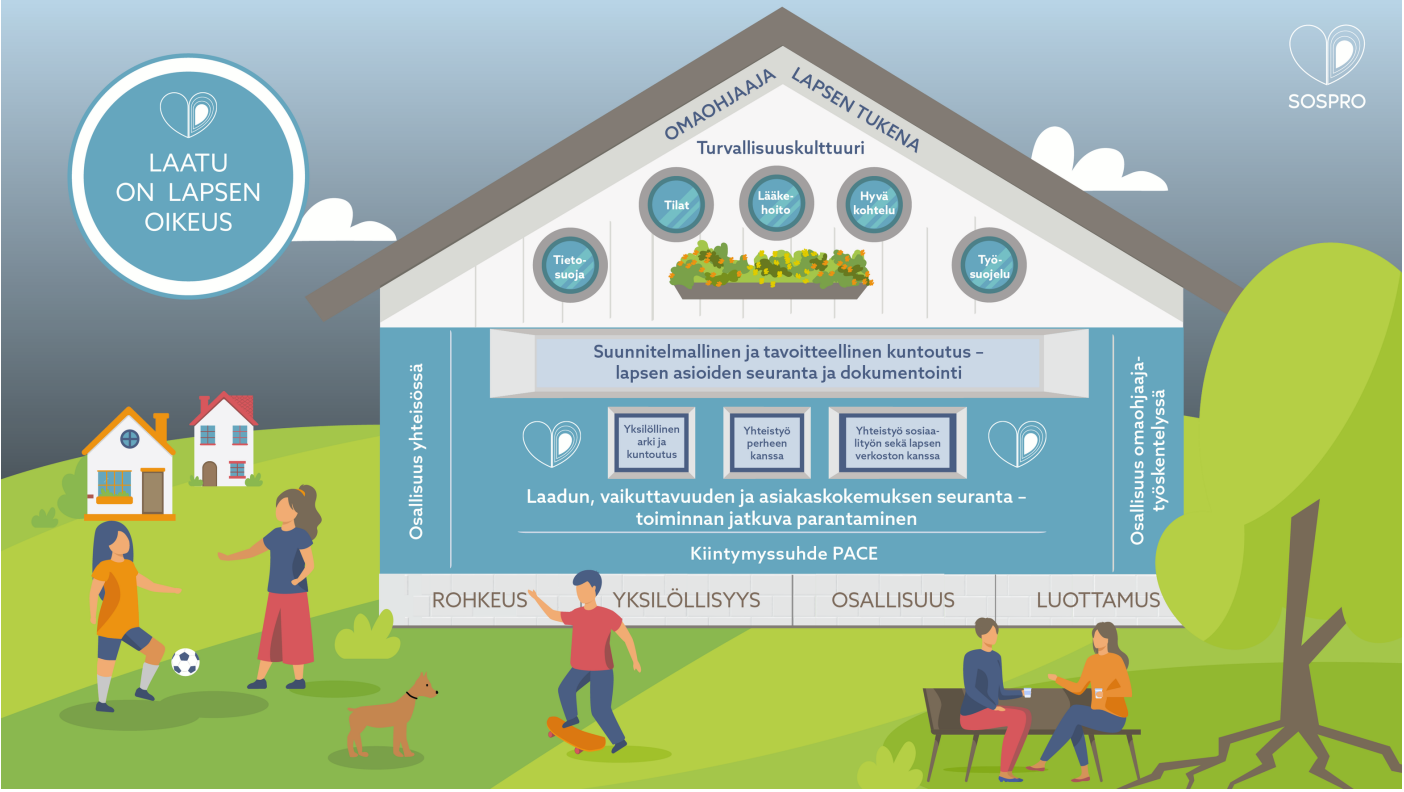


Sospro Ermi omavalvontasuunnitelma



Sisällysluettelo

Johdanto	3
Sospro Ermiä koskevat tiedot	5
Omaevalvontasuunnitelman laatiminen	5
Sospro Ermi omaevalvontasuunnitelman laadinta ja päivittäminen	6
Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	8
Sospro Ermi toiminta-ajatus ja -periaatteet	9
Palvelun laadulliset edellytykset	11
Hoito- ja kasvatussuunnitelma lastensuojelun sijaishuollossa	12
Sospro Ermi toiminta palvelun laadun varmistamiseksi	17
Asiakkaan asema ja oikeudet	17
Sospro Ermi toimintatavat asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistamiseksi	19
Sospro Ermi menettelyt muistutusten käsittelyssä	22
Henkilöstön käyttö ja riittävyyden varmistaminen	23
Sospro Ermi henkilöstö ja sen riittävyyden seuranta	24
Sospro Ermi monialainen yhteistyö	26
Toimitilat ja välineet	27
Sospro Ermi toiminnassa käytettävät tilat ja välineet	27
Teknologiset ratkaisut	28
Sospro Ermin teknologiset ratkaisut ja niiden käyttö	29
Lääkehoito ja lääkinnälliset laitteet	29
Sospro Ermin terveydenhoito, lääkehoito ja lääkinnälliset laitteet	30
Sospro Ermin hyvä ruokahuolto, hygieniakäytännöt ja lasten hyvinvointia tukevat käytännöt	32
Asiakastietojen käsittely ja tietosuojat	33
Sospro Ermin toimintatavat asiakastiedon käsittelyssä ja tietosuojan varmentamisessa	36
Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	37
Sospro Ermin toimintatavat palautteiden huomioimiseksi	38
Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	38
Riskienhallinnan keinot ja seuranta, ilmoitusvelvollisuus sekä toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	40
Luettelo riskienhallinnan/omaevalvonnan toimeenpanon ohjeista	44
Sospro Ermin riskienhallinta	44
Sospro Ermin ostopalveluna ja alihankintana tuotetut palvelut ja niihin liittyvät omaevalvontakäytännöt	46
Omaevalvonnan toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	48
Sospro Ermin omaevalvonnan toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	48

Johdanto

Sospro oy on kotimainen lastensuojelupalvelujen tuottaja. Sospron perustiedot 31.12.2024.

- Henkilöstön lukumäärä 428
- Palveluyksiköiden lukumäärä 40
- Sijaishuollon ympärivuorokautisten asiakaspaikkojen lukumäärä 259

Sospron johtamisjärjestelmä

Sospron sijaishuollon ympärivuorokautiset palvelut tuotetaan eri kokoisissa palveluyksiköissä, lastensuojelulaitoksissa. Palveluyksikön toiminnalliseen kokonaisuuteen kuuluu 1-4 asuinyksikköä. Palveluyksiköissä toimii toiminnasta, henkilöstöstä ja asiakkuuksista sekä laitoksen hoito- ja kasvatustehtävistä vastaavan johtaja (Sote valvontalaki 10§ ja Lsl 60§), jonka nimike on toiminnanjohtaja (palveluyksiköissä, joissa on useampi asuinyksikkö) tai yksikön johtaja (palveluyksiköissä, jossa on vain yksi asuinyksikkö).

Useamman asuinyksikön kokonaisuudessa jokaisella asuinyksiköllä on toiminnanjohtajan alaisuudessa työskentelevä, asuinyksikön työryhmän lähiesihenkilönä toimiva, yksikön johtaja, joka ohjaa, seuraa ja valvoo asuinyksikön työryhmän toimintaa arjessa. Useamman asuinyksikön toiminnallista kokonaisuutta johtaa vastuuhenkilönä toimiva toiminnanjohtaja. Toiminnanjohtajien tukena ja lähiesihenkilönä toimivat aluejohtajat. Yksittäisen asuinyksikön vastuuhenkilönä toimiva yksikön johtaja toimii myös työryhmän lähiesihenkilönä. Vastuuhenkilöinä toimivien yksikön johtajien tukena ja lähiesihenkilönä toimii alueella oma toiminnanjohtaja (ei vastuuhenkilönä).

Sospron laatujärjestelmä

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

Sospron omavalvontaohjelma

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 ja lääkehoitosuunnitelmat, 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 laatujärjestelmää huomioi Valviran määräyksen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta [Valviran antama määräys \(1/2024\)](#), valvovien viranomaisten sekä palvelujen järjestäjänä toimivien hyvinvointialueiden ohjeistukset sekä Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisemat lastensuojelun laatusuosituksien ja sijaishuollon prosessin kriteerit ([STM julkaisu 2019:8](#)).

Sijaishuollon palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat

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

Palveluyksikön omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaa yksikön toiminnasta vastaava johtaja, useamman asuinyksikön lastenkotikokonaisuudessa toiminnanjohtaja ja yksittäisen asuinyksikön lastenkodissa yksikön johtaja. Seuraavassa luvussa tarkennetaan palveluyksiköittäin vastuuhenkilön eli toiminnasta vastaavan johtajan nimike ja yhteystiedot.

Sospro Ermiä koskevat tiedot

Sospro Oy

Y-tunnus: 2017380-6

Palveluntuottajan yhteystiedot: Läntinen pitkäkatu 33, 20100 Turku

Palveluyksikön nimi: Nuorisokoti Ermi

Palveluyksikön osoite: Ilmalantie 24, 31600 Jokioinen

Vastuuhenkilön nimi ja nimike: Säde Mäntylä, toiminnanjohtaja

Vastuuhenkilön puhelinnumero: 0505340071

Vastuuhenkilön sähköpostiosoite: sade.mantyla@sospro.fi

Palveluyksikön rekisteröidyt palvelut: Lastensuojelun laitoshoido

Miten palvelut tuotetaan: Ympäri vuorokautisena läsnäpalveluna

Asiakaspaikkamäärä: 14

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

Minkä hyvinvointialueen alueella palvelua tuotetaan: Kanta-Hämeen hyvinvointialue Omahäme

Sijaintikunta yhteystietoineen: Jokioinen

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 vastuuhenkilö. Omavalvontasuunnitelmat laaditaan vastuuhenkilön toimesta, yhteistyössä koko henkilöstön kanssa. Omavalvontasuunnitelman päivittämisestä kunkin asuinyksikön tietojen osalta vastaa asuinyksikön lähiesihenkilö (yksikön johtaja) ja yksikön toiminnasta vastaava esihenkilö (toiminnanjohtaja) hyväksyy päivitettyt tiedot omavalvontasuunnitelmaan.

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 kehittämis ehdotuksia suullisesti tai kirjallisesti yksikköön sekä anonyymisti sospro.fi-verkkosivuilta löytyvällä lomakkeella ([Palautekana va](#)). Kaikki edellä mainitut palautteet huomioidaan yksikön omavalvonnassa ja sen toiminnan kehittämisessä.

Omavalvontasuunnitelman liitteenä ovat asuinyksikkökohtaiset hyvää kohtelua koskevat suunnitelmat. Hyvää kohtelua koskevat suunnitelmat on laadittu lastensuojelulain 61 b §:n mukaisesti. Hyvää kohtelua koskevat suunnitelmat ovat lasten sekä heidän läheistensä saatavilla yksikössä. Omavalvontasuunnitelma sekä siihen sisältyvä hyvää kohtelua koskeva suunnitelma käydään aina läpi yksikköön sijoitettavan lapsen kanssa.

Yksikköön sijoitettujen lasten kanssa keskustellaan omavalvontaan ja hyvään kohteluun liittyvistä käytännöistä sekä yksikön toimintatavoista säännöllisesti sekä lasten yhteisökokouksissa, että yksilöllisesti jokaisen lapsen kanssa. Lasten palautteiden ja kokemusten perusteella päivitetään tarvittaessa sekä omavalvontasuunnitelmaa, että lasten hyvää kohtelua koskevaa suunnitelmaa.

Omavalvontahavainnot, hyvinvointialueiden sekä valvontaviranomaisten ohjaus sekä asiakaspalautteet ohjaavat omavalvontasuunnitelmaa, omavalvonnan toteuttamista ja toiminnan kehittämistä. Omavalvontasuunnitelmat sekä niiden liitteenä olevat hyvää kohtelua koskevat suunnitelmat 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 toimintasuunnitelma, 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.

Sospro Ermi omavalvontasuunnitelman laadinta ja päivittäminen

Miten pidetään huolta henkilöstön osallistamisesta suunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen?

Henkilöstö osallistuu suunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen muun muassa työryhmäkokousten yhteydessä, joita pidetään säännöllisesti kerran kuukaudessa.

Missä ja miten omavalvontasuunnitelma sekä hyvää kohtelua koskeva suunnitelma ovat yksikössä asiakkaiden nähtävillä?

Ajantasainen omavalvontasuunnitelma on nähtävillä julkisesti yrityksen verkkosivuilla. Lisäksi omavalvontasuunnitelmaan johtava qr-koodi on molempien yksiköiden ilmoitustaululla, jossa se on saatavilla lastenkodeissa asuville lapsille sekä kaikille lastenkodeissa vieraileville. Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma on nähtävillä lastenkotien ilmoitustauluilla. Lisäksi molemmissa yksiköissä on rakennettu yhdessä lasten kanssa hyvän kohtelun puut. Puihin on tehty lehtiä, joissa on konkreettisesti kuvattu lasten ajatuksilla hyvää kohtelua. Omavalvontasuunnitelma ja hyvää kohtelua koskevat suunnitelmat käydään läpi omaohjaajan toimesta lastenkodeissa asuvien lasten sekä heidän perheensä kanssa lapsen muutaessa lastenkotiin sekä päivityksien yhteydessä.

Miten yksikön asiakkaat ja heidän läheiset osallistuvat omavalvonnan ja laadun kehittämiseen?

Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Sijoittajakunnilta, perheeltä ja yhteistyökumppaneiltamme saama välitön palaute on meille erityisen tärkeää. Palautetta kerätään jatkuvasti asiakaskokemuskyselyn avulla sekä kohtaamisissa asiakkaiden kanssa ja palaute käsitellään työryhmissä ja siitä johdetaan uusia tavoitteita kehittämistyölle omavalvonnan ja laadun näkökulmasta. Poikkeamienhallintajärjestelmä tukee omavalvonnan ja laadun kehittämistä. Poikkeamia kirjataan myös asiakkaalta tuodun palautteen pohjalta, jolloin niiden perusteella kehitetään omavalvontaa ja laatua yksiköissä.

Hyvää kohtelua koskevan suunnitelman laatimispäivämäärä:

Usva: 16.11.2022

Sarastus: 16.11.2022

Hyvää kohtelua koskevan suunnitelman tarkastuspäivämäärä:

Usva: 16.2.2023, 11.6.2024

Sarastus: 21.9.2023, 31.5.2024

Miten lapset osallistuvat hyvää kohtelua koskevan suunnitelman laadintaan?

Suunnitelma laaditaan ja sitä päivitetään yhdessä lasten kanssa lasten kokouksissa. Lapsen muuttaessa Usvaan tai Sarastukseen, hänen kanssaan käydään läpi hyvän kohtelun suunnitelma ja lapselta kysytään ajatuksia ja mielipiteitä hyvästä kohtelusta. Nämä ajatukset lisätään hyvän kohtelun suunnitelmaan aina suunnitelmaa päivitettäessä. Hyvästä kohtelusta keskustellaan lasten kanssa miltei päivittäin osana arjen elämistä. Konkreettisesti lasten osallistuminen suunnitelman laadintaan toteutuu yhteisellä keskustelulla ja askartelemalla hyvän kohtelun puuhun uusia lehtiä.

Miten pidetään huolta lasten osallistamisesta suunnitelman päivittämiseen?

Lasten osallistamisesta suunnitelman päivittämiseen huolehditaan keskustelemalla hyvästä kohtelusta miltei päivittäin ja keskustelussa esiintyviin asioihin tartutaan yhdistämällä ne hyvän kohtelun suunnitelmaan. Suunnitelman päivittämisen yhteydessä hyvää kohtelua koskeva suunnitelma on myös lasten kokouksissa esillä ja siellä esiin tulleet huomiot ja keskustelu toimivat päivittämisen pohjana.

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

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-, kasvatusta- ja kuntoutustyömme lähtökohtana ovat aina lapsen ja perheen yksilölliset tarpeet ja vahvuudet. Kiinnitämme huomiomme lapsen sekä hänen läheisten 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.

Tuotamme palvelun suunnitelmallisesti, vaikuttavasti ja tehokkaasti asiakkaidemme tarpeisiin vastaten. Palvelun vaikuttavuus korreloi tiiviisti asiakkaan kuulluksi ja nähdyksi tulemisen kokemuksen kanssa. Vahvistamme palautetietoista työtettämme ja asiakkaan osallisuutta työskentelyyn pyytämällä säännöllisesti lapsilta ja heidän vanhemmiltaan palautetta palvelustamme. Saamamme palaute auttaa meitä muokkaamaan työtapamme ja suuntaamaan toimintaamme. Seuraamme ja mittaamme työmme vaikuttavuutta säännöllisesti. Käytössämme on asiakastietojärjestelmäämme integroitu toimintakyky mittari. Mittari toimii suunnitelmallisen työn seuranta- ja arviointityökaluna ja sen avulla saamme lapsen, hänen perheensä ja työryhmän näkemyksiin perustuvan kokonaiskuvan hoito- kasvatusta- ja kuntoutustyölle asetettujen tavoitteiden etenemisestä.

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-, kasvatusta- ja kuntoutustyön
- Vaikuttavassa ja asiakasta eteenpäin vievässä arjessa työmme tukena on riittävän selkeitä, realistisia ja maltillisia rakenteita ja toimintaohjeita
- Vaalimme innostavaa ja kannustavaa ilmapiiriä jokaisessa työyhteisössä
- Olemme jatkuvasti nöyriä oman tekemisemme ja osaamisemme äärellä, kuuntelemme asiakkaitamme ja toisiamme, pyrimme ymmärtämään erilaisia näkökulmia ja hyödynnämme niitä parantaaksemme jatkuvasti toimintaamme.
- Kehittääksemme 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-, kasvatusta- 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 ottaa tiiviin yhteistyön avulla mukaan lapsen arkeen. Uskomme, että yhdessä lasten ja perheiden kanssa onnistumme työllemme asetetuissa tavoitteissa.

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

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

Sospro Ermi toiminta-ajatus ja -periaatteet

Nuorisokoti Ermin toiminta-ajatus ja -periaatteet perustuvat yksikön profiiliin ja erityisosaamisen mukaiseen kasvuympäristöön:

Nuorisokoti Ermi on kahden lastensuojelun sijaishuollon asuinyksikön kokonaisuus. Molemmissa asuinyksikössä: Usvassa ja Sarastuksessa on seitsemän asiakaspaikkaa. Sekä Usva, että Sarastus ovat erityistason lastenkoteja. Usvan osaaminen painottuu neuropsykiatriseen erityisosaamiseen ja Sarastuksen osaaminen psykiatriseen erityisosaamiseen. Lasten hoito- ja kasvatustyössä tehdään vahvaa yhteistyötä lapsen verkoston kanssa.

Nuorisokoti Ermin kasvatustyöhön kuuluvat lämpö ja välittäminen, lasten osallisuus, yhdessä tekeminen, yhteisten ja yhdessä sovittujen toimintamallien toteuttaminen sekä lapsen hoito- ja kasvatussuunnitelmaan kirjattujen yksilöllisten tavoitteiden asettaminen, toteuttaminen, seuranta ja arviointi.

Usva

Asuinyksikkö Usva on seitsemänpaikkainen erityistason lastenkoti, joka on suunnattu 9-17-vuotiaille lapsille ja nuorille, jotka tarvitsevat ammatillista neuropsykiatrista erityisosaamista kasvunsa, kehityksensä, koulutyönsä ja arkinsa sujumiseen. Kuntouttavia elementtejä Usvassa ovat esimerkiksi strukturoitu arki, arjentaitojen opettelu, korjaavat ihmissuhteet, lämpö ja eheyttävä aikuisten läheisyys. Vankka tuki koulutyöhön sekä sosiaalisten taitojen, toiminnanhallinnan sekä yhteisöllisyyden opettelu luovat mahdollisuuden kasvuun ja kehitykseen. Usvassa on valmiudet huolehtia lapsen perushoidosta ja huolenpidosta neuropsykiatrisen osaamisen, mielenterveys- ja käytöshäiriöosaamisen sekä päihdeosaamisen kautta huomioiden lapsen yksilölliset erityistarpeet. Lisäksi Usvassa on erityiset valmiudet itsenäistä elämää opettelevan nuoren perushoittoon ja huolenpitoon. Lapsen läheisverkoston huomiointi ja mukaanotto toteutuu vahvasti omaohjaajien toteuttamalla perheyhteistyöllä.

Sarastus

Asuinyksikkö Sarastus on tarkoitettu 9-17-vuotiaille lapsille ja nuorille, jotka tarvitsevat psykiatrista erityisosaamista

kasvunsa, kehityksensä, koulutyönsä ja arkensa sujumiseen. Sarastuksen erityisosaaminen painottuu vahvaan psykiatriseen osaamiseen sekä monikulttuuristen lasten kanssa työskentelyyn. Sarastuksessa työskennellään välittävällä, kunnioittavalla ja ammattitaitoisella työotteella. Sarastuksen aikuisia on helppo lähestyä. He kuulevat lapsen sekä perheen äänen oireilun taustalla auttaakseen jokaista lasta yksilöllisyyden vaatimalla tavalla. Sarastuksen ohjaajien toimintatapoja ohjaa yhtenäisyys ja oikeudenmukaisuus. Uskomme lapsessa olevaan hyvään ja etenemme kohti tavoitteita vahvuudet ja voimavarat huomioiden.

Palvelun laadulliset edellytykset

Palvelun laadullinen ohjaus

Palveluyksiköidemme 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 laadukkaita 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 ja heidän perheidensä sekä läheistensä osallisuuden varmentaminen on olennainen osa palvelumme sisältöä, laatua sekä asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Lapset ovat asiantuntijoita omaan elämäänsä ja arkeensa liittyvissä asioissa ja päätöksenteossa. Tämän vuoksi lapset ovat aina mukana, kun suunnittelemme, kehitämme, toteutamme ja arvioimme heille suunnattuja tai heidän elämäänsä vaikuttavia palveluja ja toimenpiteitä. Teemme tiivistä yhteistyötä lapsen perheen, huoltajien ja läheisten, kanssa koko palvelun ajan saavuttaaksemme luottamuksellisen asiakassuhteen. Selvitämme aina lapsen vanhempien mielipiteen ja huomioimme heidän näkemyksensä työskentelyssämme.

Työskentelyn vaikuttavuus

Tavoitteenamme on tuottaa vaikuttavaa palvelua asiakkaillemme. Työskentelymme vaikutuksia ja vaikuttavuutta kunkin lapsen ja hänen perheensä tilanteeseen arvioimme yksilöllisten hoito- ja kasvatussuunnitelmien avulla. Teemme jokaiselle asiakkaallemme olevalle lapselle yksilöllisen asiakassuunnitelmaan perustuvan hoito- ja kasvatussuunnitelman. Otamme lapsen ja hänen perheensä mukaan palvelun toteuttamis- ja hoito- ja kasvatussuunnitelman laatimiseen sekä siinä määriteltyjen tavoitteiden toteutumisen arviointiin. Meillä on käytössä asiakaskohtainen toimintakyky mittari, jonka avulla otamme lapsen ja hänen perheen vahvemmin mukaan suunnitelmallisen työskentelyn tavoitteiden asetantaan sekä niiden arviointiin. Toimintakyky mittaria käytämme n. 3 kk välein ja sen perusteella muodostamme tavoitteet lapsen hoidolle, kasvatukselle ja kuntoutukselle ja päivitetämme asiakassuunnitelman mukaisen hoito- ja kasvatussuunnitelman.

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 esihenkilöiden 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.

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

käsitlemme 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 ja perheet. Varmennamme tämän toteutumisen konkreettisesti koko henkilöstön käytössä ja tiedossa olevilla toimintaa ohjaavilla ohjeistuksilla ja yhdessä sovituilla 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-, lääkehoito-, tietosuoja-asiat tai epäasiallinen käytös tai häirintä. Poikkeamien havaitseminen, niistä ilmoittaminen ja niiden käsittely koko työryhmän kesken on tärkeä omavalvontamme 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.

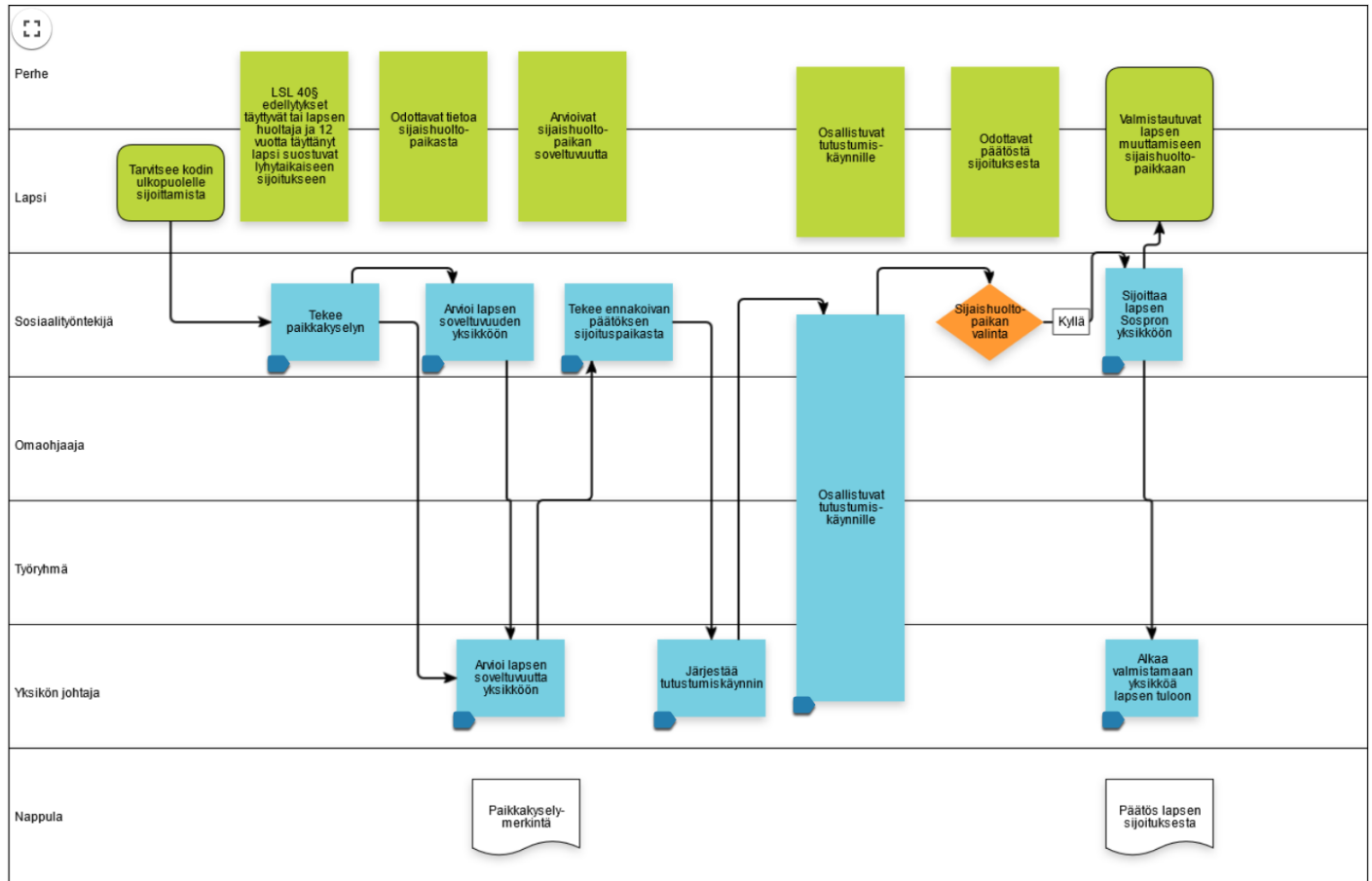
Hoito- ja kasvatussuunnitelma lastensuojelun sijaishuollossa

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

- Sijaishuoltomuodon ja -paikan valinta
- Lapsen tulo sijaishuoltopaikkaan
- Lapsen arki sijaishuoltopaikassa
- Sijaishuoltopaikasta siirtyminen ja sijaishuollon päätyminen

Lapsen tarpeita vastaavan sijaishuoltopaikan löytäminen, siihen liittyvän arvioinnin toteuttaminen sekä uuden sijoitettavan lapsen yksikkön tuloon valmistautuminen on kuvattu Sijaishuoltomuodon ja -paikan valinta prosessissa.

Sijaishuoltomuodon ja -paikan valinta

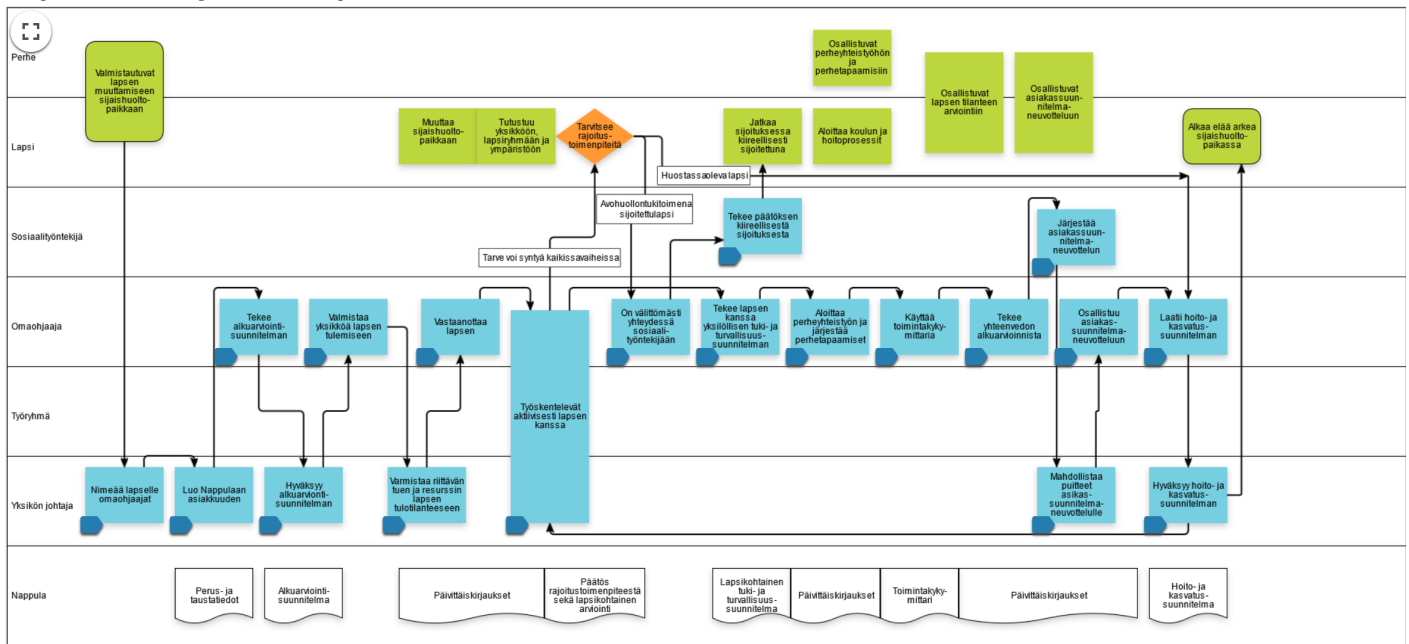


Sijoitetulle lapselle tehdään sijoituksen aluksi alkuarviointisuunnitelma, jonka avulla kartoitetaan vielä tarkemmin lapsen ja perheen tilannetta ja varmistetaan lapselle turvallinen kiinnittyminen sijaishuoltoyksikköön.

Alkuarvioinnin aikana aloitetaan perheen kanssa suunnitelmallinen yhteistyö sekä aloitetaan tai etsitään soveltuva koulupaikka sekä muut tarvittavat tukimuodot.

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

Lapsen tulo sijaishuoltopaikkaan



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

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

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

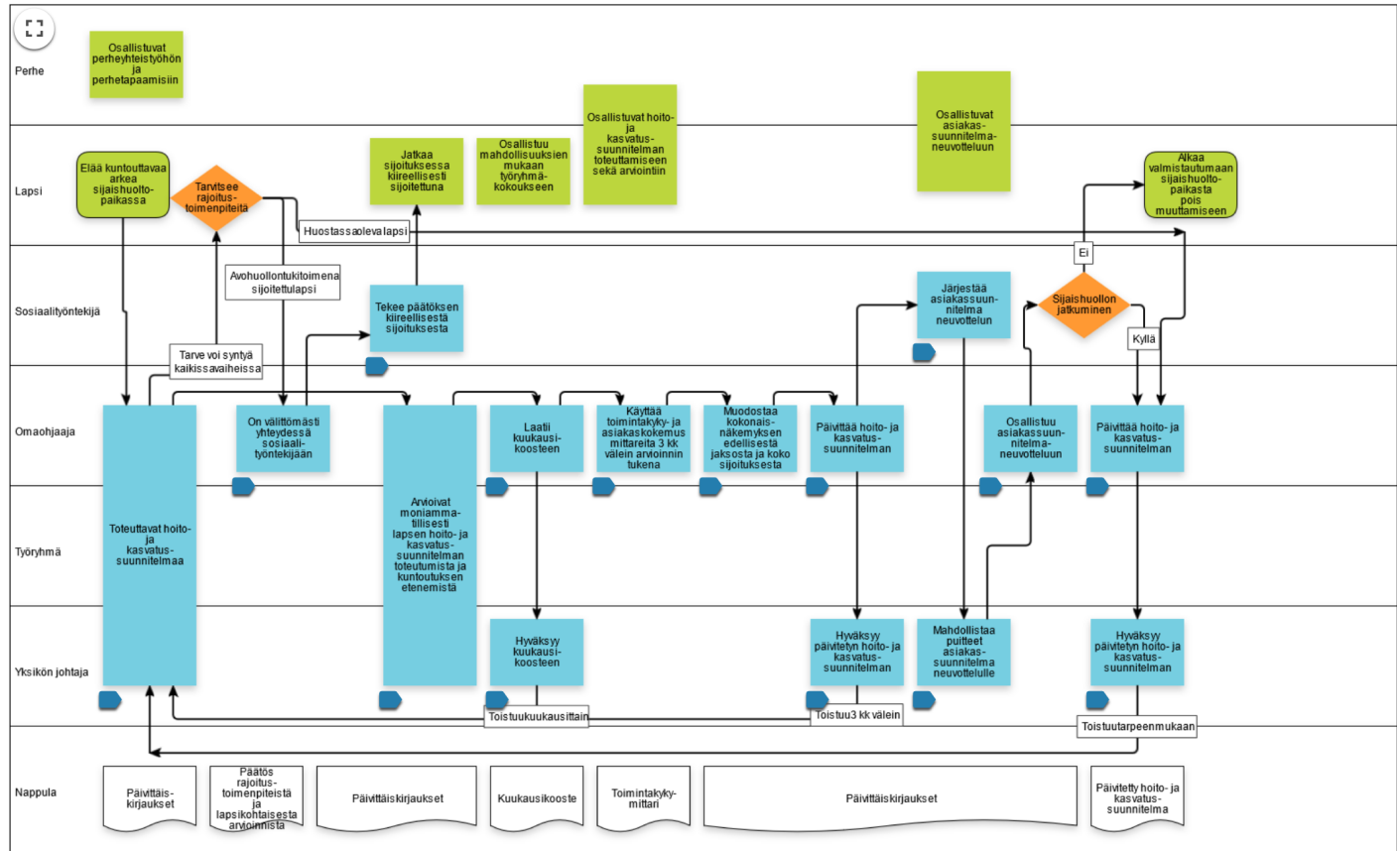
Lapsen vanhemmat otetaan myös mukaan hoito- ja kasvatussuunnitelmien laatimiseen sekä tavoitteiden toteutumisen arviointiin. Heidä informoidaan ja heidän mielipiteensä selvitetään hoito- ja kasvatussuunnitelmaan kirjatusta lapsen hoitoa ja kasvatusta koskevista tavoitteista ja tukitoimista sekä niiden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

Hoito- ja kasvatussuunnitelman toteutumista sekä lapsen arkea seurataan kuukausittain laadittavalla kuukausikoosteella. Kuukausikoosteet käydään aina läpi lapsen ja hänen vanhempiensa kanssa ja siihen dokumentoidaan erikseen lapsen, vanhempien ja lastenkodin työryhmän näkemys lapsen tilanteesta. Lapsen

asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle toimitetaan aina lapsen päivitetty hoito- ja kasvatussuunnitelma sekä kuukausittain laadittava kuukausikooste. Hoito- ja kasvatussuunnitelman laatiminen ja päivittäminen on osa sijaishuollon laadukkaan prosessien toteuttamista.

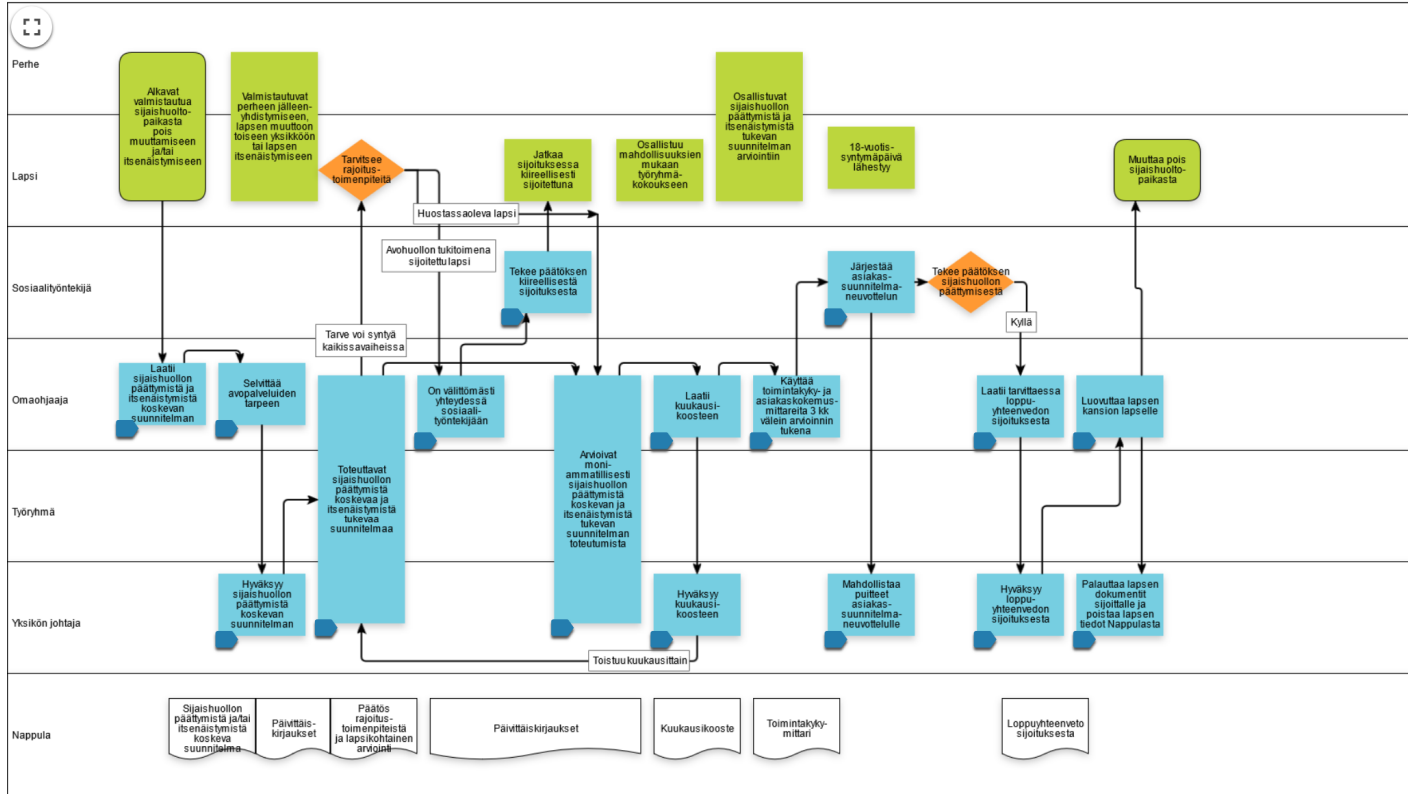
Lapsen arki sijaishuoltopaikassa-prosessi kertoo miten lapsen ja hänen perheensä kanssa työskennellään tavoitteellisesti ja kuntouttavasti lapsen arjessa.

Lapsen arki sijaishuoltopaikassa



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

Sijaishuoltopaikasta siirtyminen ja sijaishuollon päättyminen



Sospro Ermi toiminta palvelun laadun varmistamiseksi

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

Ermin toiminnanjohtaja toimii yksikön johtajien esihenkilönä ja varmistaa yhdessä heidän kanssaan työntekijöiden riittävän osaamisen. Toiminnanjohtaja osallistuu työntekijöiden työstä suoriutumisen johtamiseen, kehittämiseen ja arviointiin sekä riittävän henkilöstöresurssoinnin varmistamiseen. Toiminnanjohtaja koordinoi vuosikellon mukaisen toiminta- ja kehittämissuunnitelmien laadinnan ja johtaa niiden seuranta. Toiminnanjohtajan tehtäväkuvaan kuuluu palveluyksikön tiloihin ja toimintamalleihin liittyvien varautumis- ja turvallisuussuunnitelmien sekä muiden palveluun liittyvien suunnitelmien laatimisesta ja päivittämisestä huolehtiminen.

Toiminnanjohtaja ja yksikön johtajat kokoontuvat säännöllisesti, kerran kuukaudessa yhdessä keskustelemaan palveluyksikön toiminnasta. Toiminnanjohtaja vastaa jokaisen yksikön johtajan työskentelystä ja tapaa yksikön johtajia operatiivisissa kokouksissa kahden viikon välein. Operatiivisissa kokouksissa keskustellaan muun muassa turvallisuuteen liittyvistä asioista, henkilöstöön liittyvistä asioista, hoito-, kasvatus- ja kuntouttyöhön liittyvistä asioista sekä kaikista muista toiminnan edellyttämistä asioista. Toiminnanjohtaja tukee yksikön johtajia hoito-, kasvatus- ja kuntoutustyössä. Toiminnanjohtaja on tutustunut hänen vastuualueelleen sijoitettuihin lapsiin ja seuraa hoito- ja kasvatustyön laatua ja vaikuttavuutta dokumentoinnin, asiakaspalautteen sekä yhteisten keskustelujen kautta.

Miten asiakasturvallisuus varmistetaan konkreettisesti?

Asiakasturvallisuus varmistetaan henkilöstön perehdyttämisen kautta. Perehdyttäminen on ennakkoivaa turvallisuustoimintaa. Hyvin perehdytetty työntekijä hallitsee työtehtävän, työssä käytettävät työvälineet ja -menetelmät sekä osaa toimia myös uhka- ja poikkeustilanteissa. Yksiköihin on laadittu selkeät ja maltilliset rakenteet sekä toimintaohjeet. Tämä tarkoittaa laadukasta raportointia, toiminnan suunnitelmallisuutta ja ennakkointia, strukturoitua arkea sekä yhteisesti sovittuja toimintamalleja, joista pidetään kiinni. Työntekijän tueksi on laadittu Työhön tulevan muistilista ja Turvallisuus on arjen tekoja -ohje.

Asiakkaan asema ja oikeudet

Sospron palveluissa asiakkaana olevalla lapsella ja hänen perheellään on oikeus saada laadultaan hyvää sosiaalihuollon palvelua. Lapsella ja hänen perheellään on oikeus hyvään kohteluun, niin että jokaisen ihmisarvoa, vakaumusta ja yksityisyyttä kunnioitetaan. Sospron lastenkodeissa uskotaan jokaisessa lapsessa olevaan hyvään ja hänen mahdollisuuksiin. Ammattitaitoinen henkilöstö huolehtii siitä, että jokaiselle lapselle löytyy riittävästi kiireetöntä aikuisen aikaa. Lämpö ja luottamus ovat Sospron arvojen mukaisesti jokaisen kohtaamisen keskiössä. Jokainen lapsi kohdataan ainutlaatuisena yksilönä, jolla on oikeus tulla kohdatuksi hänen yksilöllisyyttään kunnioittaen.

Lasta ja hänen perhe- ja kulttuuritaustaansa kunnioitetaan ja sitä tuetaan yksilöllisesti. Lapsen perhe- ja kulttuuritausta otetaan aina huomioon lastenkodin yhteisössä. Lapsella on oikeus tavata hänelle läheisiä ihmisiä sekä sosiaalityöntekijäänsä. Lapsen ja perheen toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta otetaan aina huomioon sijaishuollon palvelua toteutettaessa. Lapsella on myös oikeus saada käyttövaroja sijaishuollon aikana.

Jokaisella asiakkaana olevalla lapsella on oikeus osallisuuteen, tulla kuulluksi ja ilmaista mielipiteensä kaikissa lasta koskeissa viranomaistoimissa. Lapsella sekä hänen perheellään on oikeus osallistua ja vaikuttaa hoito- ja kasvatustyön sekä lastenkodin toiminnan suunnitteluun ja toteuttamiseen. Lapsella ja hänen perheellään on oikeus saada tietoa oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan. Lapsi ja hänen perheensä saavat tutustua hänestä talletettuihin tietoihin ja pyytää virheellisten tietojen korjaamista. Jokaiselle lapselle laaditaan yksilöllinen hoito- ja kasvatussuunnitelma, jonka laatimiseen sekä tavoitteiden toteutumisen arviointiin sekä lapsi että hänen perheensä osallistuvat. Hoito- ja kasvatussuunnitelmat ohjaavat koko lastenkodin henkilöstöä lapsen arjen ja toiminnan suunnittelussa.

Lapsen oikeusturvan varmistaminen

Yksiköissä huolehditaan, että lapsi ja hänen perheensä 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.

Lapsella tai hänen läheisellään on oikeus tehdä muistutus siihen palveluyksikköön, jossa on asiakkaana. Muistutuksen voi tehdä myös hyvinvointialueiden johtavalle viranhaltijalle, jonka yhteystiedot löytyvät jokaisesta yksiköstä lasten 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.

Asiakkaalla on myös oikeus olla yhteydessä sosiaaliasiavastaavaan. Hyvinvointialueen on nimettävä sosiaaliasiavastaava. Sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on neuvoa asiakkaita sosiaalihuoltoon ja asiakkaan oikeuksiin liittyvissä asioissa. Sosiaaliasiavastaava palvelee sekä julkisen että yksityisen sosiaalihuollon asiakkaita. Myös asiakkaiden omaiset ja muut läheiset voivat olla yhteydessä sosiaaliasiavastaavaan. Sosiaaliasiavastaava avustaa tarvittaessa muistutuksen teossa. Kaikkien hyvinvointialueiden sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot löytyvät jokaisesta yksiköstä lasten käyttöön.

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.

Lasten itsemääräämisoikeus ja hyvä kohtelu

Lapsen itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja 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. Sijoitetun lapsen itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa vain lastensuojelulain mahdollistamalla tavalla. Kasvatukselliset käytännöt lapsen hyvän kohtelun, turvallisen kasvuympäristön, tasapainoisen ja monipuolisen kehityksen sekä erityisen suojelun turvaamiseksi ovat aina ensisijaisia.

Jokaisessa yksikössä on tehty yhdessä lasten kanssa hyvää kohtelua koskeva suunnitelma, jossa kuvataan ja kerrotaan, mitä hyvä kohtelu meidän yhteisössä on ja miten edellä mainitut kasvatukselliset käytännöt toteutetaan lasten arjessa ja miten lapsen itsemääräämisoikeutta tuetaan. Hyvää kohtelua koskevassa suunnitelmassa kerrotaan:

- Millaisilla toimintatavoilla yksikköön sijoitettujen lasten turvallisuutta ja oikeuksia varmistetaan sekä miten väkivallan uhkaa pyritään ehkäisemään, esimerkiksi lapsen kanssa tehtävän yksilöllisen tuki- ja turvallisuussuunnitelman avulla pyritään lapsikohtaisesti miettimään ja tunnistamaan ennaltaehkäiseviä keinoja väkivaltaisten ja turvahautumista sisältävien tilanteiden eskaloitumiseksi.
- Millaiset ovat yksikön toimintatavat, jos lapsen itsemääräämisoikeutta joudutaan rajoittamaan lastensuojelulain mukaisilla rajoitustoimenpiteillä. Suunnitelmassa kerrotaan millaisia rajoitustoimenpiteitä yksikössä käytetään, miksi ja milloin niitä voidaan käyttää sekä miten ne toteutetaan ja käsitellään lapsen kanssa sekä miten niiden jälkeen toimitaan lapsen kanssa.

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

Keskeisiä itsemääräämisoikeutta vahvistavia toimenpiteitämme ovat mm:

- Lapsen osallisuuden toteutuminen arjessa
- Luottamuksellisen suhteen syntyminen aikuiseen
- Lapselle annettu riittävä oma aika ja mahdollisuus omiin menoihin
- Yhdessä suunniteltu ja toteutettu tekeminen ja vahva yhteisöllisyys
- Lasten kokemus, että heidän hyvinvointiinsa panostetaan ja heidän toiveitaan kuullaan
- Mahdollisuus ylläpitää merkittäviä sosiaalisia suhteita
- Luvattoman poissaolon suunnitteluun reagointi ja asian puheeksi ottaminen matalalla kynnyksellä lapsen kanssa
- Luvattoman poissaolon jälkeen poissaolon käsittely lasta kunnioittaen

Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen

Lapsen itsemääräämisoikeutta voidaan joutua rajoittamaan lastensuojelulain mukaisilla rajoitustoimenpiteillä. Rajoitustoimenpiteet toteutetaan aina lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti. Rajoitustoimenpiteitä käytetään vain sellaisissa tilanteissa, joissa niiden käytön yleiset sekä rajoituspäätöskohtaiset täsmälliset ja tarkkarajaiset edellytykset täyttyvät. Rajoitustoimenpiteiden käyttö on ohjeistettu Rajoitustoimenpiteet ja päätösten dokumentointi- ohjeessa, jonka sisällön päivittämisestä vastaa Sospron laatujohtaja.

Lasta kuullaan ja hänen mielipiteensä rajoitustoimenpiteisiin liittyen selvitetään aina kuin mahdollista. Perehdytysohjelmassa sekä kehityskeskustelun yhteydessä pidettävässä osaamiskartoituksessa varmistetaan, että henkilökunta tuntee rajoituksia koskevan lainsäädännön ja menettelytavat. Esihenkilöt valvovat, että niitä noudatetaan. Lapsille kerrotaan rajoitustoimenpiteisiin liittyvistä toimenpiteistä korostaen lapsen itsemääräämisoikeutta ja lain velvoitteita. Lapselle kerrotaan hänen lainmukaiset oikeutensa valittamiseen rajoitustoimia koskevista päätöksistä.

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

Toteutamme vahvuusperustaista, kuntouttavaa palautetietoista työtettä, jonka avulla luomme lapsen luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen. Ennakoiva ja osallistava työote, joka sisältää herkkyyden lapsen kokemuksille ja tunnetiloille, korostaa oleellisesti kasvatuksellisia seuraamuksia rajoitustoimenpiteiden käytön sijaan.

Sospro Ermi toimintatavat asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistamiseksi

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

Ermissä asiakkaana olevalla lapsella on oikeus osallisuuteen, tulla kuulluksi ja ilmaista mielipiteensä kaikissa häntä koskevissa asioissa. Lapsi osallistuu häntä koskeviin neuvotteluihin ja lapselle annetaan mahdollisuus tuoda omaa näkemystään esille itse tai omaohjaajan avustamana. Lapsi osallistuu kuukausikoosteensa laadintaan käymällä tämän läpi omaohjaajan kanssa ja antamalla siihen omia kommenttejaan. Lapsella on aina mahdollista myös kertoa koosteen yhteydessä terveisensä sosiaalityöntekijälle.

Omaohjaajan ja lapsen välisessä työskentelyssä korostetaan asiakkaan osallisuutta ja toimintakyvyn vahvistamista. Lapsen ja perheen kanssa täytetään säännöllisesti toimintakykymittaria, jonka avulla voidaan tarkastella lapsen tilanteen kehitys- ja haastekohtia sekä luoda yhteisiä tavoitteita hoito- ja kasvatussuunnitelmaan, jonka laadinnassa on mukana omaohjaajan lisäksi lapsi ja hänen huoltajansa. Lapsilta kerätään säännöllisesti asiakaskokemuskyselyn avulla palautetta, jonka lapset voivat täyttää anonymisti. Tämän lisäksi asiakaskokemukseen vaikuttavista asioista keskustellaan paljon lasten kanssa. Lapsilla on mahdollisuus mielipiteensä ilmaisuun ja keskusteluihin ohjaajien kanssa päivittäin. Ilmapiiri on välitön, empaattinen ja sitä kautta kannustava siihen, että lapsi voi oman mielipiteensä kertoa ja olla aidosti osallinen.

Rajoituspäätösten lapsikohtaisissa arvioinneissa huolehditaan, että lapsi saa kertoa oman aidon kokemuksensa tilanteesta ja henkilökunnan toiminnasta. Rajoituspäätöksen läpikäynnin sekä lapsikohtaisen arvioinnin teon yhteydessä lapselle selvitetään hänellä olevat muutoksenhaku- ja oikeussuojakeinot ja mahdollisuus oikeusapuun.

Jokaisella lapsella on tiedossa, kuka on hänen asioistaan vastaava sosiaalityöntekijä sekä hänen yhteystietonsa.

Yksiköissä pidetään viikoittain yhteisölliset lasten kokoukset, johon kaikilla yksikköön sijoitetuilla lapsilla on mahdollisuus osallistua. Osallisuutta on myös olla osallistumatta näin halutessaan. Nuortenkokouksissa lapsilla on mahdollisuus tuoda esiin heille tärkeitä teemoja ja samalla lasten kanssa sovitaan arjen toimintamalleista yhdessä.

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

Nuorisokoti Ermissä asiakkaiden asiallinen kohtelu varmistetaan henkilökunnan riittävällä ammattitaidolla sekä perehdyttämiselle Sospron työskentelytapoihin. Työyhteisössä keskustellaan säännöllisesti asiakkaiden asiallisesta kohtelusta ja eettisistä toimintatavoista sekä luodaan ilmapiiri, jossa voidaan avoimesti keskustella asioista jo ennen kuin isoja ongelmia pääsee syntymään. Mikäli esiin nousee epäkohtia, ryhdytään tarvittaviin toimiin välittömästi ja tilanne pyritään selvittämään mahdollisimman nopeasti ja avoimesti. Kaikkia asianomaisia kuullaan tilanteesta ja asiakkaan huoltajien sekä sosiaalityöntekijän kanssa keskustellaan asiasta. Tarvittaessa laaditaan kirjallinen selvitys ja ryhdytään työnjohdollisiin toimenpiteisiin.

Sosiaalihuollon tehtävissä toimiva työntekijä on velvollinen viipymättä ilmoittamaan toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän itse huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitusvelvollisuus perustuu 1.1.2024 voimaan tulleeseen Sote-valvontalain 29§:ään. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. OmaHämeen sosiaalihuollon johtava viranhaltija Marika Paasikoski-Junninen, marika.paasikoski-junninen@omahame.fi

Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäynnösten estämättä. Esihenkilö vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuus-käytännöistä, asia käydään läpi perehdytysvaiheessa. Mikäli epäkohtaa ei saada korjatuksi, on asiasta ilmoitettava lupa-, ja valvontavirastolle (ilmoituksentekijä). Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Lapsilla ja heidän läheisillään on oikeus ilmoittaa epäasiallisesta kohtelusta yksikön johtajalle, toiminnanjohtajalle ja/tai lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle. Ilmoituksen vastaanottajan velvollisuutena on käsitellä asia sen vaatimalla tavalla ja tehdä tarvittaessa korjaavia toimenpiteitä.

Miten varmistetaan asiakkaan informointi hänen käytettävissään olevista oikeusturvakeinoista?

Rajoitustoimenpiteiden yhteydessä sekä rajoitustoimenpiteiden lapsikohtaisia arvioita täyttäessä käydään läpi lapsella olevat muutoksenhaku- ja oikeussuojakeinot ja mahdollisuus oikeusapuun. Sospro Nuorisokoti Ermin 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.

Rajoitustoimenpiteiden yhteydessä sekä rajoitustoimenpiteiden lapsikohtaisia arvioita täyttäessä käydään läpi lapsella olevat muutoksenhaku- ja oikeussuojakeinot ja mahdollisuus oikeusapuun. Asiakas voi olla tarvittaessa yhteydessä myös sosiaaliasiavastaavaan. Sosiaaliasiavastaava avustaa tarvittaessa muistutuksen teossa. Ohjaaja auttaa lasta aina tarvittaessa muistutuksen teossa. Yhteystiedot ovat lapsen saatavilla asuinyksikössä ja jokaiselle lapselle ja nuorelle kerrotaan tästä

Miten varmistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutuminen, ja mitkä ovat asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamista koskevat periaatteet ja rajoitusten konkreettiset menettelytavat?

Keskustelut lapsen kanssa ovat tärkeä osa jokapäiväistä työtä. Lapsen omalla mielipiteellä on iso merkitys asioista keskustellessa. Lapsi voi itse päättää harrastuksistaan ja vapaa-ajan vietostaan yksikön sääntöjen sekä resurssien puitteissa, sopimalla näistä ohjaajan kanssa. Lapsi voi itse tehdä valintoja ulkonäkönsä ja tyyliinsä liittyen. Lapsen asioista vastaavalla sosiaalityöntekijällä on tärkeä asema lapsen asioista asiakassuunnitelmaa laadittaessa.

Lapsen omaa taustaa ja mielipiteitä kuullaan ja kunnioitetaan sekä hänen kanssaan käydään keskusteluja tavoista, miten hän toivoo tulevaisuuden kohdatuks ja kohdelluksi. Omaohjaajatyöskentelyn kautta pyritään vastavuoroiseen suhteeseen lapsen kanssa. Lapsi ja hänen kokemusmaailmansa kohdataan PACE-asenteella (leikkisyys/ playfulness, hyväksyntä/ acceptance, uteliaisuus/ curiosity, empatia/ empathy). PACE-asenne toimii omaohjaajan tärkeimpänä terapeuttisena työkaluna. Lapsella on yksikössä oma huone, jonka sisustukseen lapsi voi itse vaikuttaa ja sisustaa huoneestaan itselleen mieluisan. Lapsella on oikeus yksityisyyteen ja lapsen yksilöllistä itsenäistymiskehitystä tuetaan yksikön toiminnassa. Jokaisen lapsen kanssa voidaan sopia hänen tarpeitaan vastaavia yksilöllisiä toimintatapoja.

Jokainen lapsi saa mahdollisuuden vaikuttaa osaltaan myös yhteiseen toimintaan kuten yhteisen tekemisen sisältöön, yksikön ruokalistaan, juhlapyhien viettoon liittyviin järjestelyihin, yksikön sisustukseen yms. Viikoittain järjestettävässä lastenkokouksessa pyritään varmistamaan, että jokaisen lapsen mielipiteet ja ehdotukset yhteisistä asioista tulevat kuulluksi ja huomioiduksi. Lisäksi lapset saavat tuoda kokouksiin omia aiheitaan.

Lasten kanssa keskustellaan yhdessä yksiköiden toimintaperiaatteista, kuten nukkumaanmenoajoista ja kotiintuloajoista. Yksilöllisiä sääntöjä tehtäessä huomioidaan lapsen yksilölliset tarpeet ja kehitystaso. Pyrimme antamaan lapselle järkevässä suhteessa rajoja ja vastuuta. Päävastuu asioiden sujumisesta on aina aikuisella.

Kaikista rajoitustoimista tehdään rajoittamispäätös (LSL 74§) ja toimitaan rajoituspäätösohjeistuksen mukaan. Teemme aina yhteistyötä lasten vanhempien ja lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa. Rajoitustoimenpiteiden tarve ja edellytysten täyttyminen arvioidaan aina tilanne- ja lapsikohtaisesti. Rajoitustoimenpiteet perustuvat lastensuojelulakiin ja niille on oltava aina selkeät perusteet. Työryhmää ohjataan säännöllisesti rajoitustoimenpiteiden käytössä ja rajoitustoimenpiteistä on olemassa kirjallinen ohjeistus. Rajoittamistoimenpiteet ovat aina viimesijaisia keinoja turvata lapsen hyvinvointi, kasvu ja kehitys. Kasvatukselliset käytännöt ovat ensisijaisia.

Yksiköissä on käytössä seuraavat rajoitustoimenpiteet:

Yhteydenpidon rajoittaminen (kiireellisissä tilanteissa, max 30 vrk, vain toiminnanjohtajan päätöksellä)

Aineiden ja esineiden haltuunotto

Henkilötarkastus

Henkilökatsastus

Omaisuuuden, lähetysten ja tilojen tarkastaminen ja lähetysten luovuttamatta jättäminen

Kiinnipitäminen

Liikkumisvapauden rajoittaminen

Luvatta laitoksesta poistuneen lapsen palauttaminen

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

Mitkä ovat asiakkaan hoito- ja kasvatussuunnitelman laadinnan ja päivittämisen menettelytavat?

Lapselle laaditaan hoito- ja kasvatussuunnitelma heti sijoituksen alkuvaiheessa viimeistään kuukauden kuluttua sijoituksen alettua ja suunnitelmaa tarkastetaan aina asiakassuunnitelmanneuvottelun jälkeen tai lapsen tilanteen ja tavoitteiden muuttuessa kuitenkin vähintään 3 kk:n välein. Kiireellisissä tapauksissa lapsen hoito-, kasvatus-, ja kuntoutustyötä ohjaa lapsen kanssa tehty alkuarviointisuunnitelma. Hoito- ja kasvatussuunnitelman päivityksessä hyödynnetään lapsen ja läheisten kanssa yhdessä laadittua toimintakykyarvioita, joka tehdään ennen hoito- ja kasvatussuunnitelman laadintaa. Hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan ja päivitetään yhdessä lapsen ja huoltajien kanssa.

Miten varmistetaan, että palveluyksikön henkilökunta toimii asiakkaan hoito- ja kasvatussuunnitelman mukaisesti, ja miten suunnitelman toteutumista ja päivittämistä seurataan?

Lasten hoito- ja kasvatussuunnitelman mukaista toimintaa käydään läpi omaohjaajien kanssa säännöllisissä omaohjaajapalaverissa ja omaohjaajat tuovat näitä suunnitelman mukaisia toimintatapoja koko työryhmän tietoon työryhmäkokouksissa. Asiakkaiden hoito- ja kasvatussuunnitelman toteuttamista sekä päivittämistä seuraavat ja johtavat yksikön johtajat toiminnanjohtajan tuella.

Sospro Ermi 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:

Toiminnanjohtaja Sade Mäntylä, p. 0505340071, sade.mantyla@sospro.fi, Ilmalantie 24, 31600 Jokioinen

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus myös hyvinvointialueen johtavalle viranhaltijalle.

Kanta-Hämeen hyvinvointialueen tulosaluejohtaja, lastensuojelu Taija Ylätaalo, taija.ylatalo@omahame.fi, p. 040 507 5442

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle?

14 vrk

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

Muistutuksen vastaanottaja arvioi, mitä toimenpiteitä muistutuksen takia on tehtävä. Muistutustasi selvitetään aina riittävällä tavalla ja laajuudella, kaikkia osapuolia kuullen ja siihen annetaan perusteltu kirjallinen vastaus. Myös suullisesti tehtyyn muistutukseen vastataan kirjallisesti. Muistutus ja siihen annettu vastaus käydään aina läpi työryhmän kanssa. Vastauksesta käy aina ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen takia on ryhdytty tai miten asia on muuten ratkaistu. Muistutuksen käsittelyssä noudatetaan soveltuvin osin hallintomenettelylain säännöksiä.

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

Tulleet muistutukset, kantelut ja muut valvontapäätökset käsitellään aina johtoryhmässä sekä työryhmien kanssa. Tehtyjen huomioiden perusteella tarkennetaan yksiköiden toimintasuunnitelmia ja kehitetään olemassa olevia toimintatapoja.

Henkilöstön käyttö ja riittävyys varmistaminen

Sospron henkilöstö koostuu sosiaali-, terveys- ja kasvatustieteiden ammattilaisista, joilla on joko toisen asteen tai korkeakoulutason tutkinto. Henkilöstörakenteesta 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.

Uudelle työntekijälle 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.

Mikäli yksikössä käytetään väliaikaisesti opiskelijoita hoito- ja kasvatushenkilöstössä, heidät perehdytetään tehtävään huolellisesti ja heidän työn ohjauksesta ja valvonnasta vastaa aina vuorossa oleva kokenut ja osaava hoito- ja kasvatushenkilöstö. Opiskelija ei ole koskaan työvuorossa yksin.

Henkiöstön ammatillista osaamista ylläpidämme ja kehitämme lain- ja säädöstenmukaisen toiminnan varmistamiseksi sekä edelläkävijyyden saavuttamiseksi. Osaamista kehitetään muun muassa koulutuksen, työohjauksen, kehityskeskustelujen ja työssä oppimisen avulla. Koulutuksia toteutetaan yksilö, työryhmä ja koko henkilöstölle suunnattuina koulutuksina. Henkilöstön osaamista kehitetään vuosittain pidettävän kehityskeskustelun ja siihen kuuluvan osaamiskartoituksen pohjalta. Osaamiskartoitusten perusteella jokaiseen työryhmään muodostetaan yksikön kasvuympäristöä tukevat osaamistavoitteet ja yhdessä sovitut koulutustoimenpiteet yksikön koulutussuunnitelmaan. Koulutussuunnitelma on osa yksikön toimintasuunnitelmaa. Osaamisen kehittämisen tukena henkilöstöllä sekä esihenkilöillä on laatujärjestelmään kuuluva prosessikaavio, jossa kuvataan toimenpiteet sekä ohjeet osaamisen kehittämiseksi henkilökohtaisella sekä työryhmätasolla.

Sospron täydennyskoulutusohjelma Sospro-Akatemia tuottaa yhteistyössä Tampereen Ammattikorkeakoulun (TAMK) 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 sovituista pelisäännöistä sekä terveyttä edistävästä ja tukevista työterveyspalveluista. Työhyvinvoinnin toteutumista tuetaan Varhainen tuki -toimintamallin avulla. Varhaista välittämistä toteutetaan sekä esihenkilötyönä että työyhteisön jäsenenä. Myös työterveyshuolto on usein mukana tilanteen kartoittamisessa ja toimenpiteitä suunniteltaessa. Työyhteisökyselyn avulla selvitämme henkilöstömme kokemusta työhyvinvoinnin toteutumisesta. Työyhteisökyselyssä kysymme sitä, kuinka hyvin työn hallinnan tunne toteutuu, millainen kokemus on esihenkilötyöstä ja työyhteisön toimivuudesta. Tulosten perusteella jokaisessa työyhteisössä laaditaan yksikön toimintasuunnitelmaan kuuluvaa 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.

Sospro Ermi henkilöstö ja sen riittävyden seuranta

Palveluyksikön henkilöstömäärä, rekrytointiperiaatteet ja vuoratyövoiman käytön periaatteet:

Nuorisokoti Ermissä työskentelee hoito- ja kasvatustehtävissä vakituisessa työsuhteessa 18 työntekijää sekä vastuuhenkilönä ja hallinnollisena esihenkilönä toimiva toiminnanjohtaja. Nuorisokoti Ermissä on kaksi asuinyksikköä, joissa jokaisessa työskentelee hoito- ja kasvatushenkilöstöön kuuluvana työryhmän lähiesihenkilö yksikön johtaja sekä 8 työntekijää. Asuinyksiköissä on aluehallintoviraston myöntämän luvan mukainen mitoitus. Henkilöstön rekrytoinnissa on keskeistä henkilön alalle soveltuvuus, työkokemus ja koulutus. Rekrytointia toteutetaan toiminnanjohtajan ja yksikön johtajien toimesta. Käytössä ei ole vuokratyövoimaa.

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

Ennen työsuhteen vahvistamista varmistetaan henkilön ammattioikeus Valviran ammattirekisteristä. Jokaiselta tarkistetaan myös työsuhteen alussa rikosrekisteriote

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

Asianmukainen koulutus, riittävä osaaminen ja ammattitaito sekä kielitaito varmistetaan jo työhaastatteluissa ja todennetaan aktiivisesti koeajan aikana. Työntekijän luotettavuus on ehdottoman tärkeää.

Osaamista tarkastellaan jatkuvasti työsuhteen aikana suhteessa asiakkaiden tarpeeseen. Osaamista kehitetään yksikön profiilia vastaavalla tavalla sekä asiakkaiden yksilölliset tarpeet huomioiden. Osaamisen varmistamista tehdään jatkuvalla työn yhteisellä reflektoinnilla sekä kehityskeskusteluissa ja onnistumisen arviointikeskusteluissa lähiesihenkilön ja työntekijän välillä.

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

Työvoiman riittävyyttä ja kohdentamista kuhunkin työvuoroon arvioidaan kussakin asuinyksikössä yksikön johtajan toimesta jatkuvasti. Tarpeen mukaan työvoimaa kohdennetaan enemmän niihin vuoroihin, joissa sitä eniten tarvitaan. Lapsen oireillessa voimakkaasti, käytetään tarvittaessa lisäresurssia. Yksikön johtaja vastaa siitä, että asuinyksikössä paikalla on riittävä määrä työntekijöitä kussakin työvuorossa. Myös varallaolokäytäntö on tarpeen mukaan ajoittain käytössä, esimerkiksi koulujen päätösviikonloppuna ja yleisinä juhlapäivinä. Tällöin vuorossa olevien ohjaajien lisäksi on varallaolija, joka on valmiudessa tarvittaessa saapumaan työvuoroon.

Asuinyksikön työryhmästä vähintään puolella on ammattikorkeakoulututkinto, joista vähintään kaksi ovat sosionomi (amk) tutkinnon suorittaneita. Jokaisessa työryhmässä on vähintään yksi sairaanhoitaja. Yksikön hoito- ja kasvatushenkilöstö on moniammatillista ja henkilöstöllä on myös soveltuvan tutkinnon lisäksi täydennyskoulutusta. Henkilöstöllä on runsaasti lastensuojelutyön kokemusta.

Sijaisten käytön suhteen tavoitteena on käyttää pitkäaikaisia ja tuttuja sijaisia. Sijaiset perehdytetään hyvin tuntityöntekijöille suunnatun perehdytyskortin avulla ja sijaisia pyritään käyttämään mahdollisimman vähän, vain henkilöstön koulutus- ja sairaspöissaolo- sekä loma-aikoina. Vuoroissa pyritään siihen, että sijaiset työskentelisivät työparityöskentelynä yhdessä vakituiseen henkilökuntaan kuuluvan kanssa, Sijaisia vuoroon rekrytoidessa kiinnitetään ensisijaisesti huomiota siihen, että sijainen olisi työskennellyt talossa mahdollisimman pitkään ja olisi lapsille entuudestaan tuttu. Sijaisten käytössä kiinnitetään huomiota henkilön koulutukseen ja osaamiseen.

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

Ermin hoito- ja kasvatustehtävissä toimivilta ohjaajilta vaaditaan monia ominaisuuksia (mm. sitoutuneisuutta, vuorovaikutustaitoja) peruskoulutuksen ja työkokemuksen lisäksi. Perehdyttäminen on pääosin työnantajan vastuulla, mutta iso vastuu on myös perehdyttävällä, jotta hän oma-aloitteisesti tutustuu mm. yrityksen arvomaailmaan sekä tapaan toimia ja hyödyntää työyhteisön kokemus. Perehdyttämiseen varataan työaikaa ja asiat käydään läpi perehdytysuunnitelman mukaisesti. Yrityksessä on käytössä perehdytyskortit, jotka ohjaavat käsittelemään uuden työntekijän kanssa kaikki tarpeelliset aiheet. Perehdytyskortin avulla varmistetaan, että kaikki asiat on käyty läpi. Perehdytys on osana henkilöstön työhyvinvoinnin ja sitoutumisen tavoitteellista saavuttamista yhdessä työn laadun ja asiakasturvallisuuden ja -tyytyväisyyden kanssa. Perehdytyksen aikana esimies käy keskusteluita työntekijän kanssa, jotta kehittämiskohdat ja työntekijän perehdytyksen onnistumista voidaan arvioida jo perehdytyksen aikana. Koeaikana esimies ja perehdyttävä käyvät kolme koeajanarviointi keskustelua, jossa perehdytyksen riittävyys ja työntekijän osaaminen on keskiössä. Näin varmistetaan riittävä perehdytys ja henkilöstön osaaminen.

Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Yksikössä varmistetaan, että jokainen työntekijä suorittaa yksikön profiilin mukaisen täydennyskoulutuksen Sospro-Akatemian kautta mahdollisimman pian työsuhteen alussa ja tämän jälkeen vuosittain täydentää osaamistaan Akatemian tarjonnasta. Työntekijöille mahdollistetaan myös vaativien

asiakastilanteiden hallintaan MAPA-koulutus. Lääkehoidon osaamisen koulutus, ensiapukoulutus ja hygieniapassikoulutukset vaaditaan kaikilta työntekijöiltä ja niitä päivitetään tarpeen mukaan. Lisäksi asuinyksikön koulutustarpeiden mukaan voidaan harkita myös muita lisäkoulutuksia. Yksikön koulutussuunnitelma on osana yksikön toimintasuunnitelmaa. Työntekijöiden kanssa käydään keskustelua koulutustarpeista työryhmäkokouksissa sekä vuosittaisissa kehitys- ja onnistumisen arviointi -keskusteluissa.

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

Opiskelijat eivät koskaan työskentele yksiköissä yksin. Opiskelijoiden ohjaus, johto ja valvonta toteutetaan yksikön johtajien toimesta. Opiskelijoiden kanssa käydään läpi samanlainen perehdytys kuin muidenkin työntekijöiden kanssa. Opiskelijoilta pyydetään harjoitteluiden tai sijaistuksien yhteydessä ajantasainen opintorekisteriote.

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

Henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta seurataan työssä yksikön johtajan toimesta toiminnanjohtajan tuella. Työntekijän osaamista voidaan lisätä perehdyttämällä lisää sekä järjestämällä tarvittavaa koulutusta. Havaittuihin epäkohtiin puututaan epäkohdan vaatimalla tavalla. Epäkohdasta keskustellaan ja annetaan toimintaohjeet. Jos epäkohta toistuu, voidaan työntekijälle antaa suullinen huomautus ja tämän jälkeen kirjallinen varoitus. Jos asia ei korjaannu näiden toimenpiteiden myötä voidaan työsuhde myös päättää.

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

Yksikössä on selkeät työnkuvat, palaveri- ja kokouskäytänteet sekä toimenpide- ja aikatauluohjeet erilaisiin tilanteisiin.

Vastuuhenkilönä työskentelevä toiminnanjohtaja tekee pelkästään hallinnollisia tehtäviä ja tukee asuinyksiköiden henkilöstöä sovituissa kokousrakenteissa sekä tarpeen mukaan arjessa läsnäolemalla. Lähiesihenkilö on yksikössä pääsääntöisesti viitenä päivänä viikossa. Lähiesihenkilölle on myös merkitty työvuoroihin sellaisia hetkiä, jolloin häntä ei lasketa mukaan hoito- ja kasvatustyön resurssiin vaan työskentelyä jää esihenkilötehtävien hoitoon. Työn ennakointi ja suunnittelu on tärkeässä roolissa.

Asuinyksikön esihenkilön poissaollessa henkilöstön tukena toimii Sospron esihenkilöpäivystysrinki, johon kuuluvat organisaation Kanta-Hämeen alueen yksikön johtajat. Esihenkilöpäivystyksessä annetaan tukea henkilöstöhallintoon liittyvissä asioissa ja lasten hoito-, kasvatusta- ja kuntoutustöihin liittyvät asiat käsitellään anonyymisti.

Sospro Ermi monialainen yhteistyö

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

Ermiin sijoitetulla lapsella voi olla tarve koulun, terveydenhuollon, psykiatrian tai muiden sote-alan toimijoiden palveluille. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava,

vaaditaan palveluntarjoajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Tiedonkulussa otetaan huomioon salassapitovelvollisuus ja mitään sellaista tietoa ei anneta eteenpäin, joka ei ole välttämätöntä kyseisen palvelun järjestämisen kannalta.

Lapsen yhteistyötahot ovat selkeästi kirjattuna lapsen välilehdellä asiakastieto järjestelmä Myneva Nappulassa ja nämä otetaan tarvittaessa huomioon lapsen hoito- ja kasvatussuunnitelmassa. Lastenkodin omaohjaaja ja yksikön johtaja ovat tietoisia kaikista lapsen palveluista ja huolehtivat, että lapsella on hänelle kuuluvat ja tarpeen mukaiset palvelut.

Toimitilat ja välineet

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

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

Tilojen ja ympäristön 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, että lasten kanssa.

Välineiden turvallinen käyttö varmistetaan huolellisella perehtymisellä välineiden toimittajan käyttöohjeisiin. Koko henkilöstöllä on käytössään välineiden käyttöä koskevat ohjeistukset ja ohjeiden mukaista toimintaa valvoo arjessa yksikön lähiesihenkilö. Välineiden käyttöön liittyvistä ohjeistuksista ja käytännöistä vastaa kokonaisuudessaan yksikön vastuhenkilö.

Tilojen, ympäristön ja välineiden asiakasturvallisuutta varmentavien toimintatapojen noudattamista ohjaa ja valvoo arjessa yksikön lähiesihenkilö. Yksikön tilojen ja ympäristön toimivuudesta, tilojen käyttöön liittyvistä ohjeistuksista ja käytännöistä vastaa kokonaisuudessaan yksikön vastuhenkilö.

Sospro Ermi toiminnassa käytettävät tilat ja välineet

Yksikön käytössä olevat tilat, välineet ja ympäristö:

Nuorisokoti Ermin tilat palvelevat Ermiin sijoitettujen lasten tarpeita. Tilat ovat kodinomaiset ja viihtyisät.

Asuinyksiköistä löytyy tiloja

ruuanlaittoon, ajanviettoon, tv:n katseluun ja pelailuun, pyykinpesuun sekä varastointiin. Yhteiskäytössä olevia tiloja ovat myös kellarissa sijaitsevat saunatilat, elokuvahuone ja monitoimihuone. Ermi sijaitsee peltojen ja metsien läheisyydessä, joten luonnossa liikkumiseen ympäristö tarjoaa suotuisan mahdollisuuden. Ermin pihassa on mahdollisuus yhteiseen ajanviettoon.

Lapsen käytössä olevat tilat ja välineet:

Jokaisella lapsella on oma huone, jonka lapsi voi sisustaa mieleisekseen. Lapsella on mahdollisuus tuoda Ermiin omia tavaroitaan ja harrastusvälineitään. Yhteiset tilat ovat lapsien käytettävissä.

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

Tiloja on remontoitu käyttötarkoitusta palvelevaksi. Turvallisuutta ja soveltuvuutta arvioidaan ja mahdolliset puutteet otetaan huomioon tilojen, välineiden ja toimintaympäristön kehittämisessä. Turvallisuuspoikkeamista on jokaisella työntekijällä velvollisuus ilmoittaa heti.

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

Toimitiloja ylläpidetään ja huolletaan säännöllisesti ja tarpeen mukaan. Palotarkastus järjestetään vuosittain. Esiin nouseviin havaintoihin reagoidaan asian vaativalla tavalla.

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

Ermin henkilöstön perehdytykseen kuuluu olennaisena osana tilojen ja välineiden käyttöön perehdytys. Valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma käydään läpi työntekijän perehdytyksessä. Suunnitelma pitää sisällään turvallisuusselvitykset, palo- ja pelastussuunnitelmat sekä varautumissuunnitelmat ja käytännöt uhka- ja vaaratilanteiden varalle. Järjestämme turvallisuusharjoitukset (turvallisuuskävelyt) sekä henkilöstölle että lapsille säännöllisesti kerran vuodessa. Poistumisharjoituksia järjestetään säännöllisesti työntekijöille, että lapsille. Paloturvallisuuteen liittyvät asiat käydään jokaisen lapsen kanssa läpi tämän muuttaessa yksikköön ja jokaisen työntekijän kanssa heidän aloittaessaan työskentelyn Ermissä.

Millaisia riskejä yksikön tilojen tai välineiden käyttöön on tunnistettu?

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

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

Riskikartoitus tehdään työterveyshuollon kanssa. Työterveyshuolto tekee riskienkartoituksen säännöllisesti.

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

Toimitiloja ylläpidetään ja huolletaan säännöllisesti ja tarpeen mukaan. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus tuoda esiin havaitsemiaan epäkohtia.

Kiinteistöhuolto Envor Group seuraa, tarkastaa ja huoltaa tiloja, sekä ympäristöä.

Teknologiset ratkaisut

Yksikön hoito- ja kasvatustyössä käytetään teknologisia laitteita vain asiakastyön kirjaamiseen tarkoitettua asiakastietojärjestelmä Nappulaa. Asiakastietojärjestelmän käyttöön liittyvästä perehdytyksestä, osaamisesta, ja arjen tuesta vastaa yksikön johtaja. Nappulan käyttöön liittyvä ohjeistus löytyy kattavasti henkilöstön käyttöön sisäisestä intranetistä sekä yksikköön tulostetuista ohjeista. Asiakastietojärjestelmään liittyvien vikatilojen aikainen toiminta sekä vastuut esimerkiksi tiedottamisesta ja henkilöstön ohjeistuksesta sekä ohjeistus asiakastietojen kirjausten laatimisesta löytyy 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.

Yksikköön sijoitetuilla lapsilla on käytössään omat tai yksikön hankkimat puhelimet, tabletit tai tietokoneet, joiden avulla heidän on mahdollista päästä yksikön lapsille tarkoitettuun langattomaan verkkoon. Yksikön vastuuhenkilö vastaa yhdessä verkon toimittajan kanssa siitä, että langaton verkko on tietoturvallinen, ja että henkilöstö osaa ohjeistaa lapsia sekä verkon, että laitteiden käytössä. Mahdollisissa ongelmatilanteissa vastuuhenkilö selvittää asia verkon toimittajan kanssa.

Yksiköissä 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 hoito- ja kasvatustyön tekemistä, kuten laadunhallintaan, henkilöstö- ja taloushallintoon tarkoitetut it-järjestelmät sekä kulunvalvontaan ja turvallisuuteen liittyvät laitteet. Yksikön johtaja 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 yksikön lähiesihenkilö. Teknologisten ratkaisuiden toimivuudesta, ohjeistuksista ja käytännöistä vastaa kokonaisuudessaan yksikön vastuuhenkilö.

Sospro Ermin teknologiset ratkaisut ja niiden käyttö

Mitä kulunvalvontaan tai turvallisuuteen tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Ermissä on käytössä Securitaksen kautta hankittu Ajax- ovi- ja ikkunahälytínjärjestelmä. Ajax -sovellus on asennettuna ohjaajien puhelimeen, ja sovelluksen kautta seurataan sekä hallinnoidaan hälytínjärjestelmää. Ajax -sovelluksessa on "paniikki"- toiminto, jota painamalla voidaan pyytää lisääpua toisesta asuinyksiköstä. Hälytys yhdistyy suoraan myös vartijapalveluun, ja vartija soittaa ohjaajien puhelimeen hälytyksen tultua. Vartijapalvelua ei käytetä lasten asioihin liittyvissä tilanteissa, vaan pelkästään yksikön ulkopuolisten uhkien varalta (esimerkiksi ulkopuolinen tunkeutuja).

Asuinyksikössä on tulipalojen varalle palohälyttimet sekä palopainikkeet.

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

Ei ole.

Lääkehoito ja lääkinnälliset laitteet

Sospron palveluyksiköissä huolehditaan jokaisen lapsen oikeudesta saada tarvitsemansa terveydenhuollon kiireettömät sekä kiireelliset palvelut. Kaikki sijoitetut lapset ovat julkisen terveydenhuollon piirissä. Jokaisella yksiköllä on oma lääkehoitosuunnitelma, joka perustuu Valviran Turvallinen lääkehoito-oppaaseen. Yksiköiden lääkehoitosuunnitelmassa on nimetty lääkehoidon toteuttamisen vastuut sekä kokonaisuudesta vastaava henkilö. Lääkehoitosuunnitelma sekä lääkehoidon toteuttamisen käytännöt kuuluvat osaksi jokaisen sosprolaisen perehdytystä, jonka toteuttamisesta arjessa vastaa yksikön johtaja. Yksiköissä säilytettävät rajatut lääkevarastot äkillisiä tilanteita varten on kuvattu yksikön lääkehoitosuunnitelmassa.

Lääkinnälliset laitteet

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

Lääkinnällisiä laitteita Sospron sijaishuollon yksiköissä ovat muun muassa verensokerimittari, alkometri, verenpainemittari, Covid-19 testit, lapsen/nuoren insuliini pumppu, suu- ja nenäsuojat. Mikäli lääkinnällisessä laitteessa on yksilöllinen laitetunniste (Unique Device Identification, UDI) eli lääkinnälliseen laitteeseen liittyvä

yksilöllinen numero- tai kirjainkoodi, merkitään tämä laite ja koodi lääkehoitosuunnitelmaan. Koodin avulla tietyt markkinoilla olevat laitteet voidaan tunnistaa yksiselitteisesti, ja niiden jäljitettävyyden helpottuu. Lääkinnällisten laitteiden turvallisuutta varmentaa laitteen toimittajan laatimat käyttöohjeet, joita yksikössä noudatetaan. Yksikön vastuusairaanhoitaja tukee toimintatapojen noudattamista ohjaamalla henkilöstöä. Yksikön lähiesihenkilö valvoo lääkinällisten laitteiden käyttöön liittyvien ohjeistusten ja käytäntöjen mukaista toimintaa arjessa. Yksikön vastuuhenkilö vastaa, että koko henkilöstöllä on riittävä osaaminen käyttää lääkinällisiä laitteita ja seurata niiden toimintaa ja turvallisuutta.

Lääkinällisiin laitteisiin liittyvistä vaaratilanteista ilmoitetaan välittömästi yksikön johtajalle sekä sairaanhoitajalle /lääkehoidon vastuuhjaajalle 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 laitevaarat@fimea.fi. Ilmoituksen voi toimittaa myös faksilla 029 522 3002 tai postitse: Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus (Fimea), Lääkinälliset laitteet, Mannerheimintie 166, PL 55,00034 Helsinki.

Sospro Ermin terveydenhoito, lääkehoito ja lääkinälliset laitteet

Milloin yksikön lääkehoitosuunnitelma on laadittu tai milloin se on päivitetty ja kuka vastaa sen laatimisesta ja päivittämisestä?

Ermin lääkehoitosuunnitelman viimeisin päivitys on tehty:

Usva: 23.4.2024

Sarastus: 26.6.2024

Molempien yksiköiden vastuusairaanhoitajat vastaavat lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä oman yksikön osalta yhteistyössä yksikön johtajan kanssa. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään aina lääkehoidossa tapahtuvien mahdollisten käytäntöjen muuttuessa/ täsmentyessä tai yksikön lääkehoidon toteuttamisen tapojen jollakin tavoin muuttuessa, kuitenkin joka tapauksessa vähintään kerran vuodessa.

Kuka vastaa lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta?

Toiminnanjohtaja Säde Mäntylä vastaa toiminnan vastuuhenkilönä lääkehoidon kokonaisuudesta.

Molempien asuinyksiköiden vastuusairaanhoitajat vastaavat lääkehoidon kokonaisuuden toimeenpanosta yhteistyössä yksikön johtajien kanssa.

Miten varmistetaan lääkehoitosuunnitelman turvallinen ja asianmukainen toteuttaminen arjessa?

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

Usvan vastuusairaanhoitaja: Jari Granroth

Sarastuksen vastuusairaanhoitaja: Eveliina Mikkola

Miten varmistetaan lasten suunhoito?

Hammashoito hoidetaan Jokioisten terveysaseman hammashoitolassa. Hampaiden ja suun terveydestä huolehtiminen toteutetaan yksikössä aikuisen tuella. Lapselle annetaan heti sijoituksen alussa tarvittavat välineet (hammasharja, hammastahna) hampaiden hoitoon. Lapsia ohjataan hampaiden pesussa jokaisen yksilöllisen

tarpeen mukaan. Yksiköissä huolehditaan hampaiden pesun toteutumisesta suositusten mukaisesti kaksi kertaa vuorokaudessa

Miten on järjestetty kiireetön sairaanhoito/lääkäripalvelut ja varmistetaan sitä koskevien ohjeiden noudattaminen?

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

Terveystarkastus tehdään Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymän Jokioisten terveyskeskuksessa lapsen tullessa Ermiin. Omaohjaajan huolehtii ajan varaamisesta.

Perusterveydenhuolto järjestetään Jokioisten terveyskeskuksessa. Terveyskeskus sijaitsee noin kahden kilometrin etäisyydellä nuorisokodista. Sieltä saa tarvittaessa lähetteen erikoissairaanhoidon Forssan aluesairaalaan, esim. Forssan nuorisopsykiatrian poliklinikalle.

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

Miten on järjestetty kiireellinen sairaanhoito/lääkäripalvelut ja varmistetaan sitä koskevien ohjeiden noudattaminen?

Ensiaputilanteet hoidetaan FSHKY: n päivystyspoliklinikalla tai Kanta-Hämeen keskussairaalan yhteispäivystyksessä.

Miten toimitaan äkillisissä kriisitilanteissa tai äkillisissä kuolemantapauksessa ja miten varmistetaan niitä koskevien ohjeiden noudattaminen?

Yksiköistä löytyy ohjeet äkillisissä kriisitilanteissa tai äkillisessä kuolemantapauksessa toimimiseen. Nämä ohjeet käydään läpi työntekijän perehdyttämisen yhteydessä. Ohjeiden noudattamisen varmistaminen ja valvonta kuuluu yksikön johtajalle ja toiminnan johtajalle

Miten pitkäaikaissairaiden lasten terveyttä edistetään ja seurataan?

Mikäli Ermiin sijoitetulla lapsella on jokin pitkäaikaissairaus, hoidetaan lasta jo häntä hoitaneen tahon kanssa yhteistyössä. Yhteistyötä tehdään lasten asioissa ensisijaisesti seurantakäynneillä Forssan aluesairaalan tai Kanta-Hämeen Keskussairaalan poliklinikoiden kanssa. Yhteistyötä tehdään asiakkaan sairauden, tarpeiden ja tavoitteiden sekä ohjeistuksen mukaisesti.

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot:

Toiminnanjohtaja Sade Mäntylä, p.0505340071, sade.mantyla@sospro.fi

Usvan yksikön johtaja Marika Mäntyvaara, p.0503454503, marika.mantyaara@sospro.fi

Sarastuksen yksikön johtaja Eija-Leena Yrjölä, p.0505341777, eija-leena.yrjola@sospro.fi

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Yksikössä on toimintaohjeet tarttuvien sairauksien leviämisen estämiseen. Yksikön esihenkilö ja vastuusairaanhoitaja antavat tilanteissa tarvittaessa lisäohjeita. Tartuntatautiin leviäminen pyritään estämään tarvittaessa eriyttämällä sairastunut muista ja

kiinnittämällä huomiota hyvään hygieniaan, sekä tilojen ja pintojen desinfiointiin. Tarvittaessa lisäohjeita pyydetään tartuntataudeista vastaavasta terveydenhuollon yksiköstä

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

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

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

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Usva: Vastuusairaanhoitaja Jari Granroth, jari.granroth@sospro.fi

Sarastus: Vastuusairaanhoitaja Eveliina Mikkola, eveliina.mikkola@sospro.fi

Sospro Ermin hyvä ruokahuolto, hygieniakäytännöt ja lasten hyvinvointia tukevat käytännöt

Miten ruokahuolto on järjestetty?

Ermin molemmissa asuinyksiköissä, Usvassa ja Sarastuksessa ruoka valmistetaan itse. Ruokatarvikkeet hankitaan kaupassa fyysisesti käymällä tai tilaamalla ne internetin kautta kauppatilauksella ja vain noutamalla kaupasta. Ruokatarvikkeiden hankinta ja ruoanvalmistus on osa ohjaajien työnkuvaa. Lapsia pyrimme osallistamaan keittiötöihin ja ruoan valmistukseen aina mahdollisuuksien ja lapsen yksilöllisten tarpeiden, tavoitteiden ja mielenkiinnon kohteiden mukaisesti. Ruokalista on suunniteltu kiertävän kuuden viikon ruokalistan mukaan, jota täsmennetään viikottaisella suunnittelulla huomioiden lasten toiveet sekä monipuolinen ja terveellinen ravitsemus ja ravitsemussuosituksat.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Yksiköissä huomioidaan erityisruokavaliot, joihin sisältyvät esimerkiksi ruoka- aineallergiat ja kulttuuritekijöiden myötä tulevat ruokarajoitteet (esim. sianlihaton ruokavalio). Yksiköissä huomioidaan myös psyykkisen oirehinnan mukanaan tuomat rajoitteet ruokailuun ja ruokailutilanteisiin (esimerkiksi syömishäiriöt). Yksiköissä varmistetaan kuitenkin aina, että lapsi saa erityisruokavaliostaan huolimatta kaikki tarvittavat ravintoaineet ruokavaliostaan.

Miten seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että lasten tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat annettujen ohjeiden ja lasten tarpeiden mukaisesti?

Asuinyksiköissä kiinnitetään huomiota hygieniakasvatukseen kunkin lapsen yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Lapsia ohjataan oman hygieniansa hoidossa ja muuhun hyvään hygieniaa ylläpitämään toimintaan. Hygieniakäytännöistä on oma ohjeistuksensa, kuten siivouksen ja ruuan käsittelyn osalta. Yksiköissä on keittiön omavalvontasuunnitelma, jossa ohjattu siivous- ja puhtaanapitokäytänteet. Jokainen työntekijä perehdytetään siivous- ja hygieniakäytänteisiin työsuhteen alussa. Jokaisella lastenkodin ruuan käsittelyyn osallistuvalla

henkilöllä on voimassa oleva hygieniapassi Työnantaja huolehtii yhdessä työterveyshuollon kanssa siitä, että jokaiselta työntekijältä on saatu luotettava selvitys siitä, ettei tällä ole salmonellatartuntaa (salmonellatodistus)

Miten lasten asuinhuoneiden siivous on järjestetty?

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

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

Miten yleisten tilojen siivous on järjestetty?

Hoito- ja kasvatushenkilöstöllä on vastuu huolehtia yhteisten tilojen siisteydestä. Yhteisten tilojen siivoamisesta on erillinen suunnitelma, jota ohjaajat noudattavat. Yksikössä käy myös ulkopuolinen siivousalan ammattilainen siivoamassa yhteiset tilat kahden viikon välein.

Miten pyykkihuolto on järjestetty?

Molemmissa asuinyksiköissä on kodinhoitohuone, jossa on yhteinen pyykkikone ja kuivausrumpu. Lapset huolehtivat omien vaatteidensa pesusta ohjaajien ohjauksella ja avustuksella. Yksikön liinavaatteiden pesusta huolehtivat ohjaajat.

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

Jokaiselle lapselle on laadittu lapsen, hänen vanhempiansa ja omaohjaajiensa kanssa yhteistyönä hoito- ja kasvatussuunnitelma (laaditaan ja päivitetään 3 kk:n). Hoito- ja kasvatussuunnitelman laatimis-/päivittämisvaiheessa on käytössä toimintakykymittari. Toimintakykymittari toimii apuna lasten fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin arvioinnissa. Lapsi on itse arvioinnissa aktiivisessa toimijan roolissa. Toimintakykymittarin pohjalta laaditaan hoito- ja kasvatussuunnitelmaan tavoitteita, jossa puolestaan määritellään, miten tavoitteiden etenemistä edistetään päivittäisellä työskentelyllä. Omaohjaajat suunnittelevat lapsen hoito- ja kasvatussuunnitelmaan nimettyjen tavoitteiden mukaisesti lapselle kuntouttavaa toimintaa. Kuukausittain pidettävissä omaohjaajapalavereissa omaohjaajat arvioivat yhdessä yksikön johtajan kanssa hoito- ja kasvatustyön tavoitteita ja niiden toteutumista.

Aikuisen läsnäolo sekä lapsen ja aikuisen välinen vuorovaikutus on kaiken toiminnan perustana mahdollistaen kuntouttavan toiminnan päivittäisen edistämisen, havainnoinnin ja arvioinnin arjen toimintojen lomassa. Päivittäinen työskentely tavoitteiden mukaisesti, mukaan lukien arvioinnin ja havainnoinnin kirjataan asiakastietojärjestelmä myneva nappulaan. Omaohjaajat laativat kuukausittaisen koosteen lapsen tilanteen etenemisestä tavoitteiden mukaisesti ja samalla pohtivat seuraavan kuukauden etenemistä.

Lapsen toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntoutumista arvioidaan siis arjessa aktiivisesti. Lapsille tarjotaan mahdollisuuksia aikuisjohtoiseen toimintaan kiinnostusten mukaisesti. Jokaisen lapsen kanssa omaohjaajat toteuttavat omaohjaajatyön ja harrastustoiminnan kautta erilaisia aktiviteetteja. Lapsilla mahdollistetaan harrastuksissa käynti.

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

Em. tehtävät ovat osa uuden työntekijän perehdytysuunnitelmaa ja omaohjaajatyön tehtävän kuvausta. Tarvittaessa työntekijälle järjestetään lisäkoulutusta.

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 Terveiden 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 tietosuojaselosteita:

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

Asiakastietojen käsittely

Sospron palvelut perustuvat hyvinvointialueen toimeksiantoon. Hyvinvointialue toimii asiakastiedon rekisterinpitäjänä ja Sospron yksiköt toimivat tietojen käsittelijänä. Palveluyksikön vastuuhenkilö vastaa palveluyksikössään asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta (laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 7§). Vastuuhenkilö vastaa palveluyksikössä siitä, että henkilöstöllä on ajantasainen ja asianmukainen osaaminen ja ohjeistus käytössään asiakastietojen käsittelyyn. Henkilöstö, myös lyhytaikaiset sijaiset, perehdytetään huolelliseen ja asianmukaiseen asiakastiedon käsittelyyn.

Asiakastietojen käsittelyn osalta noudatamme voimassa olevan lainsäädännön lisäksi rekisterinpitäjän antamia ohjeita. Asiakkaalla on tiedonsaantioikeus omiin asiakastietoihin ja ohjaamme asiakkaitamme olemaan yhteydessä suoraan sijoittavaan hyvinvointialueeseen asiakastiedon kirjaamiseen liittyvistä korjaus- ja muutostarpeista.

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.

Yksikön lähiesihenkilöt valvovat ja ohjaavat arjessa ohjeiden mukaista toimintaa ja 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.

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 (MynevaNappula) 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 yksikön johtaja ja tarkastuksen lopputuloksen hyväksyy yksikön vastuuhenkilö. 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 Ilonasta. Sospron yhteisten asiakastietojen kirjaamiseen liittyvien ohjeiden sisällöstä ja päivittämisestä vastaa Sospron laatujohtaja. Tietosuojaan liittyvien ohjeiden sisällöstä ja päivittämisestä 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 yksikön lähiesihenkilö. Yksikön laadukkaan asiakastiedon kirjaamiseen liittyvistä ohjeistuksista ja käytännöistä vastaa kokonaisuudessaan yksikön vastuuhenkilö.

Tietojärjestelmien käyttökatkot ja poikkeamat

Sospron koko henkilöstöllä on asiakastietolain (703/2023, 90§) mukainen velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmiä ja tietoverkkoja koskevista poikkeamista. Tietojärjestelmään sekä sen käyttöön liittyvistä poikkeamista tehdään matalalla kynnyksellä tietoturvapoikkeamailmoitus, joka käsitellään palveluyksikössä poikkeamien hallinnan toimintamallin mukaisesti.

Jos tietojärjestelmän poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin asiakasturvallisuudelle tai tietoturvalle, tehdään Sospron tai tietojärjestelmäpalvelun tuottajan toimesta ilmoitus siitä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Tästä sovitaan aina tapauskohtaisesti tietojärjestelmän pääkäyttäjän sekä yhteyshenkilön kanssa.

Tietojärjestelmässämme säilytetään keskeiset työn tekemiseen ja työsuhteisiin liittyvä tieto ja ohjeet. Mikäli johonkin tai kaikkiin tietojärjestelmiin liittyy käyttökatko, ilmoitetaan katkoon liittyvästä havainnosta välittömästi tietojärjestelmän pääkäyttäjälle. Pääkäyttäjältä löytyy koko henkilöstön käyttöön Ilona intranetistä dokumentista nimeltä [IT-työkalut ja pääkäyttäjät ohje](#). Tietojärjestelmän pääkäyttäjä vastaa yhteydenpidosta järjestelmätoimittajan kanssa sekä koko organisaation infomoimisesta käyttökatkon kestosta sekä sen korjaantumisesta.

Asiakastietojärjestelmän käyttökatko ja poikkeamat

Nappulan pääkäyttäjänä toimii Sospron laatu- ja kehitysasiantuntija, joka vastaa Nappulaan liittyvistä ohjeista, toiminnallisuuksien kehittämisestä sekä häiriö- ja ongelmatilanteiden selvittämisestä sekä yhteydenpidosta järjestelmätoimittajan ja yksiköiden välillä.

Yksikössä havaitusta asiakastietojärjestelmään liittyvästä häiriötilanteesta tai asiakastietojärjestelmään liittyvästä epänormaalista toiminnasta, ollaan välittömästi yhteydessä Nappulan pääkäyttäjään, joka lähtee selvittämään asiaa järjestelmätoimittajan kanssa. Nappulan pääkäyttäjä ilmoittaa koko henkilöstöä koskettavista asiakastietojärjestelmään liittyvistä häiriöistä, niiden kestosta ja korjaantumisesta Ilonan Ilmoitukset palstalla.

Sospro Ermin toimintatavat asiakastiedon käsittelyssä ja tietosuojan varmentamisessa

Miten työntekijät perehdytetään ja täydennyskoulutetaan asiakastyön kirjaamiseen sekä asiakastietojärjestelmän käyttöön?

Kirjaamiskäytännöt käydään jokaisen työntekijän kanssa läpi perehdytysvaiheessa. Kirjaamiskoulutuksia järjestetään sisäisinä koulutuksina aina tarvittaessa työryhmille. Kirjalliset ohjeet ovat sähköisestä intranetistä "Ilona". Sospro järjestää lisäksi henkilöstölleen tietosuojaan liittyvää koulutusta. Työntekijät perehdytetään myös tietosuoja-asioihin.

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

Työntekijät perehdytetään asianmukaiseen kirjaamiseen ja asiakastietojärjestelmän käyttöön. Hoito- ja kasvatustyöhön liittyvät kirjaukset tehdään jokaisessa työvuorossa. Työvuorossa on varattu riittävästi aikaa kirjaamiseen. Esihenkilöt seuraavat kirjauksia ja antavat tarvittaessa lisäohjeistuksia.

Miten varmistetaan, että henkilöstö noudattaa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä annettua lakia (703 /2023, 7 §) sekä muuta tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Toiminnanjohtaja vastaa henkilöstön riittävästä osaamisesta ja perehdytyksestä lainsäädäntöön sekä toimintaohjeisiin. Yksikön johtaja seuraa arjessa toimintatapojen lainmukaisuuden toteutumista. Toimintaohjeet ovat kaikkien saatavilla ja ne jaetaan kaikille kirjallisesti. Osaaminen tietosuoja- ja tietoturva-asioista varmistetaan perehdytyksen yhteydessä. Toimintaohjeita käydään läpi säännöllisesti työryhmäkokouksissa.

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

Tietoturvapoikkeama on ohjeistettu ilmoittamaan välittömästi omalle lähiesihenkilölle ja poikkeamahavainto raportoidaan sähköisesti IMS-järjestelmään, jotta ilmoituksen käsittelyn yhteydessä pystytään toteuttamaan tilanteeseen liittyvä riskien kartoitus sekä vakavuusluokittelu. Poikkeamaan liittyvät korjaavat toimenpiteet suunnitellaan mahdollisimman pian yhdessä koko työryhmän kanssa näiden tietojen pohjalta.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Sospro-konsernin tietosuojavastaavana toimii kehityspäällikkö Elina Ikäläinen (tietosuojavastaava@sospro.fi, 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

Lasten ja perheiden osallisuus

Lasten ja heidän perheidensä sekä läheistensä osallisuuden ja palautteen antamisen varmentaminen on olennainen osa palvelumme sisältöä, laatua sekä asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Lapset ovat asiantuntijoita omaan elämäänsä ja arkeensa liittyvissä asioissa ja päätöksenteossa. Tämän vuoksi lapset ovat aina mukana, kun suunnittelemme, kehitämme, toteutamme ja arvioimme lapsille suunnattuja tai lasten elämään vaikuttavia päätöksiä ja toimenpiteitä. Teemme tiivistä yhteistyötä lapsen perheen, huoltajien ja läheisten, kanssa koko palvelun ajan saavuttaaksemme luottamuksellisen asiakassuhteen. Selvitämme aina lapsen vanhempien mielipiteen ja huomioimme heidän näkemyksensä tuottamassamme palvelussa.

Otamme lapsen ja hänen perheensä mukaan hoito- ja kasvatussuunnitelman laatimiseen sekä siinä määriteltujen tavoitteiden toteutumisen seurantaan ja arviointiin. Meillä on käytössä asiakaskohtainen toimintakyky mittari, jonka avulla otamme lapsen ja perheen vahvemmin mukaan hoito- ja kasvatussuunnitelman tavoitteiden asetantaan sekä niiden arviointiin. Toimintakyky mittaria käytetään 3 kk välein ja sen perusteella muodostetaan konkreettiset tavoitteet ja toimenpiteet lapsen hoidolle, kasvatukselle ja kuntoutukselle ja päivitetään asiakassuunnitelman mukainen hoito- ja kasvatussuunnitelma.

Asiakaskokemuksen ja -palautteen huomiointi

Varmentaaksemme tekemämme työn vaikuttavuutta ja ymmärtääksemme paremmin asiakkaan kokemusta palvelustamme keräämme asiakaspalautetta anonyymisti jokaiselta lapselta, heidän vanhemmilta ja sosiaalityöntekijöiltä. Keräämme palautetta kohdennetuilla sähköisillä asiakaskokemuskyselyillä (Webropol) 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. Lasten yhteisölliset kokoukset, omaohjajahetket sekä esimerkiksi rajoitustoimenpiteiden lapsikohtainen arviointi ovat hetkiä, jolloin pyydämme ja saamme lapselta palautetta toiminnastamme. Tuemme lasta tarvittaessa palautteen antamisessa ja mahdollistamme rauhallisen tilan palautteen antamista varten. Lapsen perheeltä ja vanhemmilta pyydämme palautetta yleensä osana perheyhteistyö tapaamisia. Rohkaisemme ja tuemme tarvittaessa myös vanhempia palautteen antamisessa. Jokaisen lapsen sosiaalityöntekijältä pyydämme palautetta osana asiakassuunnitelma neuvottelua. Sosiaalityöntekijöiltä pyydämme ja saamme myös palautetta osana arkista yhteydenpitoa lapsen 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. Yksikön vastuuhenkilö 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 kehittämispäivän, 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, 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.

Sospro Ermin toimintatavat palautteiden huomioimiseksi

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

Ermissä kerätään säännöllisesti asiakaspalautetta anonyymisti asiakaskokemuksen muodossa sekä myös suullisesti, joista saadun tiedon perusteella kehitetään myös yksikön omavalvontaa. Sähköisellä lomakkeella kysyttävä asiakaspalaute kysytään vähintään 3 kk:n välein yksikköön sijoitetuilta lapsilta, heidän huoltajiltaan sekä lasten asioista vastaavilta sosiaalityöntekijöiltä. Saadut palautteet käsitellään työryhmässä. Palaute kerätään Webropol -kyselylomakkeella, joka voidaan täyttää yksikön tabletilla. Vaihtoehtoisesti palautelinkin voi välittää puhelimitse tai sähköpostilla. Palautteen voi jättää nimettömänä. Yksikön toimintaa arvioidaan ja kehitetään saadun palautteen perusteella. Asiakaspalautteet käydään työryhmän kanssa läpi. Palautteiden avulla yksikön toiminnasta nostetaan sekä onnistumisia, että kehittämiskohteita. Yksikön toimintasuunnitelmassa nimetään konkreettisia toimenpiteitä, miten kehittämiskohteena olevat tavoitteet pyritään saavuttamaan.

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 laatujohtamukseen kuvattujen toimintatapojen sekä ohjeistusten ajantasaisuudesta sekä lainmukaisuudesta. Sospron kuntoutusjohtaja vastaa henkilöturvallisuuteen liittyvien toimintatapojen ja osaamisen kehittämisestä. Sosprossa on yksi yhteinen työsuojelupäällikö, 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 asuinyksikön yksikön johtaja vastaa oman asuinyksikön henkilöstön toiminnan ohjaamisesta ja valvonnasta Sospron laatujärjestelmän sekä yksikön omavalvontaohjelman mukaisesti. Yksikön johtaja valvoo henkilöstön riskienhallinnan ja omavalvonnan toteuttamista arjessa palveluyksikön omavalvontasuunnitelmaan kirjattujen käytäntöjen mukaisesti. Yksikön vastuuhenkilö 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 oleellisesti muuttuessa vastuuhenkilön johdolla ja koko henkilöstön kanssa yhteistyönä yksikkökohtainen työturvallisuuslain (738/2002) mukainen riskienarviointi. Riskienarvioinnin ja siihen liittyvien kehittämistoimenpiteiden toteuttamisesta vastaa yksikön vastuuhenkilö. Riskienarvioinnissa otetaan aina huomioon yksikköön saatu ohjaus ja palaute asiakkailta, palvelun tilaavilta sosiaalityöntekijöiltä ja hyvinvointialueelta sekä valvoilta 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 hoito- ja kasvatushenkilöstön kanssa.

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

Asiakaskohtainen riskien hallinta

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

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

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.

Tietoturvapoikkeamina 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, ilmoitusvelvollisuus sekä toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus

Henkilöstöllä on sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain 29§:n mukainen velvollisuus ilmoittaa välittömästi toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet palvelun järjestäjälle sekä valvontaviranomaiselle. Epäkohtailmoituksen vastaanottavien viranomaisten yhteystiedot löytyvät henkilöstön käyttöön Ilonassa Viranomaisten yhteystiedot ohjeessa. Ilmoituksen voi tehdä myös muulle hyvinvointialueen valvonnasta vastaavalle henkilölle. Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus koskee niitä Sospron poikkeamien hallinnan toimintatavan mukaan kriittiseksi luokiteltuja poikkeamia, jotka koskevat asiakkaan saaman palvelun laatua tai turvallisuutta. Esimerkkejä kriittiseksi luokitelluista ja asiakkaisiin kohdistuvista poikkeamista löytyy Ilonan Poikkeamien hallinnan prosessikaaviosta henkilöstön käyttöön. Ilmoitusvelvollisuus koskee myös tilanteita, jos asiakkaaseen kohdistuvaa poikkeamaa ei saada, syystä tai toisesta, Sospron omassa organisaatiossa korjatuksi.

Henkilöstöllä on myös muita lakisääteisiä velvollisuuksia ilmoittaa asiakkaan tilanteesta tarvittaessa viranomaisille, kuten esimerkiksi lastensuojeluilmoituksen tai rikosilmoituksen tekeminen sekä tietojärjestelmiin tai -verkkoihin liittyvistä epäkohdista sosiaali- ja terveydenhuollon lupaviranomaiselle (Valvira). Viranomaisille tehtävistä ilmoituksista sovitaan aina palveluyksikön vastuuhenkilön ja tietojärjestelmien osalta järjestelmän pääkäyttäjän kanssa.

Poikkeamien hallinnan malli

Sospron tapa hallita poikkeamia, eli toimintaan liittyviä epäkohtia ja puutteita, on kuvattu prosessikaaviona. Prosessikaaviomme kertoo, miten ilmoitamme ja käsittelemme toimintaamme liittyvät 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 puhelimella 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 vastuuhenkilö harkitsee välittömän ohjeistuksen tarpeen ja huolehtii työryhmässä sovitulla ilmoituskanavalla, että koko työryhmä saa tiedon välittömistä ohjeista uhka- ja vaara tai väkivaltatilanteisiin 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.

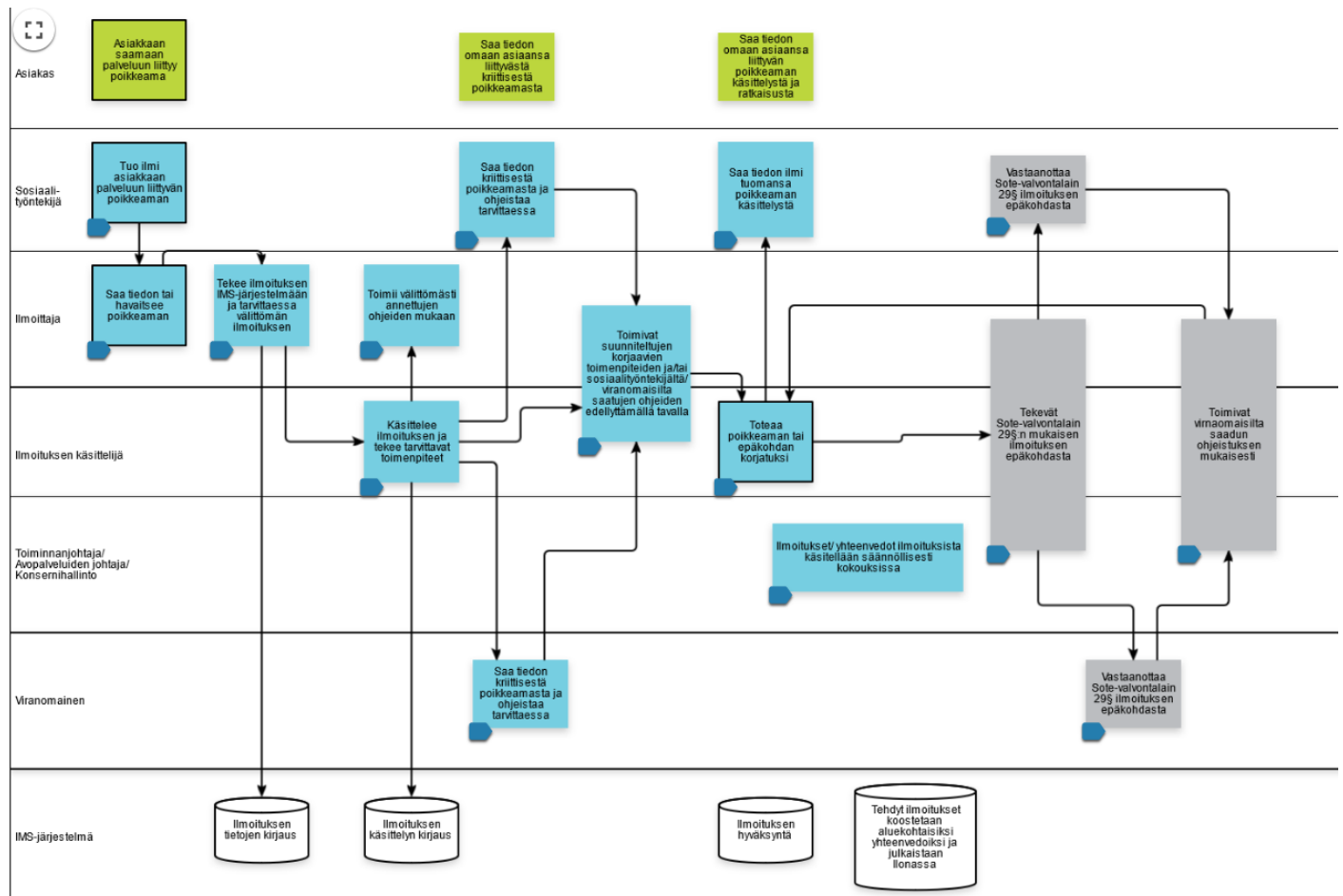
Työryhmäkokouksissa henkilöstön kanssa läpikäydyt korjaavat toimenpiteet ja niiden toteuttamissuunnitelma, kirjataan kokouksen pöytäkirjaan, jotta koko henkilöstö saa sovitusta asioista tiedon. Kokouksen pöytäkirjaan kirjataan myös tavoiteaikataulu, milloin uusi toimintatapa tai ohje otetaan käyttöön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

Työryhmän lähiesihenkilö käy toimintaan liittyviä poikkeamia, 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.

Poikkeamien hallinnan prosessi pitää sisällään ohjeet palvelun järjestäjälle eli hyvinvointialueelle sekä valvovalle viranomaiselle eli aluehallintoviranomaiselle tehtävän ilmoituksen tekemisestä sekä lomakkeen, jolla epäkohtailmoitus voidaan tehdä. 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 tunnistetaan tavoitteita ja niiden toteutumiseksi toimenpiteitä sekä toimenpiteiden toteutumiselle vastuuhenkilö ja tavoiteaikataulu. Työryhmäkokouksissa seurataan toimintasuunnitelman tavoitteiden toteutumista säännöllisesti kolmen kuukauden välein.

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

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

Sospro Ermin riskienhallinta

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

Toiminnanjohtaja Säde Mäntylä, p. 050 534 0071, sade.mantyla@sospro.fi

Mitkä ovat asiakasturvallisuuden kannalta toiminnan keskeiset riskit?

IMS järjestelmän kautta kerättyjen ilmoitusten perusteella keskeisiin riskeihin liittyy lääkepoikkeamat, asiakkaan aggressiivinen käyttäytyminen sekä dokumentointiin ja tiedonkulkuun liittyvät puutteet.

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

Avoimella toiminta- ja keskustelukulttuurilla. Riskien ja epäkohtien ilmoittaminen on tehty selkeäksi ja helpoksi IMS-järjestelmän kautta. Järjestelmän kautta tulevat ilmoituksen käsitellään jokaisessa asuinyksikössä yhdessä työryhmän kanssa ja tarvittaviin toimenpiteisiin ryhdytään pikimmiten. IMS-järjestelmän kautta voidaan myös seurata, onko tehty toimenpiteet olleet riittäviä ja vähentyvätkö tai poistuvatko siten asiaan liittyvät ilmoitukset. Ermin toiminnanjohtaja seuraa IMS-järjestelmään kirjattuja

poikkeamia ja käsittelee asiakasturvallisuuteen liittyvät poikkeamat ja riskit jokaisen yksikön johtajan kanssa kahden viikon välein tapahtuvassa operatiivisessa kokouksessa. Akuutit poikkeamat ja turvallisuusuhat käsitellään välittömästi tilanteen vaatimalla tavalla.

Miten tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit hallitaan?

Yksikön toimitiloja on remontoitu viimeksi vuonna 2024-2025 yksikön toiminnan muuttuessa erityistason toiminnaksi. Samassa yhteydessä on huomioitu laajasti tilojen palvelevuus toimintaa vastaavaksi, turvallisuus- sekä terveellisyysnäkökulmat huomioiden. Toimitiloja ylläpidetään ja huolletaan säännöllisesti ja tarpeen mukaan. Kiinteistöhuolto seuraa, tarkastaa ja huoltaa tiloja, sekä ympäristöä.

Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Ollaan tarvittaessa yhteydessä ja pyydetään ohjeistusta tilanteen ratkaisemiseen.

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

IMS-järjestelmään kirjatut poikkeamailmoitukset sekä asiakkailta tai heidän läheisiltään tai yhteistyökumppaneiltamme saadut palautteet käsitellään kuukausittain ensisijaisesti työ- ja johtoryhmäkokouksissamme, tarvittaessa myös työsuojelutoimikunnassa, jotta pystymme muuttamaan ja suunnitelmallisesti parantamaan toimintaamme havaittujen poikkeamien, uhka- ja vaaratilanteiden sekä läheltä piti -tilanteiden pohjalta. Henkilöstön havaitsemat poikkeamat ja asiakastyöhön liittyvät palautteet käsitellään joka kuukausi henkilöstön kanssa yhdessä työryhmäkokouksissa. Työryhmän kesken mietitään, onko epäkohtatilanteessa toimittu ohjeistusten mukaan, pitääkö jotain ohjeistusta tai toimintatapaa muuttaa ja tarvitaanko jotain työryhmän ulkopuolista tahoa suunnittelemaan korjaavia toimenpiteitä.

Poikkeamailmoituksista on myös saatavilla esihenkilöiden työn tukemiseksi erilaisia raportteja, joiden avulla toimenpiteiden vaikuttavuutta pystytään arvioimaan.

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

Riskienhallintaan liittyvistä teemoista keskustellaan työryhmäkokouksissa ja esihenkilön tehtävänä on varmistaa henkilöstön riittävä osaaminen riskienhallintaan. Nämä toimet kirjataan myös toimintasuunnitelmaan.

Miten varmistetaan henkilöstön tietoisuus ilmoitusvelvollisuudestaan?

Ilmoitusvelvollisuus käydään läpi työntekijän perehdytyksessä. Asiasta keskustellaan myös säännöllisesti työryhmäkokouksissa.

Miten riskienhallinnan toimivuutta konkreettisesti seurataan ja arvioidaan?

Poikkeamailmoitusten käsittelyä helpottaa ilmoitusraportit, jotka julkaistaan Ilonassa Poikkeamien hallinta sivulla jokaiselle yksikölle erikseen. Poikkeamailmoitukset ovat avoinna koko henkilöstölle, joten niihin ei kirjata mitään salassa pidettävää henkilötietoa.

Esihenkilöille julkaistaan myös Power BI-työkalun avulla mittariraporttitietoa poikkeamailmoitusten kehityksestä, käsittelyajoista, sisällöistä ja vakavuusluokittelusta. Mittariraporttitieto on tarkoitettu esihenkilön tueksi, kun hän seuraa ja käy poikkeamiin liittyvää tilannekuvaa läpi työryhmänsä sekä oman esihenkilönsä kanssa.

Miten hygieniaohteiden ja infektio- ja tartuntatoujunnan toteutumista seurataan?

Seuranta toteutetaan yksikön vastuusairaanhoidajan, toiminnan johtajan ja yksikön johtajien toimesta. Tarvittaessa ohjeistuksia tarkennetaan.

Yksikön omat riskienhallintaan liittyvät ohjeistukset:

Lapsikohtaisten riskiarviointien teko. Laatu- ja turvallisuuspoikkeamien läpikäynti avoimesti työryhmäkokouksissa. Nostetaan rohkeasti epäkohtia esiin.

Ennakoidaan tilanteita työvuoroissa ja turvallisuuteen vaikuttava tieto jaetaan työntekijöiden kesken vuoronvaihtoraportilla. Työn suunnitelmallisuus on tärkeää. Pyydetään ajoissa apua. Yhteisistä pelisäännöistä keskustellaan aktiivisesti työryhmissä ja näihin sitoutuu koko työryhmä.

Sospro Ermin ostopalveluna ja alihankintana tuotetut palvelut ja niihin liittyvät omavalvontakäytännöt

Sospro Ermin ostopalvelun ja/tai alihankintana tuotettujen palvelujen valvonta ja riskien tunnistaminen lähtee yksityiskohtaisista palvelusopimuksista, joissa määritetään palvelun tuottajan vastuut ja toimintatavat. Sopimuksen mukaista toimintaa valvovat arjessa yksikön lähiesihenkilö sekä vastuuhenkilö. Epäkohtatilanteisiin puututaan välittömästi ja korjaavien toimenpiteiden toteuttamisen seurannasta vastaa yksikön vastuuhenkilö.

Ostopalveluna tai alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta pyydetään omavalvontasuunnitelmat, joissa 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.

Tässä luvussa kuvataan yksikön toimintatavat ja käytännöt, joiden avulla yksikkö valvoo ostopalveluna tai alihankintana tuotettuja palveluja.

Yksikön työnohjaus:

Usvan työnohjaaja: Vesa Heiskanen, Profess Oy

Sarastuksen työnohjaaja: Vesa Heiskanen, Profess Oy

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

Kiinteistöhuollon palvelut:

Envor Group

Voimalankatu 56, 30420 Forssa

Yhteyshenkilö:

Palvelupäällikkö Jere Kinnunen p.0400888039

Vastaava huoltomies: Arto Ahonen

Siivoushuollon palvelut:

Siivouspalvelu Mai

Omavalvonnan toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Sospro kuuluu yksityisenä sosiaalipalveluja tuottavana palveluntuottajana hyvinvointialueiden järjestämis- ja valvontavastuun piiriin. 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 ja sitä päivitetään neljän kuukauden välein (tammi-, touko- ja lokakuussa). 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.

Sospro Ermin omavalvonnan toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

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

Ermin omavalvontasuunnitelman päivittämisestä ja seurannasta vastaa yksikön johtajat yhteistyössä toiminnanjohtajan kanssa. Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina tarvittaessa jos palvelua kehitetään tai toiminnassa tehdään muutoksia. Kuitenkin vähintään neljä kertaa vuodessa.

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

Omavalvontasuunnitelman sisältöjä käsitellään kuukausittain työryhmäkokouksissa. Omavalvontasuunnitelma löytyy gr koodin takaa ja on lisäksi tulostettuna yksikön seinällä luettavissa sekä sähköisessä muodossa

nettisivuilla. Omavalvontasuunnitelman lukeminen on jokaisen työntekijän vastuulla. Yksikön johtajat valvovat toteutumista.

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

Työntekijät otetaan mukaan omavalvontasuunnitelman päivittämiseen, sillä sen sisältöjä käsitellään työryhmäkokouksissa kuukausittain.

Mitä omavalvontahavaintoihin perustuvia puutteita tai epäkohtia on havaittu?

Usvan yksikössä 2024 kehittämistarpeiksi on noussut:

- Omaohjaajatyön kehittäminen
- Palautetietoinen työskentely
- Neuropsykiatrisen osaamisen kasvattaminen
- Osallisuuden vahvistaminen/lisääminen
- Asiakastietojen dokumentointi

Sarastuksen yksikössä 2024 kehittämistarpeiksi on noussut:

- Omaohjaajatyön kehittäminen
- Palautetietoisuuden työskentelyn vahvistaminen
- Dokumentoinnin vahvistaminen
- Poikkeamien hallinnan kehittäminen

Tilanne 25.9.2024 ja Sarastuksen omavalvonnalliset kehityskohteet kehityskohteet

- **Psykiatrisen osaamisen vahvistaminen koko työryhmässä:** traumainformoitu työote, DKT-taitojen vahvempi hyödyntäminen, PACE -asenteen vahvistaminen koko työryhmässä
- **Turvallisuus:** Hyvän huomaamisen mielen, kielen ja asenteen vahvistaminen
- **Omaohjaajatyö:** Toimintakykymittari otetaan entistä aktiivisempaan käyttöön hoito-, kasvatus ja kuntoutustyön välineeksi työn laadukkuuden parantamiseksi. Perheen osallistaminen lapsen hoito-, kasvatus ja kuntoutustyöhön kokonaisvaltaisemmin **Palautetietoisuuden työskentely:** Reagoida asiakaskokemuksen tuloksiin ja luoda selkeät kehityskohteet toiminnalle niiden perusteella. Osallistetaan lapset asiakaskokemuksen läpi käymiseen
- **Dokumentointi:** Tavoitteiden mukaisen työskentelyn näkyminen päivittäiskirjaamisessa. Osallistavan dokumentoinnin lisääminen
- **Perehdytys:** Uusien ja vanhojen työntekijöiden osaamisen varmistaminen perehdytyskorttien avulla

Miten toimintaa on kehitetty omavalvontahavaintojen perusteella?

Usva:

Tehdyt toimenpiteet ja niiden arviointi 11.6.2024

Omaohjaajatyön kehittäminen

Alkuvuodesta Usvassa on kehitetty omaohjaajatyötä säännöllisin omaohjaajapalaverin yksikön johtajan ja omaohjaajien kesken. Hoito- ja kasvatussuunnitelmat ovat tulleet laadukkaammiksi, ajantasaisemmiksi ja selkeämmäksi. Toimintakykymittari on otettu osaksi hoito- ja kasvatussuunnitelmaa nykytilan kuvaukseen ja uusien tavoitteiden laatimiseen.

Omaohjaajatyön kehittämisen seuraava painopiste on omaohjaajien itseohjautuvuuden kehittämisessä omaohjattavan asioiden suhteen asioita ennakoiden ja ottaen huomioon lapsen osallisuuden omassa hoito- ja kasvatus ja kuntoutusprosessissaan.

Palautetietoisuuden työskentelyn vahvistaminen

Palautetietoista työtettä on kehitetty Usvassa alkuvuodesta kysyen asiakaspalautteita huomattavasti säännöllisemmin, ja palautteiden kyseleminen on tullut osaksi työskentelyä. Seuraavan jakson painopiste keskittyy asiakaskokemuksissa saadun tuloksen hyödyntämiseen. Työryhmän kokouksissa käydään suunnitelmallisesti läpi palautteet, joita on kerätty ja reflektoidaan omaa ja työyhteisön toimintaa palautteiden pohjalta.

Neuropsykiatrisen osaamisen kasvattaminen

Neuropsykiatrisia osaamista on kehitetty Usvassa alkuvuodesta 2024. Usvan arjesta on tullut lapsille strukturoidumpaa ja ennakoidumpaa. Kaikille lapsille on otettu käyttöön viikko- ja/tai päiväohjelma riippuen siitä, kummasta lapsia hyötyy enemmän. Usvan viikko-ohjelmaan on rakennettu aiempaa enemmän toiminnallisuutta. Viikko-sisältää monipuolista erilaista toimintaa, ja näin jokaisen lapsen on mahdollista hyödyntää ja löytää omia vahvuuksiaan ja saada onnistumisen kokemuksia. Seuraavan jakson painopisteena on erilaisten menetelmien lisääminen koko työyhteisön käyttöön sekä jo olemassa olevan materiaalipankin kasvattaminen.

Osallisuuden vahvistaminen/kasvattaminen

Osallisuutta on Usvassa vahvistettu ja kasvatettu ottamalla lapsia mukaan arjen hetkiin. Usvassa on muun muassa luovuttu kauppatilauksista ja pääosin esimerkiksi arjen ruokaostokset tehdään yhdessä lasten kanssa. Lisäksi lapsia otetaan oman ikä- ja kehitystasonsa mukaan muun muassa kierrätykseen, ruoka-, vaate- ja siivoushuoltoon. Usvassa on viikottaiset lasten kokoukset, jossa keskustellaan yhteisistä asioista, liittyen esimerkiksi arjen asioihin ja yhteiseen tekemiseen, jonka tekemiseen nuoret saavat vaikuttaa. Nuoria pyritään jatkossakin ottamaan entistä enemmän mukaan arjen suunnitteluun siinä määrin, kuin he siihen ikätasoisesti pystyvät ja haluavat osallistua. Lasten osallisuutta omaan hoito-, kasvatusta- ja kuntoutusprosessiin on vahvistettu alkuvuodesta 2024 myös asiakaskokemuksen kysymisellä, tavoitteellisilla omaohjaajahetkillä ja ottamalla lapset mukaan suunnittelemaan omaa hoito- ja kasvatustapaansa laadittaessa esimerkiksi hoito- ja kasvatussuunnitelmaa, kausikooostetta sekä toimintakykymittaria. Lisäksi lapsen vanhemmat otetaan mukaan lapsensa hoitoon, kasvatukseen ja kuntoutukseen pitämällä heihin omaohjaajien toimesta säännöllisesti viikottain yhteyttä. Lisäksi vanhemmilla kysytään asiakaskokemusta, ottamalla mukaan toimintakykymittarin täyttämiseen sekä hoito- ja kasvatussuunnitelman laadintaan. Painopiste osallisuuden vahvistamisessa ja kehittämisessä on vahvistaa lapsen mukaan ottamista entistä vahvemmin päivittäiskirjaukseen, kuukausikooosteen laadintaan sekä hoito- ja kasvatussuunnitelmien laadintaan ja päivittämiseen. Seuraavan kauden aikana tavoitteena on vahvistaa myös lapsen vanhempien osallisuutta toimintakykymittarin ja hoito- ja kasvatussuunnitelman laadinnassa.

Asiakastietojen dokumentointi

Dokumentointia on kehitetty ja vahvistettu alkuvuodesta henkilökunnalle järjestetyllä kaksiosaisella kirjaamiskoulutuksella. Koulutus on pitänyt sisällään muun muassa hyvän ja laadukkaan kirjaamisen periaatteita. Lisäksi koulutuksen ohella on syntynyt paljon sisältörikasta yhteistä keskustelua työryhmän kesken. Osaltaan koulutusta on valmistanut työntekijöitä Kanta- järjestelmään siirtymiseen. Alkuvuonna on vahvistettu myös hoito- ja kasvatussuunnitelmassa asetettujen tavoitteiden aukikirjaamista ja niiden seuraamista ja toteutumista osana päivittäiskirjauksia sekä kausikooostetta laadittaessa. Laadukkaamman dokumentoinnin ansiosta myös tiedonkulku on osaltaan vahvistunut. Seuraavan kauden painopiste asiakastietojen dokumentoinnissa on yhdenmukaisuuden ja osallisuuden lisäämisessä.

Tehdyt toimenpiteet ja arviointi 10.10.2024

Omaohjaajatyön kehittäminen.

Omaohjaajatyöskentelyä toteutetaan työparityöskentelynä. Omaohjaajilla on vahva rooli lapsen asiantuntijoina ja he ottavat vastuuta lapsen kokonaistilanteesta yhdessä yksikön johtajan kanssa.

Palautetietoisien työskentelyn vahvistaminen

Asiakaskokemuksesta saadut tulokset käydään läpi ja pohditaan merkityksiä saadun tiedon perusteella. Saadun tiedon perusteella asetetaan joitakin tavoitteita työskentelylle ja pohditaan yhteisiä toimintatapoja. Kehitystä on tapahtunut ja pohja työskentelylle on olemassa.

Neuropsykiatrisen osaamisen kasvattaminen

Neuropsykiatrista osaaminen on kehittynyt ja vahvistunut koko työryhmässä. Usvan arjesta on tullut lapsille strukturoidumpaa ja ennakoidumpaa. Kaikille lapsille on otettu käyttöön viikko- ja/tai päiväohjelma riippuen siitä, kummasta lapsia hyötyy enemmän. Toimivia menetelmiä jaetaan työryhmässä.

Osallisuuden vahvistaminen/kasvattaminen

Lapsen ja hänen vanhempiensa osallisuutta varmennetaan Usvassa yksilötasolla. Yksilöllisyydellä tarkoitetaan sitä, että otetaan huomioon jokaisen omat toiveet, voimavarat ja vahvuudet sekä kykeneväisyys. Lapsia otetaan mukaan myös dokumentointiin omissa asioissaan, mutta pyritään rauhoittamaan liiallinen dokumentointiin mukaan ottaminen, jotta arjesta ei tule lapselle niin suorituskeskeistä, eikä lapsi kokisi olevansa jatkuvasti jonkin arvioinnin kohteena. Lapsille halutaan antaa mahdollisuus mahdollisimman tavalliseen elämään, jossa lapsi voi olla osallisena omana itsenään.

Asiakastietojen dokumentointi

Dokumentoinnissa huomioidaan lapsen osallisuutta. Dokumentoinnissa on vahvistunut ja tullut näkyvämmäksi vahvuus ja voimavarakeskeisyys hyvää huomaten.

Sarastus

Tilanne 25.9.2024.

Omaohjaajatyön kehittäminen

Sarastuksessa on kehitetty omaohjaajatyötä vuonna 2024 lisäämällä lapsen osallisuutta kuulemalla lapsia ja heidän näkemyksiään sekä ajatuksiaan aktiivisesti päivittäin. Lasten mielipide ja ajatukset otetaan vahvasti huomioon lapsen omassa hoito-, kasvatusta- ja kuntoutusprosessissaan, vaikka aina ei ole samaa mieltä. Asioista keskustellaan yhdessä. Omaohjaajatyöskentelyssä omaohjaajien oma ammattitaitoisuus on korostunut ja he ovat lapsen parhaita asiantuntijoita sijaishuollossa eletävän arjen osalta. Omaohjaajatyöskentely on kehittynyt tavoitteellisemmaksi ja se näkyy myös dokumentoinnissa.

Palautetietoisien työskentelyn vahvistaminen

Palautetietoista työtettä on kehitetty Sarastuksessa vuonna 2024 kysyen asiakaskokemusta huomattavasti säännöllisemmin.

Lisäksi työntekijöiden kyky antaa palautetta työryhmässä on kehittynyt ja asioita reflektoidaan aktiivisesti.

Asiakastietojen dokumentointi

Dokumentointia on kehitetty ja vahvistettu alkuvuodesta henkilökunnalle järjestetyllä kaksiosaisella kirjaamiskoulutuksella. Koulutus on pitänyt sisällään muun muassa hyvän ja laadukkaan kirjaamisen periaatteita. Lisäksi koulutuksen ohella on syntynyt paljon sisältörikasta yhteistä keskustelua työryhmän kesken. Osaltaan koulutusta on valmistanut työntekijöitä Kanta- järjestelmään siirtymiseen. Alkuvuonna on vahvistettu myös hoito- ja kasvatussuunnitelmassa asetettujen tavoitteiden aukikirjaamista ja niiden seuraamista kausikoosteissa. Dokumentoinnissa on vahvistunut ja tullut näkyvämmäksi vahvuus ja voimavarakeskeisyys hyvää

Tilanne 13.1.2025

Psykiatrisen osaamisen vahvistaminen koko työryhmässä: traumainformoitua työtettä vahvistetaan edelleen ja sopivaa koulutusta koko työryhmälle kartoitetaan, DKT-taitoja on harjoiteltu nuorten kanssa menetelmän hallitsevien sairaanhoitajien toimesta, PACE -asenne näkyy vahvasti Sarastuksen arjessa ohjaajien toiminnassa

Turvallisuus: Hyvän huomaamisen mielen, kielen ja asenteen vahvistamisen voidaan todeta lisääneen Sarastuksen lasten turvallisuuden tunnetta. Asiakaskokemuskyselyn mittarien mukaan viimeisen vuoden aikana lasten kokemus turvallisuuden tunteesta on lisääntynyt.

Omaohjaajatyö: Toimintakykymittarit ovat ajan tasalla ja entistä aktiivisemmassa käytössä ja hoito- ja kasvatussuunnitelmien laadinnassa mukana. Perhettä osallistetaan lapsen hoito-, kasvatus ja kuntoutustyytyön kokonaisvaltaisemmin.

Palautetietoinen työskentely: Asiakaskokemuskyselyiden tuloksia tutkitaan aktiivisesti myös ohjaajien toimesta ja niitä reflektoidaan. Tuloksia on käyty läpi myös sosiaalityöntekijöiden kanssa.

Dokumentointi: Tavoitteiden mukaista työskentelyä kirjataan aiempaa enemmän myös päivittäiskirjauksiin. Dokumentoinnissa ollaan lisätty lasten vahvuuksien ja voimavarojen näkyväksi tekemistä. Lapsia osallistetaan dokumentointiin keskustelemalla ja heidän mielipiteensä otetaan huomioon, myös siinä jos heillä ei ole voimavaroja dokumentteja syvällisesti reflektoid

Perehdytys: Uusien ja vanhojen työntekijöiden osaamista on varmistettu perehdytyskorteilla ja refleктоimalla osaamista mm. onnistumisen arviointikeskusteluissa ja arjen työskentelyn oheisissa keskusteluhetkissä. Sarastukseen on rekrytty uusia työntekijöitä toiminnanmuutoksen myötä ja uusien työntekijöiden perehdytyksestä ja työryhmään sopeutumisesta on käyty aktiivista keskustelua ja reflektointia.

Yhteenveto toiminnassa todetuista kehittämistarpeista, joiden toteutumista seurataan yksikön toimintasuunnitelmassa:

Usvassa kehittämistarpeet kohdentuvat 2025 ensimmäisellä vuosikolmanneksella vahvuus- ja voimavarakeskeiseen päivittäisdokumentointiin sekä toimintakykymittarin syvempään käyttötarkoitukseen.

Sarastuksessa kehittämistarpeet kohdentuvat 2025 ensimmäisellä vuosikolmanneksella edelleen omaohjaajatyön ja perheyhteistyön vahvistamiseen. Toiminta on muuttunut eritystason palveluksi ja psykiatrasta osaamista halutaan edelleen yhä vahvistaa jo aiemmasta ja koulutusta hankkia traumainformoituun työotteeseen. Poikkeamien hallinnan prosessin laajamittainen käyttäminen vaatii edelleen harjaantumista. Poikkeamia reflektoidaan aina niiden sattuessa ja kehittämistoimenpiteitä sovitaan työryhmäpalaverissa ja arjessa. Poikkeamien dokumentoinnin merkitystä korostetaan edelleen, jotta prosessit tulevat näkyväksi. Dokumentoinnissa vahvistetaan edelleen lasten vahvuuksien ja voimavarojen esiin tuomista. Perehdytyksen osalta varmistetaan uusien työntekijöiden osaamisen varmistamista.

Sospro Ermin omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palveluyksikön vastuuhenkilö

Paikka ja päiväys:	Hyväksyjän nimi ja allekirjoitus	Päivittäjän nimi ja allekirjoitus
24.3.2025	Säde Mäntylä	Säde Mäntylä, Eija Leenä Yrjölä, Marika Mäntyvaara