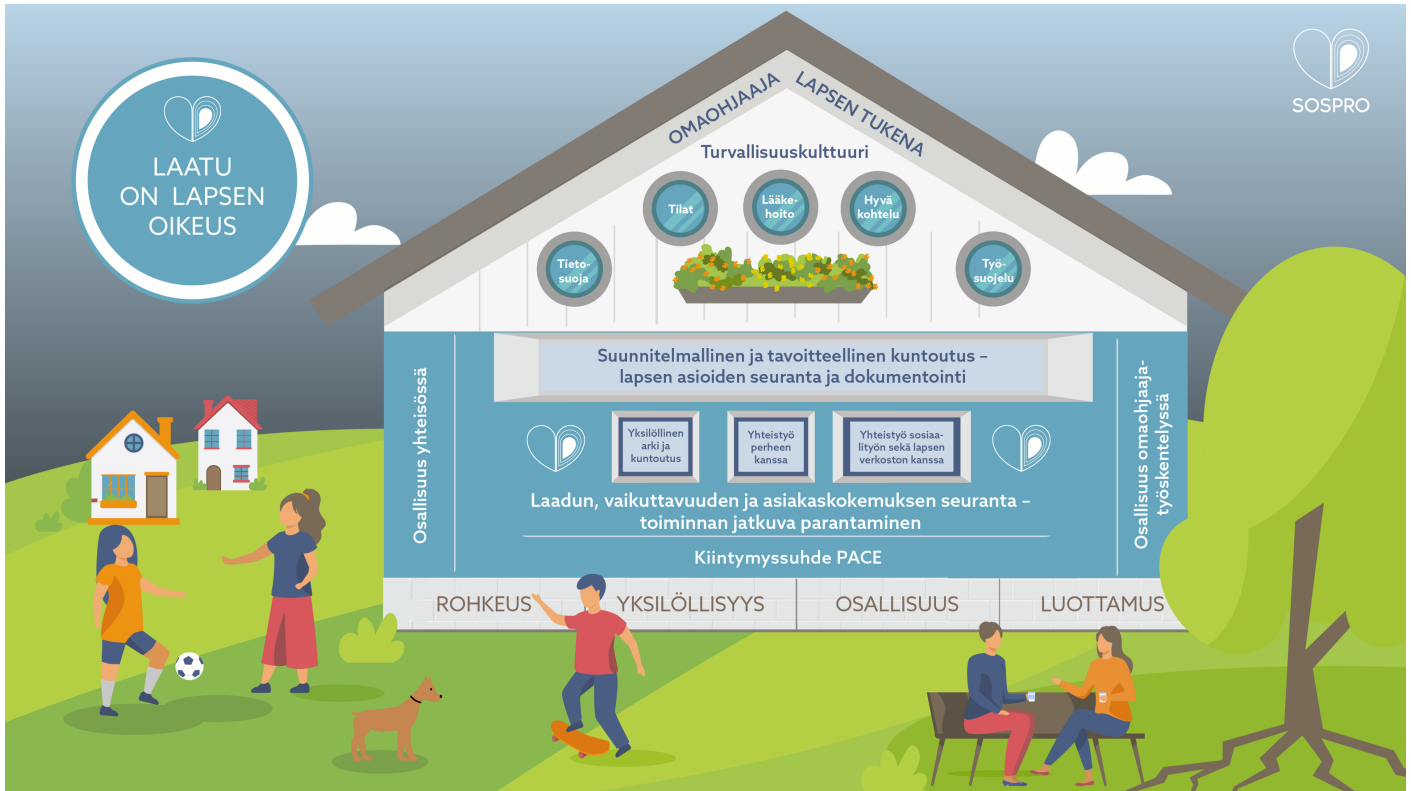


# Sospro Kotaharju omavalvontasuunnitelma



# Sisällysluettelo

|                                                                                                                                |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Johdanto .....                                                                                                                 | 3  |
| Sospro Kotaharjua koskevat tiedot .....                                                                                        | 5  |
| Omavalvontasuunnitelman laatiminen .....                                                                                       | 5  |
| Sospro Kotaharjun yksiköiden omavalvontasuunnitelman laadinta ja päivittäminen .....                                           | 6  |
| Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet .....                                                                            | 8  |
| Sospro Kotaharjun toiminta-ajatus ja -periaatteet .....                                                                        | 9  |
| Palvelun laadulliset edellytykset .....                                                                                        | 11 |
| Hoito- ja kasvatussuunnitelma lastensuojelun sijaishuollossa .....                                                             | 12 |
| Sospro Kotaharjun toiminta palvelun laadun varmistamiseksi .....                                                               | 17 |
| Asiakkaan asema ja oikeudet .....                                                                                              | 17 |
| Sospro Kotaharjun toimintatavat asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistamiseksi .....                                           | 20 |
| Sospro Kotaharju menettänyt muistutusten käsittelyssä .....                                                                    | 22 |
| Henkilöstön käyttö ja riittävyyden varmistaminen .....                                                                         | 23 |
| Sospro Kotaharjun henkilöstö ja sen riittävyyden seuranta .....                                                                | 24 |
| Sospro Kotaharjun monialainen yhteistyö .....                                                                                  | 26 |
| Toimitilat ja välineet .....                                                                                                   | 27 |
| Sospro Kotaharju toiminassa käytettävät tilat ja välineet .....                                                                | 27 |
| Teknologiset ratkaisut .....                                                                                                   | 28 |
| Sospro Kotaharju teknologiset ratkaisut ja niiden käyttö .....                                                                 | 29 |
| Lääkehoito ja lääkinnälliset laitteet .....                                                                                    | 29 |
| Sospro Kotaharju terveydenhoito, lääkehoito ja lääkinnälliset laitteet .....                                                   | 30 |
| Sospro Kotaharju hyvä ruokahuolto, hygieniakäytännöt ja lasten hyvinvointia tukevat käytännöt .....                            | 32 |
| Asiakastietojen käsittely ja tietosuojatietosuojan varmentamisessa .....                                                       | 33 |
| Sospro Kotaharju toimintatavat asiakastiedon käsittelyssä ja tietosuojan varmentamisessa .....                                 | 35 |
| Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen .....                                                                | 37 |
| Sospro Kotaharju 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/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista .....                                                             | 44 |
| Sospro Kotaharju riskienhallinta .....                                                                                         | 44 |
| Sospro Kotaharju ostopalveluna ja alihankintana tuotetut palvelut ja niihin liittyvät omavalvontakäytännöt ..                  | 46 |
| Omavalvonnan toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen .....                                          | 48 |
| Sospro Kotaharju omavalvonnan 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 Kotaharjua koskevat tiedot

### Sospro Oy

**Y-tunnus:** 2017380-6

**Palveluntuottajan yhteystiedot:** Läntinen pitkäkatu 33, 20100 Turku

**Palveluyksikön nimi:** Kotaharju

**Palveluyksikön osoite:** Pikonlinnantie 205, 36280 PIKONLINNA

**Vastuuhenkilön nimi ja nimike:** Eki-Jussi Pippola, toiminnanjohtaja

**Vastuuhenkilön puhelinnumero:** 0503287591

**Vastuuhenkilön sähköpostiosoite:** eki.pippola@sospro.fi

**Palveluyksikön rekisteröidyt palvelut:** Lastensuojelun laitoshoido

**Miten palvelut tuotetaan:** Ympäri vuorokautisena läsnäpalveluna

**Asiakaspaikkamäärä:** 28

**Hyvinvointialue, jonka alueella palveluyksikkö sijaitsee:** Pirkanmaan hyvinvointialue

**Minkä hyvinvointialueen alueella palvelua tuotetaan:** Pirkanmaan hyvinvointialue

**Sijaintikunta yhteystietoineen:** Kangasalan kaupunki

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 Kotaharjun yksiköiden omavalvontasuunnitelman laadinta ja päivittäminen

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

Sospro Kotaharjun henkilöstö osallistuu omavalvontasuunnitelman laadintaan ja seurantaan asuinyksiköiden kuukausittain järjestettävissä työryhmäkokouksissa.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia, kuitenkin vähintään neljä kertaa vuodessa. Omavalvontasuunnitelman sisältöjä käsitellään kuukausittain työryhmäkokouksissa. Omavalvontaan liittyvien epäkohtien tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen esihenkilölle kuuluu jokaisen työntekijän velvollisuuksiin.

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

Ajan tasalla olevan omavalvontasuunnitelman pidetään julkisesti nähtävillä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omavalvontasuunnitelma säilytetään asuinyksikön yleisissä tiloissa. Myös hyvää kohtelua koskeva suunnitelma löytyy asuinyksikön yleisistä tiloista. Omavalvontasuunnitelma ja hyvän kohtelun suunnitelma käydään läpi tutustumisen yhteydessä omaohjaajan toimesta, lapsen muuttaessa lastenkotiin.

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

Asiakkaana olevien lasten ja heidän läheisten palaute, kehittämis ehdotukset ja epäkohtahavainnot käsitellään aina kussakin asuinyksikössä yksikön johtajan ja koko työryhmän kanssa. Niiden perusteella arvioidaan ja suunnitellaan toimintaan liittyvät muutostarpeet.

### Hyvää kohtelua koskevan suunnitelman laatimispäivämäärä:

Kataja 4.11.2022

Petäjä 4.11.2022

Leppä 23.3.2023

Lehmus 3.6.2024

### Hyvää kohtelua koskevan suunnitelman tarkastuspäivämäärä:

Kataja 28.2.2025

---

Petäjä 12.3.2025

Leppä 12.3.2025

Lehmus 9.1.2025

### **Miten lapset osallistuvat hyvää kohtelua koskevan suunnitelman laadintaan?**

Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma on laadittu osana omavalvontaa ja yksikön toimintaa ohjaavaksi välineeksi niin henkilökunnalle kuin lapsille. Kuhunkin asuinyksikköön sijoitetut lapset ovat osallistuneet suunnitelman laatimiseen kertomalla omia kokemuksiaan ja näkemyksiään hyvästä kohtelusta ja yksikön toiminnasta. Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma on yksikön yleisissä tiloissa vapaasti nähtävillä ja se käydään yksikköön muuttavien lasten kanssa läpi.

### **Miten pidetään huolta lasten osallistamisesta suunnitelman päivittämiseen?**

Hyvän kohtelun suunnitelman päivittämiseen on jokaisella lapsella mahdollisuus osallistua. Hyvän kohtelun suunnitelman teemoista keskustellaan lasten kanssa aktiivisesti myös omaohjaajahetkissä ja lasten ajatuksia kerätään omaohjaajien toimesta ylös. Lapsilla on olla aina mahdollisuus antaa palautetta toiminnasta turvallisesti ja nostaa esiin esimerkiksi kehitettäviä toimintatapoja. Näistä teemoista jutellaan myös viikoittaisissa lastenkokouksissa. Kevään 2025 aikana yksiköissä on otettu työn alle lasten kanssa yhdessä tehden visuaalinen lasten versio hyvän kohtelun suunnitelmasta.

### **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.
- Kehitäksemme 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 otetaan tiiviin yhteistyön avulla mukaan lapsen arkeen. Uskomme, että yhdessä lasten ja perheiden kanssa onnistumme työellemme 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 Kotaharjun toiminta-ajatus ja -periaatteet

**Kotaharjun toiminta-ajatus ja -periaatteet perustuvat yksikön profiiliin ja erityisosaamisen mukaiseen kasvuympäristöön:**

Sospro Kotaharjun yksiköt ovat profiloituneet neuropsykiatristen haasteiden, käytöshäiriöiden ja nuorisopsykiatristen haasteiden kohtaamiseen. Kotaharju tarjoaa sijaishuollon erityistasoista palvelua nuorisoiäisille, 12–17-vuotiaille lapsille. Kotaharjussa toimii neljä asuinyksikköä, joista jokaisesta löytyy seitsemän asiakaspaikkaa.

Arki asuinyksiköissä muodostuu koulunkäynnistä, arjen struktuurista ja yhteisestä tekemisestä. Työmenetelmänä käytämme kuntouttavaa toiminnallisuutta. Kotaharjussa kasvatustyö on luonteeltaan osallistavaa, ohjaavaa ja voimaannuttavaa. Lapsen ikätaso ja kehitys otetaan ohjauksessa huomioon. Kotaharjussa huomioidaan jokaisen lapsen yksilöllisyys. Lapset ovat mahdollisimman paljon mukana yksikköä koskevissa päätöksenteoissa. Lapsen mielipiteitä kuunnellaan ja otetaan huomioon häntä koskevissa päätöksenteoissa. Päätökset eivät kuitenkaan perustu pelkästään lapsen mielipiteeseen, vaan ne tehdään yhteisten keskusteluiden jälkeen osallistaen lapsen verkostot mukaan päätösten tekoon. Itsenäistymistä tuemme Kotaharjussa jo hyvissä ajoin ennen täysi-ikäistymistä.

Kuntouttavia elementtejä Kotaharjussa ovat strukturoitu, aikuisjohtoinen arki, arjen taitojen opettelu, korjaavat ihmissuhteet, lämpö ja se, että aikuiset ovat aidosti lapsille läsnä ja heidän asioistaan kiinnostuneita. Vankka tuki koulutyöhön, sosiaalisten taitojen, oman toiminnan ohjaukseen, sekä yhteisöllisyyden opetteluun luovat mahdollisuuden kasvuun ja kehitykseen.

Asuinyksikössä tarjotaan viisi yksikössä valmistettua ateriaa vuorokaudessa ja lapsilla on mahdollista osallistua oman kiinnostuksen mukaan ruoanlaittoon ja leipomiseen. Kotaharjun yksiköissä huomioidaan lasten erityisruokavaliot, etninen tausta, sekä toiveet.

Lapsen läheiset nähdään tärkeinä ja tasavertaisina kasvatuskumppaneina. Kohtaamme lapset ja perheet ennakkoluulottomasti ja avoimesti. Jokainen lapsi ja perhe on arvokas ja ansaitsee tulla kohdatuksi omana itsenään. Perheiden kanssa tehtävään yhteistyöhön panostetaan ja se nähdään keskeisenä tekijänä onnistuneelle sijoitukselle. Työntekijät luovat aktiivista vuorovaikutusta lapsen ja perheen kanssa. Tehtävänä on luoda ympäristö, jossa yhteisiin tavoitteisiin sitoudutaan. Avoimella ja keskinäiseen luottamukseen pohjautuvalla vuorovaikutuksella

---

luomme mahdollisuudet onnistuneelle yhteistyölle. Lapsen ja vanhempien välistä yhteydenpitoa tuetaan asiakassuunnitelman mukaan. Lapsella on oikeus tavata läheisverkostoaan vierailemalla heidän luonaan ja/tai ottaa vastaan vieraita.

Työntekijöiden yhdeksän hengen tiimit muodostuvat sosiaali-, terveys- ja kasvatustieteen ammattilaisista. Yksiköissä on osaamista psykiatrisesta hoitotyöstä, neuropsykiatrisista haasteista, käytöshäiriöistä sekä kuntouttavaa ohjauksellista osaamista.

Yksiköissä pyrimme luomaan kodinomaisen ilmapiirin. Kotaharjussa ohjaamme lapsia siihen, että jokainen hoitaa oman osuutensa, niin arjen aikataulujen noudattamisen, siisteyden, kuin käyttäytymisenkin osalta yksilöllisesti kohti omia sijaishuollolle asetettuja tavoitteita. Luomme turvallisen ja strukturoidun ympäristön, joka mahdollistaa kuntoutumisen, elämänhallintataitojen kehittymisen ja psyykkisen voinnin vakautumisen.

Samassa pihapiirissä sijaitsee kaksi Pikkolan koulun erityisopetuksen pienryhmää. Koulussa on kaksi opettajaa, koulunkäynnin ohjaajia sekä lasten henkilökohtaisia ohjaajia.

## 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 laatusuosituksot, 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 kasvatussuunnitelma.

### Työskentelyn dokumentointi

Asiakastyön dokumentointi eli kirjaaminen on työme 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 sovitulla toimintatavoilla. Huolehdimme ja varmistamme, että koko henkilöstö osaa toimia laadukkaasi ja turvallisesti, annettujen ohjeiden ja toimintatapojen mukaan.

Poikkeamia tai epäkohtia työssämme havaitsemme ja raportoimme matalalla kynnyksellä. Poikkeamalla tarkoitamme toimintaamme liittyvää epäkohtaa, uhkaa ja vaaratilanteita sekä henkilöstön, että asiakkaiden oikeuksiin liittyviä loukkauksia. Poikkeaman aiheena voi olla palvelumme laatu-, turvallisuus-, lääkahoito-, 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.

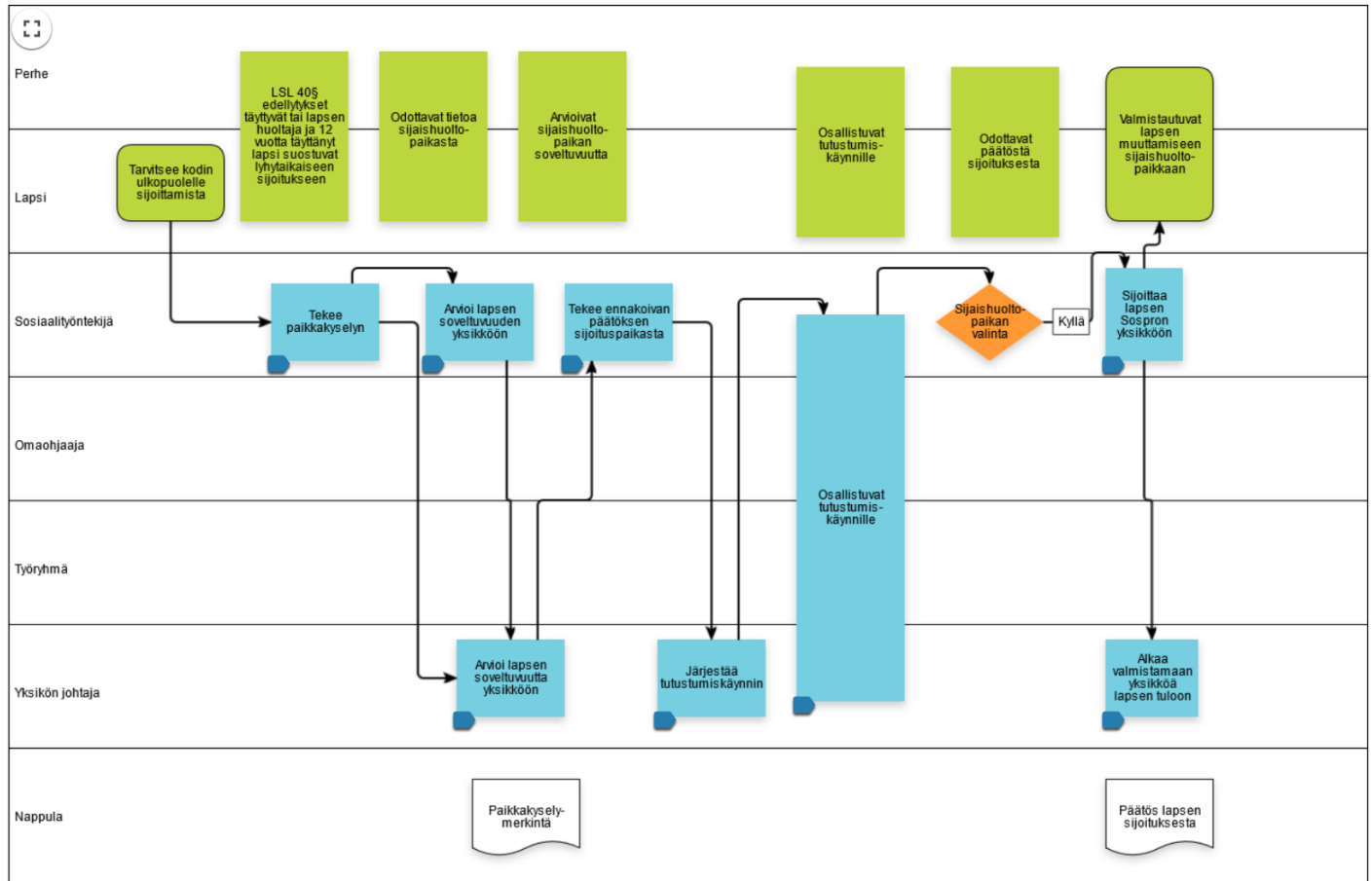
## **Hoito- ja kasvatussuunnitelma lastensuojelun sijaishuollossa**

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 päättyminen

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

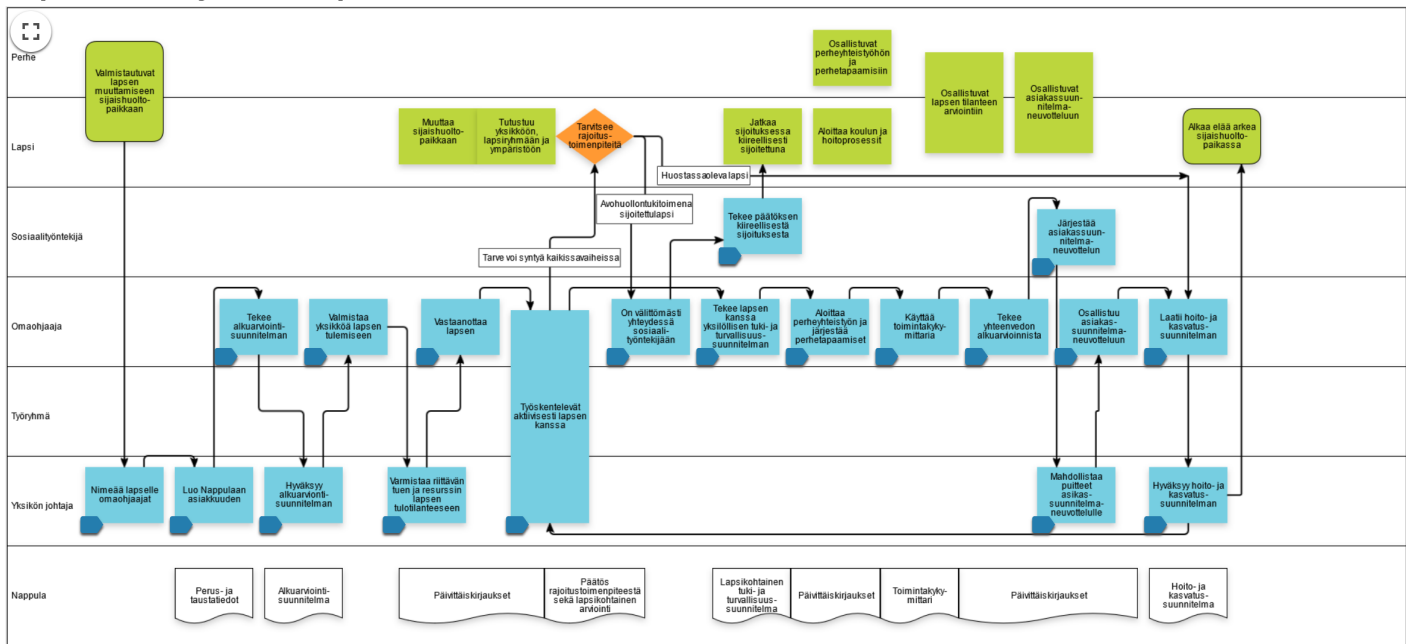
## Sijaishuoltomuodon ja -paikan valinta



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 asiakassuunnitelman neuvottelun jälkeen, sekä silloin jos lapsen tilanteesta tapahtuu suunnitelmaan vaikuttava muutos, esimerkiksi rajoitustoimenpiteiden käyttöä.

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

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

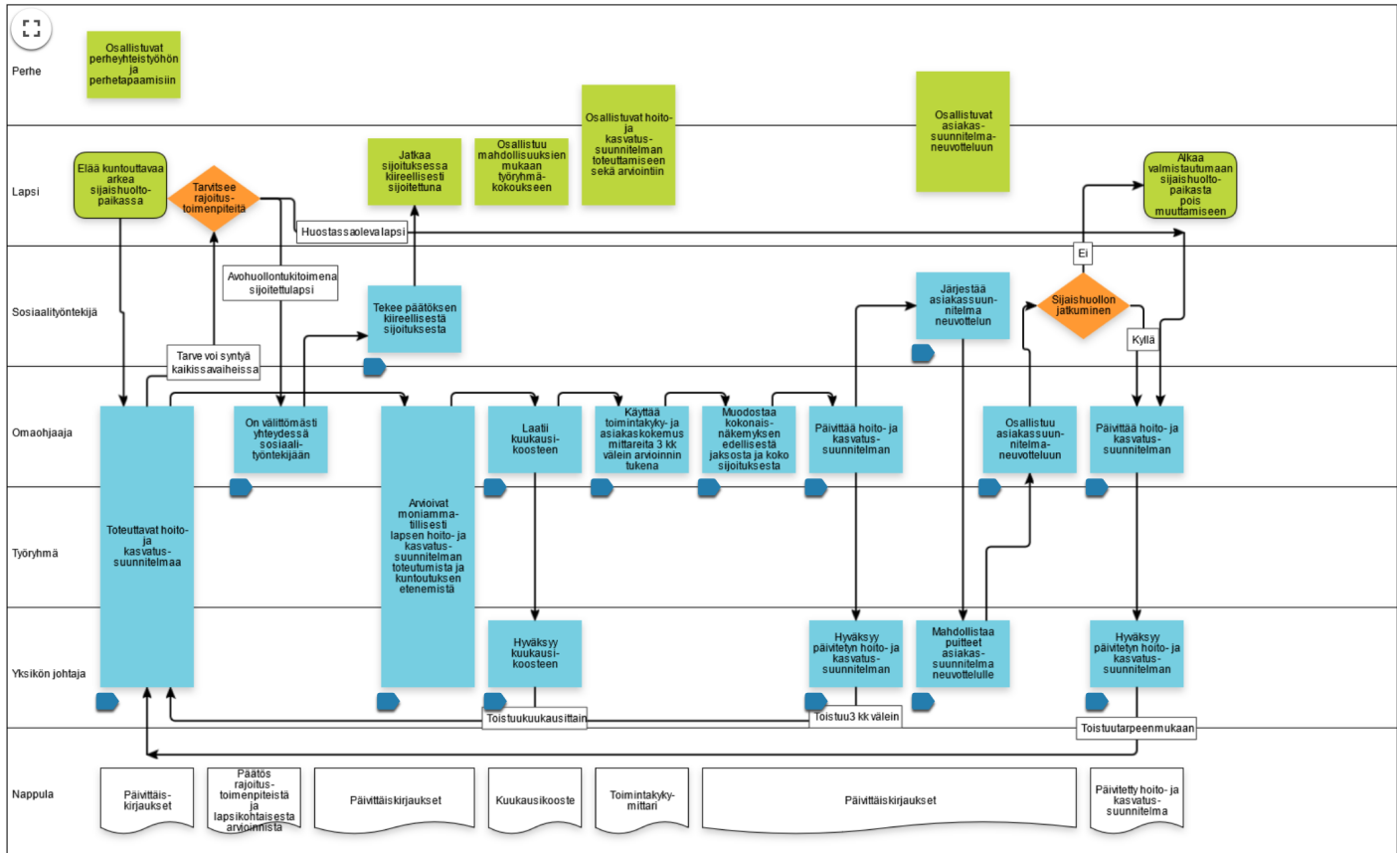
Lapsen vanhemmat otetaan myös mukaan hoito- ja kasvatussuunnitelmien laatimiseen sekä tavoitteiden toteutumisen arviointiin. Heidä informoidaan ja heidän mielipiteensä selvitetään hoito- ja kasvatussuunnitelmaan kirjatuista lapsen hoitoa ja kasvatusta koskevista tavoitteista ja tukitoimista sekä niiden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

Hoito- ja kasvatussuunnitelman toteutumista sekä lapsen arkea seurataan kuukausittain laadittavalla kuukausikoosteella. Kuukausikoosteet käydään aina läpi lapsen ja hänen 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 kasvatussuunitelman laatiminen ja päivittäminen on osa sijaishuollon laadukkaan prosessien toteuttamista.

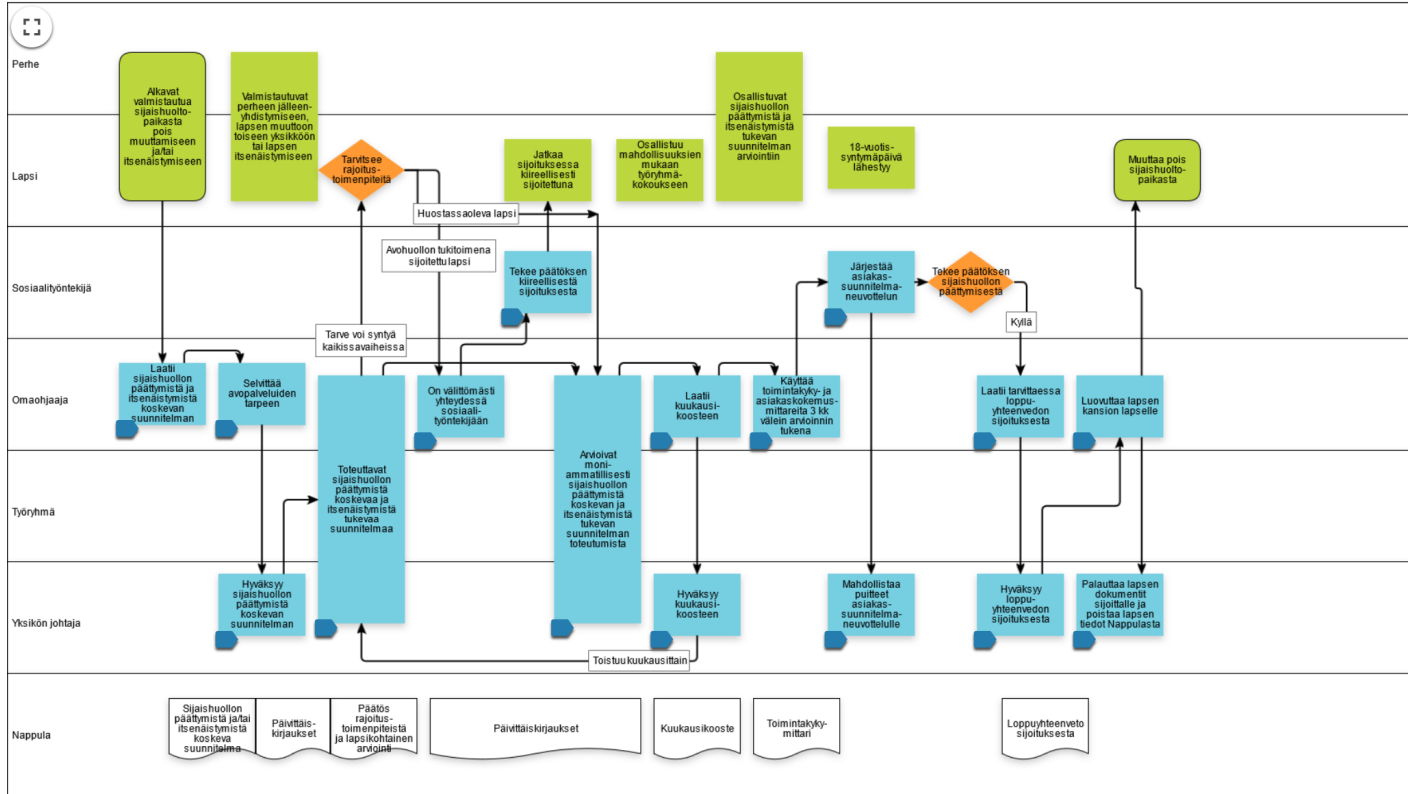
Lapsen arki sijaishuoltopaikassa-prosessi kertoo miten lapsen ja hänen perheensä kanssa työskennellään tavoitteellisesti ja kuntouttavasti lapsen arjessa.

## 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 päättyminen - prosessi kertoo miten lapsen kotiutumista valmistellaan tai itsenäistymistä tuetaan tavoitteellisesti ja suunnitelmallisesti.

## Sijaishuoltopaikasta siirtyminen ja sijaishuollon päättyminen



## Sospro Kotaharjun toiminta palvelun laadun varmistamiseksi

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

Sospro Kotaharjun toiminnanjohtaja yhdessä yksikön johtajien kanssa varmistaa työntekijöiden riittävän osaamisen, arvioi ja johtaa työstä suoriutumista sekä henkilökunnan riittävää resursointia. Toiminnanjohtaja koordinoi vuosikellon mukaisen toiminta- ja kehittämissuunnitelmien laadinnan ja johtaa niiden seuranta. Toiminnanjohtajan tehtäväkuvaan kuuluu palveluyksikön tiloihin ja toimintamalleihin liittyvien valmius ja jatkuvuudenhallinta- sekä turvallisuussuunnitelmien laatiminen ja päivittämisestä huolehtiminen.

Toiminnanjohtaja ja yksikön johtajat kokoontuvat kerran kuukaudessa säännöllisesti yhteen keskustelemaan palveluyksikön toiminnasta. Toiminnanjohtaja vastaa jokaisen yksikön johtajan työskentelystä ja tapaa yksikön johtajia henkilökohtaisissa kokouksissa kolmen viikon välein. Toiminnanjohtaja tukee yksikön johtajia hoito-, kasvat- ja kuntoutustyössä. Toiminnanjohtaja on tutustunut hänen vastuualueelleen sijoitettuihin lapsiin ja seuraa hoito- ja kasvatustyön laatua ja vaikuttavuutta dokumentoinnin, asiakaspalautteen sekä keskustelujen kautta.

### Miten asiakasturvallisuus varmistetaan konkreettisesti?

Perehdyttäminen on ennakoivaa 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 ennakointia, strukturoitua arkea sekä yhteisesti sovittuja toimintamalleja, joista pidetään kiinni. Työntekijän tueksi on laadittu Työhön tulevan muistilista, lapsen luvattomiin poissaoloihin liittyvä ohjeistus sekä Turvallisuus on arjen tekoja -ohje.

Palveluyksikölle on myös laadittu valmius ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma. Turvallisuussuunnitelma pitää sisällään turvallisuusselvitykset, palo- ja pelastussuunnitelmat sekä varautumissuunnitelmat ja käytännöt uhka- ja vaaratilanteiden varalle. Kotaharjussa järjestetään myös turvallisuusharjoitukset eli turvallisuuskävelyt sekä henkilöstölle että lapsille säännöllisesti kerran vuodessa. Työntekijöille on myös luotu kirjallinen ohjeistus kriisitilanteiden varalle.

Asiakasturvallisuus otetaan huomioon heti lapsen sijoituksen alussa ja jokaiselle lapselle nimetään omaohjaajapari, joka vastaa lapsen kanssa työskentelystä ja arvioi asiakasturvallisuuteen liittyviä asioita koko sijoituksen ajan. Jokaiselle lapselle laaditaan yksilöllinen hoito- ja kasvatussuunnitelma, jota päivitetään säännöllisesti ja jossa otetaan huomioon myös asiakasturvallisuuteen liittyvät asiat. Lasten kanssa laaditaan sijoituksen alussa myös lapsikohtainen tuki- ja turvallisuussuunnitelma.

Asiakasturvallisuuden parannusehdotuksista käydään keskustelua henkilöstön työryhmäpalavereissa. Näitä kehityskohteita ja toimenpiteitä kirjataan jokaisen yksikön toimintasuunnitelmiin ja niiden toteutumista ja vaikuttavuutta arvioidaan säännöllisesti neljän kuukauden välein. Työryhmää on ohjeistettu olemaan yhteydessä esihenkilöön välittömästi, jos havaitaan akuutti asiakasturvallisuutta vaarantava asia, mitä ei kyetä vuorossa olevien kesken ratkaisemaan. Asiakasturvallisuuden edistämiseksi yhteistyötä tehdään kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten kanssa.

## 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 kulttuuritaustansa 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 koskevilla viranomais-toimissa. 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 palveluysikköön, 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 Kotaharjun toimintatavat asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistamiseksi

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

Sospro Kotaharjuun sijoitetulla lapsella on oikeus osallisuuteen, tulla kuulluksi ja ilmaista mielipiteensä kaikissa lasta koskevissa viranomaistoimissa, sekä päätöksenteossa. 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. Kannustamme myös lapsia olemaan aktiivisesti yhteydessä omaan sosiaalityöntekijäänsä, jotta myös lapsi pääsee suoraan kertomaan kuulumisensa ilman, että se tieto välittyy ohjaajien toimesta vastuu 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 anonyymisti.

Rajoituspäätösten lapsikohtaisissa arvioinneissa huolehditaan, että lapsi saa kertoa oman 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 vastuu sosiaalityöntekijä sekä hänen yhteystietonsa.

Yksiköissä pidetään viikoittain lastenkokous, johon kaikilla yksikköön sijoitetuilla lapsilla on mahdollisuus osallistua. Lastenkokouksissa 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?

Lasten asiallinen kohtelu varmistetaan henkilökunnan riittävällä ammattitaidolla sekä perehdyttämällä Sospron työskentelytapoihin. Työyhteisössä keskustellaan säännöllisesti eettisistä toimintatavoista ja luodaan ilmapiiri, jossa voidaan avoimesti keskustella asioista jo ennen kuin isoja ongelmia pääsee syntymään. Hyvästä ja kunnioittavasta kohtelusta puhumme sekä lastenkokouksissa että työryhmien omissa työryhmäkokouksissa.

Jos esiin nousee epäkohtia, ryhdytään tarvittaviin toimiin välittömästi ja tilanne pyritään selvittämään mahdollisimman nopeasti ja avoimesti. Kaikkia asianosaisia kuullaan tilanteesta ja lapsen 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.

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

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

### **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 Kotaharjun palvelun laatuun tai lapsen 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. Lapsella on oikeus tehdä muistutus myös sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, jonka yhteystiedot löytyvät yksikön seinältä.

Lapsi voi olla tarvittaessa yhteydessä myös sosiaaliasiavastaavaan. Sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö, jonka tehtävä on neuvoa sosiaalihuollon asiakkaita ja heidän omaisiaan lakien soveltamiseen ja asiakkaiden oikeuksiin liittyen. Sosiaaliasiavastaava avustaa tarvittaessa muistutuksen teossa. Yhteystiedot ovat saatavilla yksikön yleisissä tiloissa ja nämä kerrotaan jokaiselle nuorelle ja hänen perheelleen sijoituksen alussa.

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

Keskustelut lapsen kanssa ovat tärkeässä osassa itsemääräämisoikeuden toteutumisessa ja lapsen mielipiteiden selvittämisessä.

Lapsi saa itse päättää vapaa-ajanvietostaan ja harrastuksistaan. Yksikössä lapsella on käytössä oma huone, jonka sisustukseen lapsi voi vaikuttaa. Lapsella on omassa huoneessaan oikeus yksityisyyteen. Lapset kohdataan yksikössä yksilöinä ja jokaista lasta tuetaan kohti omannäköistä elämää, tässä lapsen omien mielipiteiden ja ajatusten selvittäminen on avainasemassa. Lisäksi yksikön yhteiset tilat ovat tasapuolisesti jokaisen lapsen käytössä ja kaikilla lapsilla on oikeus tiloissa aikaa viettää.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan lapsen ja lapsen huoltajien kanssa. Yksikössä on luotu säännöt, joita jokaisen tulee noudattaa, jotta yksikössä arki sujuu ja kaikkien on turvallista olla. Yksikköön on luotu viikkoaikataulu, joka määrittelee mm. paluuajat, ruokailuajat ja nukkumaanmenoajat. Asuinyksikön viikkoaikataulu ja säännöt ovat aina kaikkien nähtävillä ja ne käydään läpi lapsen muuttaessa yksikköön. Jokainen lapsi on yksilö ja meillä on olemassa sääntöjä ja käytäntöjä, jotka koskettavat kaikkia, mutta myös yksilöllisiä käytäntöjä, jolloin lapsen yksilölliset kehitys- ja tuentarpeet huomioidaan. Lapselle annetaan lapsen kehitystaso huomioiden rajoja ja vastuuta. Kasvatukselliset seuraamukset ovat ensisijaisia, ja jos ne eivät riitä sekä yleiset ja erityiset edellytykset täytyvät, harkitaan rajoitustoimenpiteiden käyttöä.

Kaikista rajoitustoimista tehdään rajoittamispäätös (LSL 74§) ja toimitaan rajoituspäätösohjeistuksen mukaan. Teemme avointa yhteistyötä lasten vanhempien ja lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa. Vakavista ja selkeästi lain vastaisista rikkomuksista toimimme lain vaatimalla tavalla ja ilmoitamme tarvittaessa poliisille. 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. Yksiköissä on käytössä seuraavat rajoitustoimenpiteet:

- Yhteydenpidon rajoittaminen (kiireellisissä tilanteissa, max 30 vkr, vain toiminnanjohtajan päätöksellä)
- Aineiden ja esineiden haltuunotto
- Henkilötarkastus
- Henkilökatsastus
- Omaisuuden, lähetysten ja tilojen tarkastaminen ja lähetysten luovuttamatta jättäminen
- Kiinnipitäminen
- Liikkumisvapauden rajoittaminen
- Luvatta laitoksesta poistuneen lapsen palauttaminen

Yksikössä työskentelevän henkilökunnan tehtävä on kertoa lapsille erilaisista rajoitustoimenpiteistä sekä siitä, millainen toiminta johtaa mihinkin rajoitustoimenpiteisiin. Lapsille myös kerrotaan heidän mahdollisuudestaan kysyä lisätietoja aina halutessaan. Lastensuojelulaista löytyy kaikkia koskevat yhteiset edellytykset sijaishuollon rajoituksista. Yksikössä käytetään lastensuojelulain mukaisia rajoitustoimenpiteitä, jos se lapsen hoidon ja huolenpidon kannalta on välttämätöntä. Rajoitustoimenpiteiden käytön yhteydessä on tärkeä varmistaa, että lapsi ymmärtää miksi häntä rajoitetaan sekä selvittää lapsen mielipide rajoituksen käytöstä. Rajoitustoimenpidepäätökset käydään aina läpi lapsen kanssa ja niistä kirjataan rajoituksen lapsikohtainen arviointi. Lapsella tuodaan myös esiin, mitä hän voi tehdä, jos kokee olevansa erimielistä käytetyn rajoitustoimenpiteen tarpeellisuudesta.

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

Hoito- ja kasvatussuunnitelma tehdään lapselle 2–4 viikon kuluessa sijoituksen aloittamisesta ja suunnitelmaa tarkistetaan aina asiakassuunnitelmanneuvottelun jälkeen, sekä lapsen tilanteen ja kasvatustavoitteiden muuttuessa. Hoito- ja kasvatussuunnitelman päivityksessä apuna käytetään toimintakykymittaria, joka täytetään yhdessä lapsen, hänen vanhempiansa sekä omaohjaajien toimesta 3kk välein. Hoito- ja kasvatussuunnitelman päivitykseen otetaan mukaan lapsi ja hänen perheensä.

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

Lasten hoito- ja kasvatussuunnitelman mukaista toimintaa käydään läpi omaohjaajien kanssa säännöllisissä omaohjaajapalavereissa 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 Kotaharju menettelyt muistutusten käsittelyssä**

Sospro Kotaharjun 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 Eki-Jussi Pippola, p. 0503287591. Sähköposti: eki.pippola@sospro.fi.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus myös sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Pirkanmaan hyvinvointialueen vastaava sosiaalipalvelujen johtaja:  
Minna Kuusela minna.kuusela@pirha.fi. Pirkanmaan hyvinvointialue, Kirjaamo, PL 272, 33101 Tampere

### **Tavoiteaika muistutusten käsittelylle?**

14 vuorokautta.

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

Muistutuksen vastaanottaja arvioi, mitä toimenpiteitä muistutuksen takia on tehtävä.

Muistutusasia 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 riittävyyden varmistaminen**

Sospron henkilöstö koostuu sosiaali-, terveys- ja kasvatustalon ammattilaisista, joilla on joko toisen asteen tai korkeakoulutasoinen tutkinto. Henkilöstörakenteessa noudatamme lain määräyksiä sekä sopimusvaatimuksia. Rekrytoitavan henkilöstön osaaminen ja soveltuvuus varmistetaan rekrytointiprosessin yhteydessä ja valittavien henkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot tarkistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä, Julki-Terhikistä ja Julki-Suosikista. Hoito- ja kasvatushenkilöstöön kuuluvien työntekijöiden rikostausta selvitetään lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä annetun lain (504/2002) mukaisesti. Kunkin yksikön rekrytointisuunnitelmassa huomioidaan olemassaolevan työryhmän henkilöstön osaaminen ja kokemus sekä yksikön sijoitettujen lasten tarpeet.

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

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 työt 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.

Henkilöstön 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 kasvu ympäristöä tukevat osaamistavoitteet ja yhdessä sovitut koulutustoimenpiteet yksikön koulutussuunnitelmaan. Koulutussuunnitelma on osa yksikön toimintasuunnitelmaa. Osaamisen kehittämisen tukena henkilöstöllä sekä esihenkilöillä on laatu järjestelmään 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 kuuluvaan työhyvinvointisuunnitelmaan tavoitteet ja toimenpiteet työhyvinvoinnin kehittämiseksi. Työhyvinvointikysely tehdään vuosittain kehittämistoimenpiteiden vaikuttavuuden arvioimiseksi. Työhyvinvointia varmentavien toimintatapojen noudattamista ohjaa ja valvoo yksikön lähiesihenkilö esihenkilönsä tuella. Yksikön työhyvinvointia tukevien toimintatapojen, ohjeistusten ja käytäntöjen kehittämisestä vastaa kokonaisuudessaan yksikön vastuhenkilö.

## Sospro Kotaharjun henkilöstö ja sen riittävyyden seuranta

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

Sospro Kotaharjussa työskentelee hoito- ja kasvatustehtävissä vakituisessa työsuhteessa 36 työntekijää sekä vastuuhenkilönä ja hallinnollisena esihenkilönä toimiva toiminnanjohtaja. Kotaharjussa on neljä 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, koulutus sekä soveltuvuus työryhmään. 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?

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

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

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

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

Perehdytykseen kuuluu myös yksikön turvallisuus asioihin perehtyminen. Jokainen uusi työntekijä lukee toimintakokonaisuuden palo- ja pelastussuunnitelman sekä valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelman. Perehdytettävien työntekijöiden kanssa kierretään toimintakokonaisuuden tilat läpi ja samalla tehdään tilojen osalta turvallisuuskävely.

Kotaharjussa on pääsääntöisesti suomea puhuvia lapsia. Tarvittaessa käytetään tulkkia, jos lapsen tai vanhemman äidinkieli on jokin muu kuin suomi.

### **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. 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 lastensuojelutyön kokemusta.

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

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

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, 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 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. Kehittääksemme omaa toimintaamme pyydämme harjoittelijoilta palautteen/arvioinnin harjoittelun toteuttamisesta Sospro Kotaharjussa, tämän pohjalta voimme tarvittaessa kehittää toimintaamme ja varmistaa opiskelijoille riittävän laadukkaan ohjauksen harjoittelun ajalle.

### **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 työsuhte 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 sovitussa 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 yksikön johtajat. Esihenkilöpäivystyksessä annetaan tukea henkilöstöhallintoon liittyvissä asioissa ja lasten hoito-, kasvatusta- ja kuntoutustutkintoihin liittyvät asiat käsitellään anonyymisti.

## Sospro Kotaharjun monialainen yhteistyö

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

Sospro Kotaharjuun 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 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 Kotaharju toiminassa käytettävät tilat ja välineet

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

Sospro Kotaharjun tilat ovat suunniteltu vastaamaan lastensuojelun sijaishuollon erityistason yksikön tarpeita. Tilat ovat avarat ja viihtyisät. Asuinyksiköistä löytyy tiloja ruuanlaittoon, ajanviettoon, tv:n katseluun ja pelailuun, pyykinpesuun sekä varastointiin. Pihassa on monipuolinen välineistö lasten ulkoiluun ja urheiluun. Yhteiskäytössä olevia tiloja ovat myös kuntosali ja sauna.

### Lapsen käytössä olevat tilat ja välineet:

Jokaisella lapsella on asuinyksikössä oma huone, jonka sisustamiseen lapsi saa itse osallistua. Yksikön käytössä olevat tilat ja välineet ovat myös lasten käytössä ja lapsilla on mahdollista tuoda mukanaan asuinyksikköön omia tärkeitä tavaroitaan tai harrastusvälineitä, esimerkiksi omia sähköpotkualautoja ja pyöriä, joiden säilytys onnistuu lukittavissa varastotiloissa.

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

Tilojen suunnittelu vaiheessa on otettu huomioon tilojen käyttötarkoitus. Turvallisuutta ja soveltuvuutta arvioidaan ja mahdolliset puutteet otetaan huomioon tilojen, välineiden ja toimintaympäristön kehittämisessä. Turvallisuuspoikkeamista on jokaisella työntekijällä velvollisuus ilmoittaa heti. Jonkin tavarahan, materiaalin tai rakenteen rikkoutuessa korjataan ne viipymättä, jotta asiasta ei aiheudu vaaratilanteita.

### 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.

Palotarkastus 25.9.2023

Sprinklerien toiminnan testaus 21.11.2024

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

Sospro Kotaharjun 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. Paloharjoituksia järjestetään säännöllisesti työntekijöille, että lapsille. Paloturvallisuuteen liittyvät asiat käydään jokaisen lapsen kanssa läpi tämän muuttaessa yksikköön.

### **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 seuraa, tarkastaa ja huoltaa tiloja, sekä ympäristöä.

Kiinteistöhuolto Tampere Oy, Kotikatu

Kiinteistönhoitaja Oona Laakso, 0400 455003

Sarankulmankatu 25, 33900 Tampere  
Avoimna arkisin 08.00 – 16.00, [010 270 8040](tel:0102708040)

Päivystys

16:00 – 07:00  
[010 270 8888](tel:0102708888)

[pirkantalohuolto@kotikatu.fi](mailto:pirkantalohuolto@kotikatu.fi)

## **Teknologiset ratkaisut**

Yksikön hoito- ja kasvatustyössä käytetään teknologisia laitteita vain asiakastyön kirjaamiseen tarkoitettua asiakastietojärjestelmää 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 Kotaharju teknologiset ratkaisut ja niiden käyttö

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

Sospro Kotaharjussa yksikön ohjaajien käytössä on radiopuhelimet, joiden avulla voidaan hätätilanteessa hälyttää apua muista yksiköistä paikalle. Radiopuhelin testataan jokaisen vuoron alussa ja vuoron loputtua radiopuhelin jätetään lataukseen.

Kotaharjussa ei ole kameravalvontaa.

### Mitä teknologisia ratkaisuja asiakkailla 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 lääikinnällisessä laitteessa on yksilöllinen laitetunniste (Unique Device Identification, UDI) eli lääikinnälliseen 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. Lääikinnällisten laitteiden turvallisuutta varmentaa laitteen toimittajan laatimat käyttöohjeet, joita yksikössä noudatetaan. Yksikön vastuusairaanhoitaja tukee toimintatapojen noudattamista ohjaamalla henkilöstöä. Yksikön lähiesihenkilö valvoo lääikinnällisten laitteiden käyttöön liittyvien ohjeistusten ja käytäntöjen mukaista toimintaa arjessa. Yksikön vastuuhenkilö vastaa, että koko henkilöstöllä on riittävä osaaminen käyttää lääikinnällisiä laitteita ja seurata niiden toimintaa ja turvallisuutta.

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

## Sospro Kotaharju terveydenhoito, lääkehoito ja lääikinnälliset laitteet

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

Sospro Kotaharjun lääkehoitosuunnitelman viimeisin päivitys on tehty 7.6.2024.

Jokaisen asuinyksikön sairaanhoitaja vastaa lääkehoitosuunnitelmasta oman yksikön osalta yhteistyössä yksikönjohtajan, sekä toiminnanjohtajan kanssa.

Sairaanhoitaja vastaa lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä. Suunnitelma päivitetään, jos yksikön lääkehoitoon liittyvät käytänteet muuttuvat oleellisesti. Päivitys tehdään kuitenkin vähintään kerran vuodessa.

### Kuka vastaa lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta?

Toiminnan vastuuhenkilö, toiminnanjohtaja Eki-Jussi Pippola vastaa lääkehoidon kokonaisuudesta.

Jokaisen asuinyksikön sairaanhoitaja vastaa lääkehoidon kokonaisuuden toimeenpanosta yhteistyössä yksikönjohtajan, seä toiminnanjohtajan kanssa.

### Miten varmistetaan lääkehoitosuunnitelman turvallinen ja asianmukainen toteuttaminen arjessa?

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

Sospro Kotaharju Kataja: Katja Tanntu, vastuusairaanhoitaja

Sospro Kotaharju Petäjä: Mette Hämäläinen, vastuusairaanhoitaja

Sospro Kotaharju Leppä: Laura Sääksjärvi-Vesala, vastuusairaanhoitaja

Sospro Kotaharju Lehmus: Jaana Karppinen, vastuusairaanhoitaja

## Miten varmistetaan lasten suunhoito?

Hammashoito hoidetaan Kangasalan hammashoitolassa. Hampaiden ja suun terveydestä huolehtiminen toteutetaan yksikössä aikuisen tuella, riittävällä toiminnanohjauksella. 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 sijaishuoltoon sijoittamisen yhteydessä lapsen terveydentila on tutkittava, (417/2007, 88/2010) ellei terveydentilaa ole ollut mahdollista tutkia aikaisemmin tai muusta syystä ei ole käytettävissä riittäviä tietoja lapsen hoidon järjestämiseksi sijaishuollon aikana. Yksikköön sijoitetulle lapselle varataan tulotarkastusaika Kangasalan terveystakeskukseen.

Perusterveydenhuolto järjestetään Kangasalan terveystakeskuksessa. Tarvittaessa terveystakeskuksesta tehdään lähete erikoissairaanhoidon puolelle. Erikoissairaanhoidon järjestetään Tampereen yliopistollisen sairaalan poliklinikoilla lapsen tarpeen mukaisesti. Kouluterveydenhuolto / opiskelijaterveydenhuolto järjestetään jokaisessa koulussa oppilaan mukaan. Kouluterveydenhoitaja voi tarvittaessa olla mukana muissakin nuoren koulunkäyntiin liittyvissä asioissa. Terveystarkastukset hoidetaan koulussa.

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

Ensiaputilanteet hoidetaan Kangasalan terveystakeskuksen päivystyksessä tai Tampereen yliopistollisen sairaalan ensiavussa.

## 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?

Yksikköön sijoitetun lapsen terveydentilaa seurataan yksikössä tiiviisti, tarvittaessa yhteistyössä terveydenhuollon hoitoyksiköiden kanssa. Yksikössä työskentelee sairaanhoitaja, joka kykenee seuraamaan ja arvioimaan sijoitettujen lasten terveydentilaa ja siinä tapahtuvia muutoksia. Hoidossa noudatetaan saatuja ohjeistuksia ja varmistetaan että koko henkilöstö osaa toimia sairauden vaatimien toimenpiteiden mukaisesti esimerkiksi diabeteksen hoidossa.

## Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot:

Toiminnanjohtaja, Eki-Jussi Pippola, 050 3287591, eki.pippola@sospro.fi

Yksikönjohtaja (Kataja), Sanna Ohtonen, 050 3382337, sanna.ohtonen@sospro.fi

Yksikönjohtaja (Petäjä), Piia Koskela, 044 7607125, piia.koskela@sospro.fi

Yksikönjohtaja (Leppä), Janina Gummerus, 050 5484537, janina.gummerus@sospro.fi

Yksikönjohtaja (Lehmus), Annika Lukula-Niemi, 050 3382549, annika.lukula-niemi@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:

Sospro Kotaharju Kataja: Katja Tantt, vastuusairaanhoitaja, 050 438 9165

Sospro Kotaharju Petäjä: Mette Hämäläinen, vastuusairaanhoitaja, 050 433 5069

Sospro Kotaharju Leppä: Laura Sääksjärvi-Vesala, vastuusairaanhoitaja, 050 362 7547

Sospro Kotaharju Lehmus: Jaana Karppinen, vastuusairaanhoitaja, 050 413 2430

## Sospro Kotaharju hyvä ruokahuolto, hygieniakäytännöt ja lasten hyvinvointia tukevat käytännöt

### Miten ruokahuolto on järjestetty?

Sospro Kotaharjussa on säännölliset ruoka-ajat ja ruoka on tarjolla viisi kertaa vuorokaudessa; aamupala, lounas, välipala, päivällinen ja iltapala. Ruokailujen välissä tarjolla on aina pientä syötävää ja juotavaa kuten hedelmiä, pähkinöitä ja välipalakeksejä. Ruokat valmistetaan asuinyksiköissä ohjaajien toimesta, lapsilla on halutessaan mahdollisuus osallistua ruoanlaittoon. Ruoka tilataan yksikköön kuljetuksella Tampereelta Koivistonkylän Prismasta, tarvittaessa tehdään täydennysostoksia kaupassa käymällä. Yksikössä on käytössä kiertävä ruokalista. Lasten toiveita ruokalistasta sisällöstä kysytään säännöllisesti lastenkokouksissa. Lapsia ohjataan säännölliseen ruokarytmiin ja terveellisiin ruokailutottumuksiin. Lasten osallistumista ruokailuihin seurataan ja tarvittaessa asiasta käydään lasten kanssa keskustelua.

### Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Lapsen allergiat ja erityisruokavaliot selvitetään heti lapsen tultua yksikköön ja nämä huomioidaan yksikön ruokahuollossa. Myös esimerkiksi eri kulttuureihin liittyvät ruokarajoitteet huomioidaan.

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

Asuinyksikössä kiinnitetään huomiota hygieniakasvatukseen kunkin lapsen tarpeiden mukaisesti. Lapsia ohjataan hygieeniseen toimintaan ja oman hygienian hoidossa. Hygieniakäytännöistä on oma ohjeistuksensa, kuten siivouksen ja ruuan käsittelyn osalta. Yksikössä on keittiön omavalvontasuunnitelma, jossa ohjattu siivous- ja puhtaanapitokäytännöt. Jokainen työntekijä perehdytetään siivous- ja hygieniakäytänteisiin työsuhteen alussa. Jokaisella lastenkodin ruuan käsittelyyn osallistuvalla henkilöllä on voimassa oleva hygieniapassi

### 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?

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

Flunssa- kauden tai muun äkillisesti tarttuvan taudin vallitessa, yksikössä huolehditaan tilojen siisteydestä sekä pintojen puhdistamisesta ja desinfioinnista kolme kertaa päivässä.

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

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

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

Henkilökunta on lapsen arjessa aktiivisesti läsnä, jolloin arjen toimintojen ohessa kuntouttavan toiminnan arviointi ja havainnointi tapahtuu vuorovaikutuksessa lapsen ja aikuisten kanssa. Havainnot kirjataan asiakastietojärjestelmä Nappulaan, josta pystytään seuraamaan lapsen tilanteen kehittymistä ja tavoitteiden toteutumista. Jokaisen sijoitetun lapsen kohdalla tehdään aktiivista omaohjaajatyötä. Omaohjaajat suunnittelevat lapsen hoito- ja kasvatussuunnitelmaan nimettyjen tavoitteiden mukaisesti lapselle kuntouttavaa toimintaa. Omaohjaajapalavereissa omaohjaajat arvioivat yhdessä yksikön johtajan kanssa hoito- ja kasvatustyön tavoitteita ja niiden toteutumista. Lapsen toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntoutumista arvioidaan arjessa aktiivisesti.

Lapsille tarjotaan mahdollisuuksia aikuisjohtoiseen toimintaan kiinnostusten mukaisesti. Jokaisen lapsen kanssa omaohjaajat toteuttavat omaohjaajatyön ja harrastustoiminnan kautta erilaisia aktiviteetteja. Lapsilla mahdollistetaan harrastuksissa käynti.

Kotaharjun yksiköissä on kerran viikossa yksikön yhteinen toimintapäivä, joka on lasten toiveesta usein jotain liikunnallista. Sen lisäksi kolmen viikon välein yksiköiden liikuntavastaavat järjestävät kaikkien yksiköiden yhteisen liikuntahetken, se on ollut usein luistelua, sulkapalloa, salibandyä tai jotain muuta pallopetiä. Sen lisäksi jokaisella lapsella on mahdollisuus yksilölliseen liikuntaan yhdessä ohjaajan kanssa.

Yksikössä on käytössä toimintakykymittari, jonka avulla saadaan tietoa lapsen hoito- ja kuntoutustyön edistymisestä. Lapsen tilannetta arvioidaan kuukausittain työryhmäkokouksissa, joissa koko yksikön henkilökunta on läsnä.

### **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 käsittelystä Suomen ja Euroopan unionin lainsäädäntöä ja otamme huomioon EU:n yleisen tietosuoja- asetuksen ((EU) 2016/679) vaatimukset tietosuojaperiaatteiden sekä rekisteröidyn oikeuksien toteutumisesta toiminnassamme. Sosprolla henkilötietojen käsittely perustuu myös Sospro-konsernin yhteiseen tietosuojapolitiikkaan ja tietoturvasuunnitelmaan.

### **Tietoturvasuunnitelma**

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

omavalvontasuunnitelmasta (THL määräys 3/2024 tietoturvasuunnitelmaan sisällytettävistä selvityksistä ja vaatimuksista eli THL/4/4.05.00/2024). Sospron tietoturvasuunnitelma päivitetään Sospron johtamisen kellon mukaisesti kerran vuodessa huhti-toukokuussa, tai jos tietoturvaan liittyvissä asioissa tapahtuu oleellinen muutos. Tietoturvasuunnitelman päivittämisestä vastaavat tietosuojavastaava sekä laatujohtaja. Yksikön tietoturvasuunnitelman mukaisesta työskentelystä vastaa yksikön johtaja ja toiminnallisen kokonaisuuden osalta toiminnanjohtaja. Tietoturvasuunnitelma on päivitetty 15.8.2024.

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

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

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

### 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 lokitetotarkastuksessa, 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 päivityksestä vastaa Sospron tietosuojavastaava. Nappulan käyttöön liittyvän ohjeistuksen sisällöstä ja päivittämisestä vastaa Sospron laatu- ja kehitysasiantuntija.

Ohjeistuksia käydään läpi uusien työntekijöiden perehdytyksessä sekä säännöllisesti työryhmissämme. Näin varmistamme lasten asioiden dokumentoinnin asianmukaisesti sekä laadukkaasti. Asiakastiedon laadukasta ja turvallista käsittelyä arjessa ohjaa ja valvoo 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 koskevista asiakastietojärjestelmään liittyvistä häiriöistä, niiden kestosta ja korjaantumisesta Ilonan Ilmoitukset palstalla.

## **Sospro Kotaharju toimintatavat asiakastiedon käsittelyssä ja tietosuojan varmentamisessa**

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

Kirjaamiskäytänteet 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 liittuvää osaamista tuetaan ja seurataan arjessa?**

Työntekijät perehdytetään asianmukaiseen kirjaamiseen. 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.

Toiminnanjohtaja vastaa siitä, että henkilökunta toimii tietosuoja- ja tietoturvaohjeiden mukaisesti.

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

Tietoturvapoikkeama on ohjeistettu ilmoitetaan 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](mailto:tietosuojavastaava@sospro.fi), [elin.a.ikalainen@sospro.fi](mailto:elin.a.ikalainen@sospro.fi) , p. 050 469 8282).

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

## Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

### 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 määriteltyjen tavoitteiden toteutumisen seurantaan ja arviointiin. Meillä on käytössä asiakaskohtainen toimintakykymittari, jonka avulla otamme lapsen ja perheen vahvemmin mukaan hoito- ja kasvatussuunnitelman tavoitteiden asetantaan sekä niiden arviointiin. Toimintakykymittaria 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 kehittämisspäivän, jonka sisältö suunnitellaan henkilöstöltä nousevien tarpeiden pohjalta. Koko työryhmä osallistuu yksikön toiminnan ja kehittämistoimenpiteiden suunnitteluun, seurantaan ja arviointiin neljä kertaa vuodessa päivitettävän toimintasuunnitelman sekä omavalvontasuunnitelman yhteydessä. Lisäksi koko Sospron henkilöstöltä pyydetään palautetta yksikön, esihenkilön ja koko Sospron toiminnasta vuosittain toteutettavan työyhteisökyselyn avulla. Työyhteisökyselyn tulokset toimivat pohjana yksikön oman työhyvinvointisuunnitelman laatimiselle, jota päivitetään osana yksikön toimintasuunnitelmaa.

Henkilöstön osallistuminen yksikön päivittäiseen omavalvontaan tapahtuu poikkeamien hallinnan mallin mukaisesti. Jokaisella on velvollisuus tuoda esiin havaintonsa toimintaa liittyvien epäkohta-, uhka- ja vaaratilanteiden osalta. Jokainen poikkeama ja sen korjaamiseksi sovitavat 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 sovitavalla tavalla. Palautteet antavat suuntaa yksikön toiminnan kehittämiseksi ja yksikössä sovitaville kehitystoimenpiteille.

## **Sospro Kotaharju toimintatavat palautteiden huomioimiseksi**

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

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

Asiakaspalaute kysytään neljä kertaa vuodessa yksikköön sijoitetuilta lapsilta, heidän huoltajiltaan sekä lasten asioista vastaavilta sosiaalityöntekijöiltä. Palautetta kerätään myös vuorovaikutuksessa lapsen, vanhempien ja sosiaalityöntekijän kanssa. Saadut palautteet käsitellään työryhmässä. Palaute kerätään Webropol -kyselylomakkeella, joka voidaan täyttää yksikön tabletilla. Vaihtoehtoisesti palautelinkin voi välittää puhelimitse tai sähköpostilla. Palautteen voi jättää nimettömänä.

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 laatujärjestelmään kuvattujen toimintatapojen sekä ohjeistusten ajantasaisuudesta sekä lainmukaisuudesta. Sospron kuntoutusjohtaja vastaa henkilöturvallisuuteen liittyvien toimintatapojen ja osaamisen kehittämisestä. Sosprossa on yksi yhteinen työsuojelupäällikö, joka johtaa Sospron 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 olleisesti muuttuessa vastuuhenkilön johdolla ja koko henkilöstön kanssa yhteistyönä yksikkökohtainen työturvallisuuslain (738/2002) mukainen riskienarvointi. 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 valvovalta 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](https://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 lastenkodin 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 Viranomaisien yhteystiedot ohjeessa. Ilmoituksen voi tehdä myös muulle hyvinvointialueen valvonnasta vastaavalle henkilölle. Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus koskee niitä Sospron poikkeamien hallinnan toimintatavan mukaan kriittiseksi luokiteltuja poikkeamia, jotka koskettavat 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 sovituista 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.

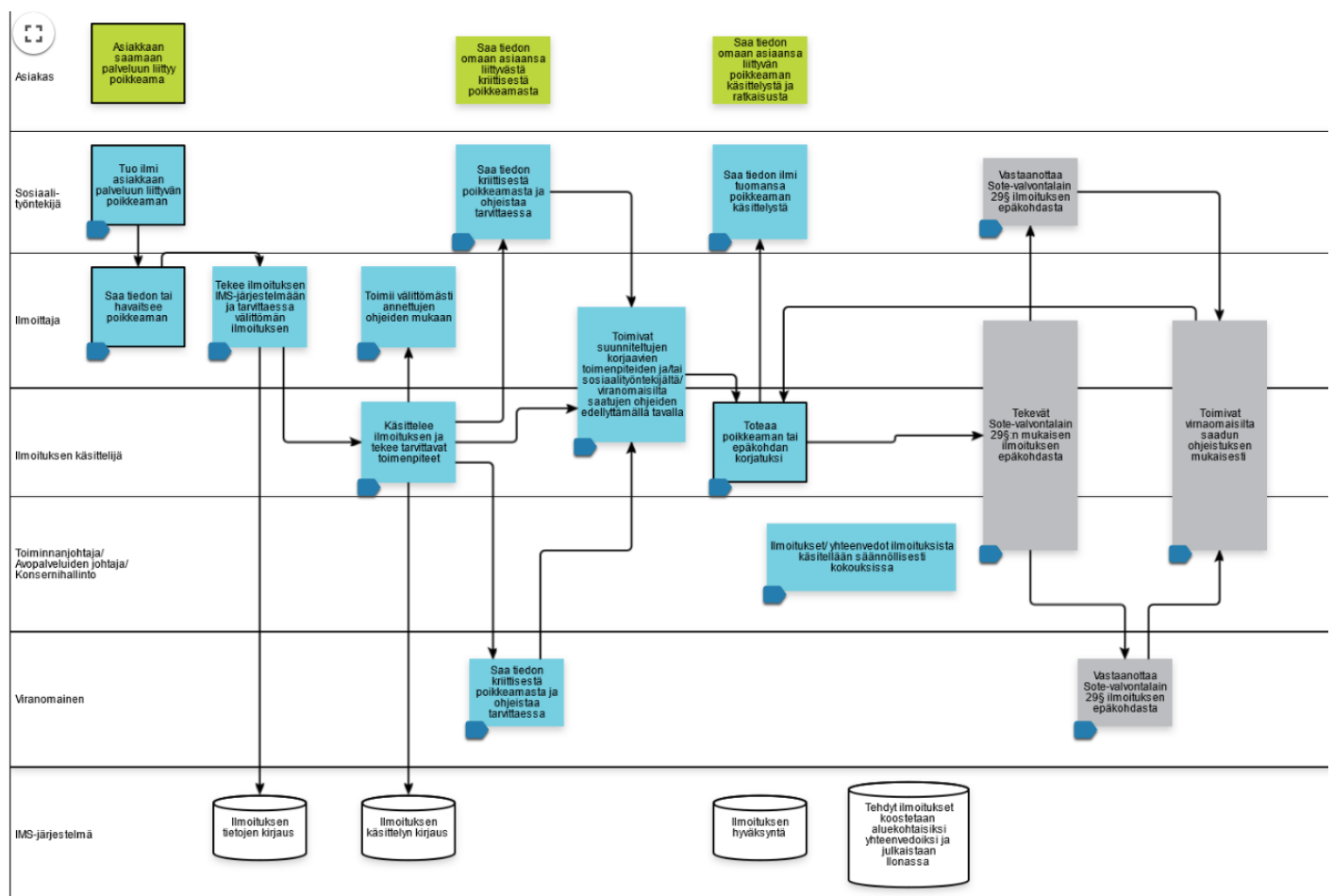
Työryhmän lähiesihenkilö käy toimintaan liittyviä poikkeamia, ohjeistuksia ja palautteita läpi oman esihenkilönsä kanssa kaksi kertaa kuukaudessa operatiivisissa kokouksissa ja kirjaa poikkeamista, niiden johdosta sovituista toimenpiteistä ja korjaavien toimenpiteiden seurannasta lokikirjaustiedon kokouksen 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 käytännössä, kuvataan uusi toimintatapa yksikön omavalvontasuunnitelmassa sekä tarvittaessa lasten hyvää kohtelua koskevassa suunnitelmassa. Palveluyksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat julkaistaan sospro.fi sivulla ja ne löytyvät jokaisesta yksiköstä asiakkaiden ja heidän läheistensä käyttöön. 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 sopimen 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 Kotaharju riskienhallinta

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

Toiminnanjohtaja Eki-Jussi Pippola, 050 3287591, eki.pippola@sospro.fi

### Mitkä ovat asiakasturvallisuuden kannalta toiminnan keskeiset riskit?

IMS järjestelmän kautta kerättyjen ilmoitusten perusteella keskeisiin riskeihin liittyy lääkepoikkeamat, asiakkaan aggressiivinen käyttäytyminen sekä kirjaamiseen liittyvät puutokset.

### 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. Kankaantaan toiminnanjohtaja seuraa IMS-järjestelmään kirjattuja poikkeamia ja käsittelee asiakasturvallisuuteen liittyvät poikkeamat ja riskit jokaisen yksikön johtajan kanssa kolmen viikon välein tapahtuvassa operatiivisessa kokouksessa. Akuutit poikkeamat ja turvallisuusuhat käsitellään välittömästi tilanteen vaatimalla tavalla.

### Miten tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit hallitaan?

Yksikön toimitilat ovat valmistuneet keväällä 2023. Tilat on suunniteltu toimintaa varten ja turvallisuusasiat on huomioitu jo suunnitteluvaiheessa. Toimitiloja ylläpidetään ja huolletaan säännöllisesti ja tarpeen mukaan.

Kiinteistöhuolto seuraa, tarkastaa ja huoltaa tiloja, sekä ympäristöä.

Kiinteistöhuolto Tampere Oy, Kotikatu

Kiinteistönhoitaja Oona Laakso, 0400 455003

Sarankulmankatu 25, 33900 Tampere  
Avoimna arkisin 08.00 – 16.00, 010 270 8040

Päivystys

16:00 – 07:00  
010 270 8888

[pirkantalohuolto@kotikatu.fi](mailto:pirkantalohuolto@kotikatu.fi)

### **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 ilmoitusvelvollisuudesta?**

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 avoimna koko henkilöstölle, joten niihin ei kirjata mitään salassa pidettävää henkilötietoa. Esihenkilöille julkaistaan myös Power BI-työkalun avulla mittariraporttietoa poikkeamailmoitusten kehityksestä, käsittelyajoista, sisällöistä ja vakavuusluokittelusta. Mittariraporttietoa on tarkoitettu esihenkilön tueksi, kun hän seuraa ja käy poikkeamiin liittyvää tilannekuvaa läpi työryhmänsä sekä oman esihenkilönsä kanssa.

## Miten hygieniaohteiden ja infektioerjunnan 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. Tarvittava epäkohtien esiin nostaminen päivittäisessä työssä sekä työryhmäkokouksissa.

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

## Sospro Kotaharju ostopalveluna ja alihankintana tuotetut palvelut ja niihin liittyvät omavalvontakäytännöt

Sospro Kotaharju 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, joista edellytetään, että se vastaa henkilöstönsä tehtävään edellytetystä riittävästä kokemuksesta ja koulutuksesta, työntekijöiden ammattitaidon ylläpitämisestä ja kehittämisestä, henkilöstön vastuu- ja potilasvakuutuksista sekä lakisääteisistä tapaturma-, oikeusturva- ja työttömyysvakuutuksista.

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

## Yksikön työnohjaus:

Sospro Kotaharju Katajan työnohjaajana toimii: Petri Mattila, Uniquemind Oy

Sospro Kotaharju Petäjän työnohjaajana toimii: Jari Tuukkanen, Urasta Oy

Sospro Kotaharju Lepän työnohjaajana toimii: Petri Mattila, Uniquemind Oy

Sospro Kotaharju Lehmuksen työnohjaajana toimii:

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

Hoito-, kasvatus- ja kuntoutustyöhön ei käytetä alihankintaa

## Kiinteistöhuollon palvelut:

Kiinteistöhuolto Tampere Oy, Kotikatu

Kiinteistönhoitaja Oona Laakso, 0400 455003

Sarankulmankatu 25, 33900 Tampere  
Avoimna arkisin 08.00 – 16.00, 010 270 8040

---

Päivystys

16:00 – 07:00  
010 270 8888

[pirkantalohuolto@kotikatu.fi](mailto:pirkantalohuolto@kotikatu.fi)

## **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 Kotaharju omavalvonnan toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen**

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

Sospro Kotaharjun 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?**

---

Omaevalvontasuunnitelman sisältöjä käsitellään kuukausittain työryhmäkokouksissa. Omaevalvontasuunnitelma on tulostettuna yksikön seinällä luettavissa sekä sähköisessä muodossa nettisivuilla. Omaevalvontasuunnitelman lukeminen on jokaisen työntekijän vastuulla. Yksikön johtajat valvovat toteutumista.

**Miten varmistetaan henkilöstön omaevalvonnan osaaminen, sitoutuminen omaevalvontasuunnitelman mukaiseen toimintaan ja sen seuranta?**

Työntekijät otetaan mukaan omaevalvontasuunnitelman päivittämiseen ja sen sisältöjä käsitellään työryhmäkokouksissa kuukausittain.

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

Omaevalvontaan liittyen huhtikuussa 2024 päivitetty sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot.

**Miten toimintaa on kehitetty omaevalvontahavaintojen perusteella?**

Toimintaa pyritään arvioimaan kokoajan niin, että jokaisella tekijällä on rooli havaintojen tuottamisessa ja esihenkilöillä korostettu rooli havaintojen esille nostamisessa niin onnistumisten kuin muutostarpeidenkin osalta.

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

Kotaharju pyrkii kokonaisuudessaan huomioimaan omaevalvonnan kehittämistä hyvin kokonaisvaltaisesti ja työrooleihin kuuluvien vastuualuein.

Sospro Kotaharju omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palveluyksikön vastuhenkilö

| Paikka ja päiväys:   | Hyväksyjän nimi ja allekirjoitus |  |
|----------------------|----------------------------------|--|
| Kangasala 23.5.2024  | Eki-Jussi Pippola                |  |
| Kangasala 20.9.2024  | Eki-Jussi Pippola                |  |
| Kangasala 18.12.2024 | Eki-Jussi Pippola                |  |
| Kangasala 13.3.2025  | Eki-Jussi Pippola                |  |
|                      |                                  |  |
|                      |                                  |  |
|                      |                                  |  |
|                      |                                  |  |
|                      |                                  |  |