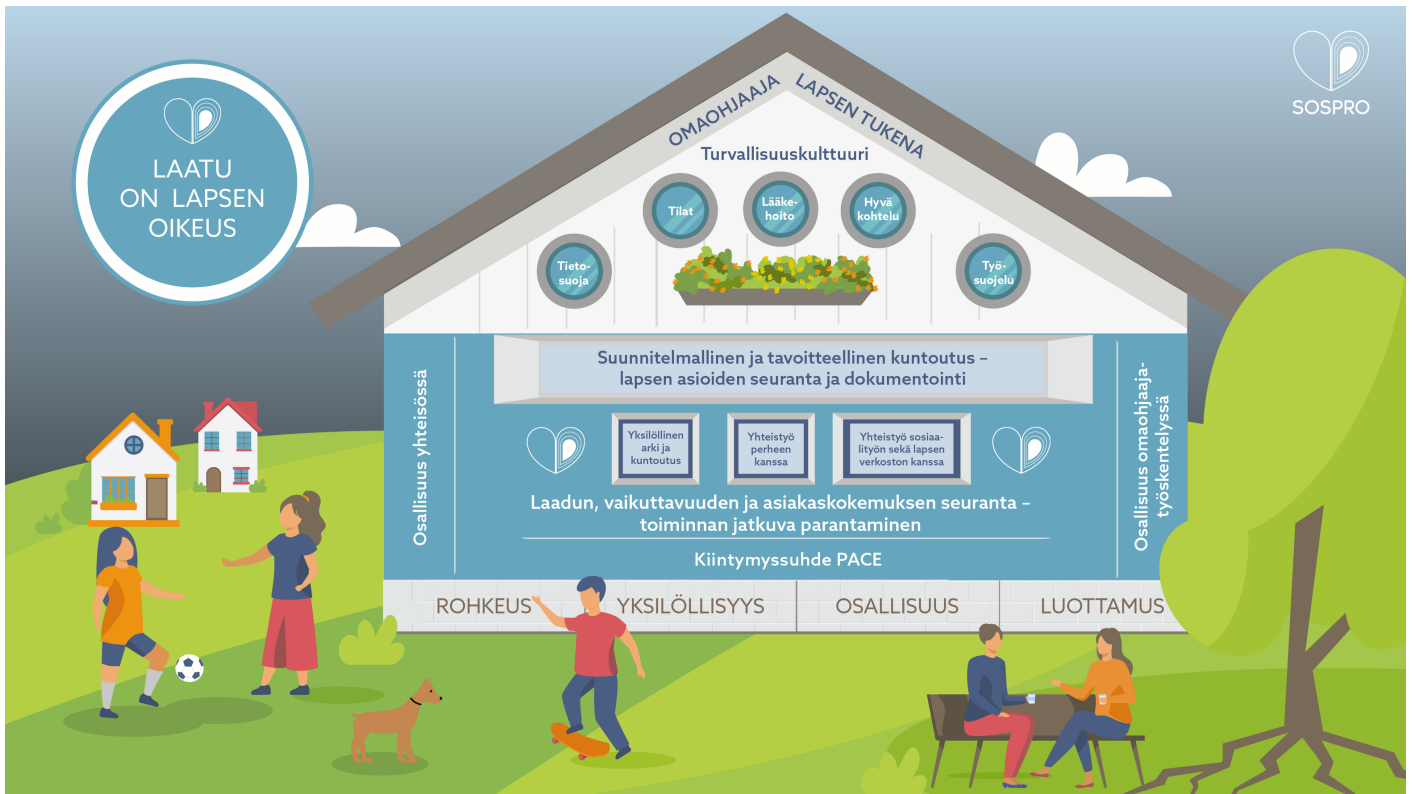


# Kanta-Hämeen avopalveluyksikön omavalvontasuunnitelma



# Sisällysluettelo

Johdanto .....	3
Kanta-Hämeen avopalveluyksikkö .....	4
Omaevalvontasuunnitelman laatiminen .....	4
Kanta-Hämeen avopalveluyksikön omaevalvontasuunnitelman laadinta ja päivittäminen .....	5
Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet .....	5
Kanta-Hämeen avopalveluyksikön toiminta-ajatus ja -periaatteet .....	7
Palvelun laadulliset edellytykset .....	8
Palvelun toteuttamissuunnitelma lastensuojelun avopalveluissa .....	9
Kanta-Hämeen avopalveluyksikön toiminta palvelun laadun varmistamiseksi .....	12
Asiakkaan asema ja oikeudet .....	12
Kanta-Hämeen avopalveluyksikön toimintatavat asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistamiseksi .....	14
Kanta-Hämeen avopalveluyksikön menettelyt muistutusten käsittelyssä .....	15
Henkilöstön käyttö ja riittävyyden varmistaminen .....	16
Kanta-Hämeen avopalveluyksikön henkilöstö ja sen riittävyyden seuranta .....	17
Kanta-Hämeen avopalveluyksikön monialainen yhteistyö .....	18
Toimitilat ja välineet .....	19
Kanta-Hämeen avopalveluyksikön toiminassa käytettävät tilat ja välineet .....	19
Teknologiset ratkaisut .....	20
Sospro Kanta-Hämeen avopalveluyksikön teknologiset ratkaisut ja niiden käyttö .....	20
Lääkinnälliset laitteet .....	21
Kanta-Hämeen avopalvelu yksikön lääkinälliset laitteet .....	21
Kanta-Hämeen avopalvelu yksikön asiakkaiden hyvinvointia tukevat käytännöt .....	22
Asiakastietojen käsittely ja tietosuojat .....	22
Kanta-Hämeen avopalveluyksikön toimintatavat asiakastiedon käsittelyssä ja tietosuojan varmentamisessa . 24	
Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen .....	26
Kanta-Hämeen avopalvelu yksikön toimintatavat palautteiden huomioimiseksi .....	27
Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen .....	27
Riskienhallinnan keinot ja seuranta sekä toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely .....	29
Luettelo riskienhallinnan/omaevalvonnan toimeenpanon ohjeista .....	32
Kanta-Hämeen avopalvelu yksikön riskienhallinta .....	32
Kanta-Hämeen avopalvelu yksikölle ostopalveluna ja alihankintana tuotetut palvelut ja niihin liittyvät omaevalvontakäytännöt .....	34
Omaevalvonnan toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen .....	35
Kanta-Hämeen avopalvelu yksikön omaevalvonnan toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen .....	35

---

## Johdanto

Sospron toiminta palveluntuottajana sekä palveluiden toteuttaminen on kuvattu Sospron laatujärjestelmässä, johon koko henkilöstöllä on pääsy sisäisen intranetin avulla. Sospron laatujärjestelmän mukainen toiminta varmentaa Sosprossa tuotettujen palvelujen laatua ja vaikuttavuutta sekä asiakkaittemme oikeusturvan ja osallisuuden toteutumista. Sen tavoitteena on lisätä asiakastyytyvää, palveluiden laatua, turvallisuutta sekä vaikuttavuutta asiakkaiden hyvinvoinnin vahvistamiseksi.

Sospron omavalvontaohjelmaan on kuvattu tavat, joilla varmistamme, että Sospron laatujärjestelmä sekä sen mukaisesti tuotetut palvelut järjestetään ja toteutetaan meitä koskevien sopimusten, lainsäädännön sekä saamamme ohjauksen mukaisesti. Omavalvontaohjelmaan on kirjattu, miten seuraamme tuottamiemme palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä asiakkaidemme yhdenvertaisuutta ja miten korjaamme toimintaamme kohdistuvat puutteellisuudet. Omavalvontaohjelma on julkaistu sospro.fi- verkkosivuilla ([omavalvontaohjelmamme](#)). Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt palveluyksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat, joissa kuvataan miten omavalvonta toteutetaan arjessa.

Sospron laatujärjestelmä sekä sen lainmukaisuutta varmistava omavalvontaohjelma perustuvat yleisesti sosiaalihuoltoa [Sosiaalihuoltolaki](#) sekä erityisesti lastensuojelua [Lastensuojelulaki](#) koskevaan lainsäädäntöön sekä lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta [Sote-valvontalaki](#). Lainsäädännön lisäksi laatujärjestelmä huomioi Valviran määräyksen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatisesta ja seurannasta [Valviran antama määräys \(1/2024\)](#), aluehallintovirastojen sekä palvelujen järjestäjänä toimivien hyvinvointialueiden ohjeistukset sekä Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisemat lastensuojelun laatusuosituksiset ([STM julkaisu 2019:8](#)).

Sospron laatujärjestelmän sekä sote-valvontalain mukaiseen omavalvontaohjelmaan perustuen on laadittu Sospron avopalvelujen omavalvontasuunnitelma, jonka perusteella kaikissa Sospron avopalvelujen palveluyksiköissä, on laadittu omaa toimintaansa koskevat omavalvontasuunnitelmat.

## Kanta-Hämeen avopalveluyksikkö

### Sospro Oy

**Y-tunnus:** 2017380-6

**Palveluntuottajan yhteystiedot:** Sospro oy c/o Läntinen Pitkäkatu 33 20100 Turku

**Palveluyksikön nimi:** Sospro Kanta-Hämeen Avopalvelut

**Palveluyksikön osoite:** Turuntie 20 A 12 13130 Hämeenlinna

**Vastuuhenkilön nimi ja nimike:** Soila Nyholm Avopalvelupäällikkö

**Vastuuhenkilön puhelinnumero:** 050 5162992

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

**Palveluyksikön rekisteröidyt palvelut:** Lapsiperheiden kotipalvelu, lapsiperheiden sosiaalityö- ja ohjaus sekä varhaisen tuen palvelut, lastensuojelun sosiaalityö ja avohuollon tukitoimet ilman kodin ulkopuolista sijoitusta, perheoikeudelliset palvelut ja perhetyö.

**Miten palvelut tuotetaan:** Sosiaalihuolto ja lastensuojelulain mukaisina avopalveluina

**Asiakaspääkäärä:** 20

**Hyvinvointialue, jonka alueella palveluyksikkö sijaitsee:** Kanta-Hämeen hyvinvointialue

**Minkä hyvinvointialueen alueella palvelua tuotetaan:** Kanta-Hämeen hyvinvointialue

**Sijaintikunta yhteystietoineen:**

Palvelua tuotetaan ostopalveluna hyvinvointialueiden lukuun. Sospron palvelu perustuu hyvinvointialueen kanssa tehtävään sopimukseen.

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

## Omavalvontasuunnitelman laatiminen

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

Palveluyksikön omavalvonnan toteuttamisesta vastaa kokonaisuudessaan yksikön vastuuhenkilönä toimiva avopalvelupäällikkö. Omavalvontasuunnitelmat laaditaan vastuuhenkilön toimesta, yhteistyössä koko henkilöstön kanssa. Omavalvontasuunnitelman päivittämisestä kunkin yksikön tietojen ja omavalvontasuunnitelmaan osalta vastaa yksikön vastuuhenkilönä toimiva avopalvelupäällikkö.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan säännöllisesti yksikössä ja sen toimintaa kehitetään henkilöstön sekä esihenkilöiden omien havaintojen lisäksi valvontaviranomaiselta sekä hyvinvointialueilta saatavan ohjauksen sekä asiakkailta, että heidän läheisiltään kerättävän ja saadun palautteen perusteella. Omavalvonnan toteutumista seurataan yksikön henkilöstön tekemien poikkeamahavaintojen sekä heiltä vuosittain kerättävän työyhteisökysely- palautteen perusteella. Yksikön toimintaan liittyvät epäkohdat, mahdollinen ohjaus ja muutos toimintaan liittyen sekä yhdessä sovitut korjaavat toimenpiteet käsitellään joka kuukausi koko työryhmän kesken työryhmäkokouksessa.

Yksikön asiakkailta, lapsilta sekä heidän vanhemmiltaan ja sosiaalityöntekijältä, pyydetään säännöllisesti 3 kk välein palautetta Sospron arvojen mukaisesta työskentelystä asiakaskokemuskyselyn avulla. Asiakkaiden, heidän läheisten sekä yhteistyökumppaneiden on aina mahdollista antaa palautetta ja kehittämissuhteita suullisesti tai kirjallisesti yksikköön sekä anonyymisti sospro.fi-verkkosivuilta löytyvällä lomakkeella ([Palautekana va](#)). Kaikki edellä mainitut palautteet huomioidaan yksikön omavalvonnassa ja sen toiminnan kehittämisessä.

Yksikössä asiakkaana olevien lasten, nuorten ja vanhempien kanssa keskustellaan omavalvontaan osalliseen kohteluun liittyvistä käytännöistä sekä yksikön toimintatavoista säännöllisesti. Asiakkaiden palautteiden ja kokemusten perusteella päivitetään tarvittaessa omavalvontasuunnitelma.

Omavalvontahavainnot, hyvinvointialueiden sekä valvontaviranomaisten ohjaus sekä asiakaspalautteet ohjaavat omavalvontasuunnitelmaa, omavalvonnan toteuttamista ja toiminnan kehittämistä. Omavalvontasuunnitelmat arvioidaan ja päivitetään 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. Samalla päivitetään myös yksikön kehittämissuunnitelma, jossa konkretisoidaan yksikön kehittämiseen liittyviä tavoitteita ja toimenpiteitä lasten kasvuympäristön sekä henkilöstön osaamisen ja hyvinvoinnin osalta. Yksikön omavalvontasuunnitelma pidetään julkisesti nähtävänä sospro.fi-verkkosivuilla ([toimipisteet-sivu](#)) sekä yksikössä.

## Kanta-Hämeen avopalveluyksikön omavalvontasuunnitelman laadinta ja päivittäminen

### Miten pidetään huolta henkilöstön osallistamisesta suunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen?

Omavalvontasuunnitelmaan laatimiseen osallistuu koko työryhmä ja avopalveluiden johtaja. Omavalvontasuunnitelman laatimiselle työryhmän kanssa on varattu yhteinen aika, jolloin omavalvontasuunnitelman työstämistä on tehty yhdessä. Omavalvontasuunnitelman päivittäminen tapahtuu myös yhdessä työryhmäkokouksissa aina tarvittaessa ja vähintään kolmesti vuodessa. Omavalvontasuunnitelman päivittäminen on kirjattu Sospron esihenkilöiden vuosikelloon.

### Missä ja miten omavalvontasuunnitelma on yksikössä asiakkaiden nähtävillä?

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

## Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

### Toiminta-ajatus

**Sosprossa olemme lapsia, nuoria ja perheitä varten.**

**Sospron sydän kertoo meille tärkeistä asioista – lämmöstä ja välittämisestä. Sydämen oikea puoli symboloi jokaisen omaa tarinaa ja sen kerroksellisuutta puun vuosirenkaan tavoin.**

**Uskomme ihmisessä olevaan hyvään. Näemme pintaa syvemmälle ja tuemme hyvää. Se rakentaa luottamusta ja toivoa – mieli vahvistuu. Tämä on työmme ydin.**

Hoito-, kasvat- ja kuntoutustyömme lähtökohtana ovat aina lapsen ja perheen yksilölliset tarpeet. Työmme tavoitteena on tukea asiakkaidemme sisäisen voiman kehittymistä ja vahvistumista. Sosprossa kiinnitämme huomiomme hyvään ja vahvuuksiin, näemme mahdollisuuksia, yrittämistä, sinnittelyä, toivoa ja etsimme ongelmiin ratkaisuja. Vahvuusperustainen 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 laatujärjestelmäämme
- Perustamme hoito-, kasvatus- ja kuntoutustyömme jatkuvaan ja säännölliseen arviointiin yhdessä asiakkaittemme kanssa - käytössämme on asiakkaan toimintakykyä seuraava mittari, joka auttaa tavoitteiden mukaisen työskentelyn arviointia.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Antamamme tuen onnistumisessa korostuu lähestymistapamme ohella työskentelymme intensiivisyys ja oikea-aikaisuus

suhteessa asiakkaittemme tarpeisiin. Työskentelyssä varmistamme, että turva hädän hetkellä toteutuu.

Luomme ja nostamme asiakastyössä esiin asiakkaan oman tarinan sinnikkydestä, yrittämisestä ja kyvykkyydestä. Luotamme, että kohtaamiset ja jaetut kokemukset rakentavat lapselle ja vanhemmalle sekä nuorelle uutta ehyttä kokemushistoriaa yhdessä työntekijän kanssa.

## Palvelun laadulliset edellytykset

### Palvelun laadullinen ohjaus

Sospron lastensuojelun avopalvelujen laatua ohjaavat sosiaalihuollon ja lastensuojelun lainsäädäntö, hyvinvointialueiden puitesopimukset sekä palveluntuottajille annettu ohjaus, valvontaviranomaisten ohjeistukset, lastenoikeuksien sopimus sekä lastensuojelun laatusuosituksien arvot ja eettiset periaatteet. Sen lisäksi, että tuotamme laadukkaat palvelumme säännösten ja ohjeistusten mukaan, tuotamme palvelun järjestelmällisesti ja suunnitelmallisesti, avoimesti asiakkaita osallistaen sekä vaikuttavasti ja tehokkaasti asiakkaidemme tarpeisiin oikea-aikaisesti vastaten. Palveluillamme ylläpidämme ja parannamme asiakkaittemme toimintakykyä ja hyvinvointia.

### Lasten ja perheiden osallisuus

Lasten, nuorten ja heidän perheidensä sekä läheistensä osallisuuden varmentaminen on olennainen osa palvelumme sisältöä, laatua sekä asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Asiakkaamme ovat asiantuntijoita omaan elämäänsä ja arkeensa liittyvissä asioissa ja päätöksenteossa. Tämän vuoksi asiakkaat ovat aina mukana, kun suunnittelemme, kehitämme, toteutamme ja arvioimme heille suunnattuja tai heidän elämäänsä vaikuttavia palveluja ja toimenpiteitä. Teemme tiivistä yhteistyötä asiakkaan koko perheen ja läheisten, kanssa koko palvelun ajan saavuttaaksemme luottamuksellisen asiakassuhteen. Selvitämme aina asiakkaan mielipiteen ja huomioimme heidän näkemyksensä tuottamassamme palvelussa.

### Työskentelyn vaikuttavuus

Tavoitteenamme on tuottaa vaikuttavaa palvelua asiakkaillemme. Työskentelymme vaikutuksia ja vaikuttavuutta kunkin lapsen, nuoren ja hänen perheensä tilanteeseen arvioimme yksilöllisten palvelun toteuttamissuunnitelmien avulla. Teemme jokaiselle asiakkaammme olevalle lapselle yksilöllisen asiakassuunnitelmaan perustuvan palvelun toteuttamissuunnitelman. Otamme asiakkaan mukaan palvelun toteuttamissuunnitelman laatimiseen sekä siinä määriteltyjen tavoitteiden toteutumisen arviointiin. Meillä on käytössä asiakaskohtainen toimintakykymittari, jonka avulla otamme lapsen, nuoren ja hänen perheen vahvemmin mukaan suunnitelmallisen työskentelyn tavoitteiden asetantaan sekä niiden arviointiin. Toimintakykymittaria käytämme n. 3 kk välein ja sen perusteella muodostamme tavoitteet asiakkaan palvelulle ja päivitetämme asiakassuunnitelman mukaisen hoito- ja kasvatussuunnitelma.

### Työskentelyn dokumentointi

Asiakastyön dokumentointi eli kirjaaminen on työmme laadun, kehittämisen ja vaikuttavuuden parantamisen yksi keskeisin väline. Kirjaamisen laatua ohjaavat sosiaalihuollon dokumentointia ohjaava lainsäädäntö, palvelun tijaajana toimivien hyvinvointialueiden ohjaus sekä hyvän dokumentoinnin periaatteet. Kirjaamisen laatu varmistetaan yhteisillä ohjeilla, suunnitelmallisella perehdytyksellä sekä yksikön esihenkilön valvonnalla.

### Turvallisuus

Turvallisuus, sekä asiakkaittemme, että henkilöstön, on meille Sosprossa erittäin tärkeä asia. Turvallisuus koostuu pienistä mutta jokapäiväisistä teoista, jokaisen tekemänä. Turvallisuutta ja hallinnan tunnetta lisäävät toimintatapamme, joissa huomio kiinnitetään asiakastyön vuorovaikutuksen laatuun. Työskentelyotteemme on kuvattu ja ohjeistettu Turvallisuus on arjen tekoja ohjeessa, jonka päivittämisestä vastaa Sospron laatujohtaja. Yksikön turvallisuutta varmentaa yksikkökohtainen Työhön saapuvan muistilista, joka laaditaan yhdessä työryhmän kanssa ja jonka päivittämisestä vastaa yksikön lähiesihenkilö. Avopalveluilla on käytössä myös Turvallinen asiakastapaaminen ohje, joka huomioi turvallisuuden asiakkaan koti- ja toimintaympäristössä.

Turvallisuusohjeiden lisäksi 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.

### **Toimiva omavalvonta**

Asiakkaan oikeutta laadukkaaseen ja turvalliseen palveluun varmistaa myös toimiva omavalvonta, jonka kehittämiseen osallistuu jokainen sosprolainen sekä asiakkaana olevat lapset, nuoret ja perheet. Varmennamme tämän toteutumisen konkreettisesti koko henkilöstön käytössä ja tiedossa olevilla toimintaa ohjaavilla ohjeistuksilla ja yhdessä sovitulla toimintatavoilla. Huolehdimme ja varmistamme, että koko henkilöstö osaa toimia laadukkaasi ja turvallisesti, annettujen ohjeiden ja toimintatapojen mukaan.

Poikkeamia tai epäkohtia työssämme havaitsemme ja raportoimme matalalla kynnyksellä. Poikkeamalla tarkoitamme toimintaamme liittyvää epäkohtaa, uhkaa ja vaaratilanteita sekä henkilöstön, että asiakkaiden oikeuksiin liittyviä loukkauksia. Poikkeaman aiheena voi olla palvelumme laatu-, turvallisuus-, tietosuoja-asiat tai epäasiallinen käytös tai häirintä. Poikkeamien havaitseminen, niistä ilmoittaminen ja niiden käsittely koko työryhmän kesken on tärkeä omavalvontaamme toteuttava toimintatapa.

Kannustamme kaikkia sosprolaisia kertomaan toiminnassamme havaituista poikkeamista matalalla kynnyksellä, jotta pystymme tunnistamaan toimintaamme liittyviä riskejä mahdollisimman varhain. Pidämme tärkeänä, että jokaisessa työryhmässä syntyy turvallinen työskentely- ja keskusteluilmapiiri, jossa eri tasoisia havaittuja poikkeamia uskalletaan tuoda esiin ja niistä keskustellaan säännöllisesti yhdessä, jotta löydämme oikeat korjaavat toimenpiteet ja toimintatavat.

## **Palvelun toteuttamissuunnitelma lastensuojelun avopalveluissa**

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

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

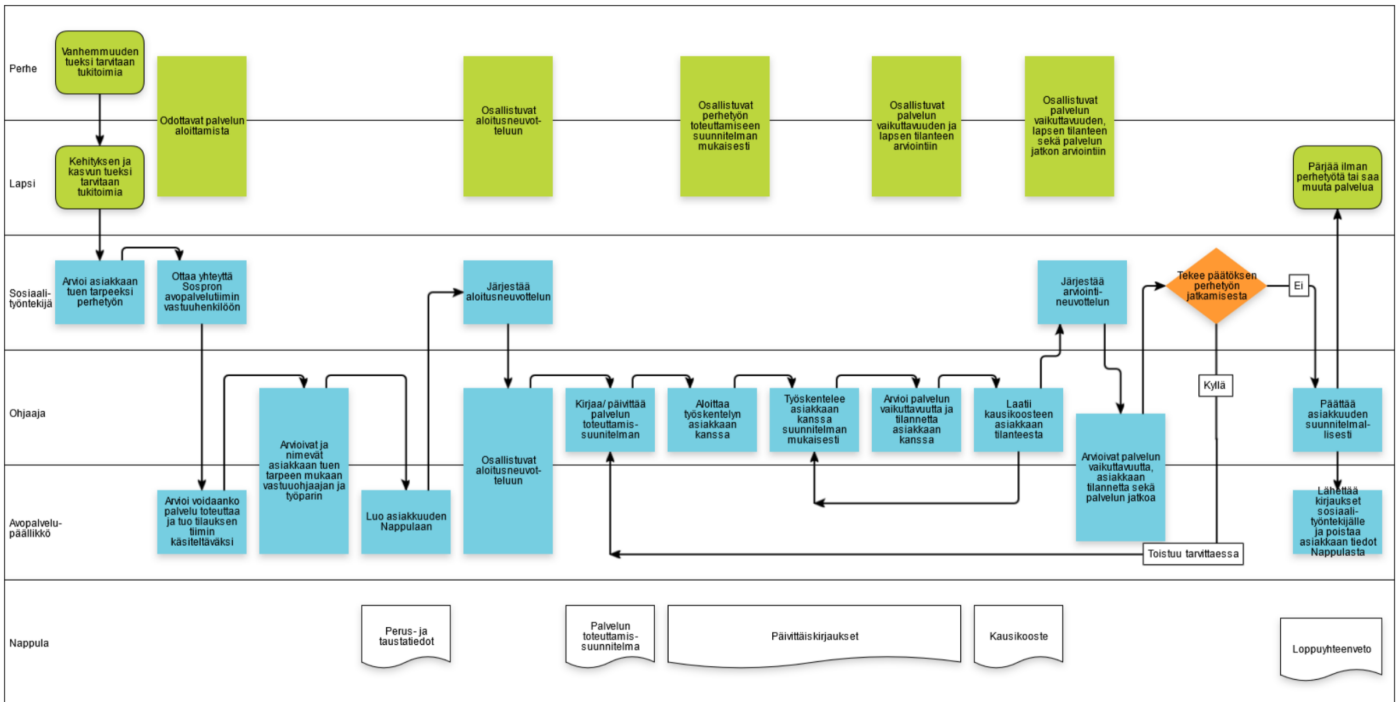
Lapsi ja nuori otetaan hänen ikätasonsa huomioiden mukaan oman palvelun toteuttamissuunnitelmansa laatimiseen. Alaikäisen lapsen perhe otetaan aina mukaan palvelun toteuttamissuunnitelman tavoitteiden laatimisen sekä niiden arviointiin. Täysi-ikäisen asiakkaana olevan nuoren perhe tai läheiset otetaan mahdollisuuksiensa ja nuoren toiveen mukaan mukaan palvelun toteuttamissuunnitelman laatimiseen ja arviointiin. Tukemalla asiakkaan osallisuuttaan omaan elämäänsä koskeviin ratkaisuihin, autetaan lasta tai nuorta hahmottamaan omaa tulevaisuuttaan. Lapsen tai nuoren on näin helpompaa sitoutua yhdessä asetettuihin tavoitteisiin ja hän ymmärtää, että palvelu on hänen kohdallaan suunniteltua, perusteltua, vastuullista ja pitkäjänteistä.

Palvelun toteuttamissuunnitelman toteutumista sekä lapsen ja perheensä tai nuoren arkea seurataan kuukausittain laadittavalla kuukausikoosteella. Kuukausikoosteet käydään aina läpi lapsen ja hänen

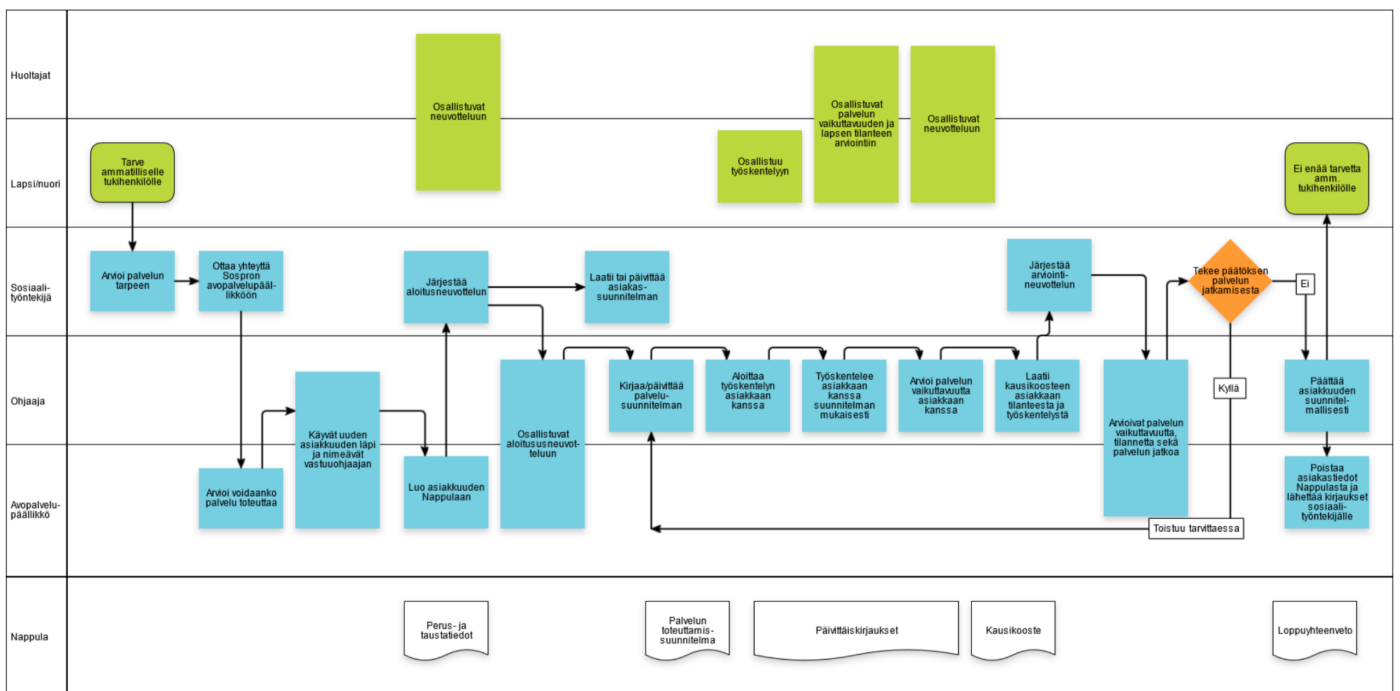
vanhempiensa tai nuoren kanssa ja siihen dokumentoidaan erikseen lapsen ja hänen vanhempiensa tai nuoren näkemys tilanteesta. Lapsen tai nuoren asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle toimitetaan aina lapsen päivitetty palvelun toteuttamissuunnitelma sekä kuukausittain laadittava kuukausikooste.

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

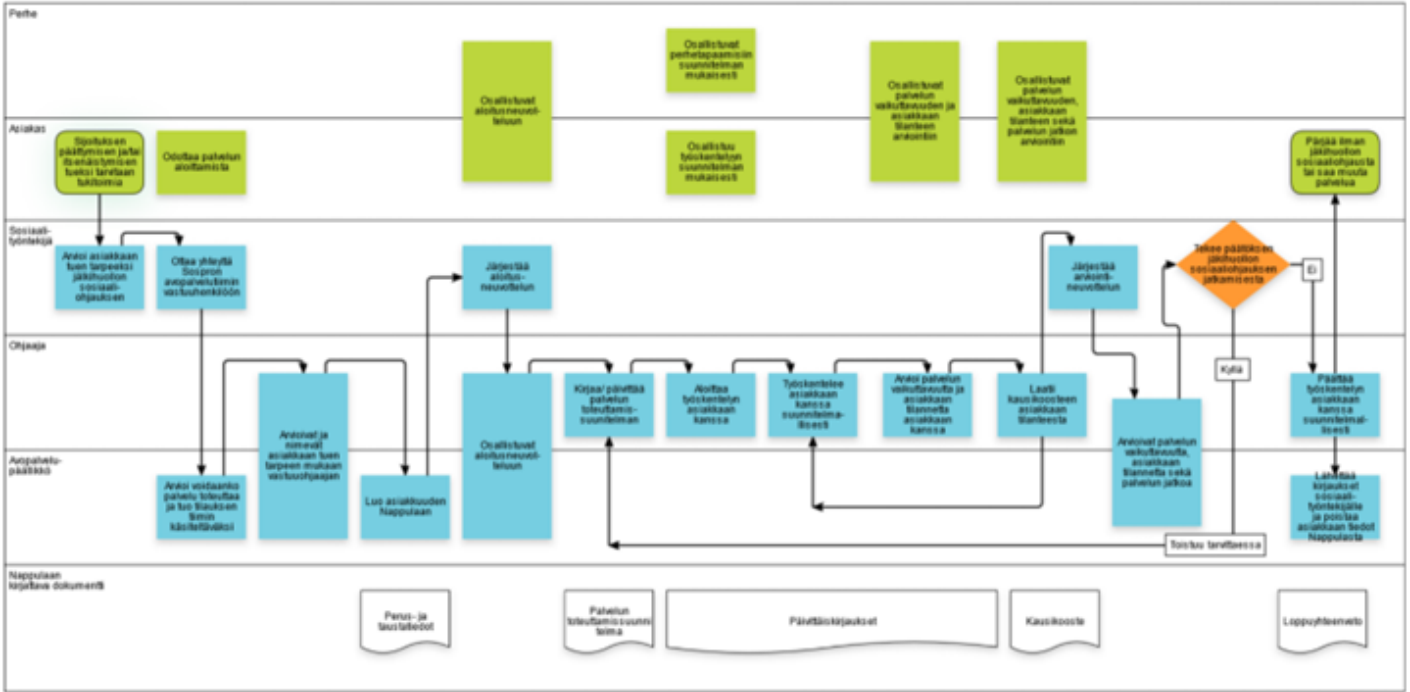
### Perhetyö ja tehostettu perhetyö



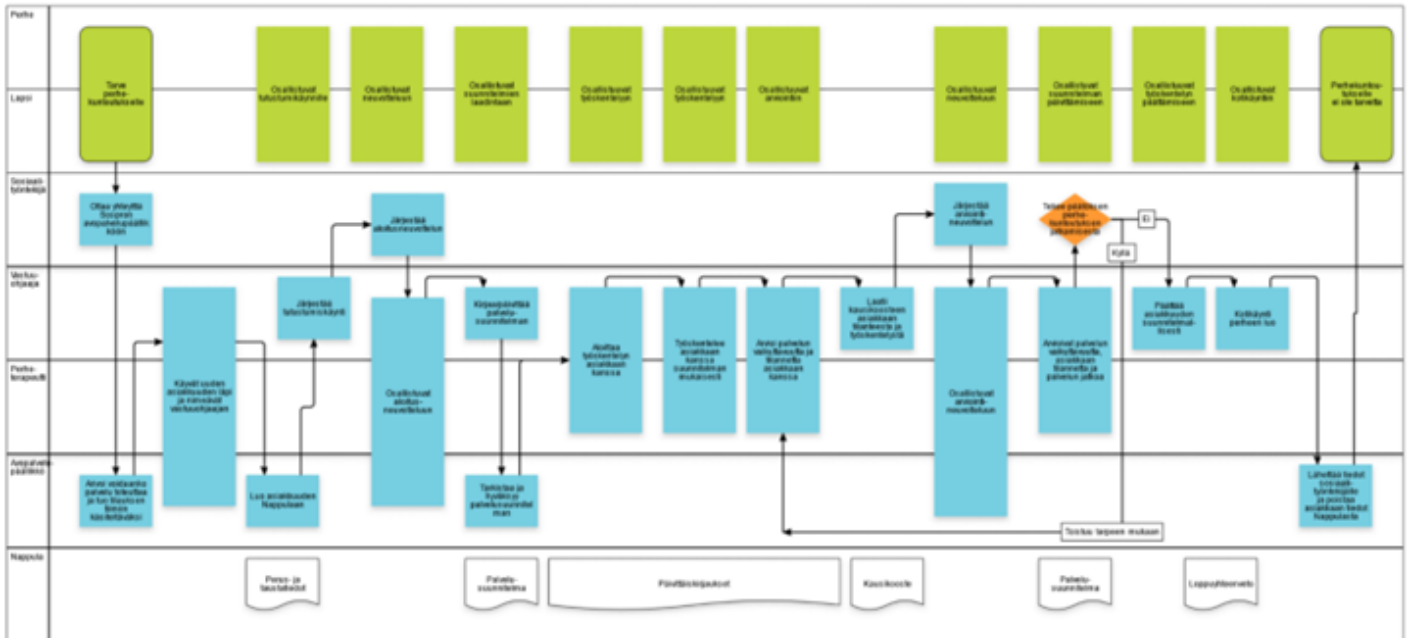
### Ammatillinen tukihenkilötyö



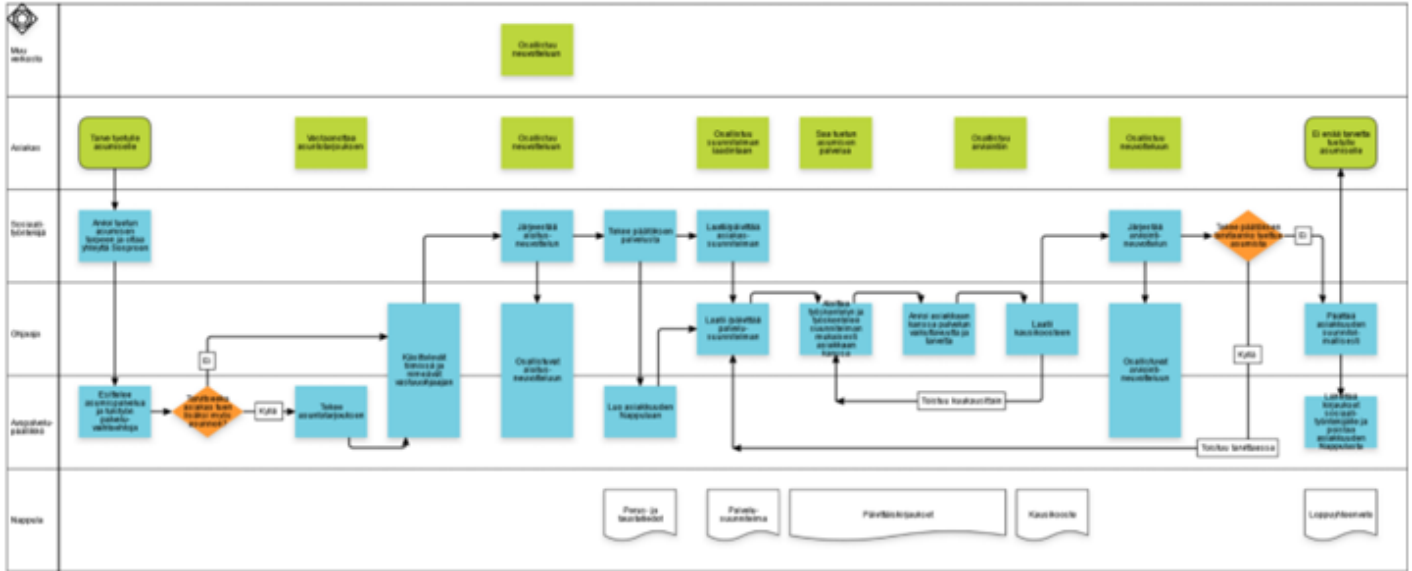
### Jälkihuollon sosiaaliohjaus



### Perhekuntoutus



**Tapaamispaikkatoiminta**



**Kanta-Hämeen avopalveluyksikön toiminta palvelun laadun varmistamiseksi**

**Miten palveluyksikön vastuuhenkilö käytännössä johtaa yksikön toimintaa sekä valvoo, että palvelu täyttää sille laissa, sopimuksissa ja Sospron laatujärjestelmässä säädetyt edellytykset?**

Kanta-Hämeen avopalveluita johdetaan sospro oy vuosikellon mukaisesti. Vastuuhenkilö vastaa siitä, että Asiakkaiden sopimukset ovat ajantasaisia sekä laissa sekä puitesopimuksissa säädetyin mukaisia. Vastuuhenkilö vastaa siitä, että Sospron laatujärjestelmässä säädetyt edellytykset toteutuvat sekä asiakkaiden henkilöstön ja tilaaja-asiakksien kohdalla.

**Miten asiakasturvallisuus varmistetaan konkreettisesti?**

Henkilöstön osaaminen ja toiminta ja soveltuvuus varmistetaan jo rekrytoinnista alkaen. Rekrytoinnin aikana varmistetaan töihin tulevan henkilön pätevyys sekä osaamis ja koulutustaso vastaamaan sekä asiakkaiden että mm. puitesopimusten tarpeita ja vaatimuksia. Perehdytykseen varataan riittävästi aikaa ja siihen on olemassa kirjallinen perehdytysuunnitelma. Avopalvelupäällikkö seuraa henkilöstön osaamista ja toimintaa mm. kehityskeskusteluiden onnistumisenarvioinnin ja one to one keskusteluiden avulla. Asiakasturvallisuus varmistetaan läpinäkyvällä asiakastyöllä jossa asiakas osallistetaan oman palvelunsa suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin.

**Asiakkaan asema ja oikeudet**

Sospron palveluissa asiakkaana olevalla lapsella, nuorella ja hänen perheellään on oikeus saada laadultaan hyvää sosiaalihuollon palvelua. Asiakkailta on oikeus hyvään kohteluun, niin että jokaisen ihmisarvoa, vakaumusta ja yksityisyyttä kunnioitetaan. Sospron avopalveluissa uskotaan jokaisessa ihmisessä olevaan hyvään ja hänen mahdollisuuksiin. Ammattitaitoinen henkilöstö huolehtii siitä, että jokaiselle löytyy riittävästi

kiireetöntä aikaa. Lämpö ja luottamus ovat Sospron arvojen mukaisesti jokaisen kohtaamisen keskiöissä. Jokainen asiakas kohdataan ainutlaatuisena yksilönä, jolla on oikeus tulla kohdatuksi hänen yksilöllisyyttään kunnioittaen.

Asiakasta ja hänen perhe- ja kulttuuritaustaansa kunnioitetaan ja sitä tuetaan yksilöllisesti. Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta otetaan aina huomioon palvelua toteutettaessa.

Jokaisella asiakkaalla on oikeus osallisuuteen, tulla kuulluksi ja ilmaista mielipiteensä kaikissa lasta koskevissa viranomaistoimissa. Asiakkaalla on oikeus osallistua ja vaikuttaa palvelun ja toiminnan suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaalla on oikeus saada tietoa oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan ja saavat tutustua hänestä talletettuihin tietoihin sekä pyytää virheellisten tietojen korjaamista. Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yksilöllinen palvelun toteuttamissuunnitelma, jonka laatimiseen sekä tavoitteiden toteutumisen arviointiin asiakas osallistuu.

### Asiakkaan oikeusturvan varmistaminen

Sospron yksiköissä huolehditaan, että asiakkaat ovat tietoisia omista oikeuksistaan sekä niihin liittyvistä oikeusturvakeinoista. 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.

Sospron asiakkana olevalla on oikeus tehdä muistutus siihen palveluyksikköön, jossa on asiakkaana. Muistutuksen voi tehdä myös hyvinvointialueiden johtavalle viranhaltijalle, jonka 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 lasten käyttöön.

Sospron asiakkaalla on myös oikeus olla yhteydessä sosiaaliasiavastaavaan. Kaikkien hyvinvointialueiden sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot löytyvät jokaisesta yksiköstä.

Sosiaaliasiavastaavien, hyvinvointialueiden johtavien viranhaltijoiden, valvontaviranomaisten sekä eduskunnan oikeusasiamiehen yhteystiedot löytyvät koko henkilöstön sekä asiakkaiden käyttöön Viranomaisten yhteystiedot ohjeesta, jonka päivittämisestä vastaa Sospron laatujohtaja. Henkilöstön tehtävänä on auttaa asiakkaita ottamaan yhteyttä viranomaiseen tarvitsemallaan tavalla.

Yksikköön tulevat muistutukset, kantelut, ohjaus- ja 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.

### Asiakkaiden itsemääräämisoikeus ja hyvä kohtelu

Sospron palveluissa asiakkaana olevan lapsen itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan. 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. Avopalveluissa olevan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ei voida rajoittaa palvelujen toteuttamisen yhteydessä.

Keskeisiä itsemääräämisoikeutta vahvistavia toimenpiteitämmme ovat mm:

- Asiakkaan osallisuuden toteutuminen arjessa
- Luottamuksellisen suhteen syntyminen työntekijään
- Yhdessä suunniteltu ja toteutettu tekeminen ja vahva yhteisöllisyys
- Asiakkaan kokemus, että heidän hyvinvointiinsa panostetaan ja heidän toiveitaan kuullaan
- Mahdollisuus ylläpitää merkittäviä sosiaalisia suhteita

## **Kanta-Hämeen avopalveluyksikön toimintatavat asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistamiseksi**

### **Miten varmistetaan asiakkaan tiedonsaantioikeus ja osallisuus, jotta hänellä on tosiasiallinen mahdollisuus osallistua palvelujaan koskevaan suunnitteluun, päätöksentekoon ja toteuttamiseen?**

Emme tee asiakkaan puolesta päätöksiä, jotka koskevat asiakkaan asioita. Neuvomme ja ohjaamme tärkeissä asioissa ja varmistamme niiden toteutumisen. Huomioimme työskentelyssä jokaisen asiakkaan toimintakyvyn ja erityispiirteet/tarpeet. Muistamme, että se mikä toimii toisella ei välttämättä toimi toisella. Tuemme asiakasta tavoitteellisesti kohti asiakkaan omaa päämäärää. Kunnioitamme asiakkaan arvoja, vaikkane eroaisivat omista. Noudatamme salassapitovelvollisuuksia, jotta asiakkaan yksityisyydensuoja toteutuu ja hoidamme asiakkaan asioita vain asiakkaan luvalla.

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

Dokumentaation lähtökohtana meillä on osallistava kirjaaminen.

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

Työskentelemme asiakaslähtöisesti, eettisesti, asiakkaan kulttuurin ja Sospron arvot huomioon ottaen. Epäasiallinen kohtelu otetaan puheeksi esihenkilön kanssa, siitä tehdään poikkeamailmoitus ja tarvittaessa asia käsitellään koko työryhmän kesken. Esihenkilön avulla päätetään, miten poikkeaman kanssa edetään ja miten se estetään myös jatkossa.

### **Miten varmistetaan asiakkaan informointi hänen käytettävissään olevista oikeusturvakeinoista?**

Avopalvelupäällikkö vastaa siitä, että jokainen työntekijä informoi jokaisen asiakkuuden alkessa hänen käytettävissään olevista oikeusturvakeinoista. Jokaisella työntekijällä on myös osaaminen ja valmius auttaa asiakasta hänen oikeusturva-asioissa, esimerkiksi auttaa muistutuksen tekemisessä konkreettisesti.

### **Miten varmistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutuminen?**

ks. ensimmäinen kohta.

### **Mitkä ovat asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelman laadinnan ja päivittämisen menettelytavat?**

Jokaisen asiakkaan kanssa laaditaan nappulassa olevaan asiakirjapohjaan palvelun toteuttamissuunnitelma. Suunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan kanssa ja suunnitelma pohjautuu asiakassuunnitelmaan. Suunnitelmassa sovitaan yhteisistä tavoitteista ja laaditaan yhdessä suunnitelma tavoitteisiin pääsemiseksi. Palvelun ja tavoitteiden toteutumista seurataan kausikoosteissa kuukausittain sekä kolmen kuukauden välein, vähintään aina asiakkaan seurantaneuvottelun yhteydessä.

### **Miten varmistetaan, että palveluyksikön henkilökunta toimii asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelman mukaisesti, ja miten suunnitelman toteutumista ja päivittämistä seurataan?**

Palveluntoteuttamissuunnitelman tekeminen on kirjattu asiakkaan palvelunmukaiseen palveluprosessiin. Yksikön vastuuhenkilö vastaa siitä, että jokaisella asiakkaalla on suunnitelma ja sitä päivitetään edellä kuvatun mukaisesti.

## **Kanta-Hämeen avopalveluyksikön menettelyt muistutusten käsittelyssä**

Yksikön 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.

**Muistutuksen vastaanottaja ja sen käsittelystä vastaava henkilö:** Soila Nyholm avopalvelupäällikkö

soila.nyholm@sospro.fi

050 5162992

### **Tavoiteaika muistutusten käsittelylle?**

14 vuorokautta.

### **Mitkä ovat muistutusten käsittelyä koskevat menettelytavat ja miten varmistetaan, että muistutukset käsitellään asianmukaisesti?**

Muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään välittömästi / mahdollisimman pian (riskitasosta riippuen) käsittelyyn ja asiaan otetaan mukaan tarvittaessa työsuojeluhenkilöstöä. Tarvittaviin toimenpiteisiin ryhdytään mahdollisimman pian (mm. sospron hallinnan ohjeen mukaan poikkeaman käsittely) riskitason arvioinnin jälkeen, asiaa seurataan (johtoryhmässä sovitaan vastuuhenkilöt) ja tarvittaessa ryhdytään muutostoimenpiteisiin. Asiat käsitellään esihenkilyöryhmässä ja esihenkilö/johtoryhmä informoi henkilökuntaa muutoksista. Myös kirjalliset ohjeistukset päivitetään ajantasaisiksi. Asiasta on ilmoitettava myös ko. hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

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

Muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään työryhmäkokouksissa sekä tarvittaessa avopalvelujohtajan kanssa pidettävissä operatiivisissa kokouksissa. Mahdolliset toiminnan kehittämistä vaativat toimet kirjataan ylös yksikön toimintasuunnitelmaan jota seurataan kolmen kuukauden välein.

## Henkilöstön käyttö ja riittävyyden varmistaminen

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. Hoito- ja kasvatushenkilöstöön kuuluvien työntekijöiden rikostausta selvitetään lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä annetun lain (504/2002) mukaisesti. 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 yritykseemme ja toimintakäytäntöihimme. Perehdyttäminen on myös ennakoivaa turvallisuustoimintaa. Hyvin perehdytetty työntekijä hallitsee työtehtävän, työssä käytettävät työvälineet ja -menetelmät sekä osaa toimia myös uhka- ja poikkeustilanteissa.

Sosprossa jokaiselle uudelle työntekijällemme nimetään perehdyttäjä, joka vastaa perehdyttämisen toteuttamisesta. Samalla suunnitellaan, miten perehdytys toteutetaan. Perehdytyksen toteutuksessa hyödynnetään perehdytyskortteja, jotka toimivat perehdytykseen kuuluvien asioiden sisällön määrittäjinä, muistilistoina, aikatauluttajina ja perehdyttäjien nimeämisessä sekä vastuuttamisessa. Perehdytysaikaan vaikuttaa muun muassa perehtyjän työtehtävä, vastualueet ja perehtyjän aiempi työelämäkokemus. Nimetyn pääperehdyttäjän lisäksi jokaisen työyhteisön jäsenen tulee osallistua uuden työntekijän perehdyttämiseen sekä työtehtävien että työyhteisön toimintatapojen osalta. Jokainen perehdytysprosessi myös arvioidaan yhdessä perehtyjän, perehdytyksestä vastuullisen sekä mahdollisesti muun työryhmän kesken. Perehdytyksen tukena Sosprolla on erilaiset koulutus- ja ohjevideot, sekä laatujärjestelmään kuuluvat työtä ohjaavat kuvaukset, ohjeet ja lomakkeet. Perehdytyskokonaisuutta tukee myös konsernihallinnon keskitetty perehdytystoiminta, jonka avulla perehdytykseen saadaan tasalaatuisuutta.

Sosprossa osaamista kehitetään ammatillisen osaamisen ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi, lain- ja säädöstenmukaisen toiminnan varmistamiseksi sekä edelläkävijyyden saavuttamiseksi. Osaamista kehitetään muun muassa koulutuksen, työnohjauksen, kehityskeskustelujen ja työssä oppimisen avulla. Koulutuksia toteutetaan yksilö, työryhmä ja koko henkilöstölle suunnattuina koulutuksina. Henkilöstön osaamista kehitetään vuosittain pidettävän kehityskeskustelun ja siihen kuuluvan osaamiskartoituksen pohjalta. Osaamiskartoitusten perusteella jokaiseen työryhmään muodostetaan yksikön kasvu ympäristöä 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 profiiliin 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 vastuhenkilö.

## **Kanta-Hämeen avopalveluyksikön henkilöstö ja sen riittävyyden seuranta**

### **Palveluyksikön henkilöstömäärä, rekrytointiperiaatteet ja vuoratyövoiman käytön periaatteet:**

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

### **Miten varmistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeudet sekä selvitetään lasten kanssa työskentelevien rikostausta?**

Työntekijän ammattioikeudet tarkistetaan julkisuosikki ja julkiterhikki rekisteristä. Työntekijä toimittaa työsuhteen alkaessa ajantasaisen lasten kanssa työskentelevien rikosrekisteriotteen.

### **Miten varmistetaan, että henkilöstöllä on työtehtäviinsä asianmukainen koulutus, riittävä osaaminen ja ammattitaito sekä kielitaito?**

Riittävä kielitaito varmistetaan rekrytointitilanteessa. Jokaisella työntekijällä tulee olla riittävä suomen kielen taito. Ennen työsuhteen allekirjoittamista varmistetaan työntekijöiden koulutus opintotodistuksista sekä työkokemukseen riittävä kokemus työtodistuksista. Riittävä osaaminen varmistetaan myös jatkuvalla täydennyskoulutuksella. Koulutustarpeet katsotaan yksikkökohtaisesti vastaamaan kulloistakin tarvetta.

### **Miten asiakkaiden määrään ja tarpeeseen vastaavan henkilöstön riittävyys varmistetaan konkreettisesti kaikissa tilanteissa ja mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?**

Kotiin annettavissa palveluissa henkilöstön määrä ja riittävyys varmistetaan aina yksikön asiakastilanteen mukaisesti. Työparityöskentelyllä varmistetaan myös, että asiakkaalla on aina tuttu työntekijä työskentelemässä esimerkiksi loma-aikana. Avoapalveluilla ei ole käytössä sijaisia, vaan tarvittava sijaistaminen tapahtuu työparilla tai yksikön muista työntekijöistä.

### **Miten huolehditaan henkilöstön riittävästä perehdyttämisestä ja ammattitaidon ylläpitämisestä sekä siitä, että henkilöstö osallistuu riittävästi ammatilliseen täydennyskoulutukseen?**

Työsuhte alkaa perehdytysjaksolla. Perehdytyksessä on käytössä kirjallinen ohje. Työntekijä kuittaa saaneensa perehdytyksen työstä ja työpaikan käytänteistä. Ammatillinen täydennyskoulutus suunnitellaan yksikön toimintasuunnitelmaan vuosittain tai tarvittaessa.

### **Miten opiskelijoiden oikeus työskennellä varmistetaan sekä miten opiskelijoiden ohjaus, johto ja valvonta toteutetaan käytännössä?**

Opiskelijoiden oikeus työskentelyyn varmistetaan ain amm. puitesopimusten ehtojen mukaan. Pääsääntöisesti yksikkö ei palkkaa opiskelijoita työntekijöiksi. Opiskelijat voivat suorittaa opintojen harjoittelukokonaisuuksia avopalvelupäällikön valvonnan alaisuudessa.

### **Miten henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta seurataan toiminnan aikana, ja miten havaittuihin epäkohtiin puututaan?**

Henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta seurataan:

- one to one keskusteluissa
- koulutussuunnitelmassa
- kehityskeskusteluissa
- Onnistumisen arviointikeskusteluissa
- tavoitteellinen työnohjaus

Työskentelyn asianmukaisuutta seurataan:

- asiakaskokemusten tulosten kautta
- poikkeamien hallinnan kautta
- Asiakkaan toimintakykyä mittaavan toimintakykymittarin kautta

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

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

## **Kanta-Hämeen avopalveluyksikön monialainen yhteistyö**

### **Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien ja tuottajien kanssa on järjestetty?**

Asiakkuuden alussa täytettävään yhteistyölomakkeeseen määritellään ne asiakkaan verkostot, joihin asiakas antaa luvan olla yhteydessä ja joiden kanssa yhteistyötä tehdään. Yhteistyölomaketta voidaan päivittää asiakkuuden aikana tarvittaessa. Asiakas saa aina oman kappaleen yhteistyölomakkeesta, ja voi halutessaan pyytää lomakkeeseen tehtävän muutoksia. Yhteistyö tapahtuu asiakkaan luvalla ja niissä asioissa, jotka asiakas itse määrittelee. Asiakkaan asioissa pyritään asiakkaan kanssa yhdessä osallistumaan moniammatillisiin ryhmiin (koulu, terveydenhuolto, te-palvelut)

## Toimitilat ja välineet

Sospron avopalveluiden toimintayksiköiden toimitilat on suunniteltu vastaamaan tarjottuja palveluja. Toimitilat vaihtelevat sen mukaan millaista palvelua toimitiloissa tarjotaan. Tilojen viihtyisyydestä ja toimivuudesta huolehditaan koko henkilöstön toimesta mutta esihenkilö vastaa toimitilojen ylläpitoon, huoltoon ja epäkohtien korjaamiseen liittyvästä yhteistyöstä toimipistekohtaisten yhteistyökumppaneiden kanssa.

Tilojen turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamisessa hyödynnetään viranomaisohjausta. Jokaisessa yksikössä on lainmukainen ja säännöllisesti päivitettävä palo- ja pelastussuunnitelma sekä poistumisturvallisuussuunnitelma. Henkilöstön tilaturvallisuuteen liittyvää osaamista ylläpidetään säännöllisten palo- ja pelastautumiskoulutusten yhteydessä. Yksikön tilojen ja ympäristön turvallisuutta varmistavia toimintatapoja harjoitellaan vuosittain järjestettävissä turvallisuuskävelyissä sekä henkilöstön kanssa.

Tilojen asiakasturvallisuutta varmentavien toimintatapojen noudattamista ohjaa ja valvoo arjessa avopalvelupäällikkö. Yksikön tilojen toimivuudesta, tilojen käyttöön liittyvistä ohjeistuksista ja käytännöistä vastaa kokonaisuudessaan avopalvelupäällikkö.

## Kanta-Hämeen avopalveluyksikön toiminassa käytettävät tilat ja välineet

### Yksikön käytössä olevat tilat, välineet ja ympäristö:

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

### Miten varmistetaan, että tilat, välineet ja toimintaympäristö ovat turvallisia ja soveltuvat asiakkaiden tarpeisiin?

Tapaamisia suunnitellessa kiinnitetään huomiota myös tilojen turvallisuuteen ja toimivuuteen. Tilat pidetään mahdollisimman avoimina ja vältetään huonekalujen sijoittamista niin, että ne voisivat aiheuttaa vaaratilanteita. Tiloista on käytössä kaksi uloskäyntiä. Yläkerran tilat ovat esteettömät.

### Milloin tilojen turvallisuustarkastukset ovat toteutuneet ja miten tarkastuksissa esiin nousevat havainnot otetaan huomioon?

Kanta-Hämeen avopalveluille on kirjattu valmius ja varautumissuunnitelma, joka päivitetään vähintään kerran vuodessa. Suunnitelma päivitetty viimeksi 30.5.2024.

### Miten henkilöstön tilojen tai välineiden turvalliseen käyttöön liittyvä koulutus on järjestetty?

Uuden työntekijän aloittaessa työntekijä perehdytetään perehdytysuunnitelman mukaisesti, jossa käydään läpi tilojen ja välineiden turvallinen käyttö. Lisäkoulutusta järjestetään tarvittaessa. Työntekijöillä on käytössä myös kirjalliset ohjeet esimerkiksi autojen käyttöön liittyen.

### Millaisia riskejä yksikön tilojen tai välineiden käyttöön on tunnistettu?

Uhkaavien tilanteiden ennakointi on tärkeää ja esimerkiksi kotikäyntejä varten suunnitellaan lisähenkilöstöä, jos väkivallan uhka on selkeästi lisääntynyt. Riittävällä henkilökunnan määrällä turvataan niin asiakkaiden kuin henkilökunnankin turvallisuus. Uhkaavasti käyttäytyvän asiakkaan luokse ei ole hyvä lähteä ilman työparia ja tapaaminen on hyvä siirtää sellaiseen paikkaan, jossa turvallisuus voidaan varmistaa. Jokainen sosprolainen koulutetaan haastavasti käyttäytyvien asiakkaiden kohtaamiseen. Välineiden käyttöön tunnistetut riskit ovat lähinnä asiakkaiden kotikäynneillä, jossa pyritään turvallisuusohjeiden mukaan asettumaan ja olemaan mahdollisimman turvalliseen tilaan.

Uhka- ja vaaratilanteiden havaitseminen, niistä ilmoittaminen ja niiden käsittely on tärkeä omavalvontaa toteuttava toimintatapa. Sospron tuottamien palvelujen omavalvonta perustuu riskienarvointiin, ennakointiin ja toiminnan jatkuvaan parantamiseen. Parannamme laatua ja varmistamme asiakasturvallisuutta tunnistamalla jo etukäteen niitä työvaiheita sekä tilanteita, joissa palvelun laatu tai asiakasturvallisuus voi vaarantua. Siksi dokumentoimme jokaisen uhka-, vaara- ja väkivaltatilanteen Sospron toimintajärjestelmän (IMS) -lomakkeella.

### **Miten tilojen ja välineiden ylläpito ja huolto toteutetaan sekä miten niihin liittyvät epäkohtailmoitukset huomioidaan?**

Avopalvelupäällikkö on vastuussa tilojen ja välineiden turvallisesta toimivuudesta. Jokaisella tilojen ja välineiden käyttäjällä on velvollisuus ilmoittaa epäkohdasta avopalvelupäällikölle, joka tekee tarvittavat toimenpiteet epäkohdan korjaamiseksi.

## **Teknologiset ratkaisut**

Yksikön palvelussa käytetään teknologisia laitteita vain asiakastyön kirjaamiseen tarkoitettua asiakastietojärjestelmä Nappulaa. Asiakastietojärjestelmän käyttöön liittyvästä perehdytyksestä, osaamisesta, ja arjen tuesta vastaa avopalvelupäällikkö. Nappulan käyttöön liittyvä ohjeistus löytyy kattavasti henkilöstön käyttöön sisäisestä intranetistä sekä yksikköön tulostetuista ohjeista. Asiakastietojärjestelmään liittyvien vikatilojen aikana asiakastietojen kirjausten laatimisesta on ohjeistettu yksikön valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelmassa, jossa kerrotaan miten manuaalisesti kirjattavien asiakastietojen tietosuojasta huolehditaan mahdollisen häiriötilanteen aikana. Nappulan pääkäyttäjänä toimii Sospron laatu- ja kehitysasiantuntija, joka vastaa Nappulaan liittyvistä häiriö- ja ongelmatilanteiden selvittämisestä sekä yhteydenpidosta järjestelmätoimittajan ja yksiköiden välillä.

Yksiköiden toimitiloissa on lain mukaiset palohälyttimet, sprinkler-järjestelmä, sammuttimet ja poistumistie valojärjestelmä. Järjestelmiä testataan määräajoin yksikön yhteistyökumppanina toimivan huoltomiehen, sekä paloviranomaisten toimesta. Tarkempi ohjeistus näiden laitteiden käytöstä sekä toimintaohjeet vika- ja ongelmatilanteissa löytyy yksikössä olevasta valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelmasta.

Muut teknologiset laitteet tukevat välillisesti palvelutoimintaa, kuten laadunhallintaan, henkilöstö- ja taloushallintoon tarkoitetut it-järjestelmät sekä kulunvalvontaan ja turvallisuuteen liittyvät laitteet. Avopalvelupäällikkö huolehtii arjessa, että henkilöstöllä on riittävä perehdytys ja osaaminen näiden järjestelmien käyttöön. It-järjestelmillä on Sospro-konsernissa yhteiset pääkäyttäjät, jotka on listattu tässä ohjeessa [IT-työkalut ja vastuuhenkilöt esittely](#). Näiden laitteiden pääkäyttäjät huolehtivat niiden käyttöön liittyvästä ohjeistuksesta, sekä virhe- ja ongelmatilanteissa tiedonvälityksestä it-järjestelmän ja yksikön henkilöstön välillä. Ensisijaisesti tiedonvälitys tapahtuu sisäisen intranetin kautta ja kiireellisissä tilanteissa tieto välitetään puhelimitse.

Yksikön teknologisiin ratkaisuihin liittyvien toimintatapojen noudattamista ohjaa ja valvoo avopalvelupäällikkö. Teknologisten ratkaisuiden toimivuudesta, ohjeistuksista ja käytännöistä vastaa kokonaisuudessaan avopalvelupäällikkö.

## **Sospro Kanta-Hämeen avopalveluyksikön teknologiset ratkaisut ja niiden käyttö**

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

Avopalveluilla ei ole teknologisia ratkaisuja.

Toimitiloissa on palovaroittimet, joista vastaa vuokranantaja, mutta yksikkö tarkastaa myös itse palovaroittimien toiminnan.

## Mitä teknologisia ratkaisuja asiakkailta on henkilökohtaisessa käytössä (yksikön hankkimia) ja miten niiden turvallinen käyttö on ohjeistettu ja ohjeiden mukaista käyttöä seurataan?

Avopalvelut eivät hanki asiakkailleen teknologisia ratkaisuja.

## Lääkinnälliset laitteet

Sospron palveluyksiköissä tuetaan asiakkaan oikeutta saada tarvitsemansa terveydenhuollon kiireettömät sekä kiireelliset palvelut. Kaikki asiakkaat ovat julkisen terveydenhuollon piirissä. Avopalveluissa ei toteuteta asiakkaan lääkehoitoa.

### Lääkinnälliset laitteet

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

Lääkinällisiä laitteita Sospron avopalveluiden yksiköissä ovat muun muassa verensokerimittari, alkometri, verenpainemittari, Covid-19 testit, lapsen/nuoren insuliini pumppu, suu- ja nenäsuojat. Mikäli lääkinällisessä laitteessa on yksilöllinen laitetunniste (Unique Device Identification, UDI) eli lääkinälliseen laitteeseen liittyvä yksilöllinen numero- tai kirjainkoodi, merkitään tämä laite ja koodi lääkehoitosuunnitelmaan. Koodin avulla tietyt markkinoilla olevat laitteet voidaan tunnistaa yksiselitteisesti, ja niiden jäljitettävyys helpottuu.

Lääkinällisiin laitteisiin liittyvistä vaaratilanteista ilmoitetaan välittömästi yksikön esihenkilölle ja täytetään lääkityspoikkeamailmoitus Ilonan tai IMS mobile sovelluksen kautta. Vaaratilanteista, jotka ovat johtaneet tai olisivat saattaneet johtaa lapsen terveyden vaarantumiseen lääkinällisen laitteen ominaisuuksien, ei-toivottujen sivuvaikutusten, häiriötoiminnan sekä riittämättömän tai virheellisen merkinnän vuoksi, on myös tehtävä mahdollisimman pian ilmoitus Lääkealan turvallisuus ja kehittämiskeskus (Fimea). Ilmoituksessa kerrotaan mahdollisimman tarkat tiedot lääkinällisestä laitteesta, sen UDI koodi ja muut yksilöivät tiedot valmistajan vaaratilanneselvitystä varten. Ilmoitus lähetetään sähköpostitse [laittevaarat@fimea.fi](mailto:laittevaarat@fimea.fi). Ilmoituksen voi toimittaa myös faksilla 029 522 3002 tai postitse: Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus (Fimea), Lääkinälliset laitteet, Mannerheimintie 166, PL 55,00034 Helsinki.

## Kanta-Hämeen avopalvelu yksikön lääkinälliset laitteet

### Miten asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Avopalveluiden asiakkaita ohjataan tarvittaessa terveydenhuollon ammattilaisen hoidon piiriin, sekä ohjeistetaan terveellisiin elämäntapoihin. Asiakkaiden kanssa tehdään säännöllisin väliajoin (väh. 3kk) toimintakykymittari, jossa asiakas arvioi myös terveyteen liittyviä asioita.

### Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot:

Avopalvelupäällikkö Soila Nyholm 050 5162992 soila.nyholm@sospro.fi

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

Ennaltaehkäisy tapahtuu huolellisen ja ohjeistetun viikkosiivouksen kautta. Yksikössä on erilliset hygieniaohjeistukset henkilökunnalle ja myös asiakkaita ohjataan hygienia-asioissa. Asiakkaita ei tavata sairaana, jotta tarttuvat sairaudet eivät leviä henkilökunnan ja muiden asiakkuuksien välillä. Influenssa- ym. Muiden tautiepidemia-aikoina hygieniakäytäntöihin kiinnitetään erityistä huolellisuutta. Jokaisella työntekijällä on käytössään käsidesinfiointi aine, kertakäyttö hanskoja sekä hengityssuojaimia joita tulee käyttää tarvittaessa. Toimintatapa käydään asiakkuuden alussa läpi yhteistyölomakkeessa asiakkaan kanssa.

Tarvittaessa Sospro oy tekee valmiussuunnitelman esimerkiksi epidemioiden varalle.

### **Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden käyttö on ohjeiden ja velvoitteiden mukaista ja niistä tehdään tarvittaessa asianmukaiset [vaaratilanneilmoitukset](#)?**

Avopalveluilla ei ole käytössä Terveydenhuollon laitteita tai tarvikkeita.

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

Avopalveluilla ei ole käytössä Terveydenhuollon laitteita tai tarvikkeita.

## **Kanta-Hämeen avopalvelu yksikön asiakkaiden hyvinvointia tukevat käytännöt**

### **Miten toimitilojen siivous on järjestetty?**

Avopalveluiden yleisiin tiloihin kuuluu toimistotilat, missä osassa huoneista järjestetään myös asiakastapaamisia. Toimiston siivouksesta huolehtii avopalveluiden työntekijät.

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

Asiakkaat vastaavat itse omasta pyykkihuollostaan. Ohjausta annetaan tarvittaessa.

### **Miten edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista hyvinvointia ja miten seurataan niihin liittyvien tavoitteiden toteutumista?**

Asiakassuunnitelmapalaverissa kartoitetaan asiakkaan työskentelytarpeet. Tarpeet ja tavoitteet muotoillaan yhdessä asiakkaan kanssa kirjattavaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Tapaamiset pyritään toteuttamaan toiminnallisina ympäristöissä, jotka vastaavat asiakkaan tarpeisiin. Tapaamisilla on pääsääntöisesti käytössä auto, mikä mahdollistaa paremmin liikkumisen tutun ympäristön ulkopuolella. Asiakkaalla on käytössä toimintarahaa, jolla voidaan mahdollistaa asiakkaan kanssa pientä maksullista toimintaa. Asiakasta ohjataan pyytämään taloudellista apua harrasteisiin jos hänellä on oikeus esimerkiksi erilliseen harrasterahaan. Työskentelyllä voidaan tukea harrastuksessa käymistä esimerkiksi päättämällä tapaaminen harraste paikalle. Tapaamisilla hyödynnetään paljon kunnan tarjoamia ilmaisia ulkoilu /harraste/leikkipaikkoja.

### **Miten em. tehtäviä tekevä henkilökunta on koulutettu/perehdytetty toteuttamaan omavalvontasuunnitelmassa kuvattua käytäntöä?**

Henkilökunta perehdytetään työsuhteen alkaessa yksikön toimintamalleihin ja asiakastyön toteutuksen ohjeisiin. Toimintamalleja ja ohjeistusta tarkennetaan/lisätään työryhmätapaamisissa.

## Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja

Henkilötietojen käsittely Sosprolla perustuu aina lakiin. Asiakastietojen käsittely perustuu lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä [Asiakastietolaki](#). Noudatamme henkilötietojen käsittelyssä Suomen ja Euroopan unionin lainsäädäntöä ja otamme huomioon EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen ((EU) 2016/679) vaatimukset tietosuojaperiaatteiden sekä rekisteröidyn oikeuksien toteutumisesta toiminnassamme. Sosprolla henkilötietojen käsittely perustuu myös Sospro-konsernin yhteiseen tietosuojapolitiikkaan ja tietoturvasuunnitelmaan.

### Tietoturvasuunnitelma

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 tietosuojaan 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 tietosuojaan käsikirjassa ja tätä täydentävät tietojärjestelmäkohtaiset ohjeet. Tietosuojaan käsikirjassa ohjeistetaan myös toimintatavat tietojärjestelmiin ja tiedon käsittelyyn liittyviin poikkeustilanteisiin. Tietosuojaan liittyvistä loukkauksista ja poikkeamista tehdään aina myös sisäinen poikkeamailmoitus, jonka käsittely on kuvattu kohdassa Riskien hallinnan järjestelmät ja toimintatavat. Tietosuoja- ja -turvaohjeistuksemme ovat koko henkilöstön käytettävissä sisäisessä intranetissämme Ilonassa. Jokaisen esihenkilön vastuulla on perehdyttää uudet sosprolaiset tietosuoja- ja -turvakäytäntöihimme. Perehdytyksen tukena toimii Sospro-konsernin tietosuojavastaava ja asiakastiedon osalta laatujohtaja.

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

- Asiakasrekisterin-tietosuojaesieloste
- Rekrytointirekisterin-tietosuojaesieloste
- Markkinointirekisterin-tietosuojaesieloste

### Asiakastietojen käsittely

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

Asiakastyön kirjaaminen on työmme laadun, kehittämisen ja vaikuttavuuden varmistamisen yksi keskeisin väline. Noudatamme hyvän dokumentoinnin periaatteita, joiden mukaisesti asiakastietojen dokumentointi on asiakastyön luonnollinen osa ja se vaatii erityistä huolellisuutta ja osaamista. Palveluissamme toteutettava dokumentointi on osa työtämme ja sen näkyväksi tekemistä. Hyvin laadituilla asiakirjoilla edistämme lapsen etua.

### Asiakastietojärjestelmä myneva.nappula

Sosprossa asiakastiedon hallintaan ja dokumentointiin käytetään asiakastietojärjestelmä myneva.nappulaa [myneva.nappulan kotisivut](#). Nappula on sosiaalihuollon asiakastietojen tallentamiseen ja käsittelemiseen tarkoitettu selainkäyttöinen asiakastietojärjestelmä. Nappulan tietojärjestelmäluokittelu on A ja se löytyy Valviran

tietojärjestelmärekisteristä. Nappula on helppokäyttöinen ja luotettava työkalu, joka on suunniteltu erityisesti lastensuojelun sijais- ja avohuollon tarpeisiin. Lainsäädännössä tapahtuvat muutokset tuodaan Nappulaan ohjelmatoimittajan (myneva Finland oy) toimesta automaattisesti. Nappula on tietoturvallinen ja luotettava järjestelmä, jossa käyttöoikeuksia hallitaan henkilökohtaisilla käyttäjätunnuksilla, sekä työasema- ja organisaatiokohtaisilla varmenteilla. Suomessa ja Alankomaissa myneva on myös ISO 27001:2013 -sertifioitu.

Jokaisella työntekijällä on käyttäjäroolinsa mukaiset oikeudet asiakastietoihin ja niitä valvoo arjessa yksikön johtaja. Henkilöstön oikeudet asiakastietoihin tarkistetaan vuosittain asiakastietojen lokitietotarkastuksessa, jonka toteuttaa ja tarkastuksen lopputuloksen hyväksyy avopalvelupäällikkö. Asiakasasiakirjat palautetaan kaikki rekisterinpitäjälle eli hyvinvointialueelle asiakkuuden päädyttyä yksikössä. Asiakirjojen palauttaminen sovitaan aina rekisterinpitäjän kanssa ja käytännössä toimitaan aina hyvinvointialueen ohjeistusten mukaan.

Jokaisella on vastuu siitä, miten asioita kirjataan ja miten asiakastietoja käsitellään. Asiakastyön kirjaaminen toteutetaan ajantasaisesti, laadukkaasti, tietosuojaperiaatteet ja käytännöt huomioiden sekä asiakkaita osallistaen. Asiakkailla on oikeus tietää mitä heistä kirjataan ja miksi, siksi ohjaamme asiakkaita huolellisesti kirjaamiseen ja asiakastietojen käsittelyyn liittyen.

Asiakastietojen kirjaamiseen, Nappulan käyttöön sekä henkilötietojen käsittelyyn liittyvä ohjeistus löytyy koko henkilöstön käyttöön Sospron sisäisestä intranet llonasta. Sospron yhteisten asiakastietojen kirjaamiseen liittyvien ohjeiden sisällöstä ja päivittämisestä vastaa Sospron laatujohtaja. Tietosuojaan liittyvien ohjeiden sisällöstä ja päivityksestä vastaa Sospron tietosuojavastaava. Nappulan käyttöön liittyvän ohjeistuksen sisällöstä ja päivittämisestä vastaa Sospron laatu- ja kehitysasiantuntija.

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 avopalvelupäällikkö. Yksikön laadukkaan asiakastiedon kirjaamiseen liittyvistä ohjeistuksista ja käytännöistä vastaa kokonaisuudessaan avopalvelupäällikkö.

## **Kanta-Hämeen avopalveluyksikön toimintatavat asiakastiedon käsittelyssä ja tietosuojan varmentamisessa**

### **Miten työntekijät perehdytetään ja täydennyskoulutetaan asiakastyön kirjaamiseen sekä asiakastietojärjestelmän käyttöön?**

Kirjaamiskäytäntöjen periaatteet jakautuvat asiakastietojärjestelmän (Nappula) käyttämiseen ja itse asiakaskirjamerkintöjen ja kirjausten tekemiseen. Kirjaamiseen perehdytetään työsuhteen alussa, huolimatta työntekijän edellisestä kirjaamiskokemuksesta. Sosprolla on Kansa-Koulu- hankkeen käyneitä kirjaamisvalmentajia, joiden asiantuntemusta hyödynnetään dokumentointiin liittyen. Jo työhaastattelussa lähtien työntekijälle kerrotaan Sospron kirjaamisen tavasta: osallistavasta kirjaamisesta. Kirjaamisesta keskustellaan koko työsuhteen ajan.

Lähiesihenkilö seuraa asiakaskirjausmerkintöjä sekä muun muassa dokumentteja (mm. Palvelun toteuttamissuunnitelma ja kausikoosteet.)

### **Miten asiakastyön kirjaamisen ja asiakastietojärjestelmän käyttöön liittyvää osaamista tuetaan ja seurataan arjessa?**

Yksikkö ohjeistaa työntekijöitä osallistavaan kirjaamiseen, jolloin kirjaukset tehdään viipymättä jo asiakastapaamisilla, yhdessä asiakkaan kanssa. Jos tähän ei ole mahdollisuutta (mm. Toiminnallistentapaamisten aikana) tehdään asiakastyön merkinnät viipymättä. Avopalvelupäällikkö seuraa asiakaskohtaisia kirjauksia ja ohjeistaa huomauttaa puutteita/virheistä tarvittaessa, sekä järjestää täydennyskoulutusta/ohjeistusta tarvittaessa.



---

**Miten varmistetaan, että henkilöstö noudattaa tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomais määräyksiä?**

Lähiesihenkilö vastaa ja seuraa ohjeistuksia ja niiden noudattamista. Lähiesihenkilö tuo myös tiimille esiin, jos ohjeistuksissa tai lainsäädännössä tulee muutoksia. Perehdytykseen kuuluu Sospron tietosuojakäsikirjaan tutustuminen.

**Miten asiakastiedon käsittelyyn ja tietosuojaan tai tietoverkkojen tietoturvaan liittyvät epäkohdat, poikkeamat tai häiriöt havaitaan, ilmoitetaan ja miten ilmoitukset käsitellään?**

Yleiset tietoturvakäytäntömme on kerrottu Sospro-konsernin yhteisessä tietosuojaan käsikirjassa ja tätä täydentävät tietojärjestelmäkohtaiset ohjeet. Tietosuojaan 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

**Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot**

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

Yksikön salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste sisältyy Sospro-konsernin Henkilötietojen tietosuojarekisteriin.

## Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

### Asiakkaiden osallisuus

Asiakkaiden osallisuuden ja palautteen antamisen varmentaminen on olennainen osa palvelumme sisältöä, laatua sekä asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Lapset, nuoret ja perheet ovat asiantuntijoita omaan elämäänsä ja arkeensa liittyvissä asioissa ja päätöksenteossa. Tämän vuoksi asiakas on aina mukana, kun suunnittelemme, kehitämme, toteutamme ja arvioimme heille suunnattuja tai heidän elämään vaikuttavia päätöksiä ja toimenpiteitä. Selvitämme aina asiakkaan mielipiteen ja huomioimme heidän näkemyksensä tuottamassamme palvelussa.

Otamme asiakkaan mukaan palvelun toteuttamissuunnitelman laatimiseen sekä siinä määriteltyjen tavoitteiden toteutumisen seurantaan ja arviointiin. Meillä on käytössä asiakaskohtainen toimintakyky mittari, jonka avulla otamme lapsen, nuoren ja perheen vahvemmin mukaan palvelun toteuttamissuunnitelman tavoitteiden asetantaan sekä niiden arviointiin. Toimintakyky mittaria käytetään 3 kk välein ja sen perusteella muodostetaan konkreettiset tavoitteet ja toimenpiteet palvelulle ja päivitetään asiakassuunnitelman mukainen palvelun toteuttamissuunnitelma.

### Asiakaskokemuksen ja -palautteen huomiointi

Varmentaaksemme tekemämme työn vaikuttavuutta ja ymmärtääksemme paremmin asiakkaan kokemusta palvelustamme keräämme asiakaspalautetta anonymisti jokaiselta lapselta, nuorelta heidän vanhemmilta ja sosiaalityöntekijöiltä. Keräämme palautetta kohdennetuilla sähköisillä asiakaskokemuskyselyillä (Webropol) 3 kk välein. Asiakaspalautteen pyytäminen ja hyödyntäminen toiminnan ja sen omavalvonnan suunnittelussa perustuu Sospron palautetietoiseen työskentelyyn sekä lakiin sosiali- ja terveydenhuollon valvonnasta (§27) [Sote-valvontalaki](#).

Palautetta toiminnastamme pyrimme keräämään mahdollisimman monimuotoisesti, joten esimerkiksi suullinen palaute kirjataan asiakastietojärjestelmä Nappulan viestivihkoon. Tuemme asiakasta tarvittaessa palautteen antamisessa ja mahdollistamme rauhallisen tilan palautteen antamista varten. Jokaisen asiakkaan sosiaalityöntekijältä pyydämme palautetta osana asiakassuunnitelma neuvottelua. Sosiaalityöntekijöiltä pyydämme ja saamme myös palautetta osana arkista yhteydenpitoa asiakkaan asioissa.

Asiakaskokemuskyselyistä kertyvä tieto raportoidaan yksikkökohtaisesti. Numeraaliset arvosanat palautteista ovat koko henkilöstön saatavilla Ilonan Asiakaskokemus-sivulla ja avoimet palautteet raportoituvat suoraan yksikön lähiesihenkilölle.

Asiakaspalautteen kysymisen lisäksi jokaisella asiakkaallamme, hänen läheisellään ja yhteistyökumppanillamme on mahdollisuus antaa palautetta toiminnastamme sähköisesti sospro.fi- verkkosivuilta löytyvän palautekanavan kautta [Palautekanava linkki](#). Sähköinen palaute menee suoraan kyseessä olevan palveluyksikön esihenkilöille.

### Viranomaispalautteen huomiointi

Toimintaamme valvovien viranomaisten, sijainti- ja sijoittaja hyvinvointialueiden sekä lapsen asioista vastaavien sosiaalityöntekijöiden ohjaus ja palautteet toiminnastamme huomioidaan sekä Sospron yleisissä, että yksikkökohtaisissa ohjeissa. Ohjausta saadaan yksikkökohtaisiin selvityspyyntöihin liittyvänä ohjauksena ja päätöksinä sekä yleisenä toimialaa koskevana, että yksikkökohtaisena ohjaus- ja valvontakäynteihin liittyvänä ohjauksena ja neuvontana. Toimialaa koskeva yleisneuvonta käsitellään säännöllisesti vastuuhenkilöiden yhteisissä Kasvatusjohtoryhmien kokouksissa, erikseen järjestettävissä aihekohtaisissa kokouksissa tai kirjallisena ohjauksena. Yksikköön tullut viranomaispalaute käsitellään aina myös Sospron laatujohtajan kanssa, jolloin arvioidaan miten ohjaus vaikuttaa kaikkien yksiköiden toimintaan ja yhteisiin toimintatapoihin ja ohjeisiin. Avopalvelupäällikkö vastaa siitä, että viranomaispalaute on käsitelty koko henkilöstön kanssa ja he ovat tietoisia päivitetystä yksikkökohtaisista tai Sospron kaikkia yksiköitä koskevista ohjeistuksista.

## Henkilöstökokemuksen ja -palautteen huomiointi

Olemme sitoutuneita luomaan lastensuojelun ammattilaisillemme parhaat mahdolliset toimintaedellytykset innostavassa ja kannustavassa ilmapiirissä, jossa kaikkien on hyvä ja turvallinen olla. Hyvinvoiva henkilöstö mahdollistaa laadukkaan ja turvallisesti toteutettavan palvelun asiakkaillemme. Yksikön henkilöstö osallistuu kerran kuukaudessa työryhmäkokoukseen, jossa käsitellään kattavasti yksikön turvallisuustilanne ja omavalvontahavainnot, asiakkuuksien ja toiminnan laadukas hoitaminen sekä henkilöstön osaamiseen ja hyvinvointiin liittyvät asiat. Työryhmäpäivien lisäksi yksiköt järjestävät kerran vuodessa kehittämisspäivän, jonka sisältö suunnitellaan henkilöstöltä nousevien tarpeiden pohjalta. Koko työryhmä osallistuu yksikön toiminnan ja kehittämistoimenpiteiden suunnitteluun, seurantaan ja arviointiin neljä kertaa vuodessa päivitettävän toimintasuunnitelman sekä omavalvontasuunnitelman yhteydessä. Lisäksi koko Sospron henkilöstöltä pyydetään palautetta yksikön, esihenkilön ja koko Sospron toiminnasta vuosittain toteutettavan työyhteisökyselyn avulla. Työyhteisökyselyn tulokset toimivat pohjana yksikön oman työhyvinvointisuunnitelman laatimiselle, jota päivitetään osana yksikön toimintasuunnitelmaa.

Henkilöstön osallistuminen yksikön päivittäiseen omavalvontaan tapahtuu poikkeamien hallinnan mallin mukaisesti. Jokaisella on velvollisuus tuoda esiin havaintonsa toimintaa liittyvien epäkohta-, uhka- ja vaaratilanteiden osalta. Jokainen poikkeama ja sen korjaamiseksi sovittavat toimenpiteet käsitellään yhdessä koko työryhmän kanssa työryhmäkokouksessa kuukausittain.

## Palautteen huomiointi omavalvonnassa

Lapsilta, nuorilta, heidän perheeltä ja läheisiltä, sosiaalityöntekijöiltä, valvontaviranomaisilta ja muilta yhteistyökumppaneilta sekä henkilöstöltä saatu ja pyydetty palaute huomioidaan aina osana yksikön riskienhallintaa ja omavalvontaa. Palautteet käsitellään huolellisesti koko henkilöstön kanssa työryhmäkokouksissa tai henkilöstön kanssa erikseen sovittavalla tavalla. Palautteet antavat suuntaa yksikön toiminnan kehittämiseksi ja yksikössä sovittaville kehitystoimenpiteille.

## Kanta-Hämeen avopalvelu yksikön toimintatavat palautteiden huomioimiseksi

### Miten asiakkaat, heidän läheisensä, sosiaalityöntekijät ja valvovat viranomaiset sekä henkilöstö osallistuvat palveluyksikön omavalvonnan ja palvelun laadun kehittämiseen?

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

Kuukausittain tehtävässä kuukausikoosteessa, joka tehdään yhdessä asiakkaan kanssa, käydään mennyt kuukausi läpi ja asiakkaalla on mahdollisuus antaa kuukausikoosteessa palautetta työskentelystä.

Kuukausikooste lähetetään asiakkaan omalle sosiaalityöntekijälle, jolloin annettu palaute menee myös suoraan sosiaalityön tietoon, mikä vahvistaa tunnetta avoimesta työskentelystä. Saadut asiakaskokemuspalautteet käydään läpi työryhmätiimissä, jossa pohditaan esille tulleita kehittämiskohteita työskentelyssämme.

Asiakaskokemusta kysytään kolmen kuukauden välein myös alaikäisen asiakkaan huoltajalta sekä asiakkuudesta vastaavalta sosiaalityöntekijältä.

Kaikki asiakaspalautteet käsitellään sekä työryhmäpalavereissa että avopalveluiden johtoryhmässä kolmen kuukauden välein.

## Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Sospron tuottamien palvelujen omavalvonta perustuu riskienarviointiin, ennakointiin ja varautumiseen sekä toiminnan jatkuvaan parantamiseen.

### Riskienhallinnan vastuut

Sospron turvallisuuskulttuuria ja arvojen mukaista toimintaa, osaamista ja niiden kehittämistä johdetaan konsernin johtoryhmän avulla. Sospron laatujohtaja vastaa laatujärjestelmään kuvattujen toimintatapojen sekä ohjeistusten ajantasaisuudesta sekä lainmukaisuudesta. Sospron kuntoutusjohtaja vastaa henkilöturvallisuuteen liittyvien toimintatapojen ja osaamisen kehittamisestä. Sosprossa on yksi yhteinen työsuojelupäällikkö, joka johtaa Sospron 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.

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

Jokaisen yksikön vastuuhenkilö vastaa oman yksikön henkilöstön toiminnan ohjaamisesta ja valvonnasta Sospron laatujärjestelmän sekä yksikön omavalvontaohjelman mukaisesti. Avopalvelupäällikkö valvoo henkilöstön riskienhallinnan ja omavalvonnan toteuttamista arjessa palveluyksikön omavalvontasuunnitelmaan kirjattujen käytäntöjen mukaisesti ja vastaa siitä, että henkilöstöllä on riittävä osaaminen ja mahdollisuus Sospron laatujärjestelmän mukaiseen toimintaan, riskienhallintaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Yksikön vastuuhenkilö vastaa myös palveluyksikön omavalvontasuunnitelman sekä sitä täydentävän valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelman päivittämisestä sekä hyväksynnästä.

### **Palveluyksikön riskienhallinta**

Jokaisessa yksikössä tehdään vuosittain tai aina toiminnan olennisesti muuttuessa avopalvelupäällikön johdolla ja koko henkilöstön kanssa yhteistyönä yksikkökohtainen työturvallisuuslain (738/2002) mukainen riskienarviointi. Riskienarvioinnin ja siihen liittyvien kehittämistoimenpiteiden toteuttamisesta vastaa avopalvelupäällikkö. Riskienarvioinnissa otetaan aina huomioon yksikköön saatu ohjaus ja palaute asiakkailta, palvelun tilaavilta sosiaalityöntekijöiltä ja hyvinvointialueelta sekä valvovilta viranomaisilta.

Toiminnan jatkuvuuden turvaamiseksi tunnistamme toimintaamme liittyviä riskejä ja varaudumme niin normaaliolojen häiriötilanteisiin kuin vakavampiin poikkeustilanteisiin. Jokaisella Sospron yksiköllä on laadittuna erillinen valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma, jossa kuvataan tarkemmin yksikön toimintatavat häiriö- ja poikkeustilanteiden varalle. Sospron valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma huomioi toimintaohjeet tapaturmien, sairaskohtausten ja kuoleman varalle, ohjeet toiminnan väliaikaisten sekä pitkittyneiden häiriötilanteiden varalle sekä toimintaohjeet uhka- ja vaaratilanteiden varalle. Valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelman liitteenä on erillinen jokaiselle toimitilalle laadittu palo- ja pelastussuunnitelma sisältäen poistumisturvallisuusselvityksen. Lisäksi liitteenä on erillinen valmiussuunnitelma koronaviruksen varalle. Valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaa yksikön vastuuhenkilö ja se toteutetaan yhteistyössä koko henkilöstön kanssa.

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

### **Asiakaskohtainen riskien hallinta**

Turvallisuuteen liittyviä riskejä pyritään tunnistamaan joka vuorossa. Asiakaskohtaista riskienhallintaa toteutamme myös yksilöllisen tuki- ja turvallisuussuunnitelman avulla. Suunnitelma ohjaa asiakasta ja hänen kanssaan työskentelevää työntekijää tunnistamaan yhdessä asiakkaan turvallista arkea ja elämää tukevia toimintamalleja.

### **Riskien tunnistaminen**

Parannamme laatua ja varmistamme asiakasturvallisuutta tunnistamalla jo etukäteen niitä työvaiheita sekä tilanteita, joissa palvelun laatu tai asiakasturvallisuus voi vaarantua. Siksi dokumentoimme jokaisen haattatapahtuman ja läheltä piti -tilanteen poikkeamailmoituksena. Poikkeamalla tarkoitamme toimintaamme liittyvää epäkohtaa, uhkaa ja vaaratilanteita sekä henkilöstön, että asiakkaiden oikeuksiin liittyviä loukkauksia.

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

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

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

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

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

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.

Kannustamme kaikkia sosprolaisia kertomaan toiminnassamme havaituista poikkeamista matalalla kynnyksellä, jotta pystymme tunnistamaan toimintaamme liittyviä riskejä mahdollisimman varhain sekä arvioimaan tarvittavat toimenpiteet riskien ehkäisemiseksi. 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.

## **Riskienhallinnan keinot ja seuranta sekä toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely**

### **Poikkeamien hallinnan malli**

Sospron tapa hallita poikkeamia, eli toimintaan liittyviä epäkohtia ja puutteita, on kuvattu prosessikaaviona. Prosessikaaviomme kertoo, miten ilmoitamme ja käsittelemme poikkeamat. Prosessikaavion sisältöön on linkitetty työvaiheiden kuvaukset ja ohjeet dokumentteina. Poikkeamien hallinta -prosessimme tavoitteena on auttaa tunnistamaan ja ennaltaehkäisemään poikkeamia sekä ohjata käsittelemään toteutuneet poikkeamat tehokkaasti. Poikkeamien hallinnan prosessikaavio löytyy Sospron sisäisestä Intranetti Ilonasta jokaisen sosprolaisen käyttöön.

Jokainen Sospron työntekijä voi ilmoittaa havaitsemastaan poikkeamasta Ilonassa olevilla poikkeamatyyppin mukaisilla ilmoituslomakkeilla. Täytetty lomake tallentuu IMS-järjestelmään ja siirtyy siellä eteenpäin käsiteltäväksi ilmoituksen vastuuhenkilölle, joka on yleensä kyseisen ilmoittajan lähiesihenkilö tai sen yksikön esihenkilö, jota poikkeama koskettaa. Lisäksi ilmoituksen voi tehdä myös puhelimitse IMS Mobile -sovellusta käyttäen.

Henkilöstön havaitsemat poikkeamat käsitellään aina ensisijaisesti työryhmän lähiesihenkilön toimesta, ellei ilmoituksen tekijä ole halunnut merkitä vastuuhenkilöksi jotain toista esihenkilöä tai konsernihallinnon asiantuntijaa. Ilmoituksen vastuuhenkilöksi nimetty henkilö harkitsee tarvitseeko hän ilmoituksen käsittelyyn mukaan oman esihenkilönsä tai jonkun muun konsernihallinnon asiantuntijan. Ilmoituksen tai palautteen

vastuhenkilö 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 vastuuhenkilön kanssa ja sovitaan millaiset välittömät korjaavat toimenpiteet ja ohjeet henkilöstölle tiedotetaan.

Asiakkailtamme tai heidän läheisiltään, sosiaalityöntekijöiltä, hyvinvointialueelta, valvontaviranomaiselta tai muulta yhteistyökumppaneiltamme saatu ohjaus ja palaute tai epäkohtailmoitus käsitellään aina vastuuhenkilön toimesta, joka harkitsee henkilöstön välittömän ohjeistuksen tarpeen ja huolehtii työryhmässä sovitulla ilmoituskanavalla, että koko työryhmä saa tiedon välittömistä ohjeista epäkohtaan tai sen riskiin liittyen.

IMS-järjestelmään kirjatut poikkeamailmoitukset sekä palautteet käsitellään kuukausittain 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.

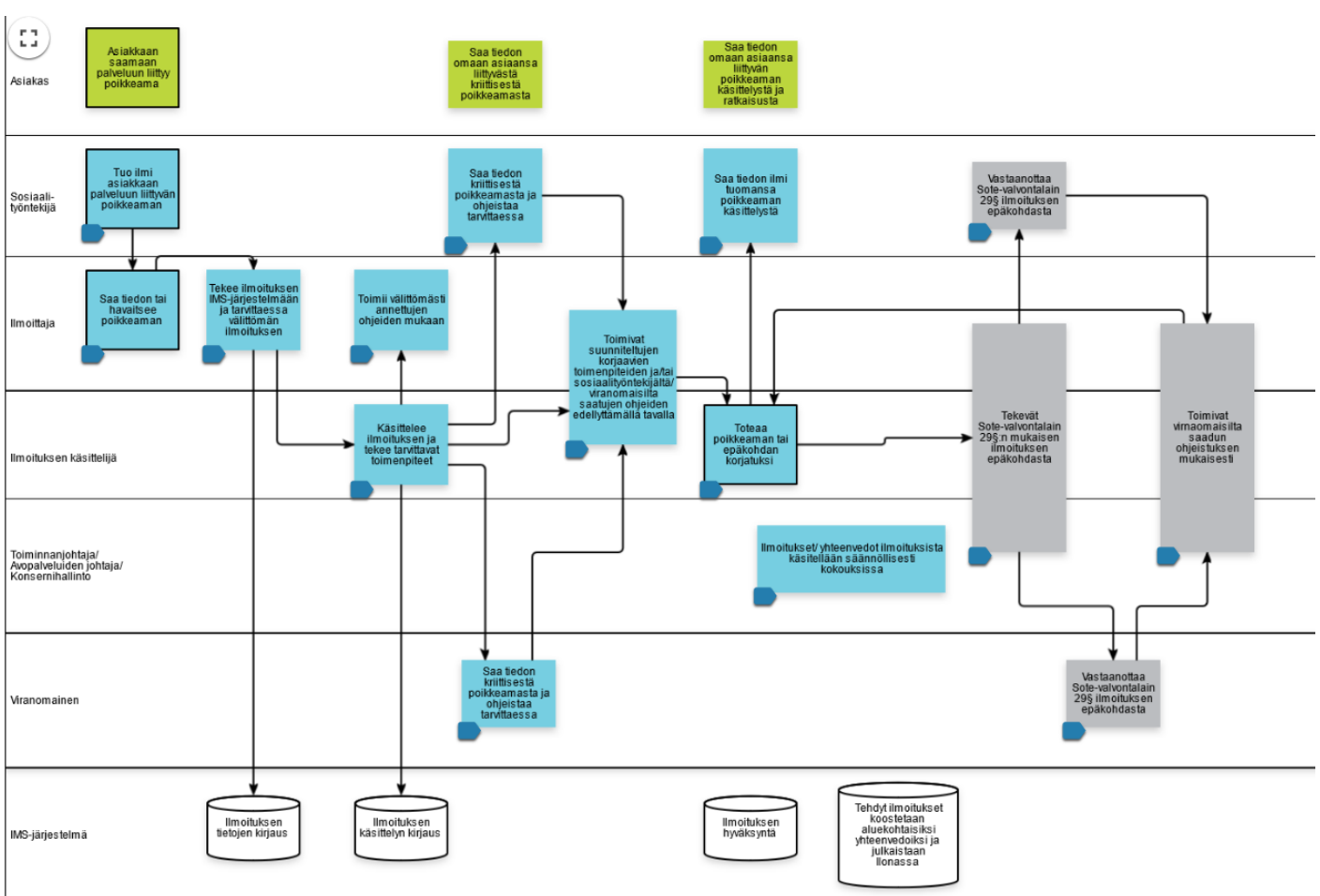
Työryhmäkokouksissa henkilöstön kanssa läpikäytyt korjaavat toimenpiteet ja niiden toteuttamissuunnitelma, kirjataan kokouksen pöytäkirjaan, jotta koko henkilöstö saa sovitusta asioista tiedon. Kokouksen pöytäkirjaan kirjataan myös tavoiteaikataulu, milloin uusi toimintatapa tai ohje otetaan käyttöön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

Työryhmän esihenkilö käy toimintaan liittyviä poikkeamia, ohjeistuksia ja palautteita 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, ohjausten ja palautteiden 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.

Henkilöstöllä on sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain 29§:n mukaan velvollisuus ilmoittaa välittömästi toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet palvelun järjestäjälle sekä valvontaviranomaiselle. Ilmoitusvelvollisuus koskee myös tilanteita, jos asiakkaaseen kohdistuvaa poikkeamaa ei saada, syystä tai toisesta, Sospron omassa organisaatiossa korjatuksi. Poikkeamien hallinnan prosessi pitää sisällään ohjeet palvelun järjestäjälle sekä valvovalle viranomaiselle tehtävän ilmoituksen tekemisestä sekä lomakkeen, jolla epäkohtailmoitus 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.

## **Poikkeamien hallinta- prosessimme**



## Poikkeamien, ohjauksen ja palautteiden vaikutus toiminnan suunnitteluun ja omavalvontaan

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 tunnustetaan tavoitteita ja niiden toteutumiseksi toimenpiteitä sekä toimenpiteiden toteutumiselle vastuuhenkilö ja tavoiteaikataulu. Työryhmäkokouksissa seurataan toimintasuunnitelman tavoitteiden toteutumista säännöllisesti kolmen kuukauden välein.

Mikäli korjaavat toimenpiteet aiheuttavat toimintatavan muutoksen yksikön käytännössä, kuvataan uusi toimintatapa yksikön omavalvontasuunnitelmassa sekä tarvittaessa lasten hyvää kohtelua koskevassa suunnitelmassa. Palveluyksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat julkaistaan sospro.fi sivulla ja ne löytyvät jokaisesta yksiköstä asiakkaiden ja heidän läheistensä käyttöön.

Poikkeamien hallinnan prosessin sekä siihen liittyvien toimintatapojen läpikäynti on osa jokaisen sosprolaisen perehdytystä. Poikkeamien havaitseminen, niistä ilmoittaminen, niiden käsittely vastuuhenkilön toimesta, korjaavien toimenpiteiden tunnistaminen ja kehittämistoimenpiteistä sopinen sekä näiden yhteinen käsittely työryhmissä ovat osa jokapäiväistä toimintaamme. Poikkeamien välittömät korjaavat toimenpiteet sovitaan ilmoittajan ja vastuuhenkilön kanssa heti havainnon jälkeen. Kaikki raportoidut ilmoitukset käydään läpi koko henkilöstön kanssa kuukausittain työryhmäkokouksessa, jotta jokainen työryhmän jäsen on tietoinen korjaavista toimenpiteistä ja/tai muuttuneista ohjeista.

## Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Ilonan Turvallisuus sivulla oleva kuvaus turvallisuutta edistävästä ja ennakkointia korostavista toimintatavoista
  - Turvallisuus on arjen tekoja, ohje
  - Yksikkökohtainen valmius ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma, lomakepohja
  - Yksikkökohtainen varautumissuunnitelma Koronan varalle, lomakepohja
  - Yksikkökohtainen Leirien ja retkien turvallisuussuunnitelma, lomakepohja
  - Työhön saapuvan muistilista, yksikkökohtainen ohje
- Poikkeamien hallinta-sivu Ilonassa kokoaa yhteen Sospron tavan hallita poikkeamia:
  - Poikkeamailmoitusten lomakkeet poikkeaman ilmoittamista varten
  - Poikkeamien -hallinta prosessi prosessikaaviona
  - Johdolle yhteenvedot tehdyistä poikkeamailmoituksista
  - Toimintamalliin liittyvä ohjekuvaus
- Lisäksi Poikkeamien hallinnan prosessiin sisältyvät tarkennetut ohjeet
  - Poikkeamaesimerkit excel
  - IMS poikkeamailmoituksen tallentaminen, ohje
  - IMS mobilesovellus, asennusohje
  - Ilmoitus häirintäasiassa sähköpostitse, ohje
  - Epäasiallinen käytös ja häirintä, ohje
  - Tietoturvaloukkaukseen liittyvät ilmoitukset, ohje
  - Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29§ ilmoitus asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta, lomake

## Kanta-Hämeen avopalvelu yksikön riskienhallinta

### Palveluyksikön riskienhallinnasta valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaava henkilö:

Avopalvelupäällikkö Soila Nyholm

### Mitkä ovat asiakasturvallisuuden kannalta toiminnan keskeiset riskit?

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

Riskejä tunnistetaan yksikkökohtaisesti riskienarvioinnin työkalulla, Poikkeamien hallinnan mallin mukaisilla epäkohtahavainnoilla sekä asiakas- ja viranomaispalautteen perusteella. Riskeihin varautuminen toteutetaan Sospron yksikkökohtasten valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelmien avulla. Suunnitelmat laaditaan henkilöstön

kanssa yhteistyössä ja ne päivitetään vähintään kerran vuodessa, jolloin toteutetaan myös toimitilojen turvallisuuskävely yhdessä henkilöstön kanssa. Turvallisuuskävelyn tavoitteena on tunnistaa yhdessä tiloihin ja toimintaympäristöön liittyviä turvallisuusriskejä. Sospron avopalvelujen toimintaan liittyvät riskit arvioidaan jokaisen palvelun osalta erikseen.

Turvallisuutta varmentavat työskentelytavat, jotka perustuvat asiakkaan hyvään ja arvostavaan kohteluun, aitoon ja läsnäolevaan vuorovaikutukseen ja lasten, nuorten ja perheiden kasvuympäristöön liittyviin toimintatapoihin

### Millaisin käytännön toimin ennaltaehkäistään ja hallitaan toimintaan ja asiakasturvallisuuteen kohdistuvia riskejä ja varmistetaan, että keinot ovat toimivia ja riittäviä?

Työryhmän viikottaisissa palvereissa käydään läpi esille nousseet riskit, ja mietitään niiden ehkäisyä työryhmässä. Työryhmä miettii ja sopii tarvittaessa yhteisen toimintatavan riskin estämiseksi tai toimintaohjeet riskin sattuessa. Tapautuneet poikkeamat työntekijä ilmoittaa poikkeamailmoituksella, jotka



käsitellään yhteisesti työryhmän viikkopalvereissa, jos poikkeaman laatu sen mahdollistaa (ei salassapidettävä henkilökohtainen poikkeama).

### **Miten tilojen terveellisyteen liittyvät riskit hallitaan?**

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

### **Miten varmistetaan, että omavalvonnassa ilmeneviin epäkohtiin ja puutteisiin puututaan tilanteen edellyttämällä tavalla?**

### **Miten varmistetaan, että henkilöstö toimii Sospron poikkeamien hallinnan mallin mukaisesti ja heillä on riittävä osaaminen riskienhallintaan?**

### **Miten varmistetaan henkilöstön tietoisuus ilmoitusvelvollisuudestaan?**

Poikkeamien hallinnan malli sisältää sosiaalihuollon henkilöstön veloitteen toimia siten, että asiakkaallemme annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti ja turvallisesti. Sosiaali- ja teveydenhuollon valvontalain 29§:n Sote-valvontalaki mukaisesti jokaisella sosprolaisella on velvollisuus ilmoittaa viipymättä omalle lähiesihenkilölleen, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Asiakkaan palvelun laatuun tai turvallisuuteen liittyvä kriittinen epäkohta tai sen uhka ilmoitetaan aina asiakkaan palvelun tilaajalle sekä hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Sospron henkilöstöllä on edellä mainittuihin lakipykäliin perustuva ilmoitusvelvollisuus palvelun järjestäjälle ja aluehallintoviranomaiselle asiakkaan palveluun liittyvistä sellaisista puutteista, joita Sospro ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisoin toimin.

### **Miten riskienhallinnan toimivuutta konkreettisesti seurataan ja arvioidaan?**

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

### **Miten hygieniaoheiden ja infektiorjunnan toteutumista seurataan?**

???????

### **Yksikön omat riskienhallintaan liittyvät ohjeistukset:**

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  
Työhön saapuvan muistilista, ohje  
Turvallinen asiakastapaaminen, ohje  
Turvallinen lääkehoito opas  
Yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma, lomakepohja  
Poikkeamien hallinta-sivu Ilonassa kokoaa yhteen Sospron tavan hallita poikkeamia:  
Poikkeamailmoitusten lomakkeet poikkeaman ilmoittamista varten  
Poikkeamien -hallinta prosessi prosessikaaviona  
Johdolle yhteenvedot tehdyistä poikkeamailmoituksista  
Toimintamalliin liittyvä ohjekuvaus  
Lisäksi Poikkeamien hallinnan prosessiin sisältyvät tarkennetut ohjeet  
Poikkeamaesimerkit excel  
IMS poikkeamailmoituksen tallentaminen, ohje  
IMS mobilesovellus, asennusohje  
Ilmoitus häirintäasiassa sähköpostitse, ohje  
Epäasiallinen käytös ja häirintä, ohje  
Tietoturvaloukkaukseen liittyvät ilmoitukset, ohje  
Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29§ ilmoitus asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta, lomake

## **Kanta-Hämeen avopalvelu yksikölle ostopalveluna ja alihankintana tuotetut palvelut ja niihin liittyvät omavalvontakäytännöt**

Yksikön ostopalveluna tuotettujen palvelujen valvonta ja riskien tunnistaminen lähtee puitesopimuksista sekä yksityiskohtaisista palvelusopimuksista, joissa määritetään palvelun tuottajan vastuut ja toimintatavat. Sopimuksen mukaista toimintaa valvovat arjessa yksikön lähiesihenkilö. Epäkohtatilanteisiin puututaan välittömästi ja korjaavien toimenpiteiden toteuttamisen seurannasta vastaa yksikön vastuhenkilö.

Ostopalveluna tuottavilta palveluntuottajilta pyydetään omavalvontasuunnitelmat, joista 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.

### **Yksikön työnohjaus:**

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

### **Kiinteistöhuollon palvelut:**

Avopalveluiden toimisto sijaitsee taloyhtiössä jonka kiinteistöhuollosta vastaa JSM kiinteistöhuolto OY arkisin klo 8-16 040199 3331. Kiinteistöhuollon hankinnasta ja palveluistavastaa taloyhtiön hallitus.

## Omavalvonnan toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Sospro kuuluu yksityisenä sosiaalipalveluja tuottavana palveluntuottajana hyvinvointialueiden järjestämisvastuun piiriin, Järjestämislain 40 §:n mukaisesti. 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. Omavalvontaohjelma kuvaa Sospron omavalvontakäytännöt eli miten varmistetaan toiminnan lainmukaisuus, sopimusten noudattaminen sekä miten varmistamme toiminnan saatavuuden, jatkuvuuden, turvallisuuden, laadun ja asiakkaiden yhdenvertaisuuden. Sospron omavalvontaohjelma kattaa kaikkien yksiköiden omavalvontasuunnitelmat sekä niiden liitteet, yksikkökohtaiset valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelmat sekä Sospron tietoturvasuunnitelman. Omavalvontaohjelma on laadittu ja julkaistu helmikuussa 2023 sospro.fi-verkkosivuilla. Sospron omavalvontaohjelman seurantaan perustuvat havainnot käsitellään Sospro oy:n johtoryhmässä neljän kuukauden välein (tammi-, touko- ja lokakuussa), jonka jälkeen omavalvontaohjelma päivitetään ja omavalvontahavainnot sekä niiden perusteella sovitut toimenpiteet julkaistaan sospro.fi-verkkosivuilla. Omavalvontaohjelman toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisusta vastaa Sospron laatujohtaja.

Omavalvontaohjelmaan perustuen palveluyksikön omavalvontasuunnitelmassa kuvataan miten yksikön henkilöstö on perehdytetty Sospron omavalvontaohjelman yhteisiin sekä yksikön omiin omavalvontakäytäntöihin ja miten heidän ymmärrys omavalvonnan merkityksestä, tarkoituksesta ja tavoitteista varmistetaan. Omavalvontaohjelman mukaisesti jokainen palveluyksikkö päivittää yksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman, omavalvonnan seurantatiedot sekä siihen liittyvät kehittämissuunnitelmansa neljän kuukauden välein, samassa rytmissä omavalvontaohjelman päivityksen ja julkaisun kanssa. Päivitetyt omavalvontasuunnitelmat julkaistaan ajantasaisesti sospro.fi-verkkosivuilla, kunkin yksikön toimipistetiedoissa. Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisusta vastaa palveluyksikön vastuhenkilö.

Omavalvontaohjelman sekä omavalvontasuunnitelmien päivittämistä ohjaavat omavalvontahavainnot koostuvat johtamisjärjestelmän mukaisesta omavalvonnan seurannasta, koko henkilöstöä koskevasta poikkeamien hallinnan mallin mukaisesta epäkohtailmoitusten käsittelystä sekä asiakas- ja viranomaispalautteisiin perustuvasta seurannasta.

## Kanta-Hämeen asopalvelu yksikön omavalvonnan toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

**Miten varmistetaan, että omavalvontasuunnitelma on aina ajan tasalla ja siinä huomioidaan palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvät muutokset?**

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.

**Miten varmistetaan, että ajantasainen omavalvontasuunnitelma on aina henkilöstön saatavilla ja omavalvontakäytännöt henkilöstön tiedossa?**

Omavalvontasuunnitelman saatavilla olemisesta vastaa avopalvelupäällikkö. Ajantasainen omavalvontasuunnitelma on saatavilla tulostettuna perehdytyskansiossa, tallennettuna työryhmän omassa teams kanavassa, sekä qr- koodilla luettavissa.

**Miten varmistetaan henkilöstön omavalvonnan osaaminen, sitoutuminen omavalvontasuunnitelman mukaiseen toimintaan ja sen seuranta?**

Omavalvontasuunnitelman laatimiseen osallistuu työryhmä. Päivitetty omavalvontasuunnitelma käydään yhdessä työryhmän kanssa läpi työryhmäkokouksessa.

**Mitä omavalvontahavaintoihin perustuvia puutteita tai epäkohtia on havaittu?**

Omavalvontahavaintoihin perustuvia puutteita ovat tällä hetkellä kotiin vietäviin palveluihin liittyvät turvallisuusrikot sekä yksin tehtävän työn turvallisuusriski.

**Miten toimintaa on kehitetty omavalvontahavaintojen perusteella?**

Henkilökuntaa koulutetaan tarpeen mukaan, vähintään toimintasuunnitelmaan kirjatus koulutussuunnitelman mukaan. Yksikön henkilökunnalle on laadittu ohjeet turvallisesta kotikäynnistä sekä ohjeistettu pitämään yllä ajantasaisia kalenterimerkintöjä siitä, missä työntekijän tapaamiset ovat.

**Yhteenveto toiminnassa todetuista kehittämistarpeista, joiden toteutumista seurataan toimintasuunnitelmassa:**

Koulutussuunnitelma ( dokumentointikoulutus, Ea-koulutus, syventävät opinnot), Työilmapiiri, Työn tavoitteellisuus ja tavoitteiden selventyminen asiakastyössä, kotikäyntien turvallisuus.

**Kanta-Hämeen avopalvelu yksikön omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palveluyksikön vastuuhenkilö**

<b>Paikka ja päiväys:</b>	<b>Hyväksyjän nimi ja allekirjoitus</b>	<b>Päivittäjän nimi ja allekirjoitus</b>
23.1.2025	Riikka Puntalo	Soila Nyholm