



SOSPRO

Dokumentin seuranta:

Päivitys 19.5.2025

Päivitys 13.2.2025

Päivitys 30.8.2024

Versio 1.0 17.1.2023

SOSPRON OMAVALVONTAOHJELMA

Sisällysluettelo

1.	Johdanto	2
2.	Palveluiden lainmukainen hoitaminen	3
3.	Tehtyjen sopimusten noudattaminen	3
4.	Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja asiakkaiden yhdenvertaisuus	4
4.1	Saatavuus	4
4.2	Jatkuvuus.....	4
4.3	Asiakkaiden yhdenvertaisuus.....	6
4.4	Turvallisuus	7
4.5	Laatu.....	8
5.	Omaevalvontakäytäntöjen toteutumisen seuranta	10
6.	Havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen	11
7.	Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaisu 13	
8.	Sospron tietosuojaja – ja turva	13
8.1	Sospron tietosuojapolitiikka.....	14
8.2	Sospron tietosuojan käsikirja.....	14
8.3	Sospron tietosuojasuunnitelma	14
8.4	Rekisteröidyn informointi ja tietosuojaselosteet.....	15
8.5	Rekisteröidyn tietopyyntöön vastaaminen.....	16
9.	Liitteet	16
9.1	Yksiköiden omaevalvontasuunnitelmat	16
9.1.1	Yksiköiden Hyvää kohtelua koskevat suunnitelmat	16



1. Johdanto

Sospron perustiedot (31.12.2024)

- Henkilöstön lukumäärä 428
- Palveluyksiköiden lukumäärä 40
- Sijaishuollon ympärivuorokautisten asiakaspaikkojen lukumäärä 259
- Liikevaihto 35,5 miljoonaa euroa

Sospro tuottaa monipuolisia ja vaikuttavia lastensuojelupalveluita lapsille, nuorille ja perheille. Visiomme on olla sosiaalialan ennakoluuton edelläkävijä lapsen, perheen ja yhteiskunnan hyvinvoinnin edistäjänä.

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 omaavalvontavelvoitetta.

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 asiakastyytyväisyyttä, palveluiden laatua, turvallisuutta sekä vaikuttavuutta asiakkaiden hyvinvoinnin vahvistamiseksi.

Sospron omaavalvontaohjelmaan on kuvattu tavat, joilla varmistamme, että Sospron laatujärjestelmä sekä sen mukaisesti tuotetut palvelut järjestetään ja toteutetaan meitä koskevien sopimusten, lainsäädännön sekä saamamme ohjauksen mukaisesti.

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

Sospron omaavalvontaohjelma pitää sisällään Sospron yhteiset toimintatavat, joilla varmistetaan:

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

Sospron omaavalvontaohjelman 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 laatujärjestelmän mukaisesti jokainen yksikkö päivittää omaavalvontasuunnitelmansa sekä sitä konkretisoivat toimintasuunnitelmat, jotka sisältävät yksikön henkilöstön kanssa yhdessä tunnistetut kehittämistoimenpiteet ja niiden toteutumisen



seurannan neljän kuukauden välein, samassa rytmissä omavalvontaohjelman seurannan kanssa. Omavalvonnan havainnot koostuvat johtamisjärjestelmään kuuluvasta omavalvonnan seurannasta, poikkeamien hallinnan mallin mukaisista epäkohtailmoitusten käsittelystä, valvontaviranomaisten sekä hyvinvointialueiden ohjauksesta sekä asiakas- ja viranomaispalautteisiin perustuvasta seurannasta. Omavalvontasuunnitelmien päivitykset julkaistaan ajantasaisesti sospro.fi-verkkosivuilla, kunkin yksikön toimipistetiedoissa.

2. Palveluiden lainmukainen hoitaminen

Sospro tuottaa sosiaalihuoltolain sekä lastensuojelulain mukaisia sosiaalipalveluja, joiden laatua ohjaa Sospro-konsernin yhteinen laatujärjestelmä sekä siinä määritetyt toiminnan laadulliset tavoitteet ja edellytykset. Sospron laatujärjestelmä perustuu toimintaa koskevaan lainsäädäntöön, valvontaviranomaisten sekä hyvinvointialueiden ohjeistuksiin, hyvinvointialuekohtaisiin puitesopimuksiin, lapsikohtaisiin suorahankintasopimuksiin, lastenoikeuksien sopimukseen sekä lastensuojelun laatusuosituksiin, arvoihin ja periaatteisiin. Sen lisäksi, että tuotamme laadukkaat palvelumme sosiaalihuolto- ja lastensuojelulain säännösten mukaan, tuotamme palvelun järjestelmällisesti, vaikuttavasti ja tehokkaasti asiakkaidemme tarpeisiin vastaten.

Palveluidemme tavoitteena on ylläpitää ja edistää asiakkaittemme toimintakykyä ja hyvinvointia. Sospron palvelutuotannon omavalvonta alkaa jokaisen työntekijän laadukkaasta ja systemaattisesta perehdytyksestä. Jokainen sosprolainen perehdytetään työtehtäviensä hoitamiseen lain- ja sopimusten sitomalla tavalla ja hänen osaamisestaan huolehditaan työsuhteen aikana täydennyskoulutuksen, työnopastuksen ja kehittämisen avulla. Perehdyttämisen, työnopastuksen ja suunnitelmallisen kehittämistyön avulla sitoutamme uudet ja vanhat työntekijämme yritykseemme ja toimintakäytäntöihimme. Perehdyttäminen on myös ennakoivaa turvallisuustoimintaa. Hyvin perehdytetty työntekijä hallitsee työtehtävän, työssä käytettävät työvälineet ja -menetelmät sekä osaa toimia myös uhka- ja vaaratilanteissa sekä normaalista poikkeavissa olosuhteissa.

3. Tehtyjen sopimusten noudattaminen

Sospron palvelujen lain- ja sopimusten mukaisuudesta vastaavat palveluyksikkökohtaiset vastuuhenkilöt. He vastaavat siitä, että tuotettu palvelu vastaa koko sopimuskauden ajan sitä mitä on sovittu ja mihin Sospro on sopimuksissaan sitoutunut, sekä siitä että palvelu täyttää Suomen lakien ja asetusten sekä viranomaisten antamat määräykset. Mikäli palvelu poikkeaa edellä mainitusta, yksikön vastuuhenkilö korjaa virheen viivytyksettä.

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

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

4.1 Saatavuus

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

4.2 Jatkuvuus

Sospron henkilöstö

Sospron henkilöstö koostuu sosiaali-, terveys- ja kasvatustieteen ammattilaisista, joilla on joko toisen asteen tai amk-tason 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 olemassa olevan työryhmän henkilöstön osaaminen ja kokemus sekä yksikköön sijoitettujen lasten tarpeet.

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

Sosprossa jokaiselle uudelle työntekijällemme nimetään perehdyttäjä, joka vastaa perehdyttämisen toteuttamisesta. Samalla suunnitellaan, miten perehdytys toteutetaan. Perehdytyksen toteutuksessa hyödynnetään perehdytyskortteja, jotka toimivat perehdytykseen kuuluvien asioiden sisällön määrittäjinä, muistilistoina, aikatauluttajina ja perehdyttäjien nimeämisessä sekä vastuuttamisessa. Perehdytysaikaan vaikuttaa muun muassa perehtyjän työtehtävä, vastuualueet ja perehtyjän aiempi työelämäkokemus. Usein kuitenkin ensimmäinen kuukausi työsuhteen alusta on intensiivisin vaihe perehdyttämässä ja siinä ajassa suurin osa työhön liittyvistä tehtävistä ja asioista tulee olla perehdytettyinä. Nimetyn pääperehdyttäjän lisäksi jokaisen työyhteisön jäsenen tulee osallistua uuden työntekijän perehdyttämiseen sekä työtehtävien että työyhteisön toimintatapojen osalta. Jokainen perehdytysprosessi myös arvioidaan yhdessä perehtyjän, perehdytyksestä vastuullisen sekä mahdollisesti muun työryhmän kesken. Perehdytyksen tukena Sosprolla on erilaiset koulutus- ja ohjevideot, sekä laatuja järjestelmään 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 säästöstenmukaisen toiminnan varmistamiseksi sekä edelläkävijyyden saavuttamiseksi. Osaamista kehitetään muun muassa koulutuksen, työnohjauksen, kehityskeskustelujen ja työssä oppimisen avulla. Koulutuksia toteutetaan yksilö, työryhmä ja koko henkilöstölle suunnattuina koulutuksina. Osaamisen kehittämisen tukena henkilöstöllä sekä esihenkilöillä on laatujärjestelmään kuuluva prosessikaavio, jossa kuvataan toimenpiteet sekä ohjeet osaamisen kehittämiseksi henkilökohtaisella sekä työryhmätasolla.

Osaava ja hyvinvoiva henkilöstö varmistaa palvelutuotannon laadun ja jatkuvuuden. Sosprossa työhyvinvointi muodostuu hyvästä johtamisesta, osaavasta ja aikaansaavasta työtiimistä, työn ja muun elämän yhteensovittamisesta, yhteisesti sovituista pelisäännöistä sekä terveyttä edistävästä ja tukevista työterveyspalveluista. Työyhteisön kehittämissuunnitelma veloitetaan laatimaan yhteistoimintalaissa (1333/2021) ja sellaisena Sosprossa toimii vuosittain päivitettävä ja neljän kuukauden välein seurattava Yksikön toimintasuunnitelma, joka pitää sisällään yksikön henkilöstön kanssa yhteistyössä laaditun ja päivitettävän työhyvinvointisuunnitelman.

Toiminnan jatkuvuuden varmistaminen

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

Sospron toiminnan jatkuvuutta johdetaan johtamisjärjestelmään kuuluvien rakenteiden ja työkalujen avulla. Jatkuvuutta seurataan systemaattisesti toiminnan keskeisten mittareiden avulla ja epäkohtiin tai poikkeamiin reagoidaan välittömästi laatujärjestelmän toimintamallien mukaisesti organisaation kaikilla tasoilla.

Sosprossa on nimetty Valmiusryhmä, johon kuuluvat laatujohtaja, henkilöstöpäällikkö ja työsuojelupäällikkö. Valmiusryhmä vastaa varautumiseen liittyvien yhteisten ohjeiden ajantasaisuudesta sekä merkittävässä poikkeavissa olosuhteissa toiminnan ohjeistamisesta. Valmiusryhmä kokoontuu tarvittaessa, vähintään kerran vuodessa.

Sosprossa on ohjeet kriisiviestinnän varalta. Kriisiviestintä aktivoituu tilanteessa, jolloin on kyse merkittävästä poikkeamasta toiminnassa esimerkiksi tulipalo, vakavat väkivaltilanteet, onnettomuudet tai muut vakavat uhat toiminnan keskeyttämisestä. Ohjeessa on kerrottu, miten viestimme kriisitilanteissa ja ketkä osallistuvat kriisiviestinnän toteuttamiseen. Kriisiviestinnän vastuu määräytyy sen perusteella, koskettaako asia konsernia, aluetta tai yhtä toimipistettä.

Sospron toiminnassa kriittisiä palveluja ovat sijaishuollon ympärivuorokautinen palvelutuotanto. Sijaishuollon palveluyksiköiden valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelmissa on kuvattu varautuminen palveluun liittyvien kriittisten toimintojen, kuten henkilöstö, toimipisteiden tilat, asiakastietojärjestelmä sekä ruoka-, vesi- ja lämpöhuolto osalta sekä miten kauan kyseinen toiminto voi häiriön sattuessa olla keskeytettyä.



Sospro ostaa palveluja, kuten siivous- ja kiinteistöhuollon palveluja tai konsultatiivisia asiakastyön tueksi tarkoitettuja palveluja. Ostopalveluyhteistyökumppanilta edellytetään toimivaa omavalvontaa ja sen sopimukseen perustuvaa toiminnan laatua seurataan paikallisesti yksikön vastuuhenkilön toimesta. Alihankintana Sospron palveluyksikkö saattaa käyttää vuokratyövoimaa hoito-, kasvatus- ja kuntoutustyössä. Hoito- ja kasvatustehtävissä käytettävä henkilöstö perehdytetään samalla tavalla, kuin vakituinen henkilöstö ja sen lainmukaisesta toimintaa valvoo arjessa kyseisen yksikön lähiesihenkilö.

Sospron käytössä olevilla IT-työkaluilla on kaikilla nimetty pääkäyttäjä, joka tukee tietojärjestelmän käyttöä ja vastaa kyseisen tietojärjestelmän, sen osajärjestelmien ja komponenttien valvonta-, huolto- ja päivitystoimista ja tekee yhteistyötä järjestelmän toimittajan kanssa. Pääkäyttäjä valvoo yleisesti järjestelmän toimivuutta ja ilmoittaa järjestelmätoimittajalle, mikäli havaitsee ongelmia. Hän valvoo myös huoltokatkon jälkeen, että järjestelmä on normaalisti käytettävissä. IT-työkalujen pääkäyttäjät ja heidän roolinsa on listattu IT-työkalut ja vastuuhenkilöt esittely - ohjeeseen tiedoksi koko henkilöstölle. IT-työkalun toimittajat vastaavat omalta osaltaan järjestelmänsä käyttöohjeiden ja tietoturvaohjeistusten ajantasaisuudesta, poikkeustilanteisiin tai häiriöön reagoimisesta ja korjaavista toimenpiteistä sekä tiedottamisesta pääkäyttäjälle.

Sospron käyttämien tietojärjestelmien kriittisyysluokitukset ja niiden mahdolliset vaikutukset varautumisen toteuttamisen käytäntöihin:

- 1) Työasema/M365 (mahdollistaa kirjautumisen Nappulaan työasemalla, myös mobiilisti voi käyttää)
- 2) Nappula (jos selainkäyttö ei ole mahdollista työaseman kautta, käytetään mobiili- ja tablettilaitetta)
- 3) TyövuoroVelho (mobiilikäyttö varavaihtoehtona, lisäksi millä tahansa selaimella pääsee kirjautumaan)
- 4) Mepco HRM (pidemmässä häiriötilanteessa, sairaslomat ym. työsuhtetiedot voi merkitä manuaalisesti häiriötilanteen aikana)
- 5) Procountor (käyttövarat ja luonapitokorvaukset korvataan tarvittaessa väliaikaisratkaisulla)

Toiminnan jatkuvuuden turvaamiseksi tunnistamme toimintaamme liittyviä riskejä työryhmä ja yksikötasolla ja varaudumme niin normaaliolojen häiriötilanteisiin kuin vakavampiin poikkeustilanteisiin. Jokaisella yksiköllä on toimintansa jatkuvuuteen ja poikkeustilanteisiin varmistautumiseen tarkoitettu Valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma, jossa kuvataan Sospron turvallisuuskulttuuri, yksikön toimintatavat uhka-, vaara- ja väkivaltatilanteissa, tapaturma- ja sairaskohtaustilanteissa, kriisitilanteissa sekä väliaikaisissa ja pitkäaikaisissa toiminnan häiriötilanteissa, kuten sähkökatkon, kyberhyökkäyksen, vedenjakelukatkon, ilmanvaihтокatkon, lämmityskatkon aikana, murtotilanteiden ja henkilöstön saatavuuteen liittyvien häiriötilanteiden varalle. Valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma huomioi kansallisen 72 tunnin varautumissuosituksen. Valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelman liitteenä jokaisella yksiköllä on paloviranomaisten hyväksymä palo- ja pelastussuunnitelma sekä poistumisturvallisuusselvitys. Henkilöstön turvallisuusosaaminen on tärkeä osa perehdytystä ja sen ylläpitämistä harjoitellaan säännöllisesti.

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

4.3 Asiakkaiden yhdenvertaisuus

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



edun, toivomukset, mielipiteen ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkielen ja kulttuuritaustan. Jokainen asiakas kohdataan ainutlaatuisena yksilönä, jolla on oikeus tulla kohdatuksi hänen yksilöllisyyttään kunnioittaen.

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

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

4.4 Turvallisuus

Turvallisuus on meille erittäin tärkeä asia ja sen varmistaminen huomioidaan kaikessa toiminnassamme. Asiakkaillamme on oikeus turvalliseen ja laadukkaaseen palveluun, jossa huomioidaan asiakkaan fyysinen, psyykkinen ja sosiaalinen turvallisuus. Asiakkaanamme olevien lasten ja perheiden turvallisuuden takaamme riittävällä ja ammattitaitoisella henkilökunnalla. Jokaisella sosprolaisella on oikeus turvalliseen työympäristöön ja sen toteutuminen varmistaa osaltaan myös turvallisen palvelun tuottamisen asiakkaillemme. Poikkeuksellisen vakavissa väkivaltatilanteissa turvaudumme poliisin apuun. Pidämme yllä turvallisen asiakastyön taitoja jatkuvan kouluttautumisen avulla.

Laatujärjestelmän mukainen toiminta turvaa asiakasturvallisuuden toteutumisen sisältäen turvallista toimintaa ohjaavat ohjeistukset sekä yhdessä sovitut toimintatavat. Sospron laatujohtaja vastaa laatujärjestelmään kuvattujen toimintatapojen sekä ohjeistusten ajantasaisuudesta sekä lainmukaisuudesta. Sospron kuntoutusjohtaja vastaa hoito-, kasvatus- ja kuntoutustyön sekä henkilöturvallisuuteen liittyvien toimintatapojen ja osaamisen kehittämisestä.

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

Työsuojelupäällikö johtaa Sospron työsuojeluvaltuutetuista sekä varavaltuutetuista koostuvaa työsuojeluorganisaatiota. Sospron turvallisuuskokonaisuuden (sisältäen asiakas- ja henkilöstöturvallisuuden) 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.

Yksikön esihenkilöt huolehtivat, että jokainen työntekijä osaa toimia turvallisesti, asiakaslähtöisten toimintatapojen ja sovittujen ohjeiden mukaisesti, sekä lastenkodin arjessa, että kotiin tehtävissä palveluissa. Asiakas- ja henkilöstöturvallisuutta varmistaa myös toimiva omavalvonta, jonka kehittämiseen osallistuu jokainen sosprolainen sekä asiakkaana olevat lapset ja perheet.

Lastenkotikohtainen fyysisen ja henkisen turvallisuuden sekä hyvän kohtelun toimintatavat ja –mallit on kuvattu jokaisessa sijaishuollon yksikössä ja keskustelemme niiden sisällöistä lasten viikko- ja kuukausikokouksissa sekä arjen eri tilanteissa. Lasten kanssa on valmisteltu lastenkotikohtainen hyvää kohtelua koskeva suunnitelma, jossa turvallisuuteen liittyviä asioita on avattu ja kuvattu. Suunnitelma päivitetään säännöllisesti omavalvontasuunnitelman päivittämisen yhteydessä kolme kertaa vuodessa ja aina tarvittaessa.

Kaikissa lastenkodeissa on voimassa oleva STM:n ohjeistusten mukainen lääkehoitosuunnitelma, joka on hyväksytetty alueen lääkäriellä. Kaikki lastenkodin työntekijät, jotka osallistuvat lääkehoidon toteuttamiseen ovat suorittaneet lääkekoulutuksen ja kaikilla on lääkkeenjakolupa.

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

Jokaisen lastenkotimme ja toimitilamme turvallisuus on kuvattu yksikkökohtaiseen valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelmaan. Suunnitelma pitää sisällään turvallisuusselvitykset, palo- ja pelastussuunnitelmat sekä varautumissuunnitelmat sekä käytännöt uhka- ja vaaratilanteiden varalle. Yksikön varautumisessa huomioidaan myös IT-laitteiden sekä muiden teknologisten laitteiden kuten asiakastietojärjestelmän, hälytys- ja palo- ja pelastuslaitteiden käyttökatkoon varautuminen. Yksikössä on laadittu myös valmiussuunnitelmat Koronaviruksen varalle ja jokaisesta leiristä tai retkestä asiakkaiden kanssa laaditaan erillinen turvallisuussuunnitelma. Järjestämme turvallisuusharjoitukset sekä henkilöstölle että lapsille säännöllisesti. Sospron kaikissa työyhteisöissä on kirjallinen ohjeistus kriisitilanteiden varalle.

4.5 Laatu

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-, kasvatusta- ja kuntoutustyömme lähtökohtana ovat aina lapsen ja perheen yksilölliset tarpeet ja vahvuudet. Toimintamme keskiössä on usko ihmisessä olevaan hyvään ja kuntoutustyömme tavoitteena on tukea asiakkaamme sisäisen voiman kehittymistä ja vahvistumista, siksi kiinnitämme erityisesti huomiota hyvään, näemme mahdollisuuksia, yrittämistä ja toivoa sekä etsimme haasteisiin sinnikkäästi ratkaisuja.

Työskentelymme perustuu vahvuusperustaiseen asenteeseen ja tekoihin. Vahvuusperustaisuus tarkoittaa, että työskentelemme asiakkaalla olevien vahvuuksien, taitojen ja voimavarojen kanssa, vahvistaen niitä. Painotamme vuorovaikutuksessamme hyväksyntää ja myönteisyyttä, työskentelemme tietoisesti kohti tulevaisuutta, vaikka ymmärrämme menneisyyden merkityksen. Vahvuusperusteisuudessa on kyse positiivisten ominaisuuksien ja osaamisen tunnistamisesta, nimeämisestä ja esiin tuomisesta monipuolisesti elämän eri osa-alueilla.



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

Tuotamme palvelun suunnitelmallisesti, vaikuttavasti ja tehokkaasti asiakkaidemme tarpeisiin vastaten. Palvelun vaikuttavuus korreloi tiiviisti asiakkaan kuulluksi ja nähdyksi tulemisen kokemuksen kanssa. Lasten ja heidän perheidensä sekä läheistensä osallisuuden varmentaminen on olennainen osa palvelumme sisältöä, laatua sekä asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Lapset ovat asiantuntijoita omaan elämäänsä ja arkeensa liittyvissä asioissa ja päätöksenteossa. Tämän vuoksi asiakkaat ovat aina mukana, kun suunnittelemme, kehitämme, toteutamme ja arvioimme asiakkaillemme suunnattuja tai heidän elämäänsä vaikuttavia palveluja ja toimenpiteitä.

Vahvistamme palautetietoista työtettämme ja asiakkaan osallisuutta työskentelyyn pyytämällä säännöllisesti lapsilta ja heidän vanhemmiltaan palautetta palvelustamme. Varmentaaksemme tekemämme työn vaikuttavuutta ja ymmärtääksemme paremmin asiakkaan kokemusta palvelustamme keräämme kolmen kuukauden välein asiakaspalautetta jokaiselta lapselta ja nuorelta, heidän vanhemmiltansa ja sosiaalityöntekijöiltä. Tuemme lasta tarvittaessa palautteen antamisessa ja mahdollistamme rauhallisen tilan palautteen antamista varten. Lapsen perheeltä ja vanhemmilta pyydämme palautetta yleensä osana perhetyön tai perheyhteistyö tapaamisia. Saamamme palaute auttaa meitä muokkaamaan työtapamme ja suuntaamaan toimintaamme. Seuraamme ja mittaamme työmme vaikuttavuutta säännöllisesti.

Otamme lapsen ja hänen perheensä mukaan palvelu- ja hoito- ja kasvatussuunnitelman laatimiseen sekä siinä määriteltyjen tavoitteiden toteutumisen arviointiin. Palveluissamme meillä on käytössä asiakaskohtainen toimintakykymittari, jonka avulla otamme lapsen ja perheen vahvemmin mukaan palvelu- ja hoito- ja kasvatussuunnitelmien tavoitteiden asetantaan. Toimintakykymittaria käytämme 3 kk välein ja sen perusteella muodostetaan tavoitteet lapsen hoidolle, kasvatukselle ja kuntoutukselle ja päivitetään asiakassuunnitelman mukainen hoito- ja kasvatussuunnitelma. Työskentelymme perustuu hyvinvointialueen sosiaalityöntekijän laatimaan asiakassuunnitelmaan ja raportoimme työskentelyn laadusta ja vaikuttavuudesta lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle.

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

Toimintamme laadun ja vaikuttavuuden kehittämisessä otamme aina huomioon sekä hyvinvointialueiden, että valvontaviranomaisten ohjauksen ja valvonnan kautta toimintaamme kohdistuvat kehittämissuosituksiset sekä epäkohtailmoitukset.

Sospron palveluiden laadunvalvonta perustuu vahvaan omavalvontaan ja yhteiseen laatujärjestelmään.



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

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

Sospron palveluita tilaavan tahon on mahdollista käydä tutustumassa Sospron toimintaan ennen asiakasta koskevaa päätöksentekoa sekä suorittaa tarkastuskäyntejä sopimuskauden aikana. Sospron on myös sitoutunut siihen, että se seuraa ja kehittää palveluiden laatua tilaajan toivomalla tavalla.

5. Omavalvontakäytäntöjen toteutumisen seuranta

Omavalvonta on toimintaamme läpi leikkaava ajattelutapa ja työkalu, jonka avulla kehitämme ja seuraamme palvelujemme laatua päivittäisessä toiminnossa, etenkin asiakastyössä. Sospron johtamisjärjestelmään sisältyy palvelun ja toiminnan laadun ja turvallisuuden seuranta sekä asiakastyön, että henkilöstön näkökulmista. Omavalvontahavaintomme perustuvat jokaisella organisaatiotasolla oman toiminnan seuraamiseen, koko henkilöstöä koskevaan poikkeamien hallinnan mallin mukaisten epäkohtailmoitusten käsittelyyn sekä asiakas- ja viranomaispalautteisiin perustuvaan seurantaan.

Sospron palveluissa laadittavat yksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat sekä avo- että sijaishuollon palveluissa kuvaavat tapaa, jolla käytännössä valvomme, seuraamme ja kehitämme omaa toimintaamme. Lastenkotiemme omavalvontasuunnitelmat sisältävät myös lasten hyvää kohtelua koskevan suunnitelman, hyvän kasvatuksen ja itsemääräämisoikeuden periaatteet sekä tilanteet, joissa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa. Asiakkaanamme ovat lapset osallistuvat sekä omavalvontasuunnitelman että hyvää kohtelua koskevan suunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen.

Omavalvontasuunnitelmat ovat asiakkaiden ja heidän läheisten saatavilla helposti yksiköissä sekä sospro.fi toimipisteet sivulla [Sospron toimipisteet](#) ja ne kuvaavat miten lastenkotien ja palvelujen laatua hallitaan ja varmistetaan. Omavalvontasuunnitelmissa tunnistamme omaan toimintaamme liittyviä riskejä ja suunnittelemme, miten niitä voidaan ehkäistä sekä miten meidän tulee toimia riskejä ja/tai poikkeamia tunnistettaessa. Keskeisenä tavoitteenamme on osallisuuden, asiakasturvallisuuden sekä asiakkaiden oikeusturvan toteutumisen varmistaminen ja haittatapahtumien ennaltaehkäisy.

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

Omavalvontasuunnitelmien päivittämistä ohjaavat omavalvontahavainnot koostuvat johtamisjärjestelmän mukaisesta omavalvonnan seurannasta, koko henkilöstöä koskevasta poikkeamien hallinnan mallin

mukaisesta epäkohtailmoitusten käsittelystä sekä asiakas- ja viranomaispalautteisiin perustuvasta seurannasta. jokainen palveluyksikkö päivittää yksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman, omavalvonnan seurantatiedot sekä siihen liittyvät kehittämissuunnitelmansa neljän kuukauden välein, samassa rytmissä omavalvontaohjelman päivityksen ja julkaisun kanssa.

6. Havaittujen puutteellisuuden korjaaminen

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

Käsitlemme poikkeamailmoitukset ensisijaisesti työ- ja johtoryhmäkokouksissamme, tarvittaessa myös työsuojelutoimikunnassa, jotta pystymme muuttamaan ja suunnitelmallisesti parantamaan toimintaamme havaittujen poikkeamien, uhka- ja vaaratilanteiden sekä läheltä piti -tilanteiden pohjalta. Henkilöstön havaitsemat poikkeamat käsitellään joka kuukausi henkilöstön kanssa yhdessä työryhmäkokouksissa. Työryhmän kesken mietitään, onko epäkohtatilanteessa toimittu ohjeistusten mukaan, pitääkö jotain ohjeistusta tai toimintatapaa muuttaa ja tarvitaanko jotain työryhmän ulkopuolista tahoa suunnittelemaan korjaavia toimenpiteitä. Työryhmän lähiesihenkilö käy toimintaan liittyviä poikkeamia läpi oman esihenkilönsä kanssa kaksi kertaa kuukaudessa ja kirjaa poikkeamista, niiden takia sovitusta toimenpiteistä ja korjaavien toimenpiteiden seurannasta lokikirjaustiedon kokouksen pöytäkirjaan. Sospron työsuojeluorganisaatio käsittelee säännönmukaisissa kokouksissaan työturvallisuuteen vaikuttavia ilmiöitä ja pyrkii tunnistamaan osaamiseen sekä toimintatapoihin liittyviä kehitystarpeita konsernitasolla.

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

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



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

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

Poikkeamien havaitseminen voi tapahtua myös hyvinvointialueen, valvovan viranomaisen tai asiakkaamme toimesta. Asiakkaillamme on oikeus tehdä muistutus tai epäkohtailmoitus toiminnastamme hyvinvointialueen johtavalle viranhaltijalle sekä tehdä kantelu valvovalle viranomaiselle. 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. Yksikön vastuuhenkilö vastaa siitä, että viranomaispalaute on käsitelty koko henkilöstön kanssa ja he ovat tietoisia päivitetystä yksikkökohtaisista tai Sospron kaikkia yksiköitä koskevista ohjeistuksista.

Viranomaisen antamiin selvityspyyntöihin vastaamme määräajan puitteissa ja selvitystyöstä vastaa kunkin yksikön vastuuhenkilö. Viranomaisten antamat epäkohtahuomautukset tai korjaavien toimenpiteiden ohjaukset käsittelemme yksikön vastuuhenkilön ja tämän esihenkilön toimesta, jotka tuovat asiat tarvittaessa konsernin johtoryhmään tiedoksi tai ohjeistettavaksi koko konsernin yksiköihin. Uudet toimintaohjeet ja linjausten perusteella laaditut tai päivitetty ohjeet havaittuihin epäkohtiin liittyen julkaistaan henkilöstön sisäisessä intranetissä ja käsitellään aina seuraavassa työryhmässä koko henkilöstön kanssa.

Pyydämme asiakkailtamme anonyymisti palautetta toiminnastamme säännöllisesti 3 kuukauden välein osana palautetietoista hoito- ja kasvatustyötä. Asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta suoraan palveluyksikköön suullisesti, kirjallisesti tai Sospron nettisivuilta löytyvän palautekanavan ([Sospron palautekanava](#)) kautta. Käsittelemme asiakkailta saamamme palautteet ja epäkohtailmoitukset välittömästi ja olemme asiasta asiakkaaseen yhteydessä kertoaksemme, miten esiin tuotu asia selvitetään ja havaittu virhe tai epäkohta korjataan.

Omavalvonnassa havaitut puutteellisuudet ohjaavat aina yksikön toimintasuunnitelmaa, jossa tunnistetaan yksikön asiakastyön laatuun ja turvallisuuteen liittyviä kehitystavoitteita, toimenpiteitä niiden



saavuttamiseksi sekä niiden seurannasta vastaavat tahot. Toimintasuunnitelman päivittämiseen osallistuu koko työryhmä ja se päivitetään neljän kuukauden välein, samassa rytmissä omavalvontasuunnitelman kanssa.

7. Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaisu

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.

Omavalvontaohjelman mukaisesti jokainen palveluyksikkö päivittää yksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman, omavalvonnan seurantatiedot sekä siihen liittyvät kehittämissuunnitelmansa neljän kuukauden välein, samassa rytmissä Sospron omavalvontaohjelman päivityksen ja julkaisun kanssa. Yksikön omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisusta vastaa yksikön vastuuhenkilönä toimiva esihenkilö.

8. Sospron tietosuoja – ja turva

Jokaisella sosprolaisella ja kaikilla asiakkaillamme on oikeus tietosuojaan. Tietosuojakäytäntömme antavat turvaa henkilötietojen käsittelyyn, kun osoitamme miten ja millä edellytyksillä henkilötietoja keräämme sekä käsittelemme ja miten henkilötiedot on suojattu. Henkilötietojen käsittely Sosprolla perustuu aina lakiin. Noudatamme henkilötietojen käsittelyssä Suomen ja Euroopan unionin lainsäädäntöä. Sosprolla henkilötietojen käsittely perustuu myös Sospro-konsernin yhteiseen tietosuojapolitiikkaan ja tietoturvasuunnitelmaan. Yleiset tietoturvakäytäntömme on kerrottu Sospro-konsernin yhteisessä tietosuojan käsikirjassa ja tätä täydentävät tietojärjestelmäkohtaiset ohjeet. Tietosuoja- ja turvaohjeistuksemme ovat koko henkilöstön käytettävissä sisäisessä intranetissämme.

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

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

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

1.3.2025-31.12.2026 välisen ajan tietosuojavastaavan sijaisena toimii Satu Silanto, satu.silanto@sospro.fi puh, +358 407513412.



8.1 Sospron tietosuojapolitiikka

Sospro-konsernilla on yhteinen tietosuojapolitiikka, joka koskee kaikkia sosprolaisia. Tietosuojapolitiikkamme kokoaa yhteen tietosuoja- ja -turvan periaatteet ja vastuut. Tietoturvakäytäntömme, osaamisen ylläpitäminen ja henkilöstön kouluttaminen perustuu yhteiseen tietosuojapolitiikkaamme. Tietosuojapolitiikkamme neljä periaatetta ovat:

Täytämme lainsäädännön vaatimukset

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

Huolehdimme tietosuojaosaamisesta

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

Kunnioitamme tiedon luottamuksellisuutta

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

Informoimme henkilötietojen käsittelystä

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

8.2 Sopron tietosuoja- ja käsikirja

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

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

8.3 Sospron tietosuoja-suunnitelma

Sospron tietosuoja-suunnitelma on laadittu vastaamaan Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) määräystä Sosiaal- ja terveydenhuollon palvelun antajien, apteekkien ja itsenäisten ammatinharjoittajien, Kansaneläkelaitoksen sekä Kanta-välityspalveluiden tuottajien tietosuoja- ja tietoturvallisuuden omavalvontasuunnitelmasta (THL määräys 3/2024 tietoturvasuunnitelmaan sisällytettävistä selvityksistä ja



vaatimuksista eli THL/4/4.05.00/2024). Tällainen suunnitelma tulee olla kaikilla (asiakas)tietojärjestelmiä käyttävillä sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen antajilla.

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

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

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

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

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

8.4 Rekisteröidyn informointi ja tietosuojaselosteet

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

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

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

Sospron sisäisessä intranetissä on julkaistu sisäiseen käyttöön tarkoitetut tietosuojaselosteet:

- Henkilöstörekisterin-tietosuojaseloste
- Ulkoisen työvoiman rekisterin-tietosuojaseloste

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



8.5 Rekisteröidyn tietopyyntöön vastaaminen

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

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

9. Liitteet

9.1 Yksiköiden omaoalvontasuunnitelmat

Julkaistu www.sospro.fi Toimipisteet sivulla

9.1.1 Yksiköiden Hyvää kohtelua koskevat suunnitelmat

Saatavilla yksiköistä