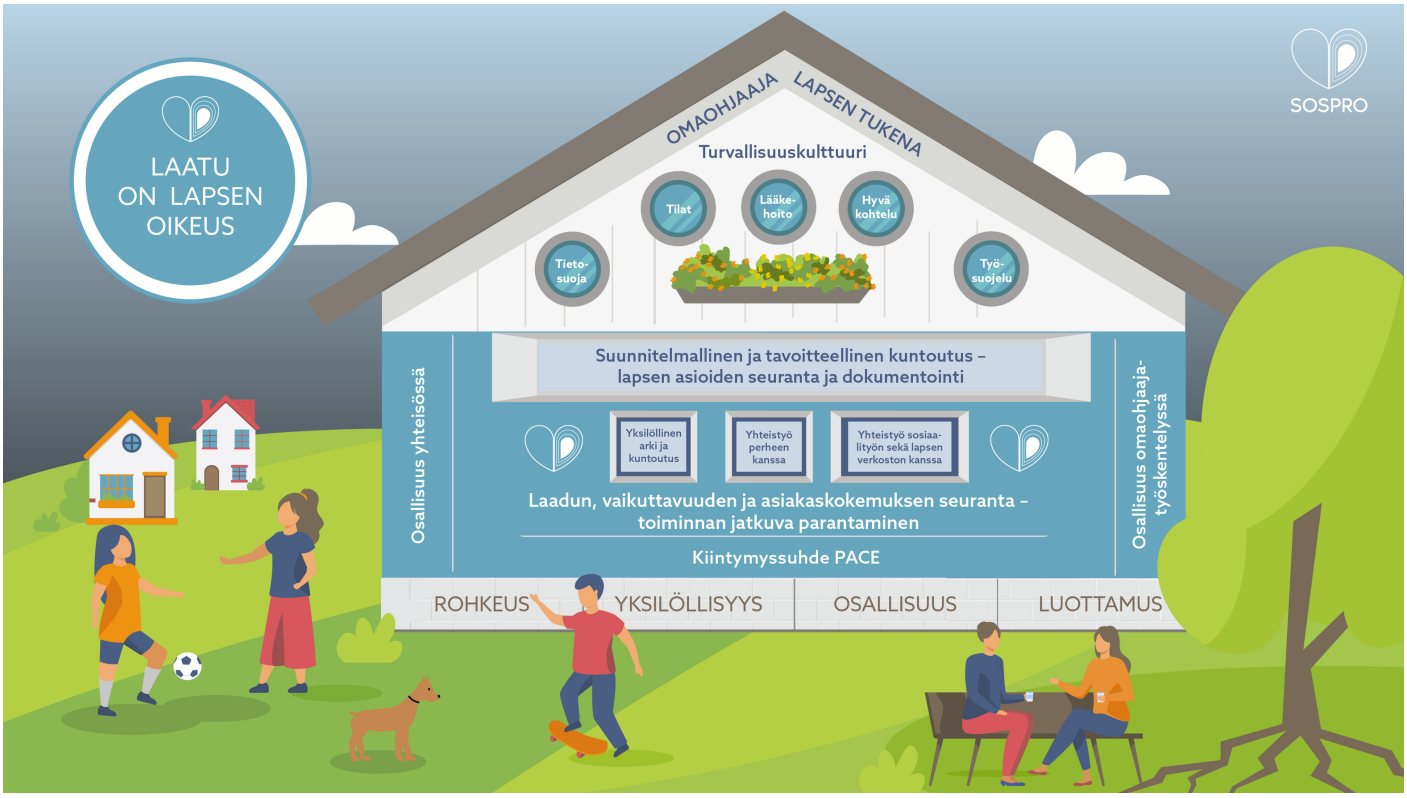
Satakunnan avopalveluyksikön omavalvontasuunnitelma



Sisällysluettelo

Johdanto ... 3
Satakunnan avopalveluyksikköä koskevat tiedot ... 4
Omavalvontasuunnitelman laatiminen ... 4
Satakunnan avopalveluyksikön omavalvontasuunnitelman laadinta ja päivittäminen ... 5
Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet ... 5
Satakunnan avopalveluyksikön toiminta-ajatus ja -periaatteet ... 7
Palvelun laadulliset edellytykset ... 8
Palvelun suunnitelmallinen toteuttaminen ... 9
Satakunnan avopalveluyksikön toiminta palvelun laadun varmistamiseksi ... 9
Asiakkaan asema ja oikeudet ... 12
Satakunnan avopalveluyksikön toimintatavat asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistamiseksi ... 14
Satakunnan avopalveluyksikön menettelyt muistutusten käsittelyssä ... 18
Henkilöstön käyttö ja riittävyyden varmistaminen ... 19
Satakunnan avopalveluyksikön henkilöstö ja sen riittävyyden seuranta ... 20
Satakunnan avopalveluyksikön monialainen yhteistyö ... 22
Toimitilat ja välineet ... 23
Satakunnan avopalveluyksikön toiminassa käytettävät tilat ja välineet ... 23
Teknologiset ratkaisut ... 25
Satakunnan avopalveluyksikön teknologiset ratkaisut ja niiden käyttö ... 25
Lääkinnälliset laitteet ... 26
Satakunnan avopalveluyksikön lääkinnälliset laitteet ... 26
Satakunnan avopalveluyksikön asiakkaiden hyvinvointia tukevat käytännöt ... 27
Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja ... 28
Satakunnan avopalveluyksikön toimintatavat asiakastiedon käsittelyssä ja tietosuojan varmentamisessa ... 30
Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen ... 32
Satakunnan avopalveluyksikön toimintatavat palautteiden huomioimiseksi ... 33
Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen ... 33
Riskienhallinnan keinot ja seuranta sekä toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely ... 35
Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista ... 38
Satakunnan avopalveluyksikön riskienhallinta ... 38
Satakunnan avopalveluyksikölle ostopalveluna ja alihankintana tuotetut palvelut ja niihin liittyvät omavalvontakäytännöt ... 40
Omavalvonnan toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen ... 42
Satakunnan avopalveluyksikön omavalvonnan toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen ... 42

Johdanto

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

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

Sospron laatujärjestelmä sekä sen lainmukaisuutta varmistava omavalvontaohjelma perustuvat yleisesti sosiaalihuoltoa Sosiaalihuoltolaki sekä erityisesti lastensuojelua Lastensuojelulaki koskevaan lainsäädäntöön sekä lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta Sote-valvontalaki. Lainsäädännön lisäksi laatujärjestelmä huomioi Lupa- ja valvontaviraston antaman ohjauksen ja määräykset sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta Valviran antama määräys (1/2024), lupa- ja valvontaviranomaisen sekä palvelujen järjestäjänä toimivien hyvinvointialueiden ohjeistukset sekä Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisemat lastensuojelun laatusuositukset (STM julkaisuja 2019:8).

Sospron laatujärjestelmän sekä sote-valvontalain mukaiseen omavalvontaohjelmaan perustuen on laadittu Sospron jokaiselle yksikölle omaa toimintaansa koskevat omavalvontasuunnitelmat.

Satakunnan avopalveluyksikköä koskevat tiedot

Sospro Oy

Y-tunnus: 2017380-6
Palveluntuottajan yhteystiedot: Sospro Oy, c/o Läntinen Pitkäkatu 33, 20100 Turku
Palveluyksikön nimi: Sospro Satakunta avopalvelut
Palveluyksikön osoite: Kalevanpuisto 49 A, 28120 Pori
Vastuuhenkilön nimi ja nimike: Krista Kenttä, avopalvelupäällikkö
Vastuuhenkilön puhelinnumero: 050 -4091179
Vastuuhenkilön sähköpostiosoite: krista.kentta@sospro.fi
Palveluyksikön rekisteröidyt palvelut: Lapsiperheiden sosiaalityö ja -ohjaus sekä varhaisentuen palvelut, lastensuojelun sosiaalityö ja avohuollon tukitoimet ilman kodin ulkopuolista sijoitusta, perheoikeudelliset palvelut, perhetyö, vammaisten henkilöiden sosiaalityön ja -ohjauksen palvelut, lapsiperheiden kotipalvelu, mielenterveyskuntoutujien tuettu asuminen, vammaisten henkilöiden tuettu asuminen
Miten palvelut tuotetaan: Sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain mukaisina avopalveluina
Asiakaspaikkamäärä: 40
Hyvinvointialue, jonka alueella palveluyksikkö sijaitsee: Satakunnan hyvinvointialue
Minkä hyvinvointialueen alueella palvelua tuotetaan: Satakunnan hvyinvointialue
Sijaintikunta yhteystietoineen:
Palvelua tuotetaan ostopalveluna hyvinvointialueiden lukuun. Sospron palvelu perustuu hyvinvointialueen kanssa tehtävään sopimukseen.

Palveluyksikön hoito- ja kasvatushenkilöstössä käytetään alihankintana vuokratyövoimaa: EI

Omavalvontasuunnitelman laatiminen

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

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

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 kehittämisehdotuksia suullisesti tai kirjallisesti yksikköön sekä anonyymisti sospro.fi-verkkosivuilta löytyvällä lomakkeella (Palautekanava). Kaikki edellä mainitut palautteet huomioidaan yksikön omavalvonnassa ja sen toiminnan kehittämisessä.

Yksikkössä asiakkaana olevien kanssa keskustellaan omavalvontaan sekä asialliseen kohteluun liittyvistä käytännöistä sekä yksikön toimintatavoista säännöllisesti. Asiakkaiden palautteiden ja kokemusten perusteella päivitetään tarvittaessa omavalvontasuunnitelma.

Omavalvontahavainnot, hyvinvointialueiden sekä valvontaviranomaisten ohjaus sekä asiakaspalautteet ohjaavat omavalvontasuunnitelmaa, omavalvonnan toteuttamista ja toiminnan kehittämistä. Omavalvontasuunnitelmat arvioidaan ja päivitetään Sospron vuosikellon mukaan neljän kuukauden välein tammi- touko- ja syyskuussa, sekä lisäksi aina silloin, jos toiminta oleellisesti muuttuu tai, jos omavalvonnassa on havaittu palvelun laatuun tai asiakasturvallisuuteen liittyvien toimintatapojen tai ohjeistusten muuttamisen tarve. Samalla päivitetään myös yksikön kehittämissuunnitelma, jossa konkretisoidaan yksikön kehittämiseen liittyviä tavoitteita ja toimenpiteitä lasten kasvuympäristön sekä henkilöstön osaamisen ja hyvinvoinnin osalta. Yksikön omavalvontasuunnitelma pidetään julkisesti nähtävänä sospro.fi-verkkosivuilla (toimipisteet-sivu) sekä yksikössä.

Satakunnan avopalveluyksikön omavalvontasuunnitelman laadinta ja päivittäminen

Miten pidetään huolta henkilöstön osallistamisesta suunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen?

Omavalvontasuunnitelmaan laatimiseen osallistuu Satakunnan avopalveluiden työryhmä ja avopalvelupäällikkö sekä avopalveluiden johtaja.

Omavalvontasuunnitelman laatimiselle työryhmän kanssa on varattu suunnitellusti yhteinen aika, jolloin omavalvontasuunnitelmaa on työstetty yhdessä.

Omavalvontasuunnitelman päivittäminen tapahtuu myös yhdessä työryhmäkokouksissa aina tarvittaessa ja vähintään kolmesti vuodessa. Omavalvontasuunnitelman päivittäminen on kirjattu Sospron esihenkilöiden vuosikelloon.

Missä ja miten omavalvontasuunnitelma on yksikössä asiakkaiden nähtävillä?

Omavalvontasuunnitelma on Sospron nettisivuilla sähköisessä muodossa. Asiakkaita tiedotetaan asiakkuuden alussa asiasta ja näytetään mistä he pääsevät omavalvontasuunnitelmaa lukemaan. Omavalvontasuunnitelma on saatavilla avopalveluiden toimitiloissa myös Qr-koodin kautta.

Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Toiminta-ajatus

Sosprossa olemme lapsia, nuoria ja perheitä varten.

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

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

Hoito-, kasvatus- ja kuntoutustyömme lähtökohtana ovat aina lapsen ja perheen yksilölliset tarpeet. Työmme tavoitteena on tukea asiakkaidemme sisäisen voiman kehittymistä ja vahvistumista. Sosprossa kiinnitämme huomiomme hyvään 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 Playfullness-Leikkisyys, Acceptance-Hyväksyntä, Curiosity-

Uteliaisuus ja Empathy-Myötätunto. Lastenkotiemme palveluissa tämä tarkoittaa halua välittää aidosti lapsesta. Meille on tärkeää, että asenne myös konkretisoituu ja välittyy asiakkaillemme.

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

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

Arvot ja toimintaperiaatteet

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

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

- Varmistamalla tarkoituksenmukaisen osaamisen kussakin yksikössä - ammattitaitoinen henkilöstö ja monipuolinen menetelmäosaaminen varmistavat laadukkaan hoito-, kasvatus- ja kuntoutustyön
- Vaikuttavassa ja asiakasta eteenpäin vievässä arjessa työmme tukena on riittävän selkeitä, realistisia ja maltillisia rakenteita ja toimintaohjeita
- Vaalimme innostavaa ja kannustavaa ilmapiiriä jokaisessa työyhteisössä
- Olemme jatkuvasti nöyriä oman tekemisemme ja osaamisemme äärellä, kuuntelemme asiakkaitamme ja toisiamme, pyrimme ymmärtämään erilaisia näkökulmia ja hyödynnämme niitä parantaaksemme jatkuvasti toimintaamme.
- Kehittääksemme palveluamme ja siitä koettua vaikuttavuutta mittaamme ja seuraamme säännöllisesti asiakaskokemusta ja suuntaamme toimintaamme saadun palautteen perusteella.
- Toimintamme on tavoitteellista ja suunnitelmallista - lain ja säädösten tulkinnat ovat yhtenäiset ja työkäytännöt nojautuvat Sospron arvoihin sekä yhteiseen laatujärjestelmäämme
- Perustamme hoito-, kasvatus- ja kuntoutustyömme jatkuvaan ja säännölliseen arviointiin yhdessä asiakkkaittemme 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 tulemista 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 tulemista 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 otetaa tiiviin yhteistyön avulla mukaan lapsen arkeen. Uskomme, että yhdessä lasten ja perheiden kanssa onnistumme työllemme asetetuissa tavoitteissa.

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

Luottamukseen perustuvan vuorovaikutussuhteen rakentaminen lapsen ja perheen kanssa on toimivan hoito-, kasvatus- ja kuntuotustyön 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.

Satakunnan avopalveluyksikön toiminta-ajatus ja -periaatteet

Satakunnan avopalveluyksikön toiminta-ajatus ja -periaatteet perustuu vahvuusperustaiseen työskentelyyn ja vahvaan ammatilliseen osaamiseen sekä turvalliseen toimintaympäristöön:

Sospro Satakunnan avopalvelujen toiminta-ajatuksena on tuottaa laadukasta ja vaikuttavaa tukiasumis-, jälkihuolto- ja ammatillista tukihenkilöpalvelua, perhetyötä ja tehostettua perhetyötä sekä lapsen ja vanhemman välisiä valvottuja ja tuettuja tapaamisia sekä valvottuja vaihtoja.

Satakunnan avopalvelutiimin työtä ohjaa kunnioitus ja tasavertainen vuorovaikutus. Yksilöllinen tuki ja räätälöidyt ratkaisut vahvistavat ratkaisukeskeistä työskentelyorientaatiota, jossa huomion keskiössä ovat lapsen, nuoren tai vanhempien vahvuudet ja voimavarat heidän omista lähtökohdistaan käsin. Mallintamalla ja ohjaamalla vahvistetaan heidän osallisuuttaan omassa elämässään, elinympäristössään ja itselleen tärkeissä yhteisöissä sekä tuetaan heitä vaihtuvissa elämäntilanteissa tai matkassaan yhteisesti sovittuun tavoitteeseen

Palvelun laadulliset edellytykset

Palvelun laadullinen ohjaus

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

Lasten ja perheiden osallisuus

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

Työskentelyn vaikuttavuus

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

Työskentelyn dokumentointi

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

Turvallisuus

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

Turvallisuusohjeiden lisäksi sovitut rakenteet arjessa ja tarkoituksenmukaiset tilararatkaisut luovat pohjan turvalliselle kasvu- ja työympäristölle. Työskentelyotteemme lisäksi ennakoimme asiakastyössä mahdollisia uhka- ja vaaratilanteita, valmistaudumme ja varaudumme kattavasti poikkeustilanteisiin sekä mahdollisiin

sisäisiin ja ulkoisiin uhkatekijöihin. Huolehdimme, että henkilöstöllämme on osaamista toimia poikkeus, uhka- ja vaaratilanteissa sekä turvata akuuteissa tilanteissa asiakkaiden turvallisuus. Vaara- tai kriisitilanteen jälkeen käsittelemme tilanteen avoimesti läsnäolleiden sekä koko työryhmän kanssa, jotta tunnistamme sekä asiakkaittemme, että työntekijöiden psykososiaalisen tuen tarpeen sekä löydämme keinoja välttää samankaltaisten tilanteiden uusiutuminen.

Toimiva omavalvonta

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

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

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

Palvelun suunnitelmallinen toteuttaminen

Sospron palveluissa tehdään jokaiselle lapselle tai nuorelle yksilöllinen palvelun toteuttamissuunnitelma tai hoito- ja kasvatussuunnitelma. Lapsen tai nuoren vastuuohjaaja vastaa palvelua ja työskentelyä ohjaavan suunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä. Yksikön esihenkilö tukee vastuuohjaajia suunnitelman laatimisessa, ohjaa tavoitteiden asettamisessa ja arvioinnissa ja seuraa suunnitelman toteuttamista. Suunnitelma laaditaan täydentämään lapsen tai nuoren asioista vastaavan sosiaalityöntekijän laatimaa asiakassuunnitelmaa. Suunnitelma tehdään aina heti palvelun alettua ja se tarkistetaan aina asiakassuunnitelmaneuvottelun jälkeen, sekä silloin jos lapsen tai nuoren tilanteessa tapahtuu suunnitelmaan vaikuttava muutos.

Palvelun ja suunnitelman arvioinnissa käytetään työkaluna asiakastietojärjestelmän kautta käytettävää toimintakykymittaria, jonka avulla voidaan tarkastella lapsen ja perheen tai nuoren eri elämän osa-alueille liittyviä teemoja sekä hyvinvoinnin kehittymistä näiden teemojan osalta. Toimintakykymittari auttaa vastuuohjaajaa sekä asiakasta seuraamaan ja hahmottamaan hyvinvoinnin muutosta tavoitteiden mukaisissa osa-alueissa. Lapsen, nuoren tai perheen tilanteen ja tavoitteiden muuttuessa myös palvelua ohjaava suunnitelma päivitetään. Lapsi ja nuori otetaan hänen ikätasonsa huomioiden mukaan oman palvelun ja suunnitelman laatimiseen.

Satakunnan avopalveluyksikön toiminta palvelun laadun varmistamiseksi

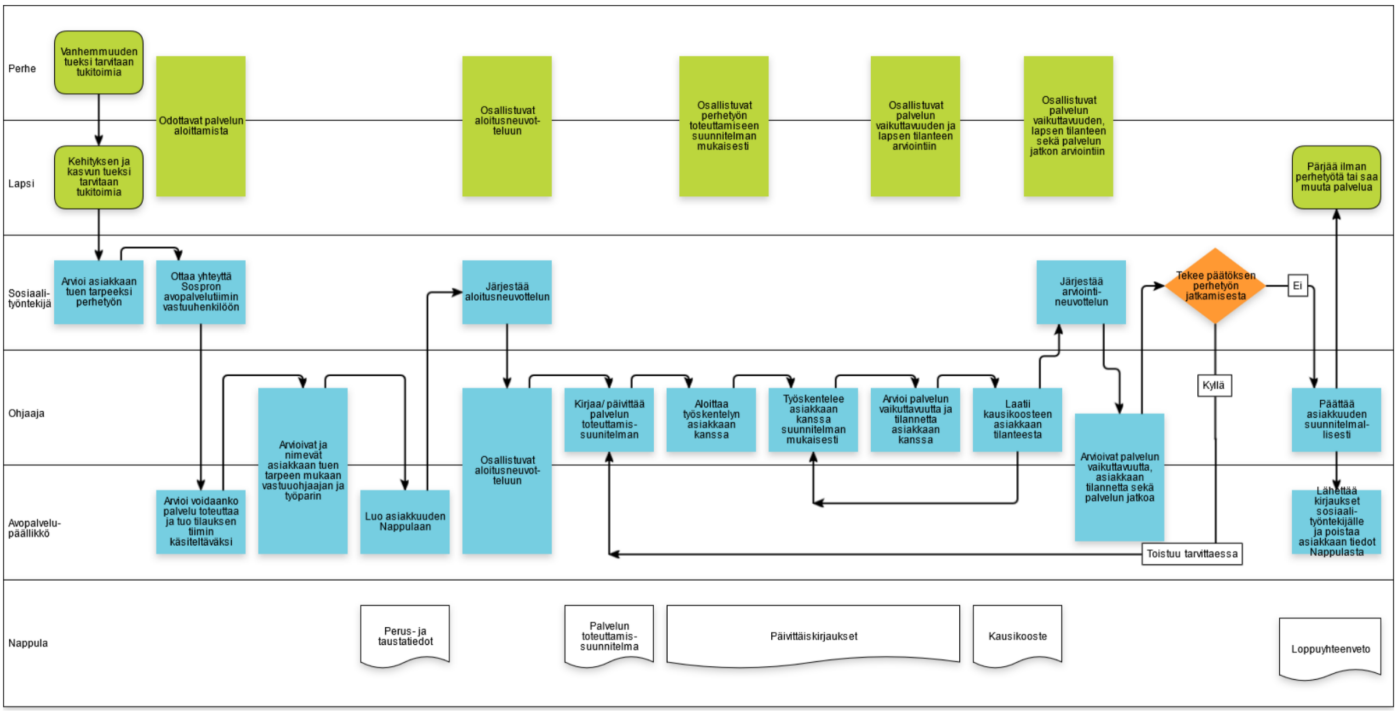
Satakunnan avopalveluyksikössä lapsi ja nuori otetaan hänen ikätasonsa huomioiden mukaan oman palvelun ja suunnitelman laatimiseen. Alaikäisen lapsen perhe otetaan aina mukaan palvelun toteuttamissunnitelman tavoitteiden laatimisen sekä niiden arviointiin. Täysi-ikäisen asiakkaana olevan nuoren perhe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

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

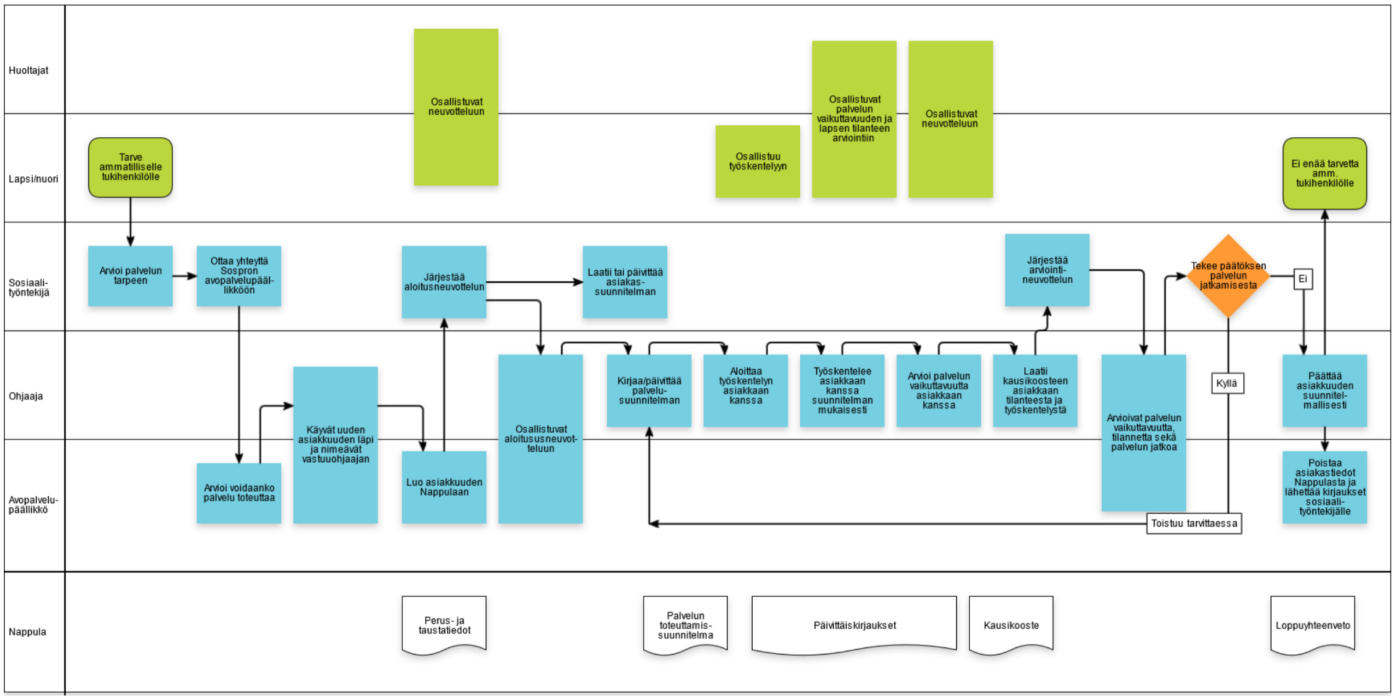
vanhempiensa tai nuoren kanssa ja siihen dokumentoidaan erikseen lapsen ja hänen vanhempiensa tai nuoren näkemys tilanteesta. Lapsen tai nuoren asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle toimitetaan aina lapsen päivitetty palvelun toteuttamissuunnitelma sekä kuukausittain laadittava kuukausikooste.

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

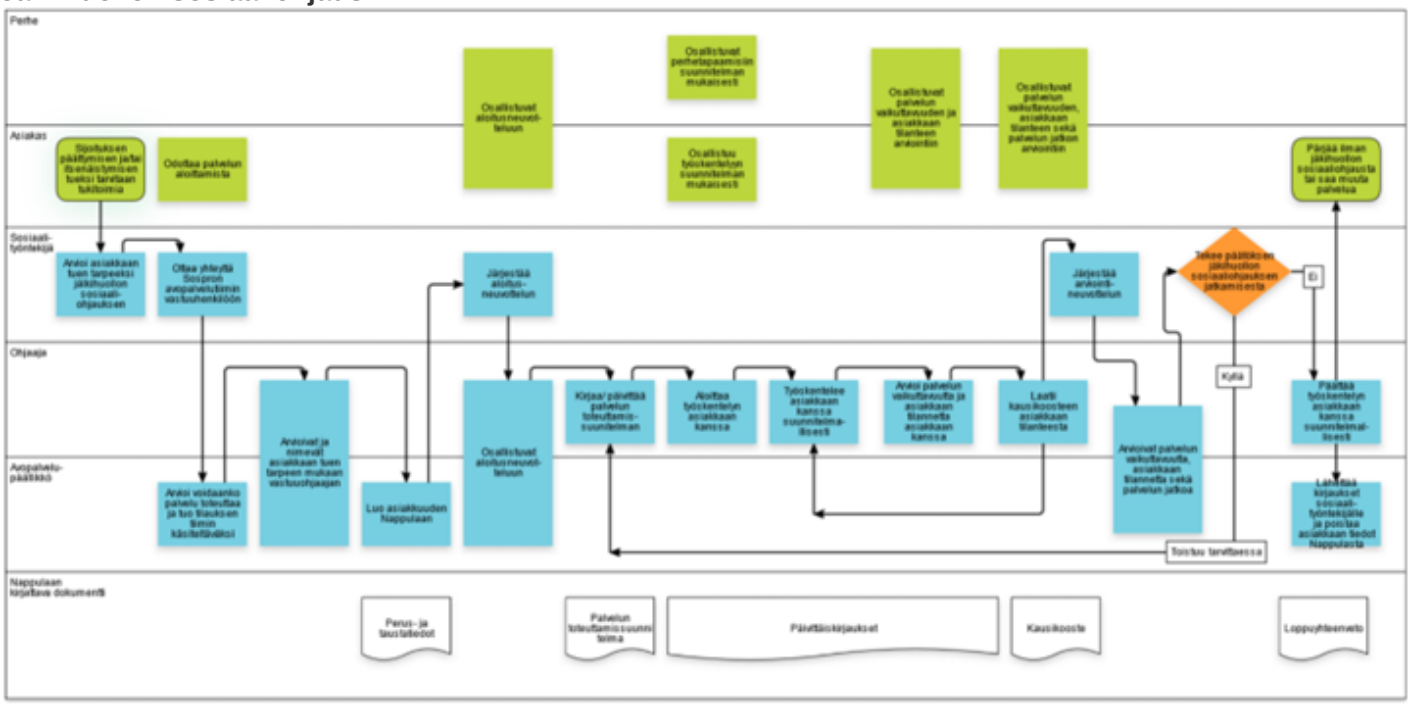
Perhetyö ja tehostettu perhetyö



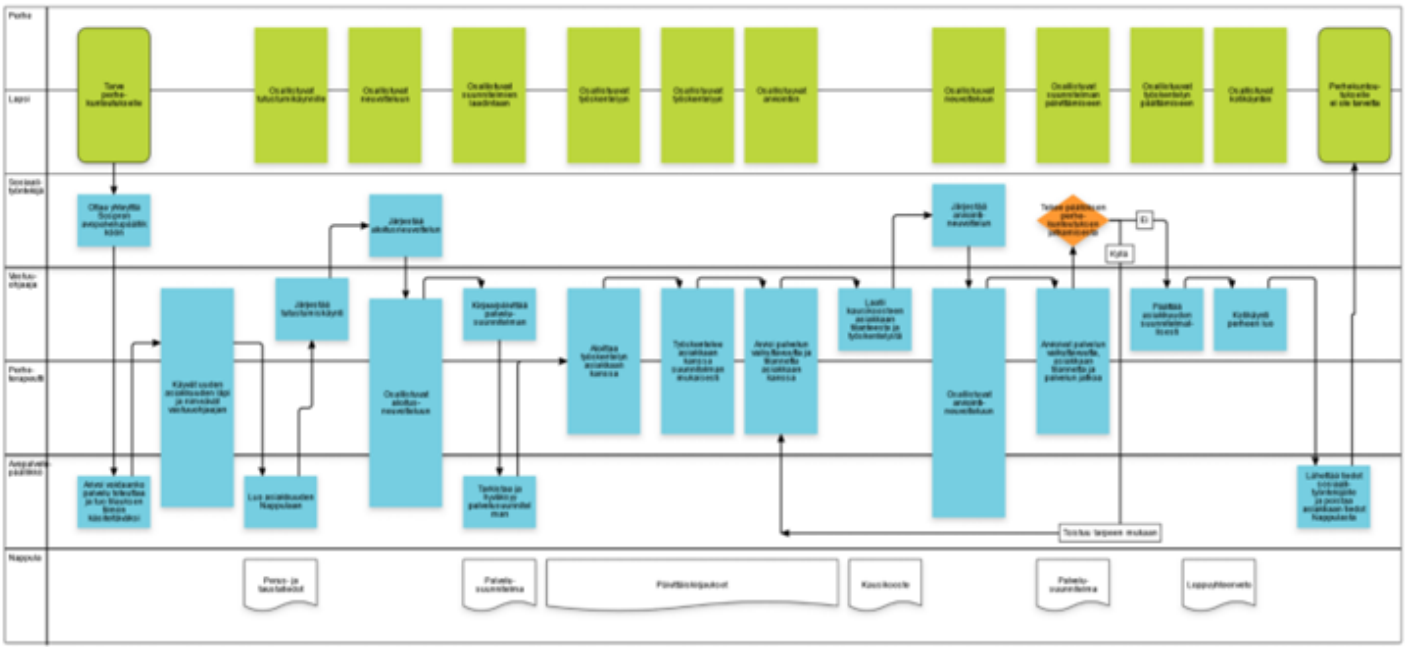
Ammatillinen tukihenkilötyö



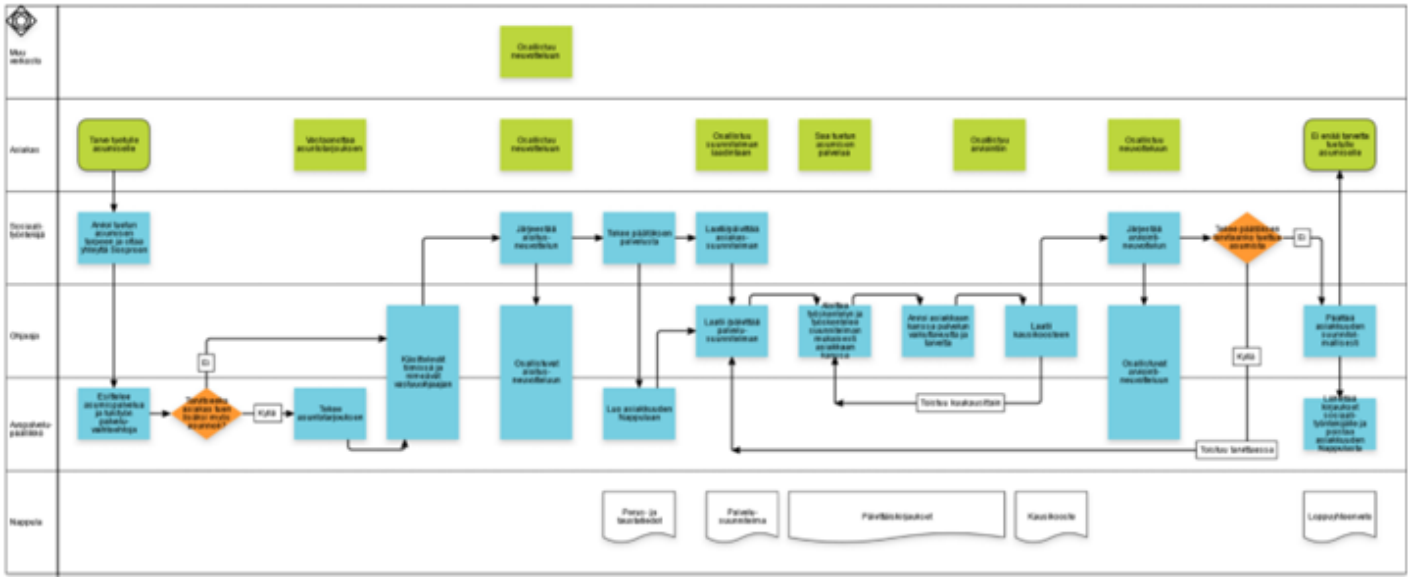
Jälkihuollon sosiaaliohjaus



Perhekuntoutus



Tapaamispaikkatoiminta



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

Satakunnan avopalveluita johdetaan Sospron vuosikellon mukaisesti. Vastuuhenkilö vastaa siitä, että asiakkaiden sopimukset ovat ajantasaisia ja laissa sekä puitesopimuksissa säädetyn mukaisia. Vastuuhenkilö vastaa siitä, että Sospron laatujärjestelmässä säädetyt edellytykset toteutuvat sekä asiakkaiden, henkilöstön että tilaaja-asiakkaiden kohdalla.

Miten asiakasturvallisuus varmistetaan konkreettisesti?

Henkilöstön osaaminen, toiminta ja soveltuvuus varmistetaan jo rekrytoinnista lähtien. Rekrytoinnin aikana varmistetaan töihin tulevan henkilön pätevyys, osaamis- ja koulutustasot vastaamaan sekä asiakkaiden että mm. puitesopimusten vaatimuksia. Perehdytykseen on suunnitelma ja siihen varataan aikaa. Avopalvelupäällikkö seuraa henkilöstön osaamista ja toimintaa mm. kehityskeskusteluiden, onnistumisen arvioinnin ja 1:1 -keskustelujen avulla. Asiakasturvallisuus varmistetaan läpinäkyvällä asiakastyöllä, josssa asiakas osallistetaan oman palvelunsa suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin. Toimitilojen turvallisuudesta huolehditaan silmämääräisesti arjen työskentelyn ohessa ja riskikartoitusten yhteydessä.

Asiakkaan asema ja oikeudet

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

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

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

Asiakkaan oikeusturvan varmistaminen

Sospron yksiköissä huolehditaan, että asiakkaat ovat tietoisia omista oikeuksistaan sekä niihin liittyvistä oikeusturvakeinoista. Lastensuojelussa asiakkaana olevan lapsen edunvalvontaa on haettava tilanteessa, jossa huoltaja ei voi puolueettomasti toimia lapsen edunvalvojana lastensuojelusasiassa. Lapsen asioista vastaavalla sosiaalityöntekijällä on velvollisuus huolehtia, että edunvalvojaa haetaan tarvittaessa. Lisäksi lapsella on mahdollisuus saada oikeusavustaja oikeuskäsittelyyn.

Lastensuojelulain 22 §:n mukaan lapselle tulee määrätä edunvalvoja käyttämään huoltajan sijasta lapsen puhevaltaa, jos on perusteltu syy olettaa:

1. ettei huoltaja voi puolueettomasti valvoa lapsen etua asiassa ja
2. edunvalvojan määrääminen on tarpeen asian selvittämiseksi tai muutoin lapsen edun turvaamiseksi.

Perusteltu syy on olemassa silloin, kun voidaan objektiivisesti arvioiden olettaa, että huoltaja joutuu lojaliteettiristiriitaan tai on ilmeinen eturistiriita niin, että hänen puolueettomuutensa vaarantuu.

Sospron asiakkana olevalla on oikeus tehdä muistutus siihen palveluyksikköön, jossa on asiakkaana. Muistutuksen voi tehdä myös hyvinvointialueiden johtavalle viranhaltijalle, jonka yhteystiedot löytyvät jokaisesta yksiköstä asiakkaiden käyttöön.

Muistutuksen lisäksi asiakkaalla on oikeus tehdä Kantelu valvontaviranomaiselle. Lisätietoa kantelun tekemisestä löytyy tämän linkin takaa Kantelun tekeminen Lupa- ja valvontavirastoon. Kanteluna voidaan tehdä ilmoitus epäillystä virheellisestä menettelystä tai laiminlyönnistä. Valvontaviranomaisen yhteystiedot löytyvät jokaisesta yksiköstä lasten käyttöön.

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

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

Yksikköön tulevat muistutukset, kantelut, ohjaus- ja valvontapäätökset huomioidaan aina yksikön toimintaa, käytäntöjä ja ohjeita kehitettäessä. Yksikköä koskevat epäkohtailmoitukset sekä viranomaisten ohjaukset käydään välittömästi läpi koko työryhmän kanssa kuukausittaisissa työryhmäkokouksissa, näin varmistetaan, että koko työryhmä osaa toimia muutettujen tai pävitettyjen toimintatapojen ja ohjeiden mukaan. Yksiköihin tuleva ohjaus ja palaute käsitellään kaikkia sijaishuollon yksiköitä koskevien asioiden osalta myös Sospron laatujohtajan kanssa, jolloin ohjauksen ja palautteen avulla pystytään kehittämään kaikkien yksiköiden toimintaa.

Asiakkaiden itsemääräämisoikeus ja hyvä kohtelu

Sospron palveluissa asiakkaana olevan lapsen itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan. Jokaisella lapsella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä ikätasonsa mukaisesti. Itsemääräämisoikeus on

jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Avopalveluissa olevan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ei voida rajoittaa palvelujen toteuttamisen yhteydessä.

Keskeisiä itsemääräämisoikeutta vahvistavia toimenpiteitämme ovat mm:

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

Satakunnan avopalveluyksikön toimintatavat asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistamiseksi

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

Asiakkaiden kanssa käydään keskusteluja säännöllisesti. Hänen omia mielipiteitään ja ajatuksiaan kuullaan. Kysymyksillä varmistetaan, että asioista on yhteinen ymmärrys. Asiakkaan mielipidettä kunnioitetaan ja otetaan huomioon asioista päätettäessä. Asiakkaita kannustetaan osallistumaan omien ja yhteisten asioiden vaikuttamiseen ja tarvittaessa tuetaan näissä. Asiakkaille kerrotaan heidän lainmukaisista oikeuksistaan. Osallistamalla mm. dokumentointiin pyritään vahvistaa asiakkaan kuulluksi tulemista.

Noudatamme salassapitovelvollisuutta, jotta asiakkaan yksityisyydensuoja toteutuu ja hoidamme asiakkaan asioita vain hänen luvalla. Yksityisyys turvataan käyttämällä salattua sähköpostia ja teams-yhteyttä. Asiakkaalla on oikeus päättää, kuka saa tiedon hänen henkilökohtaisista asioistaan. Asiakkaalle kerrotaan kirjaamisvelvoitteestamme, ilmoitusvelvollisuudestamme ja tuodaan esiin, kuka hänen tietojaan pääsee näkemään. Nappulan lokitietojen tarkastamisella varmistetaan, että kirjauksia on päässyt käsittelmään vain riittävät oikeudet omaavat henkilöt.

Satakunnan avopalvelut tuottaa tukiasumista. Asiakkaan oikeutta yksityisyyteen kunnioitetaan ja asuntoihin mennään yleisavaimilla ainoastaan ennalta sovitusti ja viimesijaisesti tilanteessa, joissa asiakas ei toistuvista yhteydenotoista huolimatta ole tavoitettavissa puhelimitse eikä vastaa ovensa koputuksiin. Mikäli huoli asiakkaan hyvinvoinnista ja terveydentilasta tällaisessa tilanteessa syntyy, voi Satakunnan avopalvelujen työntekijä mennä asuntoon yleisavaimella. Viimeistään asiakkaan allekirjoittaessa vuokrasopimusta ja tukiasumispalvelua ostavan hyvinvointialueen edustajan hankkiessa palvelua asia nostetaan esiin. Tukiasumisen sääntöjen kohta tiedoksiannon raukeamisesta selvitetään nuorelle tarkasti *(Mikäli nuori on kieltänyt vanhemmiltaan / aiemmin huoltajaltaan tiedoksiannon, raukeaa se tilanteessa, jossa nuori joutuu terveyttä tai henkeä uhkaavaan tilanteeseen. Tällöin nuoren sosiaalityöntekijä ja tukiasunnon henkilökunta arvioivat tilanteen uudelleen.)* Em. tilanne voi olla esimerkiksi kolariin joutuminen.

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

Työskentelymme keskiössä ovat asiakaslähtöisyys ja eettisyys huomioon ottaen asiakkaan kulttuuri, lähtökohdat ja Sospron arvot. Asianmukainen perehdytys on osa asiallisen kohtelun varmistamista.

Mikäli asiakas kokee epäasiallisesta kohtelua tai joutuu vaaratilanteeseen Satakunnan avopalveluissa, keskustellaan asiasta aina asiakkaan sekä hänen mahdollisten huoltajiensa sekä sosiaalityöntekijän kanssa. Tilanne kirjataan Nappula – asiakastietojärjestelmään ja siitä tehdään IMS -järjestelmään poikkeama ilmoitus.

Tilanteesta laaditaan tarvittaessa kirjallinen selvitys. Jos epäasiallinen kohtelu johtuu Satakunnan avopalvelujen henkilökunnasta, tilanne selvitetään ja ryhdytään tarvittaessa työnjohdollisiin toimenpiteisiin.

Esihenkilö vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä ja ymmärtää että ilmoituksen kohteena on erityisesti asiakkaan palvelun toteutumisessa ja asiakasturvallisuudessa todetut epäkohdat ja niiden uhat – ei esim. henkilökunnan keskinäisiin ristiriitoihin liittyvät asiat, ellei niillä ole asiakasturvallisuuden kannalta merkitystä. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Satakunnan hyvinvointialueen valvontayksikkö valvoo ja neuvoo alueensa sosiaali- ja terveyspalveluiden palveluntuottajia.

Mikäli epäkohtaa ei saada korjatuksi, on asiasta ilmoitettava Lupa- ja valvontavirastolle (ilmoituksentekijä). Työryhmälle tuodaan esiin, että ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

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 vastaanottaja käsittelee asian ja antaa siihen kirjallisen, perustellun vastauksen kohtuullisessa ajassa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus myös sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Asiakas 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.

Asiakas voi ottaa yhteyttä Satakunnan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaavaan puhelimitse, sähköpostitse tai tietoturvallisen Suomi.fi asiointikanavan kautta. Tietoturvasyistä asiakkaan salassa pidettäviä henkilökohtaisia tietoja ei tule lähettää suojaamattomalla sähköpostilla. Sosiaaliasiavastaava vastaa asiakkaan lähettämiin sähköposteihin salattuna sähköpostina.

Toimitiloista löytyy tulostettu esite Satakunnan potilasasiavastaavan ja sosiaaliasiavastaavan tehtävistä ja toiminnasta sekä yhteystiedot.

Sosiaaliasiavastaava
Puhelin: 044 707 9132
Sähköposti (huomaa, että sähköposti ei ole suojattu): sosiaaliasiavastaava@sata.fi

Muiden hyvinvointialueiden sosiaaliasiavastaavat:

Helsingin kaupunki

Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Taru Salo, Teija Tanska, Katariina Juurioksa ja Anders Häggblom

- 09 310 43355
- Yhteydenottolomake nettisivuilla

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

- 029 151 5838
- sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue (Keusote)

Susanna Honkala

- 040 8074767
- sosiaali.potilasasiavastaava@keusote.fi

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue

- 040 514 2535
- asiavastaava@itauusimaa.fi

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue

- 09 4191 0230
- sosiaalia-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi

Varsinais-Suomen hyvinvointialue (Varha)

- 02 313 2399
- sosiaaliasiavastaava@varha.fi

Kanta-Hämeen hyvinvointialue (Oma Häme)

Satu Loippo

- 03 629 6210
- satu.loippo@omahame.fi

Pirkanmaan hyvinvointialue

- 040 504 5249
- sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Päijät-Hämeen hyvinvointialue

- 03 8192 504
- asiavastaavat@paijatha.fi

Kymenlaakson hyvinvointialue

- 05 220 6250
- sosiaali.potilasasiavastaava@kymenhva.fi

Etelä-Karjalan hyvinvointialue (Ekhva)

Elina Tikka

- 050 555 8553
- elina.l.tikka@ekhva.fi

Länsi-Uusimaa

- 029 151 5838
- sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue

Marjo-Riitta Kujala ja Elina Puputti

- 06 415 4111
- Yhteydenottopyyntö nettisivuilla

Pohjanmaan hyvinvointialue

- 040 507 9303
- sosiaaliasiavastaava@ovph.fi

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue (Soite)

Anne-Mari Furu

- 044 723 2309

Keski-Suomen hyvinvointialue

- 014 269 2600

Etelä-Savon hyvinvointialue (Eloisa)

- 044 351 2818

Pohjois-Savon hyvinvointialue

- 044 461 0999

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue (Siun sote)

Hanna Mäkijärvi ja Timo Nurmela

- 013 330 82 65, 013 330 8268

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue (Pohde)

- 08 669 0600
- Nettisivuilla chat- ja viestikanava

Kainuun hyvinvointialue

Tiina Komulainen

- 044 797 0548
- Nettisivuilla myös viestikanava kirjautumalla

Lapin hyvinvointialue

Tiina Puotiniemi

- 040 482 3584, 040 506 0083
- Nettisivuilla myös linkki digi-yhteydenottokanavaan.

Ilmoitusvelvollisuus perustuu 1.1.2024 voimaan tulleeseen Sote-valvontalain 29 §:ään.

Vastuuhenkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle ja palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan sekä vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan korjaamiseksi viipymättä. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäädösten estämättä.

Vastuuhenkilön tehtävä on ilmoittaa asiasta asiakkaan hyvinvointialueelle. Hyvinvointialueen kirjaamoon toimitetaan käsiteltäväksi hallinnolliset asiat ja asiakirjat, kuten esimerkiksi muistutukset, tietopyynnöt ja ilmoitukset. Satakunnan hyvinvointialueen kirjaamon yhteystiedot kirjaamo@sata.fi.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkiloön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkkaa tai muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä.

Palvelunjärjestäjälle tehtävä ilmoitus tehdään oheisella lomakkeella Yksityisen palveluntuottajan ilmoitus havaitusta epäkohdasta tai sen uhasta(siirryt toiseen palveluun). Täytetty lomake toimitetaan Satakunnan hyvinvointialueen valvontayksikköön kirjaamon kautta sähköpostitse osoitteeseen kirjaamo@sata.fi. Osoitteesta valvontayksikko@sata.fi voi kysyä neuvoa epäkohtailmoituksen tekemiseen.

Jos asiakas kokee epäasiallista kohtelua tai lainvastaista toimintaa tai viranomainen on ylittänyt toimivaltansa tai käyttänyt harkintavaltaa väärin, on hänen mahdollisuus olla yhteydessä eduskunnan oikeusasiamieheen: www.oikeusasiamies.fi

Miten varmistetaan asiakkaan informointi hänen käytettävissään olevista oikeusturvakeinoista?

Avopalvelupäällikkö vastaa siitä, että työntekijät kertovat jokaiselle asiakkaalle asiakkuuden alussa käytettävissä olevista oikeusturvakeinoista. Työntekijöillä on valmius ohjeistaa asiakasta esim. muistutuksen teossa.

Miten varmistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutuminen?

kts 1. kohta

Mitkä ovat asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelman laadinnan ja päivittämisen menettelytavat?

Jokaisen asiakkaan kanssa laaditaan Nappulassa olevaan asiakirjapohjaan toteuttamissuunnitelma. Suunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan kanssa ja suunnitelma perustuu asiakassuunnitelmaan. Suunnitelmassa sovitaan yhteisistä tavoista päästä sovittuihin tavoitteisiin. Tavoitteiden toteutumista seurataan kausikoosteissa sekä 3-6 kk välein, vähintään kuitenkin asiakkaan seurantaneuvottelun yhteydessä.

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

Palveluntoteuttamissuunnitelman tekeminen on kirjattu asiakkaan palvelun mukaiseen palveluprosessiin. Yksikön vastuuhenkiö vastaa siitä, että jokaisella asiakkaalla on toteuttamissuunnitelma ja sitä päivitetään edellä mainitun mukaisesti.

Satakunnan avopalveluyksikön menettelyt muistutusten käsittelyssä

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

Muistutuksen vastaanottaja ja sen käsittelystä vastaava henkilö:

Krista Kenttä, avopalvelupäällikkö, p. 050-4091179

krista.kentta@sospro.fi

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle?

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 14 vrk

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

Muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään välittömästi / mahdollisimman pian (riskitasosta riippuen) käsittelyyn esim. poikkeaman teko ja asiaan otetaan mukaan tarvittaessa työsuojeluhenkilöstöä.

Tarvittaviin toimenpiteisiin ryhdytään mahdollisimman pian riskitason arvioinnin jälkeen, asiaa seurataan ja tarvittaessa ryhdytään muutostoimenpiteisiin. Asiat käsitellään yhdessä avopalveluiden johtajan kanssa ja esihenkilö informoi henkilökuntaa muutoksista. Myös kirjalliset ohjeistukset päivitetään ajantasaisiksi. Asiasta on ilmoitettava myös ko. hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

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

Muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään työryhmäkokouksissa sekä tarvittaessa avopalveluiden johtajan kanssa pidettävissä operatiivisissa kokouksissa. Mahdolliset toiminnan kehittämistä vaativat toimet kirjatan yksikön toimintasuunnitelmaan.

Henkilöstön käyttö ja riittävyyden varmistaminen

Sospron henkilöstö koostuu sosiaali-, terveys- ja kasvatusalan 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 yksikkön sijoitettujen lasten tarpeet.

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

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

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

perusteella jokaiseen työryhmään muodostetaan yksikön kasvuympäristöä tukevat osaamistavoitteet ja yhdessä sovitut koulutustoimenpiteet yksikön koulutussuunnitelmaan. Koulutussuunnitelma on osa yksikön toimintasuunnitelmaa. Osaamisen kehittämisen tukena henkilöstöllä sekä esihenkilöillä on laatujärjestelmään kuuluva prosessikaavio, jossa kuvataan toimenpiteet sekä ohjeet osaamisen kehittämiseksi henkilökohtaisella sekä työryhmätasolla.

Sospron täydennyskoulutusohjelma Sospro-Akatemia tuottaa yhteistyössä Tampereen Ammattikorkeakoulun TAMKin kanssa sosprolaisten täydennyskoulutuksen. Täydennyskoulutusohjelmaan kuuluu lastensuojelun substanssia tukevat opinnot, yksikön profiilin mukaiset erikoistumisopinnot sekä mahdollisuus syventää osaamista laajoissa opintokokonaisuuksissa.

Henkilöstön työhyvinvointi muodostuu hyvästä johtamisesta, osaavasta ja aikaansaavasta työtiimistä, työn ja muun elämän yhteensovittamisesta, yhteisesti sovituista pelisäännöistä sekä terveyttä edistävistä 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 toimintatapoje, ohjeistusten ja käytäntöjen kehittämisestä vastaa kokonaisuudessaan yksikön vastuuhenkilö.

Satakunnan avopalveluyksikön henkilöstö ja sen riittävyyden seuranta

Palveluyksikön henkilöstömäärä, rekrytointiperiaatteet ja vuokratyövoiman käytön periaatteet:

Satakunnan avopalveluyksikössä työskentelee 5 sosionomia ja 1 lähihoitaja. Vuokratyövoimaa ei käytetä.

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

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

Työntekijöiden ammattioikeudet tarkistetaan JulkiSuosikista tai JulkiTerhikistä. Työntekijä toimittaa työsuhteen alussa lasten kanssa työskentelevän rikosrekisteriotteen.

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

Ennen työsopimuksen allekirjoitusta varmistetaan työntekijöiden todistukset koulutuksesta ja työtokokemuksesta. Riittävä osaaminen varmistetaan kattavalla, suunnitelmallisella perehdytyksellä, johon käytetään Sospron avopalveluiden perehdytyskorttia. Osaamista tarkastetaan lisäksi perehdytyksen seurantapalaverissa koeajan arvioinnissa ja sen jälkeen vuosittain kehityskeskusteluissa jotka pohjautuvat osaamisen arviointiin sekä onnistumisen arviointikeskusteluissa, jotka pohjautuvat kehityskeskusteluiden tavoitteisiin. Sospro järjestää täydennyskoulutusta vähintään 2-3 päivää vuodessa ja koulutusten teemat pohjautuvat yksikön tapeisiin. . Koulutuskokonaisuudet suunnitellaan aina vuodeksi eteenpäin yksikön toimintasuunnitelman koulutusssuunnitelmaan.

Riittävä kielitaito varmistetaan rekrytointivaiheessa. Kaikilla työntekijöillä tulee olla hyvä suomen kielen suullinen ja kirjallinen taito.

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

Kotiin annettavissa palveluissa henkilöstön määrä ja riittävyys varmistetaan asiakkaiden määrän ja tarpeen mukaan sekä työparityöskentelyllä. Pääsääntöisesti tiimin ulkopuolisia sijaisia ei käytetä. Poikkeustilanteissa pyritään rekrytoimaan entisiä työntekijöitä sijaisiksi.

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

Työsuhde alkaa perehdyttämisellä ja työntekijä kuittaa perehdytyksen saaduksi. Perehdytykseen palataan vielä ennen koeajan päättymistä. Ammatillinen täydennyskoulutus suunnitellaan yksikön toimintasuunnitelmaan vuosittain. Myös säännöllisellä työnohjausella varmistetaan ammattitaidon ylläpitoa.

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

Opiskelijoiden oikeus työskennellä varmistetaan aina puitesopimusten ehtojen mukaisesti. Satakunnan avopalvelut ei pääsääntöisesti palkkaa opiskelijoita. Harjoittelussa opiskelijat saavat asianmukaista ohjausta.

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

Henkilöstön osaamista seurataan

- toimintasuunnitelman koulutussuunnitelmassa

- 1+1 keskusteluissa

- kehityskeskustelujen ja onnistumisen arvioinnin keskustelujen avulla

- tavoiteellisen työnohjauksen tuella

Henkilöstön asianmukaisuutta seurataan

- pokkeamahallinnnan kautta

- asiakkaan toimintakykymittareiden kautta

- asiakaskokemuskyselyjen kautta

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

Töiden organisoinnille pyritään varaamaan säännöllisesti aikaa ja määrätyt toimenpiteet on kalenteroitu säännöllisesti tapahtuviksi, jotta kuormitusta ei tulisi. Mikäli arjessa tulee poikkeustilanteita, jotka haastavat esihenkilötyöhön liittyviä aikatauluja, priorisoidaan töitä yhdessä avopalvelujohtajan kanssa.

Satakunnan avopalveluyksikön monialainen yhteistyö

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

Mikäli asiakas tarvitsee koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja muilta palveluntuottajilta, sovitaan palveluista ja yhteydenpidosta erikseen kyseisten palveluntuottajien ja asiakkaan kanssa.

Toimitilat ja välineet

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

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

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

Satakunnan avopalveluyksikön toiminassa käytettävät tilat ja välineet

Yksikön käytössä olevat tilat, välineet ja ympäristö:

Satakunnan avopalveluiden tilat sijaitsevat rauhallisella alueella Porin keskustan tuntumassa, puistojen risteyksessä, hyvien kulkuyhteyksien päässä, mahdollisuudella pysäköidä auto maksuttomasti. Samalla tontilla sijaitsee Käpylän sijaishuollon yksikkö.

Satakunnan avopalveluiden käytössä on kuusi (6) tukiasuntoa. Tukiasunnot sijaitsevat toimitilojen kanssa samassa rakennuksessa. Neljä tukiasunnoista on yksiöitä ja kaksi kaksioita. Toinen kaksioista on varustettu myös omalla sisäänkäynnillään ja se voi toimia myös pienen perheen asuntona. Jokaisessa asunnossa on asianmukaiset keittiö- ja peseytymis- ja wc-tilat. Asuntojen vuokrasopimuksissa noudetaan vuokralakia ja vuokrien hinnat ovat aina KELAN asumistuen rajojen mukaiset.

Satakunnan avopalveluiden toimitilat on suunniteltu vastaamaan tarjottuja palveluja. Asiakastapaamisten käytössä olevat toimintatilat käsittävät kaksi keittiöllistä tilaa, jotka voidaan yhdistää suuremmaksi kokonaisuudeksi. Toimitiloissa on tukiasuntolaisia varten pyykkikone, jonka avulla opetellaan yhteisesti pyykkihuoltoa. Molemmissa toimintatiloissa on wc. Henkilökunnan käytössä on erillinen wc/suihkutila sekä toimistotila. Avopalvelupäälliköllä on oma toimistotila.

Toimintaympäristön työtiloiksi voidaan luokitella myös asiakkaiden kodit sekä kotiympäristöt työn luonteen vuoksi. Lisäksi avopalveluiden yksikössä on neljä autoa jotka ovat osana työympäristöä kotiin annettavien palveluiden työmatkoilla. Työautojen turvallisuutta, kulutusta, toimivuutta, katsastuksia, huoltovälejä ym. seurataan yksikössä vastuuhenkilön toimesta, mutta myös yhtiötasoisesti talousjohtajan kanssa. Tällöin pystytään vähintään vuosittain tarkastamaan, onko tarvetta auton uusimiselle.

Työntekijät on perehdytetty autojen käyttöön, tankkaamiseen, siistinä pitämiseen ja näistä keskustellaan myös yksikön työryhmäpäivissä. Autolla kuljetetaan asiakkaita vain siinä tapauksessa että asiakkaan puitesopimus tai sopimus antaa tähän mahdollisuuden ja alaikäisten asiakkaiden kanssa kuljetuksesta on sovittu sekä sosiaalityöntekijän kanssa että huoltajan kanssa kirjallisesti. Jokaisessa autossa on ensiaputarvikkeet ja näiden kunto ja täydennystarve arvioidaan aina riskikartoituksen yhteydessä. Työntekijät on perehdytetty kertomaan kaikista akuuteista autojen kuntoon liittyvistä seikoista esihenkilölle välittömästi.

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

Tilojen käyttöä arvioidaan palveluittain. Päivittäisellä havainnoinnilla, riskikartoituksella ja turvallisuuskävelyllä arvioidaan tilojen soveltuvuus ja turvallisuus. Kiinteistöön liittyvissä puutteissa otetaan välittömästi yhteyttä huoltoyhtiöön ja tarvittaessa kiinteistön omistajaan.

Asiakkaiden kotien turvallisuustilanne arvioidaan mahdollisuuksien mukaan jo ennen tapaamista mutta viimeistään tapaamiselle mentäessä. Asiakkailla on tiedossa että kotitapaamisilla ei tule olla paikalla ylimääräisiä henkilöitä ja tapaamisia ei järjestetä jos asiakas vaikuttaa päihtyneeltä tai aggressiiviselta. Näissä tapauksissa tapaaminen voidaan myös keskeyttää. Avopalvelupäällikkö tai toinen kollega on mahdollista ottaa mukaan tapaamiselle uuden asiakkuuden kanssa.

Autojen tilannetta seurataan jatkuvasti ja säännöllisesti myös yhtiön talousjohtajan kanssa. Sosprolla on kirjattu ohjeet, milloin auto tulee vaihtaa uuteen. Työntekijät ilmoittavat autossa mahdollisesti olevista ongelmista välittömästi esihenkilölle ja esihenkilö ottaa yhteyttä huoltoon ja vakuutusyhtiöön.

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

Turvallisuustarkastukset toteutuvat vähintään Sospron vuosikellon mukaisesti. Mikäli turvallisuustarkastuksissa tai niiden välillä huomioidaan poikkeamia tai puutteita, ne korjataan viiveettä itse tai kiinteistöhuolto Kotikadun toimesta tai kiinteistön omistajan toimesta. Sammutinhuolto Presto Oy huollattaa sammuttimet säännöllisesti sopimuksen mukaisesti.

Tehdyt tarkastukset:

Sammutinhuolto: 15.10.2024.

Palotarkastus: 30.9.2026. Ei huomautettavaa.

Terveystarkastus: 6.8.2026. Ei huomioita.

Satkunnan HVA:n suunniteltu Ohjaus- ja valvontakäynti: 12.3.2026.

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

Perehdytyksen yhteydessä tutustutaan ja perehdytään tiloihin, autoihin, tietoturvasuunnitelmaan ja muuhun välineistöön. Vuosittaisella turvallisuuskävelyllä vahvistetaan osaamista. Henkilöstö koulutetaan alkusammutuskoulutukseen.

Millaisia riskejä yksikön tilojen tai välineiden käyttöön on tunnistettu?

Satakunnan avopalvelut tuottavat kotiin annettuja palveluita. Työntekijät perehdytetään turvalliseen kotikäyntiin. Henkilökunnalle on ohjeistus työpuheluiden käymiseen julkisilla paikoilla tai handsfree -toiminnon kautta niin, että yksityisyyden suoja toteutuu. Tilojen käyttöön on tunnistettu riskinä asiakkaiden kotona tehtävä työ jonka turvallisuuteen on perehdytetty muun muassa "turvallinen kotikäynti" -ohjeen mukaan.

Yksikön tilojen käyttöön on tunnistettu riskeinä mm. asiakkaan tietosuojaan liittyvät asiat, jonka vuoksi toimitiloissa on päätetty pitää yksikön ulkopuolisten asiakkaiden tapaamisia vain yhden asiakkaan tapaamisia kerrallaan.

Toimitilojen liittyen riskeihin on tunnistettu ulkoalueiden turvallisuuteen liittyen riskit esimerkiksi liukastumiseen joita pyritään estämään huoltoyhtiön kanssa tiivistetyllä yhteistyöllä. Ulkoalueiden riskinä on tunnistettu myös

ulkopuoliset ihmiset, jotka kulkevat pihan poikki. Tätä pyritään hallitsemaan aidalla sekä ulkoalueen tarkkailemisella. Autoihin liittyviä riskejä on tunnistettu ja pyritään välttämään autojen huoltovälien tiivistämisellä sekä ohjeistuksilla akuuttien tilanteiden autojen huolloista.

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

Tilojen ja välineiden ylläpito ja huolto toteutetaan arjessa. Mikäli epäkohta on heti hoidettavissa, se hoidetaan itse tai tilataan huoltoyhtiö Kotikatu paikalle. Epäkohtailmoitukset tehdään IMS -poikkeamajärjestelmän kautta ja ne käsitellään omassa työryhmässä sekä avopalvelujohtajan kanssa. Mikäli epäkohta vaatii erityisiä toimenpiteitä, niihin ryhdytään ja asiasta tiedoitetaan tarvittaessa asiakkaita ja asiakkaan asioista vastaavaa sosiaalityöntekijää. Riskikartoituksella voidaan asioihin puuttua ennakoivasti.

Yksikön autot huolletaan ja katsastetaan aina ajallaan. Aurojen katsastusajankohdat on merkitty esihenkilöiden ja talousjohtajan yhteiseen tiedostoon, jotta voidaan tarkastaa niiden ajankohta.

Tukiasuntojen kunto silmäillään aina kotikäyntien yhteydessä ja uuden asiakkaan muuttaessa asunnon kunto tarkastetaan aina seuraavaa muuttajaa varten. Asunto (pinta)remontoidaan aina tarpeen mukaan ja isommista remonttitarpeista keskustellaan kiinteistön omistajan kanssa.

Teknologiset ratkaisut

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

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

Muut teknologiset laitteet tukevat välillisesti palvelutoimintaa, kuten laadunhallintaan, henkilöstö- ja taloushallintoon tarkoitetut it-järjestelmät sekä kulunvalvontaan ja turvallisuuteen liittyvät laitteet. Yksikön esihenkilö 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 esihenkilö. Teknologisten ratkaisuiden toimivuudesta, ohjeistuksista ja käytännöistä vastaa kokonaisuudessaan vastuuhenkilö.

Satakunnan avopalveluyksikön teknologiset ratkaisut ja niiden käyttö

Mitä kulunvalvontaan tai turvallisuuteen tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Sosprolla on kameravalvonnan tietosuojarekisteri, joka löytyy sospro.fi nettisivuilta. Rekisteröidyllä on oikeus nähdä kameravalvonnan rekisteriseloste hänen sitä pyytäessä. Tallentavasta kameravalvonnasta ilmoitetaan kyltein, jotka on asennettu kameravalvonnan välittömään läheisyyteen.

Palohälyttimien toiminnasta vastaa kiinteistön omistaja. Vuokra-asuntojen haltijat ovat velvollisia ilmoittamaan avopalvelupäällikölle tai Satakunnan avopalveluiden henkilökunnalle, mikäli palohälyyttimien toiminnassa tai muussa ilmenee poikeavaa.

Satakunnan avopalvelut tuottavat kotiin vietäviä palveluja. Kotikäyntien turvallisuutta tuetaan puhelimissa olevilla 112 sovelluksilla.

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

Asiakkailla ei ole yksikön hankkimia teknologisia ratkaisuja.

Lääkinnälliset laitteet

Sospron palveluyksiköissä tuetaan asiakkaan oikeutta saada tarvitsemansa terveydenhuollon kiireettömät sekä kiireelliset palvelut. Kaikki asiakkaat ovat julkisen terveydenhuollon piirissä. Palvelun sisällön mukainen lääkehoito on kuvattu tarvittaessa erillisessä 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 yksiköissä 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 ovat muun muassa verensokerimittari, alkometri, verenpainemittari, Covid-19 testit, lapsen /nuoren insuliini pumppu, suu- ja nenäsuojat. Mikäli lääkinnällisessä laitteessa on yksilöllinen laitetunniste (Unique Device Identification, UDI) eli lääkinnälliseen laitteeseen liittyvä yksilöllinen numero- tai kirjainkoodi, merkitään tämä laite ja koodi lääkehoitosuunnitelmaan. Koodin avulla tietyt markkinoilla olevat laitteet voidaan tunnistaa yksiselitteisesti, ja niiden jäljitettävyys helpottuu.

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

Satakunnan avopalveluyksikön lääkinnälliset laitteet

Miten asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asiakassuunnitelmapalaverissa kartoitetaan asiakkaan työskentelytarpeet ja tarvittava verkostoyhteistyö toimintakyvyn tueksi. Palvelun toteuttamissuunnitelmaan kirjataan tarpeet ja tavoitteet yhdessä asiakkaan. Asiakkaan kanssa työskentely pyritään toteuttamaan toiminnallisina ympäristöissä, jotka vastaavat asiakkaan tarpeita. Vastuuohjaaja on asiakkaan luvalla yhteydessä asiakkaan verkostoihin tarvittaessa.Tapaamisilla asiakkaita ohjataan ja heidän kanssaan tehdään fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistämiseen liittyviä asioita jokaisen tarpeista ja lähtökodista käsin asiakassuunnitelman mukaisesti. Heitä ohjataan harrastuksen ja mielekkään tekemisen pariin sekä vahvistetaan heitä osalliseksi oman elämänsä päätöksiin ja yhteiskunnan jäseniksi.

Tavoitteiden toteutumista seurataan raportoinnilla asiakastietojärjestelmä Nappulaan. Kuntouttavan toiminnan havainnointia ja arviointia tapahtuu arjessa vuorovaikutuksessa asiakkaan ja työntekijän välillä. Asiakkaan kanssa täytetään myös toimintakykymittaria noin kolmen kuukauden välein. Toimintakykymittarissa asiakas ja työntekijä arvioivat asiakkaan toimintakykyä eri osa-alueilla. Tulosten perusteella paneudutaan asiakkaan haasteisiin ja kuntoutumista voidaan arvioida vertaamalla asiakkaan kokemusta aikaisempaan.

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot:

Krista Kenttä, krista.kentta@sospro.fi

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Ennaltaehkäisy tapahtuu huolellisen ja ohjeistetun viikkosiivouksen kautta. Yksikössä on erilliset hygienia-ohjeistukset henkilökunnalle ja myös asiakkaita ohjataan hygienia-asioissa. Asiakkaita ei tavata sairaana, jotta tarttuvat sairaudet eivät leviä henkilökunnan ja muiden asiakkuuksien välillä. Influenssa- ym. tautiepidemia-aikoina hygieniakäytäntöihin kiinnitetään erityistä huolellisuutta.

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden käyttö on ohjeiden ja velvoitteiden mukaista ja niistä tehdään tarvittessa asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset?

Yksikön ainoa terveydenhuoltoon liittyvä tarvike on ensiapu-pakkaukset. Ensiaputarvikkeet sijaitsevat sekä yksikön toimitiloissa että kussakin autossa. Koulutus ensiaputarvikkeiden käyttöön tulee Ea-koulutusten myötä ja ensiapupakkauksissa on myös lista tuotteista joita ne sisältävät. Yksikön vastuuhenkilö vastaa siitä, että ensiapupakkaukset täytetään ja tarkastetaan säännöllisesti.

Henkilöstö on perehdytetty tekemään vaaratilanneilmoitukset ja poikkeama jos ensiapupakkauksissa havaitaan puutteita.

Yksikkö ei vastaa asiakkaiden omissa kodeissa olevista lääkinnällisistä laitteista.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Krista Kenttä 0504091179.

Satakunnan avopalveluyksikön asiakkaiden hyvinvointia tukevat käytännöt

Miten toimitilojen siivous on järjestetty?

Satakunnan avopalveluyksikön yleiset tilat ja tukiasuntoihin vievät rappukäytävät siivoaa kerran viikossa siivousyritys. Tämän lisäksi ohjaajat huolehtivat toimiston ja elintarvikesäilytysten siisteydestä ja järjestyksestä sekä siivoavat yksiköiden tiloja erillisen suunnitelman mukaisesti ja tarvittaessa.

Asiakkaat asuvat omissa asunnoissaan. Ohjaajat eivät vastaa heidän asuntojen siivouksesta. Palvelujen mukaisesti ohjausta ja mallinnusta annetaan tarvittaessa.

Miten pyykkihuolto on järjestetty?

Ohjaajat huolehtivat mahdollisen yhteisen pyykin pesemisestä.

Asiakkaat huolehtivat itse pyykkihuollostaan ja ohjaajat antavat siihen tarvittaessa ohjausta.

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

Sospron tuottamat avopalvelut ja niiden toteuttamiseen liittyvät yhteiset työ- ja toimintatapamme on kuvattu prosesseina. Prosessi on joukko toisiinsa liittyviä toimenpiteitä ja niiden toteuttamiseen tarvittavia resursseja. Prosessikaaviot kertovat, miten työskentely kussakin palvelussa etenee. Kunkin palvelun prosessikaavion sisältöön on linkitetty työvaiheiden kuvaukset ja ohjeet erillisinä dokumentteina.

Työvaiheiden kuvausten ja erillisten ohjeiden linkittäminen prosessikuvaukseen helpottaa tiedon ja ohjeiden hakemista ja löytämistä, sekä niiden ajantasaisuuden ylläpitämistä. Prosessikaavioiden tavoitteena on näin auttaa jokaista työntekijää tunnistamaan tarkoituksenmukaiset ja oikea-aikaiset toimintatavat kunkin palvelun toteuttamisessa sekä ymmärtämään palvelu kokonaisuutena.

Tapaamiset asiakkaiden pyritään järjestämään monipuolisesti ja kattavasti heidän lähipalvelualueellaan, jotta he tulevat tietoisiksi erilaisista liikunta-, kulttuuri-, harrastus- ja ulkoilupaikka mahdollisuuksistaan. Toimintaraha mahdollistaa myös huokeisiin toimintoihin osallistumisen.

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

Perehdytyksessä käydään läpi puhtaanapidon, pyykkihuollon, elintarviketilojen ja toimiston siivous. Asiakkaat vastaavat itse oman kodin puhtaanapidosta ja pyykkihuollosta. Ohjausta annetaan tarvittaessa.

Asiakkaiden kanssa keskustellaan heidän mielenkiinnon kohteistaan esimerkiksi sosiaalisen hyvinvoinnin toteutumisen tueksi. Tavoitteiden toteutumista seurataan raportoinnilla asiakastietojärjestelmä Nappulaan. Kuntouttavan toiminnan havainnointia ja arviointia tapahtuu arjessa vuorovaikutuksessa asiakkaan ja työntekijän välillä. Asiakkaan kanssa täytetään myös toimintakykymittaria noin kolmen kuukauden välein. Toimintakykymittarissa asiakas ja työntekijä arvioivat asiakkaan toimintakykyä eri osa-alueilla. Tulosten perusteella paneudutaan asiakkaan haasteisiin ja kuntoutumista voidaan arvioida vertaamalla asiakkaan kokemusta aikaisempaan.

Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja

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

Tietoturvasuunnitelma

Sospron tietoturvasuunnitelma on laadittu vastaamaan Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) määräystä Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelun antajien, apteekkien ja itsenäisten ammatinharjoittajien, Kansaneläkelaitoksen sekä Kanta-välityspalveluiden tuottajien 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 esihenkilö/vastuuhenkilö. Tietoturvasuunnitelma on päivitetty 28.1.2026.

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. Asiakastietojen käsittelyn osalta noudatamme voimassa olevan lainsäädännön lisäksi rekisterinpitäjän antamia ohjeita ja ohjaamme asiakkaita olemaan yhteydessä suoraan sijoittavaan hyvinvointialueeseen asiakastiedon kirjaamiseen liittyvistä korjaus- ja muutostarpeista. Henkilöstö, myös lyhytaikaiset sijaiset, perehdytetään huolelliseen ja asianmukaiseen asiakastiedon käsittelyyn. Yksikön esihenkilö valvoo 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.

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

Asiakastietojärjestelmä myneva.nappula

Sosprossa asiakastiedon hallintaan ja dokumentointiin käytetään asiakastietojärjestelmä myneva.nappulaa myneva.nappulan kotisivut. Nappula on sosiaalihuollon asiakastietojen tallentamiseen ja käsittelemiseen tarkoitettu selainkäyttöinen asiakastietojärjestelmä. Nappulan tietojärjestelmäluokittelu on A ja se löytyy tietojärjestelmärekisteristä. Nappula on helppokäyttöinen ja luotettava työkalu, joka on suunniteltu erityisesti lastensuojelun sijais- ja avohuollon tarpeisiin. Lainsäädännössä tapahtuvat muutokset tuodaan Nappulaan ohjelmatoimittajan (myneva Finland oy) toimesta automaattisesti. Nappula on tietoturvallinen ja luotettava järjestelmä, jossa käyttöoikeuksia hallitaan henkilökohtaisilla käyttäjätunnuksilla, sekä työasema- ja organisaatiokohtaisilla varmenteilla. Suomessa ja Alankomaissa myneva on myös ISO 27001:2013 -sertifioitu.

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

Jokaisella työntekijällä 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 asiakastiojen kirjaamiseen liittyvien ohjeiden sisällöstä ja päivittämisestä vastaa Sospron laatujohtaja. Tietosuojaan liittyvien ohjeiden sisällöstö 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 esihenkilö. Yksikön laadukkaan asiakastiedon kirjaamiseen liittyvistä ohjeistuksista ja käytännöistä vastaa kokonaisuudessaan vastuuhenkilö.

Satakunnan avopalveluyksikön toimintatavat asiakastiedon käsittelyssä ja tietosuojan varmentamisessa

Miten työntekijät perehdytetään ja täydennyskoulutetaan asiakastyön kirjaamiseen sekä asiakastietojärjestelmän käyttöön?

Kaikilla työntekijöillä on omat henkilökohtaiset tunnukset asiakastietojärjestelmään ja näkyvyys vain niihin asiakkuuksiin, joiden kanssa kukin työntekijä työskentelee.

Sosprossa toimii koulutetut kirjaamisvalmentajat, jotka kouluttavat henkilöstön kirjaamiseen. Satakunnan avopalveluyksikön henkilöstö on koulutettu asiakastyön kirjaamiseen syksyllä 2024. Asiakastietojärjestelmän käyttöön työntekijät koulutetaan perehdytysvaiheessa.

Täydennyskoulutusta järjestetään sekä kirjaamisen että asiakastietojärjestelmän käytön osalta aina tarvittaessa. Kanta-siirtymään ja varmennekortteihin liittyvä koulutus on pidetty alkuvuonna 2026. Lisäksi 3/2026 esihenkilöt on koulutettu tekoälyn käyttöön sote-alalla. Syksyllä 2026 on edelleen palattu Kanta-kirjaamiseen ja dokumentointiin asiakkaiden siirtyessä Kantaan.

Työntekijöiden koulutusten ajantasaisuutta seurataan Velho-järjestelmän avulla, jonne käydyt koulutukset merkitään.

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

Avopalvelupäällikkö seuraa viikottain asiakastietojärjestelmän käyttöä. Avopalvelupäällikkö ohjaa ja opastaa tarvittaessa asiakastietojärjestelmän käytössä.

Työntekijöillä on käytössä asiakastietojärjestelmän mobiilisovellus, mikä mahdollistaa käytön ajantasaisuuden. Olemme sopineet kirjaamiseen ja muiden merkintöjen osalta toimintatavat, joita kaikki työryhmän jäsenet noudattavat.

Työntekijät ovat osallistuneet kirjaamisvalmennuskoulutukseen, missä mm. on perehdytty kirjaamiseen yhdessä asiakkaan kanssa.

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?

Avopalvelupäällikkö huolehtii arjessa, että henkilöstöllä on riittävä perehdytys ja osaaminen asiakastiedon kirjaamiseen sekä tietojärjestelmien 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.

Yksikön teknologisiin ratkaisuihin liittyvien toimintatapojen noudattamista ohjaa ja valvoo avopalvelupäällikkö. Teknologisten ratkaisuiden toimivuudesta, ohjeistuksista ja käytännöistä vastaa kokonaisuudessaan avopalvelupäällikkö. Avopalvelupäällikkö tekee myös vuosittain lokitarkastuksen Nappula - asiakastietojärjestelmään. Lokitarkastuksen avulla seurataan että vain asiayhteyden omaava henkilö on käsitellyt ko. asiakkaan tietoja. Lokitarkastu on tehty viimeksi 3/2026 ja siinä ei löytynyt poikkeamia.

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

Asiakastietojen käsittelyä seurataan yksikössä vuosittaisella lokitarkastuksella Nappula - asiakastietojärjestelmästä.

Jos tietojärjestelmien olennaisissa vaatimuksissa havaitaan poikkeamia, on niistä ilmoitetteva välittömästi järjestelmän tuottajalle. Jos poikkeamasta on mahdollisuutta tulla riskiä asiakkaan asiakas-tai tietoturvalle, tehdään ilmoitus myös asiakkaalle, hyvinvointialueelle ja lupa- ja valvontavirastolle. Henkilötietojen tietoturvaloukkaksista ilmoitetaan aina myös Sospron tietosuojavastaavalle sekä tietosuojavaltuutetun toimistoon https://tietosuoja.fi/etusivu.

Sospron järjestelmien pääkäyttäjät huolehtivat virhe- ja ongelmatilanteissa tiedonvälityksestä it-järjestelmän ja yksikön henkilöstön välillä. Ensisijaisesti tiedonvälitys tapahtuu sisäisen intranetin kautta ja kiireellisissä tilanteissa tieto välitetään puhelimitse.

Mikäli tietoverkko kaatuu, pystyvät työntekijät tekemään asiakaskirjauksia Nappula-Mobiilin kautta. Mikäli häiriötilanne estää asiakastietoon liittyvän kirjaamisen kokonaan, tieto kirjataan manuaalisesti ja kun järjestelmäongelma ratkeaa, kaikki tieto siirretään asiakastietojärjestelmään ja muut muistiinpanot poistetaan.

Työntekijät ilmoittavat havaitsemistaan poikkeamista IMS-järjestelmässä sekä suoraan avopalvelupäällikölle tilanteen niin vaatiessa. Työntekijät voivat olla yksittäisissä häiriötilanteissa yhteydessä myös suoraan IT-tukeen Elisa Oy:lle.

Ilmoitukset käsitellään poikkeamanhallinnan raportoinnin jälkeen sekä avopalveluiden tiimissä ja tarpeen mukaan myös avopalvelujohtajan kanssa.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Sospro-konsernin tietosuojavastaavana toimii Satu Silanto (tietosuojavastaava@sospro.fi, satu.silanto@sospro.fi , p. 040 7513 412).

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

Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Asiakkaiden osallisuus

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

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

Asiakaskokemuksen ja -palautteen huomiointi

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

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

Asiakaskokemuskyselystä 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 sosiaalityöntekiöiden 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 esihenkilö vastaa siitä, että viranomaispalaute on käsitelty koko henkilöstön kanssa ja he ovat tietoisia päivitetyistä yksikkökohtaisista tai Sospron kaikkia yksiköitä koskevista ohjeistuksista.

Henkilöstökokemuksen ja -palautteen huomiointi

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

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

Palautteen huomiointi omavalvonnassa

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

Satakunnan avopalveluyksikön toimintatavat palautteiden huomioimiseksi

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

Jatkuvaa arjen palautetta pyydetään sekä suullisesti että asiakaskokemusmittarin avulla asiakastapaamisten yhteydessä sekä asiakkailta heidän huoltajiltaan että sosiaalityöntekijöiltä.

Yhdessä asiakkaan kanssa suunnitellaan uusia toimintatapoja saadun palautteen mukaan. Palaute hyödyntää laadunvalvontaa ja palvelujen kehittämistä.

Henkilöstö osallistuu omavalvonnan ja laadun kehittämiseen jatkuvasti ja omavalvontasuunnitelmaa tarkastellaan yhdessä työryhmän kanssa vähintään kolme kertaa vuodessa.

Kaikki asiakaspalautteet käsitellään sekä työryhmäpalavereissa että avopalveluiden johtajan kanssa kolmen kuukauden välein.

Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

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

Palveluyksikön riskienhallinta

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

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

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

Asiakaskohtainen riskien hallinta

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

Riskien tunnistaminen

Parannamme laatua ja varmistamme asiakasturvallisuutta tunnistamalla jo etukäteen niitä työvaiheita sekä tilanteita, joissa palvelun laatu tai asiakasturvallisuus voi vaarantua. Siksi dokumentoimme jokaisen haittatapahtuman ja läheltä piti -tilanteen poikkeamailmoituksena. Poikkeamalla tarkoitamme toimintaamme liittyvää epäkohtaa, uhkaa ja vaaratilanteita sekä henkilöstön, että asiakkaiden oikeuksiin liittyviä loukkauksia. Poikkeaman aiheena voi olla palvelumme laatu-, turvallisuus-, lääkehoito-, tietosuoja-asiat tai epäasiallinen käytös tai häirintä.

Laatupoikkeamina tunnistamme asiakastyöhömme liittyviä epäkohtia, jotka voivat liittyä esihenkilötyöhön ja johtamiseen, kuten esimerkiksi henkilöstön käytöstä sovituista 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 sovituista 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 henkilöstömme henkilötietojen käyttöön liittyviä loukkauksia sekä läheltäpititilanteita, kuten esimerkiksi asiakasasiakirjojen käsittelyyn liittyviä poikkeamia.

Raportoidut poikkeamatilanteet luokitellaan vakavuusasteikolla, lievä, vakava ja kriittinen ja jokaisen poikkeaman osalta tehdään riskiarviointi, kuinka todennaköisesti 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 keskusteluilmapiiri, jossa eri tasoisia havaittuja poikkeamia uskalletaan tuoda esiin ja niistä keskustellaan säännöllisesti yhdessä, jotta löydämme oikeat korjaavat toimenpiteet ja toimintatavat.

Riskienhallinnan keinot ja seuranta sekä toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Poikkeamien hallinnan malli

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

Jokainen Sospron työntekijä voi ilmoittaa havaitsemastaan poikkeamasta Ilonassa olevilla poikkeamatyypin 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 työrymän 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 konsernihallinon 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.

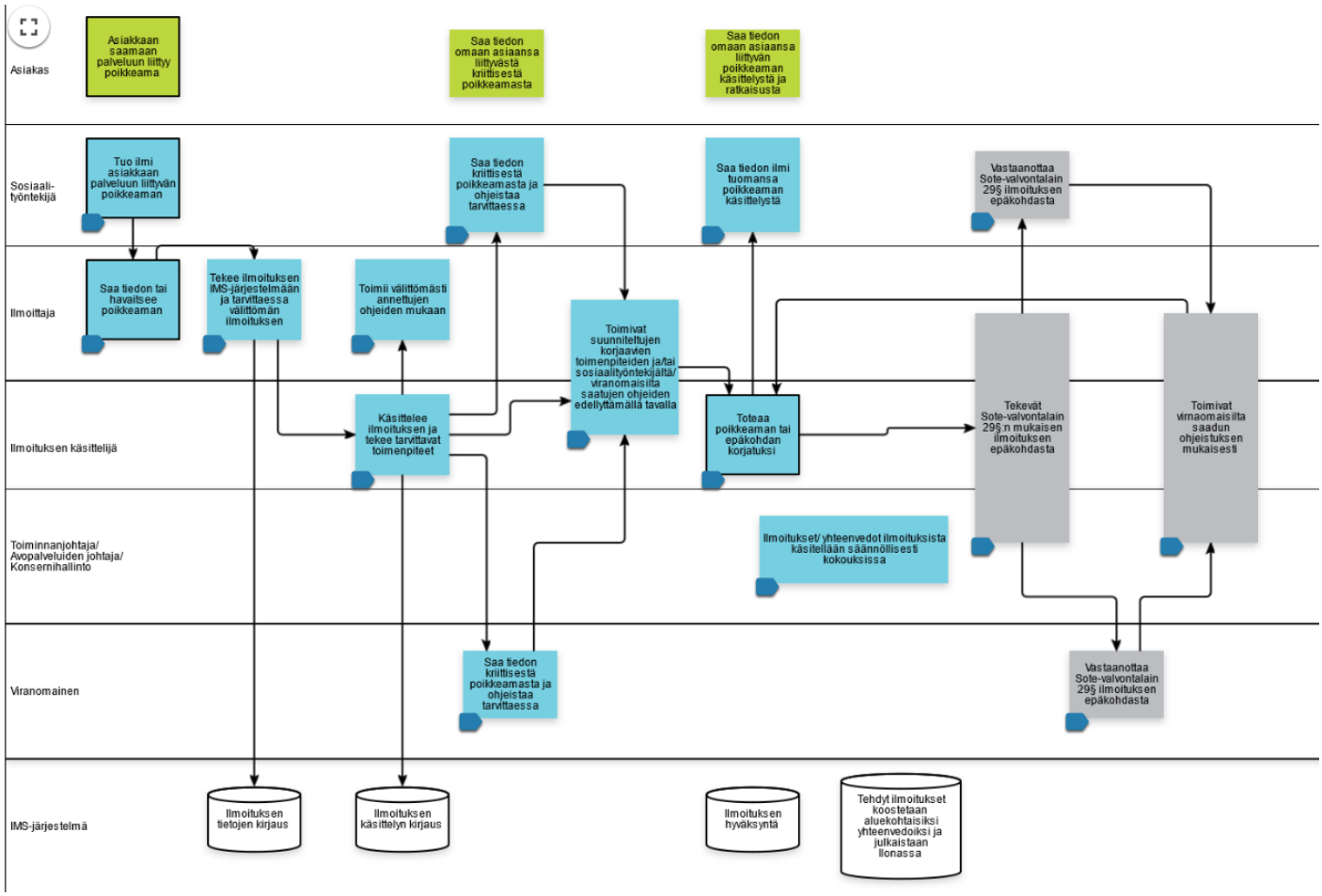
Työryhmäkokouksissa henkilöstön kanssa läpikäydyt korjaavat toimenpiteet ja niiden toteuttamissuunnitelma, kirjataan kokouksen pöytäkirjaan, jotta koko henkilöstö saa sovituista asioista tiedon. Kokouksen pöytäkirjaan kirjataan myös tavoiteaikataulu, milloin uusi toimintatapa tai ohje otetaan käyttöön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

Työryhmän esihenkilö 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.

Henkilöstöllä on sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain 29§:n mukaan velvollisuus ilmoittaa välittömästi toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet palvelun järjestäjälle sekä valvontaviranomaiselle. Ilmoitusvelvollisuus koskee myös tilanteita, jos asiakkaaseen kohdistuvaa poikkeamaa ei saada, syystä tai toisesta, Sospron omassa organisaatiossa korjatuksi. Poikkeamien hallinnan prosessi pitää sisällään ohjeet palvelun järjestäjälle sekä valvovalle viranomaiselle tehtävän ilmoituksen tekemisestä sekä lomakkeen, jolla epäkohtailmoitus tehdään. Poikkeaman havainneen henkilön esihenkilö tukee näissä tilanteissa ilmoituksen tekemistä ja ohje pitää sisällään maininnan, ettei ilmoituksen tehneeseen saa missään olosuhteissa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tai rangaistusta.

Poikkeamien hallinta- prosessimme



Poikkeamien, ohjauksen ja palautteiden vaikutus toiminnan suunnitteluun ja omavalvontaan

Mikäli työryhmäkokouksista ja/tai esihenkilöiden käsittelystä nousee esiin poikkeamiin liittyviä kehityskohteita, jotka vaikuttavat koko yksikön toiminnan kehittämiseen, esimerkiksi osaamisen kehittämiseen tai jonkun työvälineen käyttöönottoon, asia nostetaan yksikön toimintasuunnitelmaan turvallisuusosion kehittämiskohteeksi. Toimintasuunnitelmassa kehityskohteelle tunnistetaan tavoitteita ja niiden toteutumiseksi toimenpiteitä sekä toimenpiteiden toteutumiselle vastuuhenkilö ja tavoiteaikataulu. Työryhmäkokouksissa seurataan toimintasuunnitelman tavoitteiden toteutumista säännöllisesti kolmen kuukauden välein.

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

Poikkeamien hallinnan prosessin sekä siihen liittyvien toimintatapojen läpikäynti on osa jokaisen sosprolaisen perehdytystä. Poikkeamien havaitseminen, niistä ilmoittaminen, niiden käsittely vastuuhenkilön toimesta, korjaavien toimenpiteiden tunnistaminen ja kehittämistoimenpiteistä sopinen sekä näiden yhteinen käsittely työryhmissä ovat osa jokapäiväiväistä toimintaamme. Poikkeamien 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 edistävistä 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
- 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

Satakunnan avopalveluyksikön riskienhallinta

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

Avopalvelupäällikkö Krista Kenttä

Mitkä ovat asiakasturvallisuuden kannalta toiminnan keskeiset riskit?

Työn luonteeseen ja toimintaan liittyvät riskit ja epäkohdat ovat yleisesti henkilöstömme tiedossa ja tunnistamme yhdessä tiloihin ja
toimintaympäristöön liityviä turvallisuusriskejä.
Riskejä tunnistetaan yksikköhtaisesti riskienarvioinnin työkalulla, Poikkeamien hallinnan mallin mukaisilla epäkohtahavainnoilla sekä asiakas- ja viranomaispalautteen perusteella. Riskeihin varautuminen toteutetaan Sospron yksikkökohtasten valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelmien avulla. Suunnitelmat laaditaan henkilöstön
kanssa yhteistyössä ja ne päivitetään vähintään kerran vuodessa, jolloin toteutetaan myös toimitilojen turvallisuuskävely yhdessä henkilöstön kanssa. Sospron avopalvelujen toimintaan liittyvät riskit arvioidaan jokaisen palvelun osalta erikseen.

Asiakasturvallisuuteen isoimmin liittyvät riskit koskevat asiakkaan omaa vointia ja muun muassa palveluihin ohjautumista ja sitä että asiakas saa tarvitsemansa palvelut esimerkiksi terveydenhuollon puolelta.

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

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

Työryhmä on koulutettu kotiintehtävän työn riskien tunnistamiseksi. Säännöllisissä palvereissa käymme läpi esille nousseet riskit ja mietimme niiden ehkäisyä.

Työryhmä miettii ja sopii tarvittaessa yhteisen toimintatavan riskin estämiseksi tai toimintaohjeet riskin sattuessa. Tapahtuneet poikkemat työntekijä ilmoittaa poikkeamailmoituksella, jotka käsitellään yhteisesti työryhmän viikkopalvereissa, jos poikkeaman laatu sen mahdollistaa (ei salassapidettävä henkilökohtainen poikkeama).

Lisäksi avopalveluohjaajat pyrkivät auttamaan asiakasta palveluohjauksen keinoin niin, että asiakas saa tarvitsemansa palvelut esimerkiksi terveydenhuollon puolelta.

Miten tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit hallitaan?

Huolehtimalla tilojen riittävästä ja säännöllisestä puhtaudesta. Emme tapaa asiakkaita heidän ollessa kipeinä. Tiloissamme on käsienpesu mahdollisuus asiakkaille sekä käytössä käsidesiä.

Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaiset ja toimijoiden kanssa?

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. Sosprolla on yhteinen työsuojelupäällikö, joka johtaa Sospron eri alueiden työsuojeluvaltuutetuista sekä varavaltuutetuista koostuvaa työsuojeluorganisaatiota. Sospron turvallisuuskokonaisuuden kehittämistä johtaa työsuojelupäälliköstä, laatu- ja kuntoutusjohtajista koostuva Turvallisuuden johtoryhmä. Turvallisuuden johtoryhmä työskentelee tiiviisti yksiköiden asiakas-, henkilöstö- ja tilaturvallisuudesta vastaavien esihenkilöiden kanssa ja tukee esihenkilöitä riskienarvioinnin sekä turvallisuutta edistävien toimintatapojen kehittämisessä. Jokaisen yksikön esihenkilö vastaa oman yksikön asiakasturvallisuuden toteuttamisesta yksikön omavalvontasuunnitelmaan kirjattujen käytäntöjen mukaisesti.

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

Henkilöstön havaitsemat poikkeamat käsitellään aina työrymän lähiesihenkilön toimesta, ellei ilmoituksen tekijä ole halunnut merkitä vastuuhenkilöksi jotain toista esihenkilöä tai konsernihallinnon asiantuntijan. Ilmoituksen vastuuhenkilöksi nimetty henkilö harkitsee tarvitseeko hän ilmoituksen käsittelyyn mukaan oman esihenkilönsä tai jonkun muun konsernihallinon asiantuntijan. Ilmoituksen 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 esihenkilöiden toimesta ja sovitaan millaiset välittömät korjaavat toimenpiteet ja ohjeet henkilöstölle tiedotetaan.

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

Kouluttamalla henkilöstö käyttämään Sospron poikkeaman hallintaa perehdytysvaiheessa ja aina tarvittaessa. Säännöllisissä työryhmäpalaverissa seurataan riskienhallintaa ja pidetään sitä puheissa.

Miten varmistetaan henkilöstön tietoisuus ilmoitusvelvollisuudestaan?

Kouluttamalla jo perehdytyksessä työntekijöitä, informoimalla riittävän usein ja säännöllisissä palaverissa ottamalla puheeksi. Henkilöstö ja palveluntuottaja on tietoinen ilmoitusvelvollisuudesta valvontalain 29 pykälän mukaisesti. Henkilöstön on ilmoitettava viipymättä yksikön vastuuhenkilölle, jos hän saa tietoonsa tai huomaa sosiaalipalvelujen tuottamisessa asiakkaan oikeuksiin tai asemaan vaikuttavan epäkohdan. Lisäksi valvontaviranomaiselle on viipymättä ilmoitettava asiakasturvallisuutta vaarantavat tapahtumat tai tilanteet joita ei kyetä välittömästi korjaamaan omavalvonnan toimin.

Miten riskienhallinnan toimivuutta konkreettisesti seurataan ja arvioidaan?

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.

Miten hygieniaohjeiden ja infektiotorjunnan toteutumista seurataan?

Asiakkaat vastaavat itse hygieniatasostaan. Annamme ohjeita, neuvomme ja opastamme hyvien hygieniakäytäntöjen toteutumiseksi.

Yksikön omat riskienhallintaan liittyvät ohjeistukset:

Työntekijöiden kanssa käydään perehdytyksessä läpi Sospron riskienhallinta ja toimintaohjeet. Työntekijä tekee poikkeamailmoituksen IMS-järjestelmään ja asian niin vaatiessa on suoraan yhteydessä esihenkilöön.

Satakunnan avopalveluyksikölle ostopalveluna ja alihankintana tuotetut palvelut ja niihin liittyvät omavalvontakäytännöt

Yksikön 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, joisa edellytettään, että se vastaa henkilöstönsä tehtävään edellytetystä riittävästä kokemuksesta ja koulutuksesta, työntekijöiden ammattitaidon ylläpitämisestä ja kehittämisestä, henkilöstön vastuu- ja potilasvakuutuksista sekä lakisääteisistä tapaturma-, oikeusturva- ja työttömyysvakuutuksista.

Yksikön työnohjaus:

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

Ostopalveluna tai toimeksiantosopimuksella hankittu erityisosaaminen henkilöstön konsultatiiviseksi tueksi:

Konsultatiivisissa tilanteissa ei käsitellä asiakkaiden henkilötietoja, eikä erityisosaaja osallistu hoito-, kasvatus- ja kuntoutustyöhön.

Henkilöstövuokrausyritysten kautta hankittu vuokratyövoima:

Yksikkö ei käytä henkilöstövuokrausyrityksen kautta hankittua työvoimaa.

Kiinteistöhuollon palvelut:

Kiinteistöhuollon kumppanina toimii Kotikatu Oy.

Siivoushuollon palvelut:

Siivous tapahtuu kerran viikossa ostopalveluna. Palveluntuottajilla ei ole pääsyä tiloihin, joissa on mahdollisia asiakasasiakirjoja eikä palveluntuottaja ole paikalla asiakkaiden aikana. Siivousyhtiön kanssa on allekirjoitettu salassapitosopimus.

Omavalvonnan toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Sospro kuuluu yksityisenä sosiaalipalveluja tuottavana palveluntuottajana hyvinvointialueiden järjestämisvastuun piiriin, Järjestämislain 40 §:n mukaisesti. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta Sote-valvontalaki määrittää tarkemmin palveluntuottajana Sospron yksiköiden ja palveluntuottajan omavalvontavelvoitetta.

Sospron omavalvontaohjelma kattaa kaikki Sospron itsensä tuottamat sekä alihankkijalta hankitut palvelut. Omavalvontaohjelma kuvaa Sospron omavalvotakäytännöt eli miten varmistetaan toiminnan lainmukaisuus, sopimusten noudattaminen sekä miten varmistamme toiminnan saatavuuden, jatkuvuuden, turvallisuuden, laadun ja asiakkaiden yhdenvertaisuuden. Sospron omavalvontaohjelma kattaa kaikkien yksiköiden omavalvontasuunnitelmat sekä niiden liitteet, yksikkökohtaiset valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelmat sekä Sospron tietoturvasuunnitelman. Omavalvontaohjelma on laadittu ja julkaistu helmikuussa 2023 sospro.fi-verkkosivuilla. Sospron omavalvontaohjelman seurantaan perustuvat havainnot käsitellään Sospro oy:n johtoryhmässä neljän kuukauden välein (tammi-, touko- ja lokakuussa), jonka jälkeen omavalvontaohjelma päivitetään ja omavalvontahavainnot sekä niiden perusteella sovitut toimenpiteet julkaistaan sospro.fi-verkkosivuilla. Omavalvontaohjelman toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisusta vastaa Sospron laatujohtaja.

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

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

Satakunnan avopalveluyksikön omavalvonnan toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

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

Omavalvontasuunnitelman päivittäminen tapahtuu yhdessä työryhmäkokouksissa aina tarvittaessa ja vähintään kolmesti vuodessa. Omavalvontasuunnitelman päivittäminen on kirjattu Sospron esihenkilöiden vuosikelloon.

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

Henkilöstö osallistuu omavalvontasuunnitelman laatimiseen. Omavalvontasuunnitelma on Sospron nettisivuilla sähköisessä muodossa, jolloin henkilöstö pystyy halutessaan sen näkemään. Työntekijöitä tiedotetaan työsuhteen alussa asiasta ja näytetään mistä he pääsevät omavalvontasuunnitelmaa lukemaan. Omavalvontasuunnitelma on saatavilla avopalveluiden toimitiloissa myös Qr-koodin kautta.

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

Omavalvontasuunnitelman laatimiselle työryhmän kanssa on varattu yhteinen aika, jolloin omavalvontasuunnitelman työstämistä on tehty yhdessä.

Omavalvontasuunnitelman mukaista toimintaa seurataan toimintasuunnitelman kautta sekä vuosikellon mukaisesti.

Mitä omavalvontahavaintoihin perustuvia puutteita tai epäkohtia on havaittu?

Kotiin annettavissa palveluissa on turvallisuusriskejä, kun liikutaan paljon autolla sekä ollaan asiakkaiden kodeissa. Osa havaituista turvallisuusriskeistä liittyy myös toimitilojen pihapiiriin ja muun muassa vanhan rakennuksen kunnostustoimiin sekä pihan huollon asioihin.

Miten toimintaa on kehitetty omavalvontahavaintojen perusteella?

Turvallisuuteen liittyen autojen käyttöön on kiinnitetty enemmän huomioita ja autojen vuosikellon mukaisia huoltoja kehitetty sekä seurataan muun muassa autoihin tulevia kilometerejä kuukausittain. Kotikäyntien turvaksi on kirjattu turvallisuuohjeita sekä kehitetty yhtenäistä kalenterointia. Toimitilojen sisä- ja ulkotilojen suhteen on pidetty kiinteistöön liittyviä palavereja joissa on sovittu toimenpiteistä sekä ulko- ja sisätilojen turvallisuuteen ja toimivuuteen liittyvistä asioista.

Yhteenveto toiminnassa todetuista kehittämistarpeista, joiden toteutumista seurataan toimintasuunnitelmassa:

Turvallisuuteen liittyvien kehittämistarpeiden lisäksi seuraamme toimintasuunnitelmassa asiakaskokemuksen sekä toimintakykymittarin käytön vahvistumista, jotta saamme sen kautta lisätietoa kuntouttavan palautetietoisen työn pohjaksi. Kiinteistön asioita seurataan kiinteistöpalavereissa yhdessä kiinteistön omistajan sekä huoltoyhtiön kanssa.

Satakunnan avopalveluyksikön omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palveluyksikön vastuuhenkilö

Paikka ja päiväys:	Hyväksyjän nimi ja allekirjoitus	Päivittäjän nimi ja allekirjoitus
Pori 6.10.2026	Riikka Puntalo	Krista Kenttä
Pori 7.8.2026	Riikka Puntalo	Krista Kenttä
Pori 2.4.2026	Riikka Puntalo	Krista Kenttä
Pori 14.1.2026	Riikka Puntalo	Krista Kenttä
Pori 15.9.2025	Riikka Puntalo	Krista Kenttä