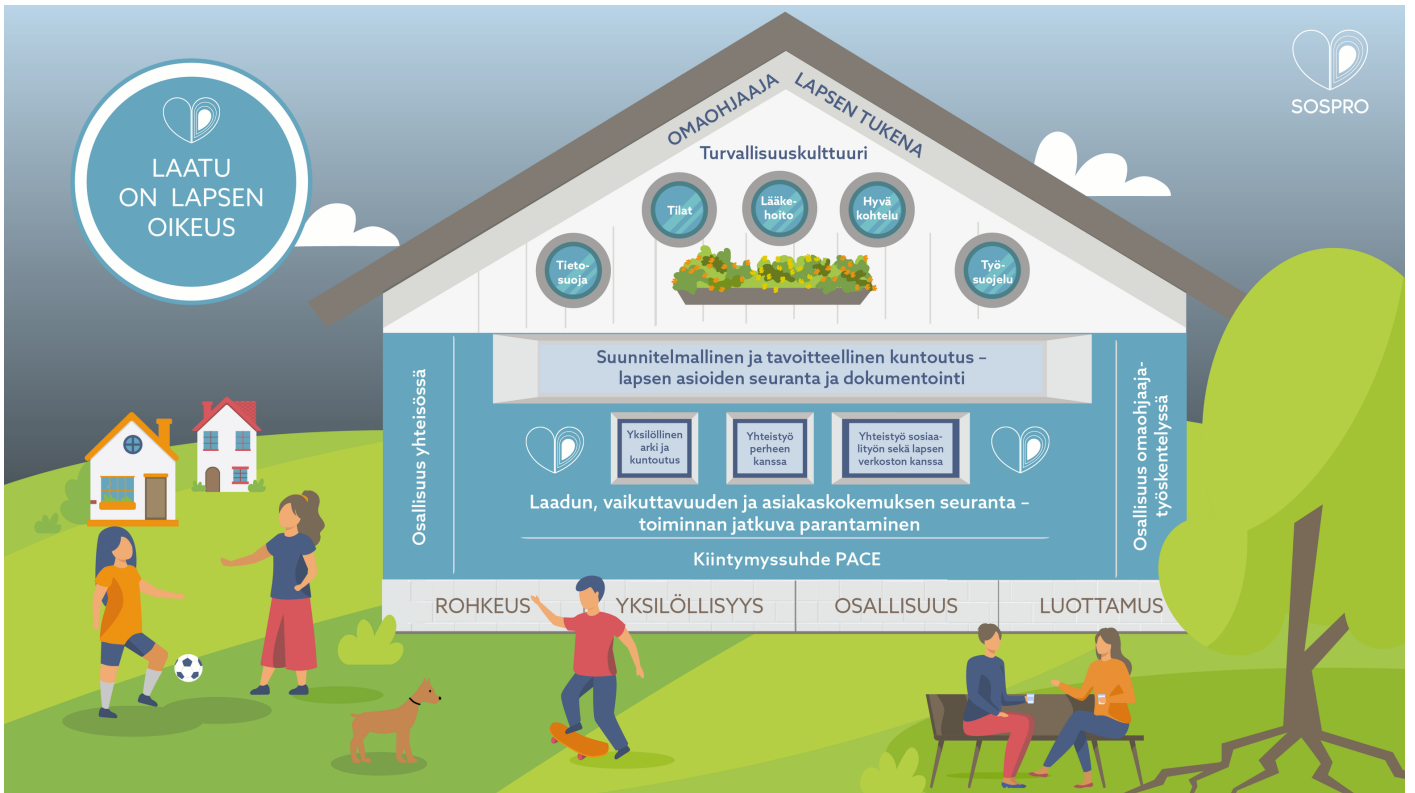


Sospro Kankaantaka 4 omavalvontasuunnitelma



Sisällysluettelo

Johdanto	3
Sospro Kankaantaka 4 koskevat tiedot	4
Alihankinta ja ostopalvelut	4
Omavalvontasuunnitelman laatiminen	5
Sospro Kankaantaka 4 yksikön omavalvontasuunnitelman laatiminen	5
Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	7
Sospro Kankaantaka 4 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
Sospro Kankaantaka 4 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
Sospro Kankaantaka 4 toimintatavat itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi	24
Asiakkaan asiallinen kohtelu	25
Sospro Kankaantaka 4 toimintatavat asiakkaan asiallisen kohtelun varmistamiseksi	25
Asiakkaiden osallisuus	26
Sospro Kankaantaka 4 toimintatavat asiakkaiden ja läheisten osallisuuden varmistamiseksi	26
Sospro Kankaantaka 4 asiakkaana olevien oikeusturva	27
Sospro Kankaantaka 4 omatyöntekijät	29
Palvelun sisällön omavalvonta	31
Sospro Kankaantaka 4 hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta	31
Sospro Kankaantaka 4 ravitsemus ja hyvää ruokahuoltoa tukevat toimintatavat	33
Sospro Kankaantaka 4 hygieniakäytännöt	33
Sospro Kankaantaka 4 infektioiden torjunta	34
Sospro Kankaantaka 4 terveyden- ja sairaanhoito	34
Sospro Kankaantaka 4 monialainen yhteistyö	35
Asiakasturvallisuus	35
Sospro Kankaantaka 4 asiakasturvallisuus	35
Henkilöstö	37
Sospro Kankaantaka 4 hoito- ja kasvatushenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet	38
Sospro Kankaantaka 4 henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	38
Sospro Kankaantaka 4 toimintatavat henkilöstön perehdyttämiseksi ja täydennyskouluttamiseksi	38
Toimitilat	39
Sospro Kankaantaka 4 tilojen käytön periaatteet	39
Teknologiset ratkaisut	40
Sospro Kankaantaka 4 teknologiset ratkaisut	40
Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet	41
Sospro Kankaantaka 4 terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet	41
Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen	41
Sospro Kankaantaka 4 toimintatavat asiakastyön kirjaamisessa	43
Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta	44
Sospro Kankaantaka 4 kehittämissuunnitelman yhteenveto	44
Sospron omavalvontaohjelma	45
Sospro Kankaantaka 4 omavalvontasuunnitelman seuranta	45

Johdanto

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

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

Sospro Kankaantaka 4 koskevat tiedot

Sospro Pirkanmaa Oy

Y-tunnus: 2017380-6

Hyvinvointialue: Pirkanmaan hyvinvointialue

Sijaintikunta yhteystietoinen: Nokia

Aluehallintoviraston luvan myöntämisaikajankohta: 24.02.2023

Palvelu, johon lupa on myönnetty: Yksityisten ympärivuorokautisten sosiaalipalveluiden tuottaminen

Toimintayksikön / Asuinyksikön nimi: Sospro Kankaantaka, asuinyksikkö 4

Toimintayksikön / Asuinyksikön osoite: Kalkuntie 20, 37150 Nokia

Palvelumuoto: Erityistason laitoshoido

Asiakaspaikkamäärä: 7

Lähiesihenkilö/yksikön johtaja: Tuula Riippi

Lähiesihenkilön/yksikön johtajan puhelinnumero: 0504641973

Lähiesihenkilön/yksikön johtajan sähköpostiosoite: tuula.riippi@sospro.fi

Vastuuhenkilö/toiminnanjohtaja: Ismo Pokela

Vastuuhenkilön/toiminnanjohtajan puhelinnumero: 0408403206

Vastuuhenkilön/toiminnanjohtajan sähköpostiosoite: ismo.pokela@sospro.fi

Yksikön hoito- ja kasvatushenkilöstössä käytetään alihankintana vuokratyövoimaa: Ei

Alihankinta ja ostopalvelut

Alihankintana/ostopalveluna tuotetut palvelut ja palveluntuottajan tiedot:

Kankaantaka 4 yksikön työnhajaajana toimii: Petri Mattila

Miten varmistamme alihankinta/ostopalveluna tuotetun palvelun laadun ja turvallisuuden?

Sospro hankkii henkilöstön työnhajauksen ostopalveluna. Työnhajauksissa 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 mukaan, joka pitää sisällään Sospron turvallisuusohjeistukset sekä laatujärjestelmään kuuluvan poikkeamien hallinnan mallin mukaisen poikkeamien ilmoittamistavan. Vuokratyöntekijän perehdytyksessä otetaan huomioon työtehtävän kesto ja henkilön osaaminen tarvittaviin työtehtäviin. Vuokratyöntekijöitä ei käytetä lastenkodin johtajan eli vastuuhenkilön tehtävissä. Vuokratyöntekijän rikosrekisteriote tarkistetaan viimeistään ensimmäiseen vuoroon tullessa. Hänellä tulee olla mukanaan joko paperinen tai sähköinen rikostaustaote, joka on enintään 6 kk vanha. Vuokratyöntekijöiden salassapitovelvoite sekä asiakastiedon käyttöoikeudet määritetään Sospron ja henkilöstövuokrausyrityksen välisessä Henkilötietojen käsittelysopimuksessa.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

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

Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Sospron lastenkoteihin on laadittu 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 kehittämis ehdotuksia 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.

Sospro Kankaantaka 4 yksikön omavalvontasuunnitelman laatiminen

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

Toiminnanjohtaja Ismo Pokela, p. 040 8403206. Sähköposti: ismo.pokela@sospro.fi

Yksikön johtaja Tuula Riippi, p. 0504641973. Sähköposti: tuula.riippi@sospro.fi

Omavalvontasuunnitelman viimeisin päivitys (pvm): 28.5.2024

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

Omavalvontasuunnitelman päivittämisestä ja seurannasta vastaa yksikön johtaja yhteistyössä toiminnanjohtajan kanssa. Henkilöstö osallistuu omavalvontasuunnitelman laadintaan ja seurantaan 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 sisältöjä käsitellään kuukausittain työryhmäkokouksissa. Omavalvontaan liittyvien epäkohtien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen esihenkilölle kuuluu jokaisen työntekijän velvollisuuksiin.

Missä ja miten omavalvontasuunnitelma on asiakkaiden nähtävillä?

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Omavalvonta suunnitelma säilytetään asuinyksikön ”infoseinällä”. Omavalvontasuunnitelmasta tiedottaminen ja oikeudesta sen näkemiseen tiedotetaan tutustumisen yhteydessä omaohjaajan toimesta, lapsen muuttaessa lastenkotiin.

Luvussa *Asiakkaiden osallisuus* avataan tarkemmin miten lapsilta ja vanhemmilta kerätään palautetta ja kuinka sitä hyödynnetään yksikön omavalvonnan ja laadun kehittämisessä.

Hyvää kohtelua koskevan suunnitelman laatimispäivämäärä: 20.08.2023

Hyvää kohtelua koskevan suunnitelman tarkastuspäivämäärä: 23.11.2023

Miten hyvää kohtelua koskeva suunnitelma on laadittu lasten kanssa:

Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma on laadittu osana omavalvontaa ja yksikön toimintaa ohjaavaksi välineeksi niin henkilökunnalle kuin nuorillekin. Nuoret ovat osallistuneet suunnitelman laatimiseen kertomalla omia kokemuksiaan ja näkemyksiään hyvästä kohtelusta ja yksikön toiminnasta. Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma on yksikön infoseinällä vapaasti nähtävillä ja se käydään yksikköön muuttavien lasten kanssa läpi.

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

Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Toiminta-ajatus

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

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

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

Arvot ja toimintaperiaatteet

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Sospro Kankaantaka 4 toiminta-ajatus ja -periaatteet

Sospro Kankaantaka 4 toiminta-ajatus ja -periaatteet perustuvat yksikön profiilin mukaiseen kasvuympäristöön:

Kankaantaka 4 on profiloitunut tarjoamaan osaamistaan sijaishuollon erityistasoista palvelua 12-17-vuotiaille käytöshäiriöisille pitkäaikaissijoitetuille, sekä kiireellisen sijoituksen kautta tuleville lapsille.

Kankaantaka 4:n tavoitteena on auttaa ja tukea lasta löytämään omat vahvuutensa. Kohtaamme lapsessa olevan hyvän ja autamme kokemaan onnistumisia. Avoin, välittävä ja kannustava ilmapiirimme tukee nuoren minäkuvan ja itsetunnon vahvistumista, sekä vastuullisuuteen kasvamista.

Arjessa painotamme arvostavaa kohtaamista, suunnitelmallista ja osallistavaa omaohjaajatyöskentelyä. Turvallisten aikuisten läsnäolo ja ennakoitava arki mahdollistavat lapsen voimavarojen vahvistumisen. Arki Kankaantaka 4:lla muodostuu yhteisestä tekemisestä, arjen aikatauluista, koulunkäynnistä ja jokaisen elämään merkityksellisten asioiden edistämisestä. Jokaisella lapsella on omat syynsä, miksi hänet on yksikköömme sijoitettu. Nämä ovat asioita, joiden eteen työskennellään, jotta tulevaisuuden näkymät olisivat kaikilla mahdollisimman hyvät. Vaikka kehittämistarpeita onkin, löytyy jokaisella lapsella myös vahvuuksia, jotka pyritään yhteistyössä löytämään ja vahvistamaan. Ohjaajat ovat töissä lapsia varten; tarkoituksena on saada haasteet käännettyä voimavaroiksi ja auttaa lasta itseään tekemään viisaita päätöksiä ja hyviä valintoja oman elämänsä eteen. Tulevaisuuteen voi jokainen meistä vaikuttaa!

Kohtaamme lapset ja perheet ennakkoluulottomasti ja uteliaasti, jokainen lapsi ja perhe on arvokas ja ansaitsee tulla kohdatuksi omana itsenään. Pyrimme löytämään jokaisen haasteellisestikin käyttäytyvän lapsen käyttäytymisen syyn ja näkemään lapsen oireilun taakse.

Yksikössä pyrimme luomaan kodinomaisen ilmapiiri ja kasvatetaan lapsia siihen, että jokainen hoitaa oman osuutensa yksikössä niin arjen aikataulujen noudattamisen, siisteyden, kuin käyttäytymisenkin osalta. Luomme turvallisen ja strukturoidun ympäristön, joka mahdollistaa kuntoutumisen, elämäntaitojen kehittymisen ja psyykkisen voinnin vakautumisen.

Tilat ovat uudet ja suunniteltu käyttötarkoitukseensa. Runkomateriaalina on hirsi, joka luo kodikkaan tunnelman sisätiloihin ja pihapiiriin. Pihapiirissämme toimii Nokian kaupungin erityisopetusryhmä, jossa opetuksesta vastaa erityisopettajat ja koulunkäynninohjaajat.

Henkilökunta koostuu sosiaali- ja terveysalan ammattilaisista. Työryhmästämme löytyy monipuolista osaamista, mahdollistamme ja tuemme henkilöstön jatkuvaa kouluttautumista, sekä tuomme opitun isoksi osaksi arkeamme.

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 toimitalle 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 parhaamista sähkökatkossa](#)

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

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

Laatupoikkeamina tunnistamme 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.

Tietoturvapoikkeamina 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 asiakaskokemuksekyselyn avulla. Asiakkailtamme, heidän läheisillään sekä yhteistyökumppaneillamme on mahdollisuus antaa palautetta asiakkaittemme palveluun liittyvistä asioista suoraan toimintayksikköön puhelimitse, sähköpostitse sekä sähköisesti nimellä tai anonymisti 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 yksikkökohtaisiin selvityspyyntöihin liittyvänä ohjauksena ja päätöksinä sekä ohjaus- ja valvontakäytänteihin liittyvänä ohjauksena ja neuvontana.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

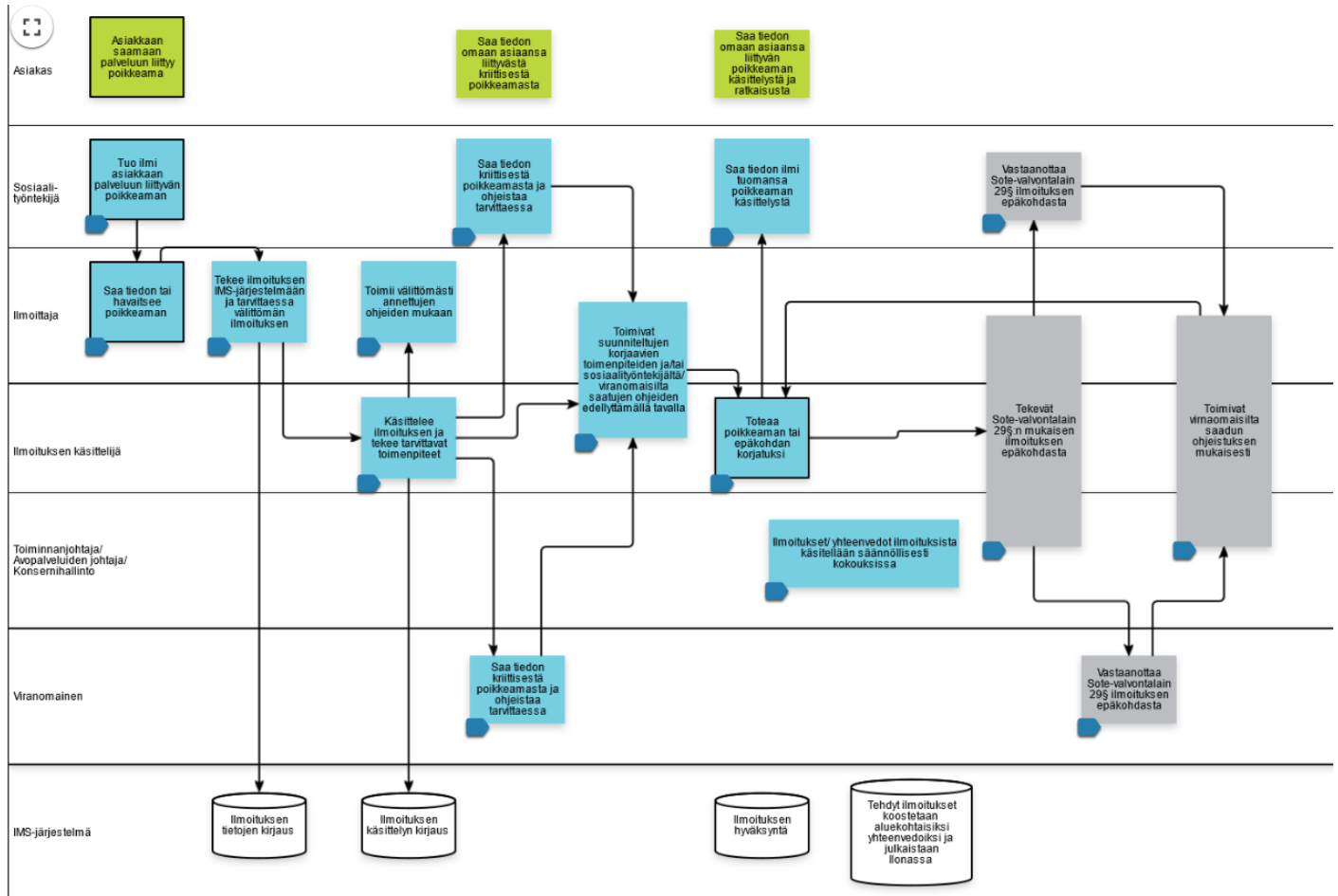
Olemme kuvanneet Sospron tavan hallita poikkeamia prosessikaaviona. Prosessikaavioimme kertoo, miten ilmoitamme ja käsittelemme poikkeamia. Prosessikaavion sisältöön on linkitetty työvaiheiden kuvaukset ja ohjeet dokumentteina. Poikkeamien hallinta -prosessimme tavoitteena on näin auttaa tunnistamaan 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 työsuojelupäälliköstä, laatu- ja kuntoutusjohtajista koostuva Turvallisuuden johtoryhmä. Turvallisuuden johtoryhmä työskentelee tiiviisti yksiköiden asiakas-, henkilöstö- ja tilaturvallisuudesta vastaavien esihenkilöiden kanssa ja tukee esihenkilöitä riskienarvioinnin sekä turvallisuutta edistävien toimintatapojen kehittämisessä. Jokaisen yksikön 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 ennakointia korostavista toimintatavoista
 - Turvallisuus on pieniä tekoja, ohje
 - Yksikkökohtainen valmius ja varautumissuunnitelma, lomakepohja
 - Yksikkökohtainen varautumissuunnitelma Koronan varalle, lomakepohja
 - Yksikkökohtainen Leirien ja retkien turvallisuussuunnitelma, lomakepohja
 - Työhön saapuvan muistilista, ohje
 - 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

Sospro Kankaantaka 4 riskienhallinnan toimeenpanon ohjeet

Asuinyksikössä arvioidaan väkivallan riskien mahdollisuutta ja henkilöstö on koulutettu kohtaamaan mahdollisia väkivaltatilanteita, henkilökunta on käynyt MAPA-koulutuksen. Ennakointi ja arjen turvalliset rakenteet ovat väkivallan ennaltaehkäisyssä ensisijaisia keinoja. Henkilökunnalla on käytössä radiopuhelimet, joilla voi uhka- ja vaaratilanteissa hälyttää apua tarvittaessa muista asuinyksiköistä.

Esihenkilöpäivystyksen kautta esihenkilö on tavoitettavissa ympäri vuorokauden.

Paloturvallisuutta harjoitellaan yhdessä työryhmän ja lasten kanssa vähintään kerran vuodessa. Lisäksi jokaisen

lapsen ja työntekijän kanssa käydään läpi paloturvallisuusasiat tämän tullessa yksikköön.

Keittiössä käytettävät veitset ym. terävät työvälineet säilytetään lukituissa laatikoissa ja kaapeissa.

Ulko-ovet pidetään aina lukittuna ulkoapäin ja sen avaa vuorossa oleva ohjaaja. Ovista kulkeva huolehtii niiden lukkiutumisesta. Ulospäin asuinyksiköstä pääsee aina.

Riskikartoitus tehdään työterveyshuollon kanssa. Työterveyshuolto tekee riskienkartoituksen säännöllisesti.

Riskien tunnistaminen

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

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

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

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

Ilmoitusvelvollisuus

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

Poikkeamien hallinnan malli sisältää sosiaalihuollon henkilöstön veloitteen 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 asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Asiakkaan palvelun laatuun tai turvallisuuteen liittyvä kriittinen epäkohta tai sen uhka ilmoitetaan aina asiakkaan palvelun tilaajalle sekä hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Sospron henkilöstöllä on edellä mainittuihin lakipykäliin perustuva ilmoitusvelvollisuus palvelun järjestäjälle ja aluehallintoviranomaiselle asiakkaan palveluun liittyvistä sellaisista puutteista, joita Sospro ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisoin toimin.

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

Mikäli asiakkaaseen kohdistuvaa poikkeamaa ei saada, syystä tai toisesta, Sospron omassa organisaatiossa korjatuksi, on henkilöstöllä sosiaali- ja teveydenhuollon 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 käsitteleminen

Henkilöstön havaitsemat poikkeamat sekä asiakkailtamme tai heidän läheisiltään tai yhteistyökumppaneiltamme saatu palaute käsitellään aina työryhmän lähiesihenkilön toimesta, ellei ilmoituksen tekijä tai palautteen antaja ole halunnut merkitä vastuuhenkilöksi jotain toista esihenkilöä tai konsernihallinnon asiantuntijaa. Ilmoituksen tai palautteen vastuuhenkilöksi nimetty henkilö harkitsee tarvitseeko 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 tahoa suunnittelemaan korjaavia toimenpiteitä. Esihenkilöiden operatiivisessa kokouksessa käsitellään kaksi kertaa kuukaudessa yksikön toimintaan liittyvät epäkohdat ja sovitaan toimintatapoihin ja/tai ohjeistuksiin liittyvistä kehitystoimenpiteistä sekä niiden seurannan aikataulusta.

Poikkeamailmoitusten käsittelyä helpottaa ilmoitusraportit, jotka julkaistaan Ilonassa Poikkeamien hallinta sivulla jokaiselle yksikölle erikseen. Poikkeamailmoitukset ovat avoimena koko henkilöstölle, joten niihin ei kirjata mitään salassapidettävää henkilötietoa. Esihenkilöille julkaistaan myös Power BI-työkalun avulla mittariraporttitietoa poikkeamailmoitusten kehityksestä, käsittelyajoista, sisällöistä ja vakavuusluokittelusta. Mittariraporttitieto on tarkoitettu esihenkilön tueksi, kun hän seuraa ja käy poikkeamiin liittyvää tilannekuvaa läpi työryhmänsä sekä oman esihenkilönsä kanssa.

Korjaavat toimenpiteet

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

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

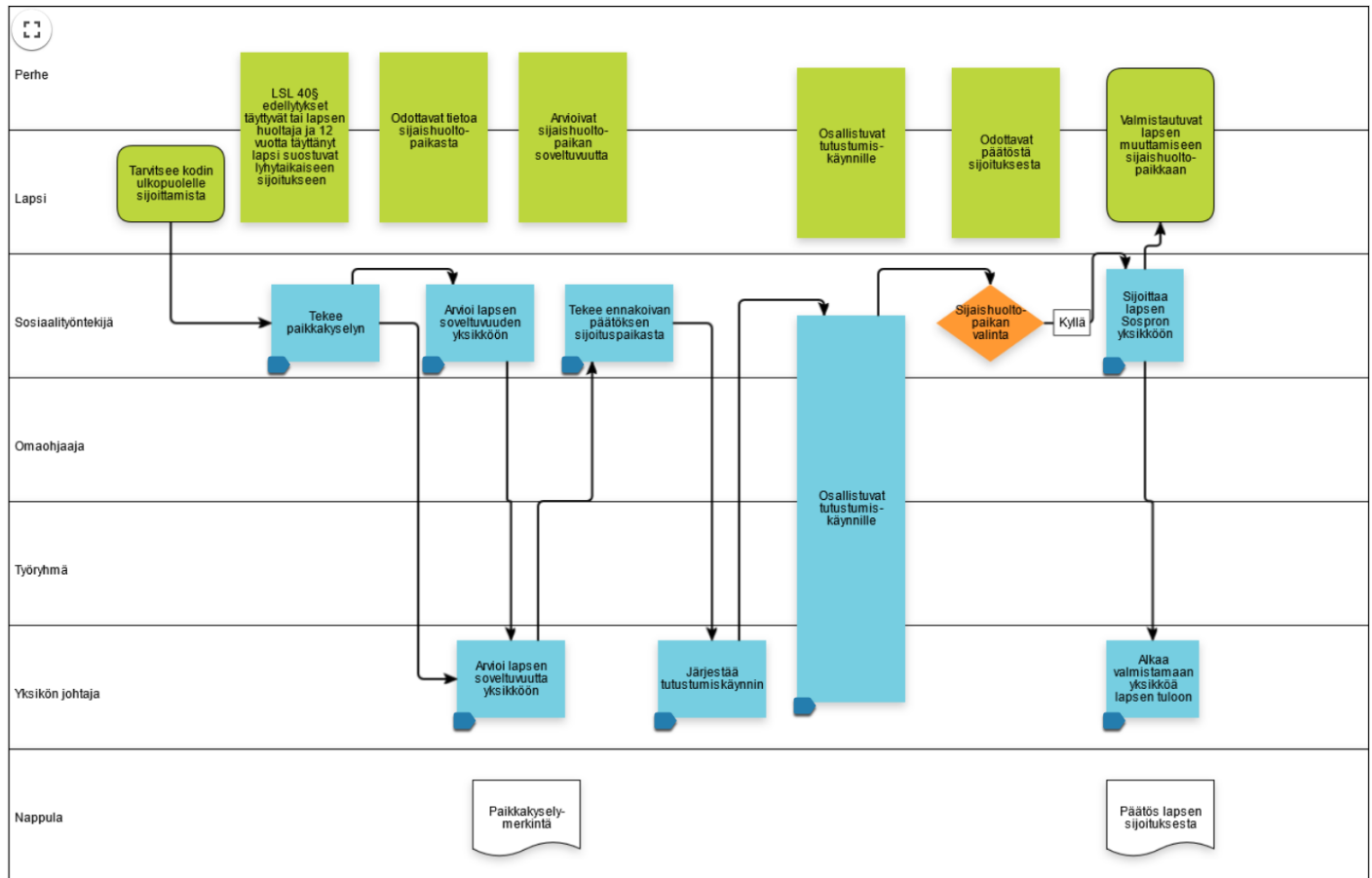
Hoito- ja kasvatussuunnitelma lastensuojelun sijaishuollossa

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 päättyminen

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

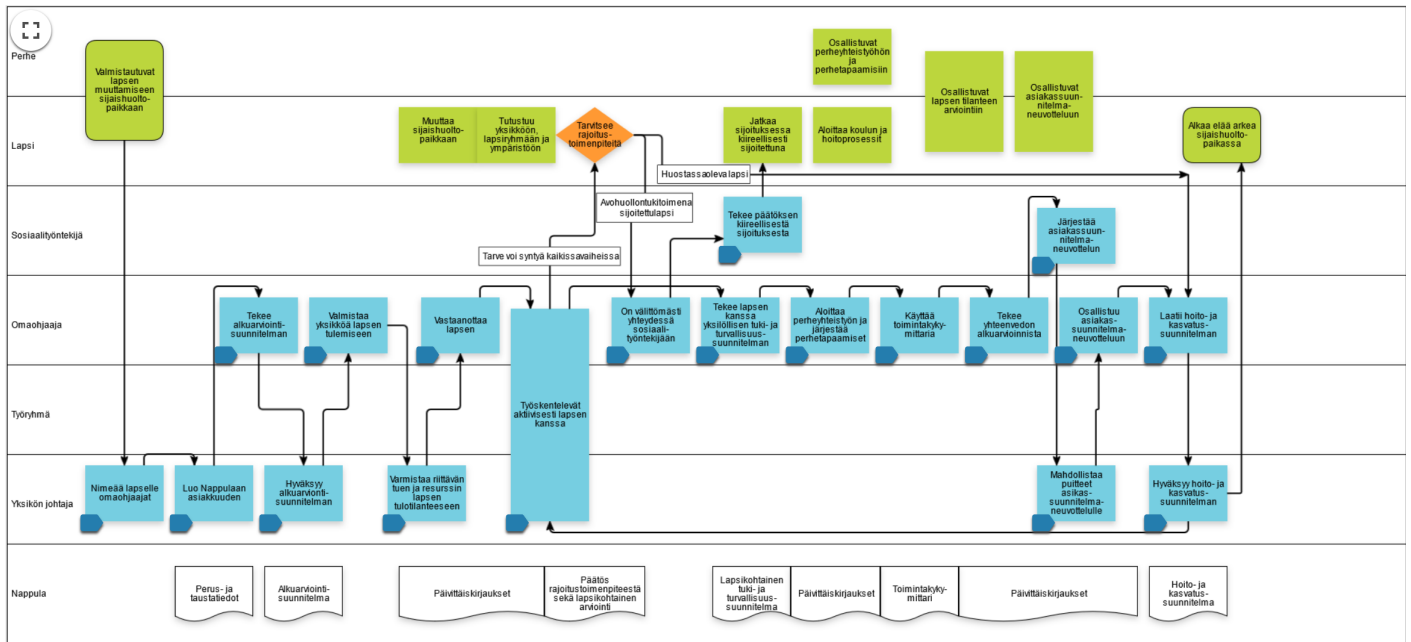
Sijaishuoltomuodon ja -paikan valinta



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

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

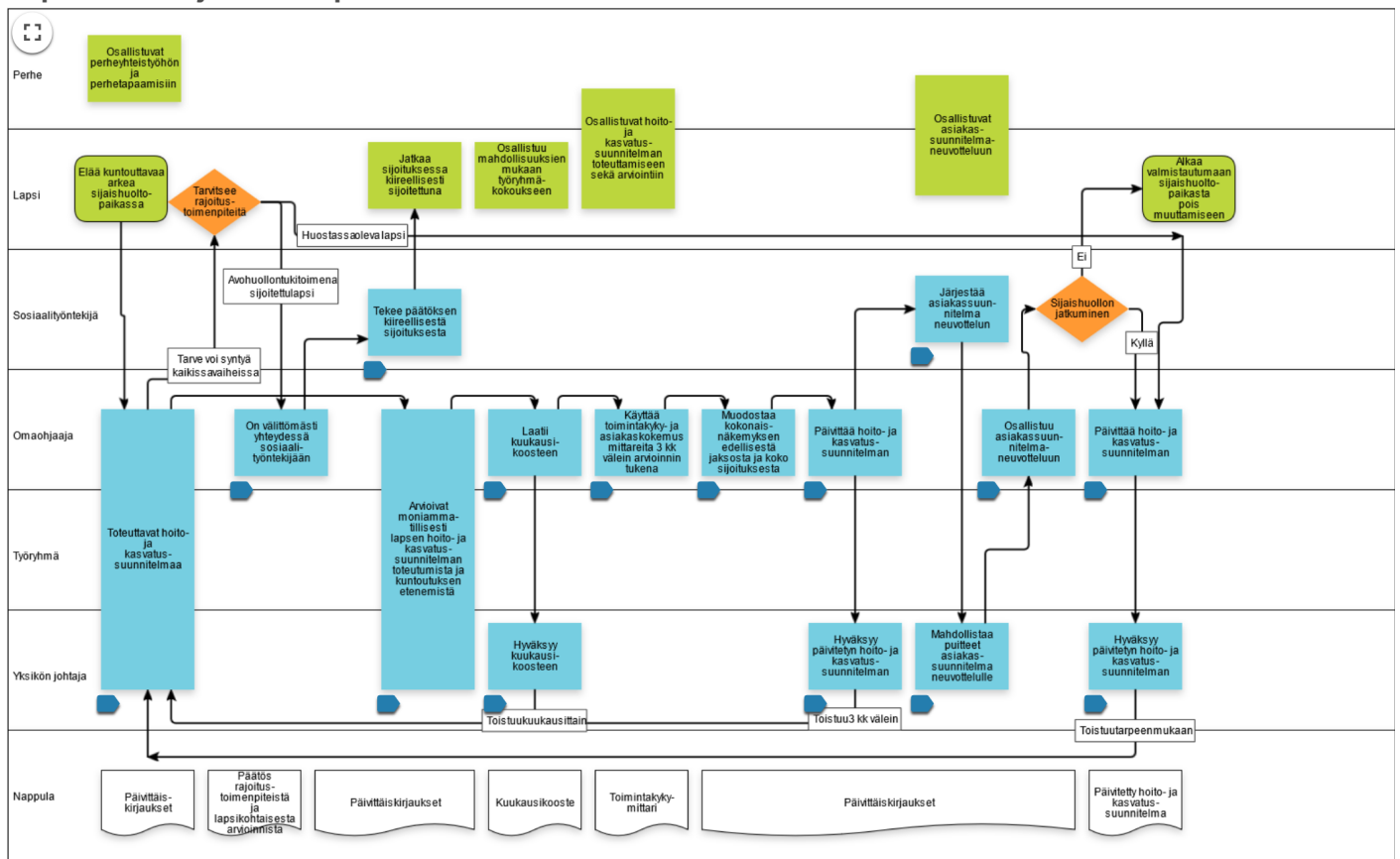
Lapsi otetaan hänen ikätasonsa huomioiden mukaan oman hoito- ja kasvatussuunnitelmansa laatimiseen. Omaohjaajatyöskentelyyn kuuluu lapsen kanssa käytävä säännöllinen keskustelu hoito- ja kasvatussuunnitelman sisällöstä, tavoitteista ja toimintatavoista, joilla niitä pyritään saavuttamaan. Lapsen mielipide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

Lapsen vanhemmat otetaan myös mukaan hoito- ja kasvatussuunnitelmien laatimiseen sekä tavoitteiden toteutumisen arviointiin. 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.

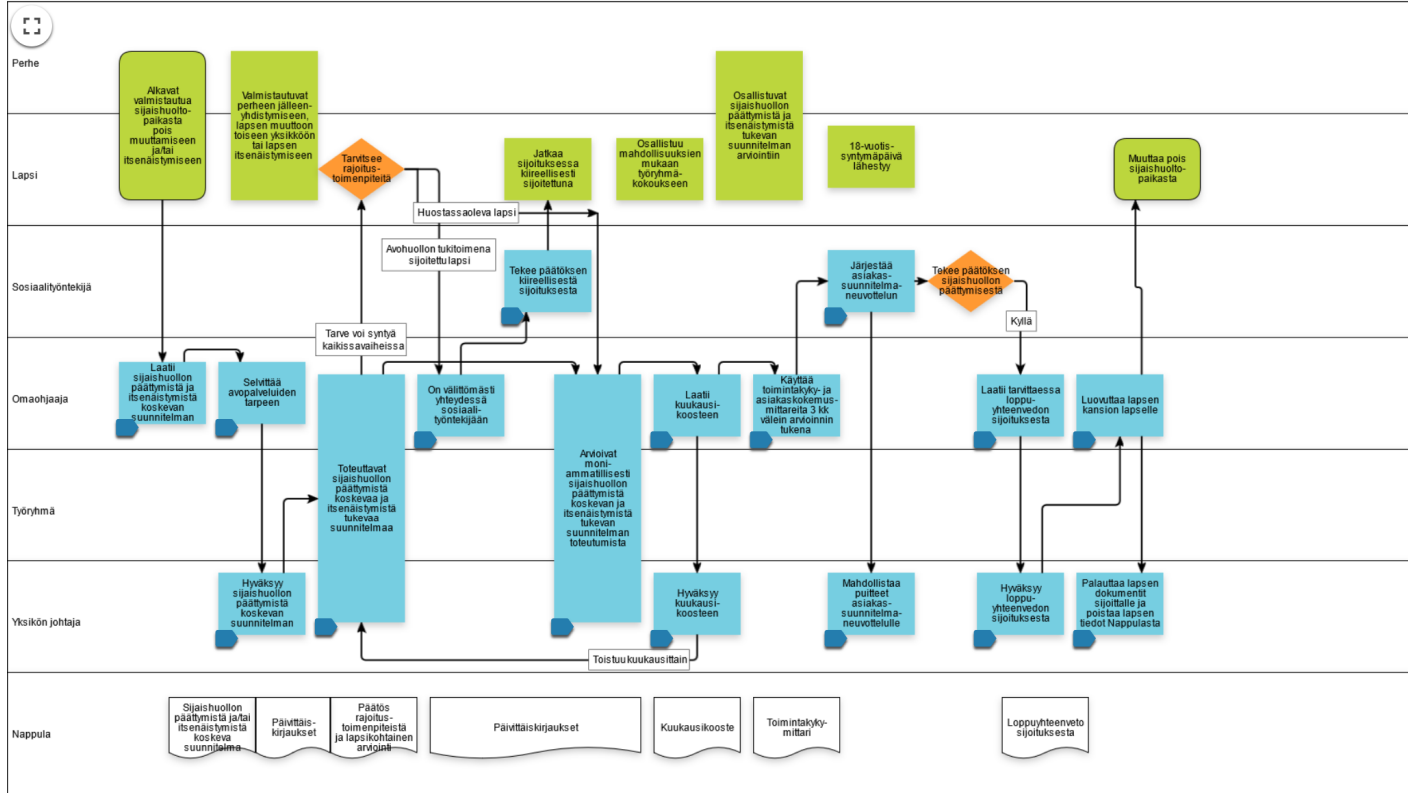
Lapsen arki sijaishuoltopaikassa-prosessi kertoo miten lapsen ja hänen perheensä kanssa työskennellään tavoitteellisesti ja kuntouttavasti lapsen arjessa.

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 herkkyyden lapsen kokemuksille ja tunnetiloille, korostaa oleellisesti kasvatuksellisia seuraamuksia rajoitustoimenpiteiden käytön sijaan.

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

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

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

Keskeisiä ennaltaehkäiseviä toimenpiteitämme ovat mm:

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



SOSPRO

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

Sospro Kankaantaka 4 toimintatavat itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi

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

Keskustelut lapsen kanssa ovat tärkeässä osassa itsemääräämisoikeuden toteutumisessa ja lapsen mielipiteiden selvittämisessä. Lapsen mielipide häntä koskeviin asioihin selvitetään keskustelemalla yhdessä lapsen kanssa.

Lapsi saa itse päättää vapaa-ajanvietostaan ja harrastuksistaan. Yksikössä lapsella on käytössä oma huone, jonka sisustukseen lapsi voi vaikuttaa. Lapsella on omassa huoneessaan oikeus yksityisyyteen.

Lapset kohdataan yksikössä yksilöinä ja jokaista lasta tuetaan kohti omannäköistä elämää.

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 lapsen ja lapsen huoltajien kanssa.

Yksikössä on luotu säännöt, joita jokaisen tulee noudattaa, jotta yksikössä arki sujuu ja kaikkien on turvallista olla. Yksikköön on luotu viikkoaikataulu, joka määrittelee mm. paluuajat, ruokailuajat ja nukkumaan menoajat. Asuinyksikön viikkoaikataulu ja säännöt ovat aina kaikkien nähtävillä ja ne käydään läpi lapsen muuttaessa yksikköön. Jokainen lapsi on yksilö ja meillä on olemassa sääntöjä ja käytäntöjä, jotka koskettavat kaikkia, mutta myös yksilöllisiä käytäntöjä, jolloin lapsen kehitystaso huomioidaan. Lapselle annetaan lapsen kehitystaso huomioiden rajoja ja vastuuta.

Kasvatukselliset seuraamukset ovat ensisijaisia, ja jos ne eivät riitä, harkitaan rajoitustoimenpiteiden käyttöä. Kaikista rajoitustoimista tehdään rajoittamispäätös (LSL 74§) ja toimitaan rajoituspäätös ohjeistuksen mukaan.

Teemme avointa yhteistyötä lasten vanhempien ja lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa. Vakavista ja selkeästi lain vastaisista rikkomuksista toimimme lain vaatimalla tavalla.

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

Rajoitustoimenpiteiden tarve arvioidaan aina tilanne- ja lapsikohtaisesti. Rajoitustoimenpiteet perustuvat lastensuojelulakiin ja niille on oltava aina selkeät perusteet. Työryhmää ohjataan säännöllisesti rajoitustoimenpiteiden käytössä ja rajoitustoimenpiteistä on olemassa kirjallinen ohjeistus.

Rajoitustoimenpiteet on lueteltu lastensuojelulaissa:

- Yhteydenpidon rajoittaminen
- Yhteydenpidon rajoittamista koskeva päätös
- Aineiden ja esineiden haltuunotto
- Henkilötarkastus
- Henkilökatsastus
- Omaisuuden, lähetysten ja tilojen tarkastaminen ja lähetysten luovuttamatta jättäminen
- Kiinnipitäminen
- Liikkumisvapauden rajoittaminen
- Luvatta laitoksesta poistuneen lapsen palauttaminen

- Eristäminen
- Erityinen huolenpito 12 vuotta täyttäneelle lapselle
- Erityisen huolenpidon järjestäminen
- Erityisen huolenpidon toimeenpano

Yksikössä työskentelevän henkilökunnan tehtävä on kertoa lapsille erilaisista rajoitustoimenpiteistä sekä siitä, millainen toiminta johtaa mihinkin rajoitustoimenpiteisiin. Lapsille myös kerrotaan heidän mahdollisuudestaan kysyä lisätietoja aina halutessaan. Lastensuojelulaista löytyy kaikkia koskevat yhteiset säännöt sijaishuollon rajoituksista.

Yksikössä käytetään lastensuojelulain mukaisia rajoitustoimenpiteitä, jos se lapsen hoidon ja huolenpidon kannalta on välttämätöntä. Rajoitustoimenpiteiden käytön yhteydessä on tärkeä varmistaa, että lapsi ymmärtää miksi häntä rajoitetaan sekä selvittää lapsen mielipide rajoituksen käytöstä. Rajoitustoimenpidepäätökset käydään aina läpi lapsen kanssa ja niistä kirjataan rajoituksen lapsikohtainen arviointi. Lapsella täytyy myös tuoda esiin, mitä hän voi tehdä, jos kokee olevansa erimielistä käytetyn rajoitustoimenpiteen tarpeellisuudesta.

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 yksilöllisyyttään kunnioittaen. Lasta ja hänen perhe- ja kulttuuritaustaansa kunnioitetaan ja sitä tuetaan yksilöllisesti. Lapsen perhe- ja kulttuuritausta otetaan aina huomioon lastenkodin yhteisössä.

Sospro Kankaantaka 4 toimintatavat asiakkaan asiallisen kohtelun varmistamiseksi

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

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 perustuu 1.1.2024 voimaan tulleeseen Sote-valvontalain 29§:ään. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Palvelunjärjestäjälle tehtävä ilmoitus osoitetaan Pirkanmaan hyvinvointialueella vastaavalle sosiaalihuollon johtajalle Minna Kuuselalle, minna.kuusela@pirha.fi.

Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Esihenkilö vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuus-käytännöistä, asia käydään läpi perehdytysvaiheessa.

Mikäli epäkohta 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 tilanne tai vaaratilanne?

Asiakkaan ja tarvittaessa hänen huoltajiensa ja sosiaalityöntekijän kanssa keskustellaan asiasta, 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.

Sospro Kankaantaka 4 toimintatavat asiakkaiden ja läheisten osallisuuden varmistamiseksi

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

Yksikössä kerätään säännöllisesti asiakaspalautetta, joista saadun tiedon perusteella kehitetään myös yksikön omavalvontaa.

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Asiakaspalaute kysytään neljä kertaa vuodessa yksikköön sijoitetuilta lapsilta, heidän huoltajiltaan sekä lasten asioista vastaavilta sosiaalityöntekijöiltä. Palautetta kerätään myös vuorovaikutuksessa lapsen, vanhempien ja sosiaalityöntekijän kanssa. Saadut palautteet käsitellään työryhmässä.

Palaute kerätään Webropol-kyselylomakkeella, joka voidaan täyttää yksikön tabletilla. Vaihtoehtoisesti palautelinkin voi välittää puhelimitse tai sähköpostilla. Palautteen voi jättää nimettömänä.

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

Yksikön toimintaa arvioidaan ja kehitetään saadun palautteen perusteella. Asiakaspalautteet käydään työryhmän kanssa läpi. Palautteiden avulla yksikön toiminnasta nostetaan sekä onnistumisia, että kehittämiskohteita. Yksikön toimintasuunnitelmassa nimetään konkreettisia toimenpiteitä, miten kehittämiskohteena olevat tavoitteet pyritään saavuttamaan.

Sospro Kankaantaka 4 asiakkaana olevien oikeusturva

Sospro Kankaantaka 4 palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus yksikön vastuuhenkilölle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan käsittelee asian ja antaa siihen kirjallisen, perustellun vastauksen kohtuullisessa ajassa.

Sospro Kankaantaka 4 saapuneen muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot:

Toiminnanjohtaja Ismo Pokela, p. 0408403206. Sähköposti: ismo.pokela@sospro.fi

Kalkuntie 20, 37150 Nokia

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.)

Sähköpostiosoite: 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.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista:

Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista ja sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitaan. Kuluttajaneuvonnasta saat maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa.

Kuluttajaneuvonta:

- Avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta)
- Antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista
- Neuvoa asunto- ja kiinteistökaupan ongelmissa

1. Tee valitus yritykselle

Ota aina ensin yhteyttä yritykseen, jonka kanssa olet tehnyt kaupat. Tee reklamaatio mahdollisimman pian virheen havaitsemisesta ja pyri neuvottelemaan sopivasta hyvityksestä. Vaatimus kannattaa tehdä kirjallisesti.

2. Ota yhteyttä kuluttajaneuvontaan

Jos valituksesi yritykselle ei tuota toivomaasi tulosta, ota yhteyttä kuluttajaneuvontaan. Kuluttajaneuvonnasta saat maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa.

Kuluttajaneuvonnassa voit asioida puhelimitse soittamalla numeroon 029 505 3050 (ma, ti, ke, pe klo 9–12, to 12–15).

Puhelinpalveluun kannattaa jättää soittopyyntö, jolloin sinun ei tarvitse jäädä jonottamaan, vaan neuvoja soittaa takaisin. Puheluihin vastataan soittojärjestyksessä, joten neuvojan takaisinsoitto voi tulla nopeastikin.

Soittopyyntöä ei ole mahdollista jättää salaisesta numerosta soittaessa. Otathan asiaan liittyvät paperit valmiiksi esille, kun soitat kuluttajaneuvontaan.

Jos asiasi on jo käsittelyssä kuluttajaneuvonnassa ja olet saanut neuvojan suorat yhteystiedot, saat nopeimmin vastauksen kysymykseesi ottamalla yhteyttä suoraan asian käsittelijään puhelimitse tai sähköpostilla.

Voit asioida kuluttajaneuvonnan kanssa myös sähköisesti yhteydenottolomakkeella.

Neuvoja vastaa yhteydenottoon puhelimitse tai sähköpostilla viimeistään viiden työpäivän kuluessa. Vastauksen saat pääsääntöisesti puhelimitse. Soitto tulee 029-alkuisesta numerosta tai soittajana saattaa näkyä "tuntematon numero". <https://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta/>

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston päätoimipaikka:

Postiosoite: PL 5, 13035 AVI

Kirje tulee lähettää Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastolle PL-osoitteeseen (ei käyntiosoitteeseen). Osoita kirjeesi vain aluehallintovirastolle (virkamiehen nimellä tuleva posti voi aiheuttaa viivettä asian käsittelyyn).

Käyntiosoite: Wolffintie 35, Vaasa

kirjaamo.lansi@avi.fi

Puhelinvaihde: 0295 016 000

Faksi: 06-317 4817

Avoinna: ma–pe klo 8.00–16.15

Virallinen asiointi (mm. tiedustelut, kantelut, valitukset): ole yhteydessä viraston kirjaamoon, kirjaamo.

lansi@avi.fi

Kirjaamo ottaa vastaan viralliset asiakirjat, kirjaa ne asianhallintajärjestelmään ja antaa tietoa asiaa hoitavasta viranomaisesta.

Työsuojelu:tyosuojelu.lansi@avi.fi

Viestintä:viestinta@avi.fi

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

Tampereen toimipaikka:

Postiosoite: PL 5, 13035 AVI

Kirje tulee lähettää Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastolle PL-osoitteeseen (ei käyntiosoitteeseen). Osoita kirjeesi vain aluehallintovirastolle (virkamiehen nimellä tuleva posti voi aiheuttaa viivettä asian käsittelyyn).

Käyntiosoite: Yliopistonkatu 38, Tampere

Jyväskylän toimipaikka:

Postiosoite: PL 5, 13035 AVI

Kirje tulee lähettää Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastolle PL-osoitteeseen (ei käyntiosoitteeseen). Osoita kirjeesi vain aluehallintovirastolle (virkamiehen nimellä tuleva posti voi aiheuttaa viivettä asian käsittelyyn).

Käyntiosoite: Hannikaisenkatu 47, 40100 Jyväskylä

Sovi henkilökohtaisista tapaamisista etukäteen ko. asiantuntijan kanssa.

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

Yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään Sospro Kankaantaan johtoryhmässä, joka päättää asian käsittelyn etenemisestä.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle? 14 vrk

Sospro Kankaantaka 4 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?

Lapselle tulee olla nimettynä sijoittavan kunnan toimesta lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Yksikössä varmistetaan, että lapsella on tiedossa kuka hänen vastuusosiaalityöntekijänsä on, ja se, että lapsella on sosiaalityöntekijän yhteystiedot yhteydenottoa varten.

Jokaiselle sijoitetulle lapselle nimetään kaksi omaohjaajaa, jotka työskentelevät tiiviisti lapsen kanssa sijoituksen ajan.



SOSPRO

Palvelun sisällön omavalvonta

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

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

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

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

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

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

Sospro Kankaantaka 4 hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Miten Sospro Kankaantaka 4 edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä?

Yksikön arki rakentuu koulun lisäksi arjen askareista, kuten yhdessä olosta, vapaa-ajan harrastuksista, kodinhoidosta, ruuan laitosta ja ulkoilusta. Arkea ohjaa yhteinen strukturoitu viikko- ja päiväohjelma, jonka sisälle on rakennettu jokaiselle lapselle oma yksilölliset tarpeet huomioiva viikko- ja päiväohjelma. Viikko ja päivärytmillä

pyritään tukemaan lasten arjen sujuvuutta, riittävää unta, ravintoa, liikuntaa ja saamaan lapsilla onnistumisen kokemuksia oman elämänhallintansa osalta.

Lastenkodissa opetellaan aikuisen ohjauksella erilaisia kodinhoidollisia taitoja, kuten pyykinpesua, ruuanlaittoa ja siivoamista. Lapset osallistuvat omilla kyvyillään lastenkodin arjen askareisiin aikuisten kanssa.

Jokaisen lapsen fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä arvioidaan arjessa aktiivisesti, lisäksi käytössä neljä kertaa vuodessa täytettävä toimintakykymittari. Omaohjaajat suunnittelevat kunkin lapsen yksilöllisen hoito- ja kasvatussuunnitelman asiakassuunnitelmaan pohjautuen, suunnitelmaan nostetaan em. osa-alueiden kehittymisen tavoitteita.

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

Pyrimme tukemaan jokaiselle lapselle lastenkodin ulkopuolista omaa harrastusta ja tähän on ositettu selkeä kuukausittain rahamäärä. Jokaista lasta kannustetaan ja ohjataan yksilöllisesti ikä- ja taitotaso huomioiden. Ohjaajat auttavat sopivan harrastuksen löytymisessä.

Kankaantaan pihapiiri on lapsia osallistava ja aktiviteetteihin kannustava. Pihalta löytyy esimerkiksi kiipeilytelineitä, trampoliini, koripallokentät, beachvolley-kenttä ja keinu. Lisäksi nuorten käytössä on kuntosali. Lapsilta on kysytty palautetta ja kehittämisehdotuksia pihapiirin suunnitteluvaiheessa.

Viikko ohjelmaan sisältyy asuinyksikön toimintapäivä, johon osallistuvat työvuorossa olevat työntekijät ja lapset. Tarkoituksena on tarjota lapsille kokemuksia yhteisistä hetkistä, liikkuen ja harrastaen. Lasten toiveita toimintapäivien sisällöstä kysytään viikoittain nuortokokouksessa.

Yksikössä järjestetään koulujen loma-aikoina retki- ja leiritoimintaa, joiden suunnitteluun lasten on mahdollista osallistua.

Hoito- ja kasvatussuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

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

Henkilökunta on lapsen arjessa aktiivisesti läsnä, jolloin arjen toimintojen ohessa kuntouttavan toiminnan arviointi ja havainnointi tapahtuu vuorovaikutuksessa lapsen ja aikuisten kanssa. Havainnot kirjataan asiakastietojärjestelmä Nappulaan, josta pystytään seuraamaan lapsen tilanteen kehittymistä ja tavoitteiden toteutumista.

Jokaisen sijoitetun lapsen kohdalla tehdään aktiivista omaohjaajatyötä. Omaohjaajat suunnittelevat lapsen hoito- ja kasvatussuunnitelmaan nimettyjen tavoitteiden mukaisesti lapselle kuntouttavaa toimintaa. Omaohjaajapalaverissa omaohjaajat arvioivat yhdessä yksikön johtajan kanssa hoito- ja kasvatustyön tavoitteita ja niiden toteutumista. Lapsen toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntoutumista arvioidaan arjessa aktiivisesti.

Yksikössä on käytössä toimintakykymittari, jonka avulla saadaan tietoa lapsen hoito- ja kuntoutustyön edistymisestä.

Lapsen tilannetta arvioidaan kuukausittain työryhmäkokouksissa, joissa koko yksikön henkilökunta on läsnä.

Sospro Kankaantaka 4 ravitsemus ja hyvää ruokahuoltoa tukevat toimintatavat

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Yksikössä on säännölliset ruoka-ajat ja ruoka tarjolla viisi kertaa vuorokaudessa; aamupala, lounas, välipala, päivällinen ja iltapala.

Ruoat valmistetaan yksikössä ohjaajien toimesta, nuorilla on halutessaan mahdollisuus osallistua ruoanlaittoon.

Ruoka tilataan yksikköön Nokian Prismasta, tarvittaessa tehdään täydennysostoksia kaupassa käymällä. Yksikössä on käytössä viiden viikon kiertävä ruokalista. Lasten toiveita ruokalistan sisällöstä kysytään säännöllisesti nuortokokouksissa.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Lapsen erikoisruokavaliot selvitetään heti lapsen tultua yksikköön. Erityisruokavaliot huomioidaan yksikön ruokahuollossa. Myös esimerkiksi eri kulttuureihin liittyvät ruokarajoitteet huomioidaan.

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

Nuoria ohjataan säännölliseen ruokailurytmiin ja terveellisiin ruokailutottumuksiin. Nuorten osallistumista ruokailuihin seurataan ja tarvittaessa asiasta käydään nuorten kanssa keskustelua.

Sospro Kankaantaka 4 hygieniakäytännöt

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

Yksikössä kiinnitetään huomiota hygieniakasvatukseen kunkin nuoren tarpeiden mukaisesti. Nuoria ohjataan hygieeniseen toimintaan ja oman hygienian hoidossa.

Hygieniakäytännöistä on oma ohjeistuksensa, kuten siivouksen ja ruuan käsittelyn osalta.

Miten yksikön asuinhuoneiden siivous on järjestetty?

Asuinhuoneiden siivoukseen on laadittu oma ohjeistuksensa ja siivouspäivä on kerran viikossa, tarpeen mukaan useammin.

Siivouspäivänä nuoret siivoavat joko itsenäisesti tai ohjaajien tuella oman huoneensa. Nuoria ohjataan myös siihen, että oma huone pidetään siistinä ja omat sotkut siivotaan. Ohjaajat tarkistavat, että nuoren huone tulee asianmukaisesti siivotuksi.

Miten yksikön yleisten tilojen siivous on järjestetty?

Yksikössä jokainen työntekijä ja nuori huolehtii omien sotkujen siivoamisesta. Ohjaajat ohjaavat nuoria siisteytason ylläpidossa. Yleiset tilat siivotaan tarpeen mukaisesti; keittiö, vessat ja eteinen päivittäin, muita tiloja viikoittain. Yleistä siisteyttä pidetään ohjaajien toimesta yllä tarpeen mukaan. Tarvittaessa voidaan käyttää ulkopuolista siivouspalvelua. Yksikön siivouspäivänä yksikön yleiset tilat on jaettu siivousalueisiin ja jokainen nuori vastaa vuorollaan oman siivousalueensa siivouksesta. Tätä kautta nuorille opetetaan tärkeitä arjen hallinnan taitoja. Siivoaminen perustuu yhteiseen tekemiseen ja taitojen kartuttamiseen yhdessä aikuisen kanssa, eikä vastuu yksikön siisteydestä ole nuorten harteille.

Miten yksikön pyykkihuolto on järjestetty?

Yksikössä on kodinhoitohuone, jossa pesu- ja kuivauskoneet pyykeille. Nuoria ohjataan pesemään pyykkinsä itse, tarvittaessa ohjaajan tuella. Ohjaajat huolehtivat yleisissä tiloissa olevien tekstiilien yms. pesusta.

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

Yksikössä on keittiön omavalvontasuunnitelma, jossa ohjattu siivous- ja puhtaanapitokäytänteet. Jokainen työntekijä perehdytetään siivous- ja hygieniaikäytänteisiin työsuhteen alussa. Jokaisella lastenkodin ruuan käsittelyyn osallistuvalla henkilöllä on voimassa oleva hygieniaoppi.

Sospro Kankaantaka 4 infektioiden torjunta

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot:

Toiminnanjohtaja Ismo Pokela, p. 040 8403206 ismo.pokela@sospro.fi

Yksikön johtaja Tuula Riippi, p. 050 4641973 tuula.riippi@sospro.fi

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Yksikössä on toimintaohjeet tarttuvien sairauksien leviämisen estämiseen. Yksikön esihenkilö ja vastuusairaanhoidaja antavat tilanteissa tarvittaessa lisäohjeita. Tartuntatautiin leviäminen pyritään estämään tarvittaessa eriyttämällä sairastunut muista ja kiinnittämällä huomiota hyvään hygieniaan sekä tilojen ja pintojen desinfiointiin. Tarvittaessa lisäohjeita pyydetään tartuntataudeista vastaavasta terveydenhuollon yksiköstä.

Sospro Kankaantaka 4 terveyden- ja sairaanhoito

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

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. Yksikköön sijoitetulle lapselle varataan tulotarkastusaika Nokian terveystieteiden keskukseseen.

Perusterveydenhuolto järjestetään Nokian terveystieteiden keskuksessa. Tarvittaessa terveystieteiden keskukselta tehdään lähete erikoissairaanhoidon puolelle.

Erikoissairaanhoidon järjestetään Tampereen yliopistollisen sairaalan poliklinikoilla lapsen tarpeen mukaisesti.

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

Hammashoito hoidetaan Nokian hammashoitolassa. Hampaiden ja suun terveydestä huolehtiminen toteutetaan yksikössä aikuisen tuella. Lapselle annetaan heti sijoituksen alussa tarvittavat välineet (hammasharja, hammastahna) hampaiden hoitoon. Lapsia ohjataan hampaiden pesussa jokaisen yksilöllisen tarpeen mukaan ja huolehditaan hampaiden pesun toteutumisesta suositusten mukaisesti kaksi kertaa vuorokaudessa.

Ensiaputilanteet hoidetaan Nokian terveystieteiden keskuksen päivystyksessä tai Tampereen yliopistollisen sairaalan ensiavussa.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Yksikköön sijoitetun lapsen terveydentilaa seurataan yksikössä tiiviisti, tarvittaessa yhteistyössä terveydenhuollon hoitoyksiköiden kanssa. Yksikössä työskentelee sairaanhoitaja, joka kykenee seuraamaan ja arvioimaan sijoitettujen lasten terveydentilaa ja siinä tapahtuvia muutoksia.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Yksikön sairaanhoitaja yhdessä muun työryhmän kanssa. Lapsen terveydentilan seuranta tehdään jokaisessa työvuorossa. Yksikössä työskentelee vastuusairaanhoitajan lisäksi muitakin terveydenhuollon ammattilaisia. Akuuteissa tilanteissa koko hoito- ja kasvatushenkilöstö on vastuussa lapsen terveyden- ja sairaanhoidosta.

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Yksikön sairaanhoitaja vastaa yksikön lääkehoitosuunnitelmasta yhteistyössä yksikön johtajan kanssa. Sairaanhoitaja vastaa lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä. Suunnitelma päivitetään, jos yksikön lääkehoitoon liittyvät käytänteet muuttuvat oleellisesti. Päivitys tehdään kuitenkin vähintään kerran vuodessa.

Kuka vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta?

Toiminnan vastuhenkilö Ismo Pokela vastaa lääkehoidon kokonaisuudesta.

Yksikön sairaanhoitaja vastaa lääkehoidon kokonaisuuden toimeenpanosta yhteistyössä yksikön johtajan kanssa.

Sospro Kankaantaka 4 monialainen yhteistyö

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

Yksikköön sijoitetulla lapsella voi olla tarve koulun, terveydenhuollon, psykiatrian tai muiden sote-alan toimijoiden palveluille. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Näistä sovitaan erikseen tarvittaessa muiden palveluntuottajien kanssa.

Lastenkodin omaohjaaja ja yksikön johtaja ovat tietoisia kaikista lapsen palveluista ja huolehtivat, että lapsella on hänelle kuuluvat ja tarpeen mukaiset palvelut.

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 vastuhenkilö. 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.

Sospro Kankaantaka 4 asiakasturvallisuus

Miten yksikön tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit hallitaan?

Yksikön toimitilat ovat valmistuneet kesällä 2020. Tilat on suunniteltu toimintaa varten ja turvallisuusasiat on huomioitu jo suunnitteluvaiheessa.

Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Asiakasturvallisuuden parannusehdotuksista käydään keskustelua henkilöstön työryhmäpalavereissa. Työryhmää on ohjeistettu olemaan yhteydessä esihenkilöön välittömästi, jos havaitaan akuutti asiakasturvallisuutta vaarantava asia, mitä ei kyetä vuorossa olevien kesken ratkaisemaan.

Kiinteistöhuolto seuraa, tarkastaa ja huoltaa tiloja, sekä ympäristöä.

Nokian Kiinteistöhuolto Oy

Kiinteistöhoitaja Mikko Seppälä

Välikatu 21, 37100 NOKIA

Puhelin toimisto (ark. 7.00-16.00) 010 270 8050

Päivystys 24/7 numerossa 050 387 5000

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 säästöjen mukaisen toiminnan varmistamiseksi sekä edelläkävijyyden saavuttamiseksi. Osaamista kehitetään muun muassa koulutuksen, työnohjauksen, kehityskeskustelujen ja työssä oppimisen avulla. Koulutuksia toteutetaan yksilö, työryhmä ja koko henkilöstölle suunnattuina koulutuksina. 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 sovitusta 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 vastuuhenkilö.

Sospro Kankaantaka 4 hoito- ja kasvatushenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

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

Työvoiman riittävyttä ja kohdentamista kuhunkin työvuoroon arvioidaan yksikön johtajan toimesta jatkuvasti. Tarpeen mukaan työvoimaa kohdennetaan enemmän niihin vuoroihin, joissa sitä eniten tarvitaan. Lapsen oireillessa voimakkaasti, käytetään tarvittaessa lisäresurssia. Yksikön johtaja vastaa siitä, että paikalla on riittävä määrä työntekijöitä kussakin työvuorossa.

Lastenkodissa 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.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Yksikössä pyritään käyttämään tuttuja sijaisia, jotta voidaan varmistua sijaisvuoroon tulevan riittävästä perehdytyksestä ko. yksikössä. Sijaisia käytetään tarpeen mukaan tilanteissa, joissa vakituinen henkilökunta ei riitä. Esim. lisäresurssin tarve tai äkilliset sairauspoissaolot. Kesäaikana sijaisia palkataan vuosilomien sijaistuksiin.

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

Yksikössä on selkeät työnkuvat, palaveri- ja kokouskäytänteet sekä toimenpide- ja aikatauluohjeet erilaisiin tilanteisiin. Lähiesihenkilö on yksikössä pääsääntöisesti viitenä päivänä viikossa. Työn ennakointi ja suunnittelu on tärkeässä roolissa.

Sospro Kankaantaka 4 henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

Kankaantaka 4:lla on pääsääntöisesti suomea puhuvia lapsia. Tarvittaessa käytetään tulkkia, jos lapsen tai vanhemman äidinkieli on jokin muu kuin suomi.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Rekrytoinnissa on keskeistä henkilön alalle soveltuvuus, työkokemus ja koulutus. Rekrytointia toteutetaan yksikön johtajan ja toiminnanjohtajan toimesta. Rekrytoitaessa katsotaan työkokemuksen riittävyttä haettuun tehtävään ja tarkistetaan henkilöiden rikostaustaotteet, sekä Valviran ammattirekisteriin kuulumisen.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

Alalle soveltuvuutta arvioidaan työhaastattelussa ja aktiivisesti koeajan aikana. Työntekijän luotettavuus on ehdottoman tärkeää.

Sospro Kankaantaka 4 toimintatavat henkilöstön perehdyttämiseksi ja täydennyskouluttamiseksi

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen?

Yksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa.

Perehdyttämiseen varataan työaikaa ja asiat käydään läpi perehdytysuunnitelman mukaisesti. Yksikössä on käytössä perehdytyskortit, joiden avulla varmistetaan kattava ja tasavertainen perehdytys jokaiselle työntekijälle. Perehdyttämisen jälkeen lomake allekirjoitetaan, millä varmistetaan, että asiat on käyty läpi. Lomakkeesta jää kappaleet molemmille. Perehdytys on osana henkilöstön työhyvinvoinnin ja sitoutumisen tavoitteellista saavuttamista yhdessä työn laadun ja asiakasturvallisuuden ja -tyytyväisyyden kanssa.

Perehdytyksen aikana yksikön johtaja käy keskusteluja työntekijän kanssa, jotta kehittämiskohdat ja työntekijän perehdytyksen onnistumista voidaan arvioida jo perehdytyksen aikana. Koeaikana esihenkilö ja perehdytettävä käyvät keskusteluja, joissa perehdytyksen riittävyys ja työntekijän osaaminen ovat keskiössä. Näin varmistetaan riittävä perehdytys ja henkilöstön osaaminen.

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Yksikössä varmistetaan, että jokainen työntekijä suorittaa yksikön profiiliin mukaisen täydennyskoulutuksen Sospro-Akatemian kautta mahdollisimman pian työsuhteen alussa. Työntekijöille mahdollistetaan myös MAPA-koulutus. Lääkehoidon osaamisen koulutus, ensiapukoulutus ja hygieniapassikoulutukset vaaditaan kaikilta työntekijöiltä, niitä päivitetään tarpeen mukaan.

Lisäksi yksikön koulutustarpeiden mukaan voidaan harkita myös muita lisäkoulutuksia. Yksikön koulutussuunnitelma on osana yksikön toimintasuunnitelmaa.

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 vastuhenkilö.

Sospro Kankaantaka 4 tilojen käytön periaatteet

Asuinyksikön tilat on suunniteltu vastaamaan lasten tarpeita. Tilat ovat avarat ja lapset saavat osallistua huoneensa sisustamisen suunnitteluun. Asuinyksikössä on tiloja ajanviettoon, tv:n katseluun ja pelailuun. Pihassa on monipuolinen välineistö lasten ulkoiluun ja urheiluun. Yhteiskäytössä olevia tiloja on myös kuntosali ja sauna.

Teknologiset ratkaisut

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

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

Sospro Kankaantaka 4 teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Yksikössä ei ole käytössä kulunvalvontaa. Sospro Kankaantaassa ei ole myöskään käytössä kameravalvontaa.

Henkilökunnalla on käytössä radiopuhelimet työturvallisuuden varmistamiseksi. Radiopuhelimilla mahdollistetaan lisäresurssin pyytäminen paikalle tilanteissa, joissa työntekijöihin, lapsiin tai muihin paikalla oleviin kohdistuu turvallisuusuhkaa.

Asuinyksikössä on tulipalojen varalle sprinkler-järjestelmä, palohälyttimet sekä palopainikkeet. Palohälyttimistä lähtee suora hälytys myös paloasemalle.

Mitä teknologisia ratkaisuja asiakkailta on henkilökohtaisessa käytössä (yksikön hankkimia)

Asiakkailla ei ole käytössä yksikön hankkimia teknologisia ratkaisuja.

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

Asiakkailla ei ole käytössä henkilökohtaisia turva- ja kutsulaitteita.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Toiminnanjohtaja Ismo Pokela, p. 040 8403206 ismo.pokela@sospro.fi

Yksikön johtaja Tuula Riippi, p. 050 4641973 tuula.riippi@sospro.fi

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus (Fimea) valvoo lääkinällisten laitteiden vaatimustenmukaisuutta sekä palveluntuottajien toimintaa. Fimea käsittelee myös lääkinällisiin laitteisiin liittyviä vaaratilanneilmoituksia (Fimea 1/2023). Sospron lastenkodeissa noudatetaan Fimean määräyksiä ja ohjeita. Lääkinällisten laitteiden käytämisestä ja niiden turvallisuudesta arjessa vastaa yksikön johtaja. Lääkinällisten laitteiden turvalliseen käyttöön annetaan riittävä perehdytys ja tarvittaessa asianmukainen koulutus. Laitteita käytetään sekä huolletaan valmistajan ja lääkärin ohjeiden mukaisesti.

Lääkinällisiä laitteita Sospron 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 vastuuhuolantajalle 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 kehittämiskeskukselle (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.

Sospro Kankaantaka 4 terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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

Mikäli lapsella on apuvälineitä, varmistetaan niiden hankinta, käyttö ja huolto tarpeen mukaisesti. Asuinyksikön sairaanhoitaja vastaa yksikön terveydenhuollosta ja on päävastuullinen myös tarvittavista apuvälineistä.

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

Jos terveydenhuollon laitteissa tai tarvikkeissa havaitaan vikaa tai niiden käyttö aiheuttaa vaaratilanteita, työntekijät on ohjattu ilmoittamaan asiasta yksikön johtajalle ja yksikön sairaanhoitajalle. Yksikössä on käytössä omavalvonnan tukena IMS-järjestelmä, jonne tehdään ilmoitukset uhka- ja vaaratilanteista. Ilmoitukset käsitellään yksikön johtajan johdolla koko työryhmän kesken.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Yksikön vastuusairanhoitaja Josefiina Huhta-aho, p. 050 4767616 Sähköposti: josefiina.huhta-aho@sospro.fi

Yksikön johtaja Tuula Riippi, p. 050 4641973 Sähköposti: tuula.riippi@sospro.fi

Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

Jokaisella sosprolaisella ja kaikilla asiakkaillamme on oikeus tietosuojaan. Tietosuojakäytäntömme antavat turvaa henkilötietojen käsittelyyn, kun osoitamme miten ja millä edellytyksillä henkilötietoja keräämme sekä käsittelemme ja miten henkilötiedot on suojattu. Henkilötietojen käsittely Sosprolla perustuu aina lakiin. Asiakastietojen käsittely perustuu lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä [Asiakastietolaki](#). Noudatamme henkilötietojen käsittelyssä Suomen ja Euroopan unionin lainsäädäntöä. Sosprolla henkilötietojen käsittely perustuu myös Sospro-konsernin yhteiseen tietosuojapolitiikkaan ja tietoturvasuunnitelmaan.

Sospron tietoturvasuunnitelma on laadittu vastaamaan Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) määräystä Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelun antajien, apteekkien ja itsenäisten ammatinharjoittajien, Kansaneläkelaitoksen sekä Kanta-välityspalveluiden tuottajien tietosuojan ja 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 tietosuojakäytännöstämme 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 käsittelyyn 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. Asiakkailla 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 vastuuhenkilö.

Sospro Kankaantaka 4 toimintatavat asiakastyön kirjaamisessa

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Kirjaamiskäytänteet käydään jokaisen työntekijän kanssa läpi perehdytysvaiheessa. Työntekijät perehdytetään myös tietosuoja-asioihin.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Työntekijät perehdytetään asianmukaiseen kirjaamiseen, hoito- ja kasvatustyöhön liittyvät kirjaukset tehdään jokaisessa työvuorossa. Työvuorossa on varattu riittävästi aikaa kirjaamiseen.

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

Toimintaohjeet ovat kaikkien saatavilla ja ne jaetaan kaikille kirjallisesti. Osaaminen tietosuoja- ja tietoturva-asioista varmistetaan perehdytyksen yhteydessä. Toimintaohjeita käydään läpi säännöllisesti työryhmäkokouksissa.

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

Kirjalliset ohjeet ovat sähköisestä intranetistä "Ilona". Sospro järjestää lisäksi henkilöstölleen tietosuojaan liittyvää koulutusta.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Sospro-konsernin tietosuojavastaavana toimii kehityspäällikkö Elina Ikäläinen (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 kasvu ympäristöön 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.

Sospro Kankaantaka 4 kehittämissuunnitelman yhteenveto

Yhteenveto Sospro Kankaantaka 4 toiminnassa todetuista kehittämistarpeista, joiden toteutumista seurataan toimintasuunnitelmassa:

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasurvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Pyrimme kehittämään ja luomaan toimintatapoja ja -kulttuuria, jossa lapsella olisi hyvä olla ja kasvaa. Työ perustuu aidolle kohtaamiselle, luottamuksellisten suhteiden luomiselle ja lapsen osallistumiselle omaan hoitoon ja kasvatukseensa.

Toimintaa arvioidaan, kehitetään ja tarkastellaan aktiivisesti lastenkodin työryhmän, yksikön johtajan, toiminnanjohtajan sekä Sospro konsernin toimesta.

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.

Sospro Kankaantaka 4 omavalvontasuunnitelman seuranta

Sospro Kankaantaka 4 omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys:	Hyväksyjän nimi ja allekirjoitus:	Päivittäjän nimi ja allekirjoitus:
Nokia 30.11.2023	Ismo Pokela	
Nokia 08.08.2024	Ismo Pokela	Tuula Riippi