa ja palaute käsitellään työryhmissä

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Keräämme palautetta kohdennetuilla sähköisillä asiakaskokemuskyselyillä (Webropol) kolmen kuukauden välein. Palautetta kerätään lapselta, vanhemmilta ja sosiaalityöntekijöiltä. Asiakaskokemuskysely toteutetaan konkreettisesti yksikön tabletilla, jolla asiakaskokemuskyselyyn pystyy suoraan vastamaan. Mikäli vanhempia tai sosiaalityöntekijöitä ei tavata, lähetetään heille linkki ja pyydetään vastaamaan kyselyyn linkin kautta.

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

Palautteiden koosteet käsitellään yksikön työryhmäkokouksissa, yksikön johtajan ja toiminnanjohtajan välisissä operatiivisissa kokouksissa ja Pitkäniemen omassa johtoryhmässä. Palautteiden pohjalta kehitetään yksikön toimintaa. Palautteet käsitellään vuosittain konsernin johtoryhmässä.

Opaali yksikössä asiakkaana olevien oikeusturva

Opaali yksikön palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus yksikön vastuuhenkilölle. Muistutuksen voi tehdä vapaamuotoisena yksikön vastuuhenkilölle. Otsikoi vapaamuotoinen asiakirja muistutukseksi. Lähetä muistutus suoraan yksikön vastuuhenkilölle tai hyvinvointialueella henkilölle, joka vastaa kyseisen yksikön toiminnasta. Tarvittaessa muistutuksen tekemiseen saa apua ja ohjausta sosiaaliamieheltä.

Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan käsittelee asian ja antaa siihen kirjallisen, perustellun vastauksen kohtuullisessa ajassa.

Opaali yksikköön saapuneen muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot:

Toiminnanjohtaja Miia Nippala

Kivimiehenkatu 5, 37100 NOKIA

miia.nippala@sospro.fi

050-3702061

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus myös sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Pirkanmaan hyvinvointialueen vastaava sosiaalipalvelujen johtaja Minna Kuusela

minna.kuusela@pirha.fi

Pirkanmaan hyvinvointialue, Kirjaamo, PL 272, 33101 Tampere

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista:

Jokaista lasta autetaan löytämään oman asuinkuntansa sosiaaliamiehen yhteystiedot.

Pirkanmaan sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot:

Puh. 0405045249 (ma-to klo 9.-11.)

Sähköposti: sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö, jonka tehtävä on neuvoa sosiaalihuollon asiakkaita ja heidän omaisiaan lakien soveltamiseen ja asiakkaiden oikeuksiin liittyen. Sosiaaliasiavastaavaavustaa tarvittaessa muistutuksen teossa.

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto

kirjaamo.lansi@avi.fi

Postiosoite: PL 5, 13035 AVI

Puhelinvaihte: 0295 016 000

Avoimna: ma–pe klo 8.00–16.15

Käyntiosoitteet:

Yliopistonkatu 38, Tampere

Hannikaisenkatu 47, 40100 Jyväskylä

Wolffintie 35, Vaasa

<https://avi.fi/asioi/henkiloasiakas/valvonta-ja-kantelut>

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

Päätökset käsitellään Pitkäniemen johtoryhmässä tai tarpeen mukaan alueen johtoryhmässä, jossa päätetään, miten asiassa edetään.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle?

14vrk

Opaali yksikön 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?

Kyllä, jokaiselle lapselle on nimetty lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä, joka on lapsen oma työntekijä.

Palvelun sisällön omavalvonta

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

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

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

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

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

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

Opaali yksikön hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Miten Opaali yksikössä edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä?

Jokaiselle Opaaliin sijoitetulle lapselle laaditaan henkilökohtainen hoito- ja kasvatussuunnitelma, jossa kuvataan ja määritellään tavoitteita lapsen fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn osalta. Hoito- ja kasvatussuunnitelman toteutumista seurataan yhdessä lapsen, lapsen perheen ja lapsen

vastuusosiaalityöntekijän kanssa säännöllisesti. Hoito- ja kasvatussuunnitelma on aktiivinen omaohjaajan työväline arjessa. Lapsen toimintakykyä kuvataan kuukausittain kuukausikoosteessa, joka toimitetaan lapselle, hänen vanhemmilleen ja vastuusosiaalityöntekijälle.

Opaalin päivärytmi on strukturoitu ja jokaisen lapsen oma päiväohjelma tukee päivärytmin toteutumista. Päiväohjelmassa on huomioitu lapsen toimintakyvyn monipuolinen toteutuminen.

Asuinyksikön arki rakentuu arjen askareista, kuten yhdessä olost, vapaa-ajan harrastuksista, kodinhoidosta, ruuan laitosta ja ulkoilusta. Asuinyksikössä opetellaan aikuisen ohjauksella erilaisia kodinhoidollisia taitoja, kuten pyykinpesua, ruuanlaittoa ja siivoamista. Lapset osallistuvat omilla kyvyillään kodin arjen askareisiin aikuisten kanssa. Iltaisin ja viikonloppuisin asuinyksikössä harrastetaan ja vietetään kodinomaista vapaa-aikaa, joka osaltaan edistää lasten psyykkistä hyvinvointia. Viikko-ohjelmaan on suunniteltu erilaisia toimintoja, joiden sisältöä suunnitellaan lasten kanssa yhdessä lasten yhteisökokouksissa. Lapselle pyritään löytämään asuinyksikön ulkopuolista toimintaa, jonka pariin aikuiset ohjaavat ja osallistuvat lapsen kanssa tarvittaessa.

Koulunkäynti on yksi tärkeä osa toimintakyvyn tukemista. Sospro Pitkäniemen pihapiirissä toimii Alhoniityn koulun, Kivimiehen opetuyksikkö. Koulunkäynnin tukemiseen liittyy tiiviisti koulun kanssa tehtävä yhteistyö. Viestimme aktiivisesti wilman välityksellä. Lisäksi viikoittainen koulupalaveri ja päivittäinen puhelinkontakti Kivimiehen opetuyksikön kanssa.

Tavoitteenamme on jokaiselle lapselle:

- Lapsen oman tason mukainen peruskouluopetus (yleis- tai erityisopetus)
- peruskoulusta suoriutuminen
- jatko-opiskelupaikka lapsen toiveiden ja tulevaisuuden tavoitteiden mukaisesti

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

Opaalissa toiminnallisuus korostuu monessa muodossa arjen askareissa.

Haluamme tukea lasten tekemisen intoa ja rohkaista heitä toimimaan erilaisissa tilanteissa. Uusien taitojen opettaminen ja omatoimisuuden tukeminen nähdään osana työtä, tämä lisää vahvasti lasten toimintakykyä.

Pitkäniemen pihapiiri on lapsia osallistava ja aktiviteetteihin kannustava. Pihalta löytyy esimerkiksi kiipeilytelineitä, trampoliini, koripallokentät ja keinu. Kuuntelemme aktiivisesti lasten toiveita ja kehitämme ympäristöä heitä palvelevaksi. Sijaitsemme kauniilla luonnonläheisellä alueella Nokian Pitkäniemessä. Alueelta löytyy lampaita, lintutorni, nuotiopaikka, mahdollisuus uimiseen sekä lenkkeilyyn järvimaisemissa.

Pyrimme tukemaan jokaiselle lapselle asuinyksikön ulkopuolista omaa harrastusta lapsen omien mielenkiinnon kohteiden mukaisesti. Lisäksi tuemme lapsen ystävyys-suhteiden ylläpitoa ja kehittymistä ohjaamalla heitä omien ystäviensä kanssa kehityksen ja ikätason mukaisten tapahtumien ja harrastusten äärelle.

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

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa mitataan toimintakykymittarin avulla ja se on tärkeä osa hoito- ja kasvatussuunnitelman tavoitteiden seuraamisessa. Toimintakykyä arvioidaan yhdessä lapsen ja lapsen perheen kanssa.

Työryhmä on lapsen arjessa aktiivisesti läsnä, jolloin arjen toimintojen ohessa kuntouttavan toiminnan arviointi ja havainnointi tapahtuu vuorovaikutuksessa lapsen ja aikuisten kanssa.

Opaali yksikön ravitsemus ja hyvää ruokahuoltoa tukevat toimintatavat

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Opaalissa ruoka valmistetaan itse, Opaalin työntekijöiden toimesta. Jokaisella Opaalin työntekijällä on voimassa oleva hygieniapassi. Elintarviketilaukset tehdään sähköisesti Prisman noutopalveluun kerran viikossa ja tarpeen mukaan kaupassa käydään myös täydennysostoksia tekemässä. Lapset saavat osallistua ruoanvalmistukseen oman ikätasonsa ja taitotasonsa mukaisesti.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Opaalissa huomioidaan lasten erityiset ruokavaliot ja rajoitteet. Ruoka valmistetaan tarpeen mukaan yksilöllisesti, lapsen erityisruokavalion mukaisesti.

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

Opaalissa tarjotaan viisi (5) ateriaa päivässä. Aamupala, lounas, välipala, päivällinen ja iltapala. Opaalissa on lasten ruokailusuosituksia mukailevat kiertävät ruokalistat. Kerran viikossa toteutetaan lasten toiveruokapäivä, jolloin toteutetaan vuorollaan jokaisen yksikön lapsen toiveruoka.

Jos lapsella on haasteita riittävän ravinnon ja nesteen saamisessa, voidaan lapselle laatia yksilöllinen ruokailusuunnitelma, jonka seurannasta Opaalin työyhteisö vastaa.

Opaali yksikön hygieniakäytännöt

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

Hygieniakäytännöistä on oma ohjeistuksensa, kuten siivouksen ja ruuan käsittelyn osalta. Jokaisella asuinyksikön hoito- ja kasvatushenkilöstöön kuuluvalla on voimassa oleva hygieniapassi.

Asuinyksikön hoito- ja kasvatushenkilöstöllä on vastuu huolehtia tilojen siisteydestä. Lisäksi käytämme ammattilaisen siivouspalvelua tarpeen mukaan/erikseen sovitusti.

Miten yksikön asuinhuoneiden siivous on järjestetty?

Lasten huoneet siivotaan tarpeen mukaan, vähintään kerran viikossa. Opaalin hoito- ja kasvatushenkilöstö on vastuussa siivouksen toteutumisesta. Lapsi on mukana oman huoneen siivouksessa oman ikänsä ja kehitystasonsa mukaisesti.

Miten yksikön yleisten tilojen siivous on järjestetty?

Opaalin hoito- ja kasvatushenkilöstö vastaa yleisten tilojen siivouksesta. Tarpeen mukaan siivouspalvelua ostetaan ulkopuolelta.

Miten yksikön pyykkihuolto on järjestetty?

Opaalissa on yhteiskäytössä kotitalouskäyttöön tarkoitettu pyykinpesukone ja kuivasurmpu, sekä laitospöytäkäyttöön tarkoitettu pyykinpesukone ja kuivausrumpu.

Lasten pyykinpesun on laadittu oma ohjeistus. Pyykinpesu toteutetaan tarpeen lapsen tarpeiden mukaan, vähintään kerran viikossa aikuisjohtoisesti, lasta osallistaen lapsen ikä- ja kehitystaso huomioiden.

Yleiset pyykki, esim. liinavaatteet pestään Opaalin hoito- ja kasvatushenkilöstön toimesta.

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

Opaalissa on kirjalliset ohjeet yksikön puhtaanapitoon ja pyykkihuoltoon. Jokainen työntekijä perehdytetään ohjeisiin ja tehtäviin perehdytyksen yhteydessä.

Opaali yksikön infektioiden torjunta

Hygieniayhdys henkilön nimi ja yhteystiedot:

Katri Lehtonen, katri.lehtonen@sospro.fi, 0505857832

Miia Nippala, miia.nippala@sospro.fi, 0503702061

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Infektio ja muiden tarttuvien tautien hoidossa, vahvistetaan entisestään asuinyksikön siivousta ja tilojen desinfiointia. Lisätään tarvittaessa henkilön suojaamista välineitä esim. hengityssuojaimet ja hanskat. Asuinyksikössä toimitaan aina terveydenhuollon tarkennettujen ohjeiden mukaisesti. Opaaliin on laadittu erikseen valmius- ja varautumissuunnitelma infektioiden ja tarttuvien tautien leviämisen ennaltaehkäisyyn. Lisäksi on erillinen varautumissuunnitelma Koronan leviämisen ennaltaehkäisyyn.

Opaali yksikön terveyden- ja sairaanhoito

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

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

Terveystarkastus tehdään Nokian kaupungin terveyskeskuksessa. Vastuusairaanhoitaja yhteistyössä omaohjaajan kanssa organisoii ajanvarauksen.

Perusterveydenhuolto järjestetään Nokian terveyskeskuksessa. Terveyskeskus sijaitsee noin 4 km etäisyydellä asuinyksiköstä. Perusterveydenhuollosta tehdään tarvittaessa lähete erikoissairaanhoidon.

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

Hammashoito toteutetaan Nokian Hammashoitolassa.

Akuuttihoito toteutetaan Nokian terveyskeskuksen päivystyksessä tai TAYS Acuta yhteispäivystyksessä.

Erikoissairaanhoito järjestetään Pirkanmaan sairaanhoitopiirin palveluissa tarpeen mukaan.

Nokian sosaali- ja terveysasema

Käyntiosoite: Maununkatu 12, 37100 NOKIA

[03 384 5069](tel:033845069), Terveysaseman hoidon tarpeen arviointi- ja neuvontanumero, ma-to klo 8–16, pe klo 8–15

[03 384 5066](tel:033845066), Terveysaseman kiirevastaanotto, ma - pe klo 8 - 20, la - su klo 10 - 18

Kouluterveydenhoitaja Sanna-Maija Vuorela 0407799264 sanna-maija.vuorela@pirha.fi

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Hoitosuunnitelman mukainen yhteistyö hoitavan tahon kanssa.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Asuinyksikössä työskentelee terveydenhuollonammattilaisia ja akuuteissa tilanteissa koko hoito- ja kasvatushenkilöstö on vastuussa lapsen terveyden- ja sairaanhoidosta. Asuinyksikössä on vastuusairaanhoitaja. Omaohjaajat vastaavat kokonaisvaltaisesti lapsen hoidosta ja kasvatuksesta.

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Seuranta toteutetaan arvioimalla lääkehoidon toteutumista vastuusairaanhoitajan ja yksikön johtajan toimesta. Seurannan tukena IMS poikkeamien hallintajärjestelmä. Suunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa.

Kuka vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta?

Toiminnanjohtaja, yksikön johtajat ja vastuusairaanhoitajat.

Opaali yksikön monialainen yhteistyö

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

Lapsen omaohjaaja ja yksikön johtaja toimivat yhteistyössä aktiivisesti muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien kanssa. Moniammatillinen työskentelytapa koostuu esimerkiksi verkostoneuvotteluista ja yhteydenpidosta puhelimitse ja sähköpostitse.

Asiakasturvallisuus

Sospron lastenkodeissa huolehditaan kokonaisvaltaisesti lasten ja heidän perheidensä asiakasturvallisuudesta. Asiakasturvallisuudesta vastaa arjessa jokainen työvuorossa oleva. Asiakasturvallisuutta varmentavien toimintatapojen noudattamista ohjaa ja valvoo yksikön lähiesihenkilö ja yksikön asiakasturvallisuuden toimivuudesta, ohjeistuksista ja käytännöistä vastaa kokonaisuudessaan yksikön vastuuhenkilö. Asiakasturvallisuuden edistämiseksi yhteistyötä tehdään kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Jokaisen lastenkotimme ja toimitilamme turvallisuus on kuvattu yksikön valmius- ja varautumissuunnitelmaan. Suunnitelma pitää sisällään turvallisuusselvitykset, palo- ja pelastussuunnitelmat sekä varautumissuunnitelmat ja käytännöt uhka- ja vaaratilanteiden varalle. Järjestämme turvallisuusharjoitukset eli turvallisuuskävelyt sekä henkilöstölle että lapsille säännöllisesti kerran vuodessa. Sospron kaikissa yksiköissä on kirjallinen ohjeistus kriisitilanteiden varalle.

Opaali yksikön asiakasturvallisuus

Miten yksikön tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit hallitaan?

Toimitilat ovat valmistuneet 8/2021. Tilat on suunniteltu vastaamaan lastenkotitoiminnan vaatimuksia.

Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Asiakasturvallisuuden parannusehdotuksista käydään keskustelua henkilöstön työryhmäpalaverissa. Kiinteistöhuolto seuraa, tarkastaa ja huoltaa tiloja, sekä ympäristöä.

Nokian Kiinteistöhuolto Oy
Kiinteistöhoitaja Tommi Korhonen
Välikatu 21, 37100 NOKIA
Puhelin toimisto (ark. 7.00-16.00) [010 270 8050](tel:0102708050)
Päivystys 24/7 numerossa [050 387 5000](tel:0503875000)
kiinteistohuolto@kiinteistohuolto.com

Henkilöstö

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

Jokainen sosprolainen perehdytetään työtehtäviensä hoitamiseen lain- ja sopimusten sitomalla tavalla ja hänen osaamisestaan huolehditaan työsuhteen aikana täydennyskoulutuksen, työnopastuksen ja kehittämisen avulla. Perehdyttämisen, työnopastuksen ja suunnitelmallisen kehittämistyön avulla sitoutamme uudet ja vanhat työntekijämme yritykseen ja toimintakäytäntöihimme. Perehdyttäminen on myös ennakoivaa turvallisuustoimintaa. Hyvin perehdytetty työntekijä hallitsee työtehtävän, työssä käytettävät työvälineet ja -menetelmät sekä osaa toimia myös uhka- ja poikkeustilanteissa.

Sosprossa jokaiselle uudelle työntekijällemme nimetään perehdyttäjä, joka vastaa perehdyttämisen toteuttamisesta. Samalla suunnitellaan, miten perehdytys toteutetaan. Perehdytyksen toteutuksessa hyödynnetään perehdytyskortteja, jotka toimivat perehdytykseen kuuluvien asioiden sisällön määrittäjinä, muistilistoina, aikataulutajina ja perehdyttäjien nimeämisessä sekä vastuuttamisessa. Perehdytysaikaan vaikuttaa muun muassa perehtyjän työtehtävä, vastualueet 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. Henkilöstön osaamista kehitetään vuosittain pidettävän kehityskeskustelun ja siihen kuuluvan osaamiskartoituksen pohjalta. Osaamiskartoitusten perusteella jokaiseen työryhmään muodostetaan yksikön kasvuympäristöä tukevat osaamistavoitteet ja yhdessä sovitut koulutustoimenpiteet yksikön koulutussuunnitelmaan. Koulutussuunnitelma on osa yksikön toimintasuunnitelmaa. Osaamisen kehittämisen tukena henkilöstöllä sekä esihenkilöillä on laatujärjestelmään kuuluva prosessikaavio, jossa kuvataan toimenpiteet sekä ohjeet osaamisen kehittämiseksi henkilökohtaisella sekä työryhmätasolla.

Sospron täydennyskoulutusohjelma Sospro-Akatemia tuottaa yhteistyössä Tampereen Ammattikorkeakoulun TAMKin kanssa sosprolaisten täydennyskoulutuksen. Täydennyskoulutusohjelmaan kuuluu lastensuojelun substanssia tukevat opinnot, yksikön 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. Työhyvinvointia varmentavien toimintatapojen noudattamista ohjaa ja valvoo yksikön lähiesihenkilö esihenkilönsä tuella. Yksikön työhyvinvointia tukevien toimintatapojen, ohjeistusten ja käytäntöjen kehittämisestä vastaa kokonaisuudessaan yksikön vastuhenkilö.

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

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

Opaalissa on aluehallintoviraston myöntämän luvan mukainen mitoitus. Työryhmästä vähintään puolella on ammattikorkeakoulututkinto. Työryhmässä on vähintään yksi sairaanhoitaja. Yksikön hoito- ja kasvatushenkilöstö on moniammatillista ja henkilöstöllä on myös soveltuvan tutkinnon lisäksi täydennyskoulutusta. Henkilöstöllä on lastensuojelutyön kokemusta. Poikkeavissa tilanteissa käytetään lisäresursseja. Poikkeusoloissa henkilöstön riittävyys varmistetaan sijaistajajärjestelyillä. Pitkäniemessä on vakituisia sijaisia, joita käytetään tarpeen mukaan.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Pitkäniemessä perehdytetään sijainen yksikön toimintaan, sijaisia käytetään yksikön tarpeen mukaan.

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

Tehtäväkuvan mukaisella ennakoinnilla ja työnsuunnittelulla.

Opaali yksikön henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

Kielitaito varmistetaan haastatteluvaiheessa.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Rekrytoinnissa on keskeistä henkilön alalle soveltuvuus, työkokemus sekä koulutus.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

Rekrytoitaessa katsotaan työkokemuksen riittävyttä em. tehtäviin ja tarkistetaan henkilöiden rikostaustaotteet sekä Valviran ammattirekisteriin kuulumisen.

Opaali yksikön toimintatavat henkilöstön perehdyttämiseksi ja täydennyskouluttamiseksi

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen?

Pitkäniemen työntekijältä vaaditaan monia ominaisuuksia (mm. sitoutuneisuutta, vuorovaikutustaitoja) peruskoulutuksen ja työkokemuksen lisäksi. Perehdyttäminen on työnantajan vastuulla, mutta myös perehdyttävällä on vastuu esimerkiksi oma-aloitteisesti tutustua mm. yrityksen arvomaailmaan sekä tapaan toimia ja hyödyntää työyhteisön kokemusta.

Perehdyttämiseen varataan työaika ja asiat käydään läpi perehdytysuunnitelman mukaisesti. Perehdytyksen toteutumista seurataan ja arvioidaan arjessa sekä väli- ja loppukeskusteluissa. Allekirjoitetulla perehdytysuunnitelmalla varmistetaan perehdytyksen toteutuminen. Perehdytys on osana henkilöstön työhyvinvoinnin ja sitoutumisen tavoitteellista saavuttamista yhdessä työn laadun ja asiakasturvallisuuden ja -tyytyväisyyden kanssa.

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

Työntekijä osallistuu täydennyskoulutuksiin Sospro-Akatemian koulutussuunnitelman mukaisesti. Oman työn jatkuva kehittäminen ja ideoiminen ovat tärkeitä. Työntekijällä on käytössään laajasti sosiaali- ja terveysalaa käsittelevää kirjallisuutta lastensuojelullisesta näkökulmasta. Uutta kirjallisuutta hankitaan vuosittain.

Toimitilat

Sospron lastenkodit on suunniteltu lasten tarpeiden mukaisiksi. Tilojen viihtyisyydestä ja toimivuudesta huolehditaan koko henkilöstön toimesta mutta esihenkilöt vastaavat oman työnjakonsa mukaisesti toimitilojen ylläpitoon, huoltoon ja epäkohtien korjaamiseen liittyvästä yhteistyöstä toimipistekohtaisten yhteistyökumppaneiden kanssa.

Jokaisella lapsella on oma huone, jonka lapsi saa sisustaa omannäköisekseen, omilla tavaroillaan. Lastenkodin tiloissa lapsilla on tilaa toimia, mahdollisuus olla yhdessä sekä myös mahdollisuus omaan rauhaan ja lepoon. Lasten yksityisyyden suoja huomioidaan tilojen käytössä esimerkiksi niin, että omaohjaaja keskustelee lapsen omista asioista lapsen oman huoneen rauhassa. Sospron lastenkodit sijaitsevat erilaisissa ympäristöissä, toiset maaseudun rauhassa ja toiset lähellä palveluja kaupunkimaisemmassa ympäristössä. Kunkin lastenkodin pihapiirissä on mahdollisuus yhdessäoloon ja ulkoiluun.

Toimitilojen asiakasturvallisuutta varmentavien toimintatapojen noudattamista ohjaa ja valvoo yksikön lähiesihenkilö. Yksikön tilojen toimivuudesta, tilojen käyttöön liittyvistä ohjeistuksista ja käytännöistä vastaa kokonaisuudessaan yksikön vastuuhenkilö.

Opaali yksikön tilojen käytön periaatteet

Pitkäniemen pihapiiri on lapsia osallistava ja aktiviteetteihin kannustava. Pihalta löytyy esimerkiksi kiipeilytelineitä, trampoliini, koripallokentät ja keinu. Kuuntelemme aktiivisesti lasten toiveita ja kehitämme ympäristöä heitä palvelevaksi. Sijaitsemme kauniilla luonnonläheisellä alueella Nokian Pitkäniemessä. Alueelta löytyy lampaita, lintutorni, nuotiopaikka, mahdollisuus uimiseen sekä lenkkeilyyn järvimaisemissa.

Opaalin tilat on suunniteltu käyttötarkoitusta varten. Tilat ovat avarat ja valoisaat. Sisustuksessa on huomioitu kodinomaisuus ja harmonisuus. Lapset saavat osallistua huoneensa sisustamisen suunnitteluun. Asuinyksikössä on erityinen tunnehuone, jossa lapsi halutessaan voi rentoutua tai rauhoittua.

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 vastuuhenkilö. Yksikössä käytettävistä teknologisista ratkaisuista on kerrottu tarkemmin seuraavassa luvussa.

Opaali yksikön teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Opaalissa ei ole käytössä kameravalvontaa. Opaalissa on käytössä radiopuhelinjärjestelmä, jolla työntekijät saavat pyydettyä paikalle työntekijäresurssia toimintayksikön työvuorossa olevien kesken. Radiopuhelinjärjestelmä testataan aina työpisteelle saapuessa.

Asuinyksikössä on palo- ja pelastussuunnitelman mukaiset paloilmoin- ja sprinkler-järjestelmä tulipalojen varalle.

Mitä teknologisia ratkaisuja asiakkailta on henkilökohtaisessa käytössä (yksikön hankkimia)

Asiakkailta ei ole henkilökohtaisessa käytössä teknologisia ratkaisuja.

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

Asiakkailta ei ole henkilökohtaisessa käytössä teknologisia ratkaisuja.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Yksikön johtaja Katri Lehtonen katri.lehtonen@sospro.fi p. 0505857832

Toiminnanjohtaja Miia Nippala miia.nippala@sospro.fi p. 0503702061

Terveysthuollon 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 käyttämisestä 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 sijaishuollon yksiköissä ovat muun muassa verensokerimittari, alkometri, verenpainemittari, Covid-19 testit, lapsen/nuoren insuliini pumppu, suu- ja nenäsuojat. Mikäli lääkinällisessä laitteessa on yksilöllinen laitetunniste (Unique Device Identification, UDI) eli lääkinälliseen laitteeseen liittyvä yksilöllinen numero- tai kirjainkoodi, merkitään tämä laite ja koodi lääkehoitosuunnitelmaan. Koodin avulla tietyt markkinoilla olevat laitteet voidaan tunnistaa yksiselitteisesti, ja niiden jäljitettävyyden helpottuu. Lääkinällisten laitteiden turvallisuutta varmentavien toimintatapojen noudattamista ohjaa ja valvoo yksikön lähiesihenkilö ja yksikön lääkinällisten laitteiden toimivuudesta, niiden käyttöön liittyvistä ohjeistuksista ja käytännöistä vastaa kokonaisuudessaan yksikön vastuuhenkilö.

Lääkinällisiin laitteisiin liittyvistä vaaratilanteista ilmoitetaan välittömästi yksikön johtajalle sekä sairaanhoitajalle /lääkehoidon vastuuhuolalle 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 kehittämiskeskukseen (Fimea). Ilmoituksessa kerrotaan mahdollisimman tarkat tiedot lääkinällisestä laitteesta, sen UDI koodi ja muut yksilöivät tiedot valmistajan vaaratilanneselvitystä varten. Ilmoitus lähetetään sähköpostitse laitevaarat@fimea.fi. Ilmoituksen voi toimittaa myös faksilla 029 522 3002 tai postitse: Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus (Fimea), Lääkinälliset laitteet, Mannerheimintie 166, PL 55,00034 Helsinki.

Opaali yksikön terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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

Lapsen mahdollisesti tarvitsemista apuvälineistä ja yksikön käytössä olevista lääkinällisistä laitteista, sekä niiden hankinnasta, käytön ohjauksesta, että asianmukaisesta huollosta laaditaan erillinen ohjeistus tarpeen mukaan.

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

Noudatetaan laitteen/ tarvikkeen omaa käyttöohjeistusta ja tarpeen mukaan tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Yksikön johtaja Katri Lehtonen katri.lehtonen@sospro.fi 0505857832 ja Opaalin vastuusairanhoitaja.

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

käsitlemme 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 3/2024 tietoturvasuunnitelmaan sisällytettävistä selvityksistä ja vaatimuksista eli THL/4/4.05.00/2024). 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 johtaja ja toiminnallisen kokonaisuuden osalta toiminnanjohtaja. Tietoturvasuunnitelma on päivitetty 15.8.2024.

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 sijaishuollon yksiköiden 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. Asiakastiedon laadukasta ja turvallista käsittelyä arjessa ohjaa ja valvoo

yksikön lähiesihenkilö. Yksikön laadukkaan asiakastiedon kirjaamiseen liittyvistä ohjeistuksista ja käytännöistä vastaa kokonaisuudessaan yksikön vastuhenkilö.

Opaali yksikön toimintatavat asiakastyön kirjaamisessa

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Kirjaaminen on osa perehdytysuunnitelmaa ja työntekijät perehdytetään kirjaamiseen suunnitelman mukaisesti. Kirjaamisohje löytyy Sospron omasta Ilona intranetistä.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Työvuoron suunnittelussa huomioidaan riittävä aika kirjaamiseen työvuoron aikana.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomais määräyksiä?

Toimintaohjeet ovat kaikkien saatavilla Sospron omasta sisäisestä intranet Ilonasta. Toimintaohjeita käydään läpi säännöllisesti työryhmäpalaverissa.

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

Kirjalliset ohjeet ovat Ilona intranetissä sekä perehdytyskansiossa. Tietosuojakoulutusta järjestetään Sosprolla säännöllisesti

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

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

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

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

Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

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

Toimintasuunnitelman koulutus- ja työhyvinvointisuunnitelmat toimivat myös yhteistoimintalain tarkoittamana työyhteisön kehittämissuunnitelmana. Yksikön toimintasuunnitelmaan kirjattujen kehittämiskohteiden valinta perustuu yksikön toiminnan aktiiviseen seurantaan ja omavalvontaan. Toimintasuunnitelmassa arvioidaan yksikön turvallisuustilanne sekä asiakkaiden oikeusturvan toteutuminen asiakastyön ja arjen havaintojen, asiakaspalautteiden ja viranomaisohjauksen sekä poikkeamailmoitusten kautta. Toimintasuunnitelmaan kirjattujen toimenpiteiden seuranta toteutetaan neljän kuukauden välein työryhmän kesken. Yksikön lähiesihenkilö seuraa ja valvoo toimenpiteiden toteuttamista arjessa ja arvioi kehittämistyön vaikutuksia säännöllisesti operatiivissa kokouksissaan vastuuhenkilön tai esihenkilönsä kanssa. Yksikön vastuuhenkilö vastaa kokonaisuudessaan yksikön toimintasuunnitelman laatimisesta, seurannasta ja arvioinnista.

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.

Opaali yksikön kehittämissuunnitelman yhteenveto

Yhteenveto Opaali yksikön toiminnassa todetutuista kehittämistarpeista, joiden toteutumista seurataan toimintasuunnitelmassa:

Uuden lastensuojeluyksikön osalta kehittämistarpeet lähtevät muodostumaan, kun työyhteisö tutustuu toisiinsa ja lapsia muuttaa yksikköön.

Opaalin työyhteisö aloitti yhdeksän hengen työryhmänä ja kesän 2024 aikana työryhmä kasvaa yhdentoista hengen työryhmäksi. Asiakkaita on muuttanut yksikköön pikkuhiljaa ja toiminta ja rakenteet muotoutuvat lasten tarpeiden ja arjen ympärille.

Tärkeitä ensimmäisen puolen vuoden aikana toteutuneita tavoitteita:

- Opaalin omat käytännöt muotoutuvat: Yksikköön sijoitettavien lasten tarpeiden mukaan luodaan toimivia arjen käytäntöjä ja yksikön struktuuri muotoutuu
- Työyhteisön luottamus kasvaa: Työyhteisö tutustuu toisiinsa ja toistensa toimintatapoihin, luottamus työkaveriin kasvaa, kun työtä tehdään yhdessä.
- Vuorovaikutus lasten ja aikuisten välillä lähtee rakentumaan. Vuorovaikutus lapsen perheen kanssa rakentuu.
- Tutustuminen yhteistyöverkostoihin ja yhteistyön rakentaminen

Seuraavan puolen vuoden aikana vakiinnutamme Opaaliin edellä kuvattuja käytäntöjä Opaalin omaksi toimintatavaksi. Pidämme huolta työhyvinvoinnista ja työnilosta. Keskitymme huomaamaan hyvää Opaaliin sijoitetuissa lapsissa ja heidän perheissään.

Sospron omavalvontaohjelma

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

Sospron omavalvontaohjelma kattaa kaikki Sospron itsensä tuottamat sekä alihankkijalta hankitut palvelut. Sospron omavalvontaohjelma kattaa kaikkien yksiköiden omavalvontasuunnitelmat sekä niiden liitteet, yksikkökohtaiset valmius- ja varautumissuunnitelmat sekä Sospron tietoturvasuunnitelman. Yksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2024) mukaisesti. Omavalvontaohjelma on julkaistu sospro.fi-verkkosivuilla helmikuussa 2023 ja se päivitetään neljän (4) kuukauden välein.

Sospron 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.

Opaali yksikön omavalvontasuunnitelman seuranta

Opaali yksikön omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys:	Hyväksyjän nimi ja allekirjoitus:	Päivittäjän nimi ja allekirjoitus:
7.2.2024	Anna Lentolehto	Katri Lehtonen
28.5.2024	Anna Lentolehto	Katri Lehtonen
9.10.2024	Miia Nippala	Katri Lehtonen