



# SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

## SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	2
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO .....	3
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	5
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....	7
7 ASIAKASTURVALLISUUS .....	9
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN .....	12
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	13
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA .....	13



## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Anna-Leena Lehtola Y-tunnus 2949836-7

Kunta

Kunnan nimi Mikkeli

Kuntayhtymän nimi Essote

Sote-alueen nimi Essote

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi Anna-Leena Lehtola / Porstua Ry

Katuosoite Mikonkatu 13 C

Postinumero 50100 Postitoimipaikka Mikkeli

Sijaintikunta yhteystietoineen Mikkeli, Mikonkatu 13 C, 50100 Mikkeli, puh. 040 9125318, anna-leena.lehtola@porstua.fi

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Sosiaali-, terapia-, koulutus- ja konsultaatiopalvelut

### **Toimintalupatiedot**

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta 13.9.1999

## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Porstuan tarkoituksena on tuottaa ja kehittää sosiaali-, terapia-, koulutus- ja konsultaatiopalveluja. Kohderyhmänä ovat lapset, nuoret, aikuiset, perheet, työyhteisöt sekä yhteistyökumppanit.

### **Arvot ja toimintaperiaatteet**



Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

Porstuan arvot ovat:

Jokainen asiakas hyväksytään sellaisena kuin hän on. Jokaista asiakasta kohdellaan yksilönä, toiminta suunnitellaan asiakkaan yksilöllisyys huomioiden. Ainutlaatuisuus/ -kertaisuus tarkoittaa Porstuan arvona sitä, että jokainen yksilö on arvokas omana itsenään eikä toista samanlaista ole. Kasvaminen on jatkuva prosessi, joka koskee sekä asiakkaitamme että Porstuan yrittäjiä/ työntekijöitä. Asiakkaisiin suhtaudutaan positiivisesti ja myönteisesti, ”myötäillään” eri tilanteita. Myönteisyys on tärkeä arvoa Porstuan toiminnassa. Avoimuus on avainasemassa työntekijän ja asiakkaan välisessä yhteistyössä. Asiakastyössä keskitytään nykyhetkeen ja suunnataan katse tulevaisuuteen. Työskentely lähete liikkeelle asiakkaan kanssa yhdessä asetetuista tavoitteista ja perustuu asiakkaan omiin voimavaroihin.

Porstuan toimintaperiaatteet:

Joustavat työkäytännöt:

- työtavat ja työmenetelmät valitaan asiakkaan tarpeisiin parhaiten sopiviksi

Työskentelemme asiakkaan omassa elinympäristössä:

- koti, koulu, julkiset paikat, harrastukset, työpaikat, Porstuan toimitilat

Joustavat työajat:

- Työskentelemme sovitusti myös virka- ajan ulkopuolella ja reagoimme nopeasti palvelutarpeisiin

Hyvin koulutettu henkilöstö, joilla jokaisella on erityisosaamista ja työkokemusta sosi- aali- ja terveystoimen eri sektoreilta.

Hyvät yhteistyöverkostot:

- samasta toimipisteestä löytyy laaja- alaista ammatillista osaamista moneen erilai- seen tilanteeseen asiakkaan tarpeet sekä tavoitteet huomioiden.

**3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO**

**RISKIENHALLINTA**



Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Porstuan yrittäjät kokoontuvat säännöllisesti kuukausipalaverin merkeissä, missä käymme läpi toimintatapojamme, työtilanteita sekä toimitiloja koskevia asioita. Yrittäjillä on mahdollisuus työnohjaukseen sekä pidämme vuosittain kehityskeskustelut työhyvinvoinnin turvaamiseksi. Henkilöstöllä on voimassa oleva EA- koulutus ja huolehdimme myös ammatillisesta lisäkoulutuksesta säännöllisesti. Työyhteisössä reagoidaan nopeasti turvallisuushkiin ja noudatamme työssämme THL:n suosituksia/ säännöksiä.

### **Riskien tunnistaminen**

Miten henkilökunta, asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatu-poikkeamat ja riskit mukaan lukien sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus?

Porstuan koko henkilökunnan vastuulla on, että kokonaisuus toimii ja jokainen vastuualue tulee sovitusti hoidettua. Käymme palautekeskustelua niin henkilöstön, asiakkaiden, toimeksiantajien kuin omaisten kanssa säännöllisesti, jolloin pystymme reagoimaan mahdollisiin epäkohtiin, laatu-poikkeamiin sekä riskeihin.

Miten asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatu-poikkeamat ja riski?

Kaikki Porstuan yrittäjät arvioivat ja kehittävät toimintaansa systemaattisesti keräämällä asiakaspalautteita ja toteuttamalla sekä itse- että vertaisarviointeja. Asiakkailta kerätään palautetta säännöllisesti koko asiakassuhteen ajan. Asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta säännöllisesti jokaisella tapaamisella osana normaalia kanssakäymistä. Palautetta pyritään tunnistamaan tarkasti normaalin vuorovaikutuksen yhteydessä. Myös läheisten on mahdollisuus antaa palautetta koko asiakassuhteen ajan. Saatua palaute käsitellään tarpeen vaatiessa anonyymisti henkilökunnan kesken. Saatuihin palautteisiin pyritään reagoimaan heti ja toimintaa kehitetään jatkuvasti asiakkaan parhaaksi.

### **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen**

Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?

Haittatapahtumat ja läheltä piti- tilanteet käsitellään yhteisissä tapaamisissa. Mahdolliset asiakkaisiin liittyvät tapahtumat dokumentoidaan toimeksiantajalle lähetettäviin kirjauksiin sekä toimeksiantajaa informoidaan nopeasti esimerkiksi puhelimitse.

### **Korjaavat toimenpiteet**

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:



Omavalvontasuunnitelmaa tarkastellaan ja päivitetään säännöllisesti.

### **Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano**

Miten sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Sovituista muutoksista sekä korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan välittömästi sisäisissä viestintäkanavissa.

## **4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN**

### **Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?

Porstuan yrittäjäyhteisön jäsenet

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Toni Lillman, puh. 0509185784

### **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Miten yksikössä varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus?

Omavalvontasuunnitelmaa tarkistetaan ja päivitetään säännöllisesti vähintään vuosittain

### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Porstuan toimitiloissa.

## **5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET**

### **Palvelutarpeen arviointi**

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan - mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Asiakkaan palveluntarvetta arvioidaan yhdessä palvelua tilaavan tahon sekä asiakkaan itsensä kanssa. Usein palveluntarvetta on jo kartoitettu ennen asiakkaan siirtymistä palvelujemme piiriin. Kartoitamme asiakkaan palveluntarvetta koko asiakasprosessin ajan käymällä mm. palautekeskusteluja asiakkaan sekä palveluntilaajan kanssa. Tärkeänä



mittarina työskentelyssämme on asiakkaan sekä verkoston kokemus palvelun vaikuttavuudesta.

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?

Asiakkaan ja hänen läheistensä näkyväksi ja kuulluksi tuleminen on tärkeä osa asiakasprosessia, jolloin he ovat mukana myös arvioitaessa palvelun tarvetta palvelun alusta loppuun.

## **Asiakkaan kohtelu**

### **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?

Palvelumme perustuvat pääsääntöisesti vapaaehtoisuuteen. Palvelumme tavoitteena on vahvistaa asiakkaan voimavaroja sekä vahvuuksia niin, että hänellä on mahdollisuus vapauteen, yksilöllisyyteen sekä omannäköiseen elämään. Yksikössämme huomioidaan jokaisen asiakkaan yksityisyys lakia sekä asiakkaan omaa toivetta kunnioittaen.

### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

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

Jokainen yrittäjä huolehtii itse asiallisesta käytöksestään ja asiakkaan hyvästä kohtelusta. Epäasiallista kohtelua havaittaessa käydään asiaan liittyvä keskustelu kyseisen yrittäjän ja toiminnanjohtajan kesken sekä tehdään tarvittavat tilanteen vaativat toimenpiteet.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, häirtatapahtuma tai vaaratilanne?

Keskustelua käydään yrittäjän, toiminnanjohtajan, asiakkaan ja läheisten kesken. Asiasta tehdään kirjaukset tiedoksi palvelun ostajalle sekä ollaan tarvittaessa viipymättä yhteydessä esimerkiksi puhelimitse. Asiakas tai läheinen voi tehdä muistutuksen yrittäjälle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle kirjallisena. Yrittäjä käsittelee sen asianmukaisesti ja antaa siihen kirjallisen vastauksen kohtuullisessa ajassa muistutuksen vastaanottamisesta. Sosiaalihuoltoa koskeva kantelu tehdään aluehallintovirastoon tai Valviraan vapaamuotoisesti tai kantelulomakkeella. Tapahtumat käsitellään viipymättä tilanne arvioiden sekä huomioiden.

### **Asiakkaan osallisuus**

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavallion kehittämiseen? Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?



Asiakaspalautetta kerätään koko asiakasprosessin ajan keskustelemalla ja palaveeraamalla asiakkaan sekä yhteistyöverkoston kanssa. Teemme yhdessä asiakkaan ja verkoston kanssa väli- sekä loppuarviointia ja kirjaamme saadut palautteet yhteenvedoihin.

Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Jos saatu palaute koskee koko yksikkömme toimintaa, käymme sen läpi yhteisissä kokouksissa ja reagoimme muutostarpeisiin mahdollisimman pikaisesti. Jos palaute puolestaan koskee asiakasprosessia, käymme tarpeen mukaan palautteen läpi asiakkaan, palveluntilaajan tai lähiverkoston kanssa ja teemme palveluun tarvittavat muutokset.

### **Asiakkaan oikeusturva**

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja Toni Lillman p. 0509185784

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

Sosiaali- ja potilasasiamies, p. 0443512818, sähköposti: sosiaali.potilasasiamies@essote.fi

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvonta p. 0295053050. Kuluttajaneuvonnasta saa maksutta opastusta ja soveltuvaa apua mahdollisissa riitatilanteissa.

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

Yksikön toimintaa koskevat muistutukset sekä kantelu- ja valvontapäätökset käsitellään Porstuan hallituksessa, joka tekee tarpeelliset toimenpiteet toiminnan kehittämiseksi.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle 14 vrk

## **6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA**

**Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta**



Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä osallisuutta?

Toiminnan tavoitteet laaditaan yhdessä asiakkaan ja hänen verkostonsa kanssa. Tavoitteilla pyritään edistämään asiakkaiden yksilöllisiä tarpeita.

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoimintaa toteutetaan asiakkaan yksilöllisten tarpeiden ja asetettujen tavoitteiden mukaisesti.

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

Tavoitteiden toteutumista seurataan toimeksiantajille toimitettavilla raportoinneilla sekä toimeksiantajan kanssa yhdessä sovitussa säännöllisissä asiakassuunnitelman tarkastuksissa.

## **Hygieniakäytännöt**

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?

Asiakassuunnitelmissa ei ole erityisiä vaatimuksia hygieniakäytännöistä. Toimipisteen siisteydestä huolehditaan ulkopuolisen siivouspalvelun toimesta. Lisäksi toimipisteen yrittäjät huolehtivat pintojen, tasojen ja ottimien desinfiointeista asiakastapaamisten välillä. Huolehdimme myös tarkasti yleisestä hygieniasta.

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Yleisestä hygieniasta huolehditaan tehostetusti käsiä pesemällä/ desinfioidulla, kasvomaskien käytöllä sekä turvaväleillä. Toimitilojen varaukset tehdään sähköisesti kokoon-tumisrajoitukset huomioiden.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Siivous ostetaan ulkopuoliselta palveluntuottajalta.

Miten henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti?

Henkilökunta on ohjeistettu noudattamaan yhdessä laadittuja siisteys- ja desinfiointiohjeistuksia.

## **Monialainen yhteistyö**

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosi-aali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?





Toimeksiantajille toimitetaan sovitut raportoinnit sekä osallistutaan asiakkaan verkostotapaamisiin.

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

### **Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaiset ja toimijoiden kanssa?

Porstuassa on tarjolla säännöllistä ammatillista koulutusta ammattitaidon kehittämiseksi ja ylläpitämiseksi asiakkaiden turvallisuuden takaamiseksi muun muassa voimassa oleva ensiapukoulutus, ajanmukaiset sosiaalialantyyön keinot ja menetelmät (tunnetaidot, neuropsykiatristen oireiden tunnistaminen ja oireidenmukainen ohjaaminen). Asiakasturvallisuuteen liittyviä asioita käsitellään ajantasaisesti Porstuan yrittäjien kesken pidettävissä kuukausipalavereissa ja työnohjauksissa.

Toimitilojen turvallisuuteen liittyvissä asioissa tehdään yhteistyötä vuokranantajien ja kiinteistöhoidon yritysten kanssa. Toimitilojen kalustuksessa ja sisustuksessa on minimoitu turvallisuusriskejä huolehtimalla mm. tilojen siisteydestä, hygieniasta ja kalusteiden sijoittelusta.

Asiakasturvallisuuteen liittyviä asioita käsitellään ja kehitetään tarpeen mukaan viranomaispalavereissa (mm. sosiaalitoimi, lastensuojelu, kouluviranomaiset, terveysviranomaiset, poliisi). Lisäksi toimeksiantajille raportoidaan säännöllisesti ja tarpeen mukaan akuutisti.

### **Henkilöstö**

#### **Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet**

Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Porstua on yrittäjäyhteisö, joka kokoaa yhteen vankan ammattitaidon omaavia sosiaali-, terveys- ja kasvatustalon ammattilaisia. Kaikilla yrittäjillä on vähintään toisen asteen ammatillinen koulutus. Sosiaalialan yrittäjät ovat rekisteröityneet ja hyväksytyt sosiaalihuollon ammattihenkilöstön keskusrekisteriin (SUOSIKKI).

Tällä hetkellä yrittäjäyhteisöön kuuluu 6 kokoaikayrittäjää ja 6 osa-aikayrittäjää.



Porstuan omistaja (Toni Lillman) on vastuussa yrittäjien hyvinvoinnin turvaamisesta ja takaamisesta mm. tiedottamalla yrittäjiä ajankohtaisista vallitsevista tilanteista ja yhte-neväsistä toimintatavoista.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Yrittäjien toimeksiannot ovat aina henkilökohtaisia. Poikkeustilanteissa voidaan sopia ti-laajan ja asiakkaan kanssa yrittäjien välisistä sijaisuuksista. Jokaisella yrittäjällä on mahdollisuus palkata työntekijä itselleen. Työntekijän työskentelystä sovitaan toimeksi-antajan kanssa.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Porstualla ei ole henkilöstöä. Yrittäjä on aina vastuussa omasta työstään ja tuloksellisuudesta.

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesimiesten tehtävien organisointi siten, että lähiesimiestyöhön riittävästi aikaa?

Asioita käsitellään ja organisoidaan säännöllisesti kuukausittain järjestettävissä palave-reissa.

Miten varmistetaan riittävä tuki- ja avustavissa työtehtävissä työskentelevien henkilös-tön määrä?

Porstua tekee kaikkien yrittäjien kanssa yrittäjyys sopimuksen. Yrittäjältä vaaditaan riit-tävä koulutustaso (viittaus kohta asiakasturvallisuus/henkilöstö). Sopimuksen mukaisesti yrittäjä sitoutuu noudattamaan Porstuan yhteisiä toimintatapoja/-käytänteitä, sekä Porstuan yhteisiä ammatillisia periaatteita ja arvoja. Porstuan omistaja tekee rekrytoin-nit ja sopimukset yrittäjien kanssa.

## **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Porstua tekee kaikkien yrittäjien kanssa yrittäjyys sopimuksen. Yrittäjältä vaaditaan riit-tävä koulutustaso (viittaus kohta asiakasturvallisuus/henkilöstö). Sopimuksen mukaisesti yrittäjä sitoutuu noudattamaan Porstuan yhteisiä toimintatapoja/-käytänteitä, sekä Porstuan yhteisiä ammatillisia periaatteita ja arvoja. Porstuan omistaja tekee rekrytoin-nit ja sopimukset yrittäjien kanssa.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?



Rekrytoitavalta vaaditaan riittävä ammatillinen osaaminen ja koulutustaso (viite kohta asiakasturvallisuus/henkilöstö). Omistaja haastattelee ja arvioi rekrytoitavan soveltuvuutta ja luotettavuutta haastattelujen perusteella. Toimeksiantajat vaativat rekrytoitavalta lainmukaisen rikosrekisteriotteen ennen asiakastyön aloittamista.

### **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Kaikkien yrittäjien vastuulla on, että kokonaisuus toimii ja jokainen vastuualue tulee sovitusti hoidettua. Omistaja, yksikön toiminnanjohtaja ja toimipistejohtaja vastaavat uuden yrittäjän ja opiskelijoiden perehdyttämisestä apunaan muut yrittäjät.

Perehdyttämiseen on olemassa perehdyttämismateriaali, joka löytyy yksikön toimistuhuoneesta. Materiaali on saatavilla jokaisen yrittäjän ja harjoittelijoiden työn tueksi. Perehdyttämismateriaalia päivitetään tarpeen mukaan, vähintään vuosittain. Osana jatkuvaa perehdyttämistä järjestetään työyhteisöpäivä noin 2-4-kertaa vuodessa. Lisäksi yrittäjät kokoontuvat kuukausipalavereihin vaihtamaan ajatuksia ja jakamaan tietoa ajankohtaisista asioista. Porstuassa järjestetään myös yksikön sisäisiä koulutuksia eri aihealueista oman työn tueksi.

Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Yrittäjät osallistuvat täydennyskoulutuksiin omien ja yhteisten tarpeiden mukaisesti.

### **Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus**

Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso luku 3 Riskienhallinta).

Työntekijä ilmoittaa viipymättä asiakkaaseen liittyvästä tai havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta toimeksiantajalle (esim. sosiaalityöntekijälle, lastensuojeluilmoitus) salassapitosäännösten estämättä. Ohje on näkyvässä



omavalvontasuunnitelmassa. Työn laatua tarkastellaan ja valvotaan työntekijän toimesta, jotta asiakkaan etu ja tarkoituksenmukainen työskentely toteutuu.

## Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Asiakastapaamiset toteutetaan niin, että asiakkaan yksityisyys mahdollistuu. Asiakkaita tavataan tarvittaessa Porstuan tiloissa varaamalla tapaamisiin yksityinen ja rauhallinen tila ilman ulkopuolisia kontakteja.

## 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

### Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Porstua Ry:llä ei ole työntekijöitä. Sopimusryttäjät ohjeistetaan yhteiseen raportointi- ja lausuntopohjaan omistajan ja toiminnanjohtajan toimesta.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Porstua Ry:n kuukausittaisissa tapaamisissa käsitellään ja varmistetaan raportoinnin ajantasaisuus ja asianmukaisuus.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomais määräyksiä?

Porstua Ry on järjestänyt GDPR- mukaisen asiakirjojen säilytysmahdollisuuden.

Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

Vastaava työpaikkaohjaaja käy Porstua RY:n käytänteet läpi ja täyttää salassapitovelvoitesopimuksen henkilöstön ja harjoittelijoiden kanssa.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Toni Lillman, p. 0509185784, toni.lillman@porstua.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä x  Ei



## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Ei todettuja kehittämistarpeita.

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

**Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.**

Paikka ja päiväys Mikkelissä 21.3.2021

Allekirjoitus Anna-Leena Lehtola