



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE.....	2
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT.....	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	2
3 RISKIENHALLINTA	4
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	5
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	7
7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	8
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	10
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	11
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	11



LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi: Jani Voutilainen Y-tunnus 1571770-0

Kunnan nimi: Mikkeli

Kuntayhtymän nimi: Essote

Sote-alueen nimi: Essote

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: Tmi Jani Voutilainen / Porstua

Katuosoite: Mikonkatu 13 C

Postinumero 50100 Postitoimipaikka Mikkeli

Sijaintikunta yhteystietoineen: Mikkeli, Mikonkatu 13 C, 50100 Mikkeli, puh. 044 5150015, jani.voutilainen@porstua.fi

Palvelumuoto: Sosiaali-, terapia-, koulutus- ja konsultaatiopalvelut

Toimintalupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta 13.9.1999

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

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



Arvot ja toimintaperiaatteet

Porstuan arvot:

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 lähtee 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 erilaiseen tilanteeseen asiakkaan tarpeet sekä tavoitteet huomioiden.



3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

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 turvallisuusuhkiin ja noudatamme työssämme THL:n suosituksia/ säännöksiä.

Riskien tunnistaminen

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, laatupoikkeamiin sekä riskeihin.

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 palautetta käsitellään tarpeen vaatiessa anonyymisti henkilökunnan kesken. Saatuihin palautteisiin pyritään reagoimaan heti ja toimintaa kehitetään jatkuvasti asiakkaan parhaaksi.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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

Korjaavat toimenpiteet

Omaevalvontasuunnitelmaa tarkastellaan ja päivitetään säännöllisesti.



Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Sovituista muutoksista sekä korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan välittömästi sisäisissä viestintäkanavissa.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Porstuan yrittäjäyhteisön jäsenet

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

Toni Lillman, puh. 0509185784

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelmaa tarkistetaan ja päivitetään säännöllisesti vähintään vuosittain.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Porstuan toimitiloissa.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

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.

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



Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

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. 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

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

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 tarjoamistaan palveluista

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

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

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

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

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle 14 vrk

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

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

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

Hygieniäkäytännöt

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

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

Siivous ostetaan ulkopuoliselta palveluntuottajalta.



Henkilökunta on ohjeistettu noudattamaan yhdessä laadittuja siisteys- ja desinfiointiohjeistuksia.

Monialainen yhteistyö

Toimeksiantajille toimitetaan sovitut raportoinnit sekä osallistutaan asiakkaan verkostotapaamisiin.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Toimitilojen turvallisuuteen liittyvissä asioissa tehdään yhteistyötä vuokranantajien ja kiinteistöhoito-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

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 yhteisistä toimintatavoista.



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.

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

Asioita käsitellään ja organisoidaan säännöllisesti kuukausittain järjestettävissä palave-reissa.

Porstua tekee kaikkien yrittäjien kanssa yrittäjyysopimuksen. 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

Porstua tekee kaikkien yrittäjien kanssa yrittäjyysopimuksen. 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.

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

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Kaikkien yrittäjien vastuulla on, että kokonaisuus toimii ja jokainen vastuualue tulee so-vitusti hoidettua. Omistaja, yksikön toiminnanjohtaja ja toimipistejohtaja vastaavat uu-den yrittäjän ja opiskelijoiden perehdyttämisestä apunaan muut yrittäjät.

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



Yrittäjät osallistuvat täydennyskoulutuksiin omien ja yhteisten tarpeiden mukaisesti.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

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

Porstualla ei ole työntekijöitä. Sopimusyrittäjät ohjeistetaan yhteiseen raportointi- ja lausuntopohjaan omistajan ja toiminnanjohtajan toimesta.

Porstualla kuukausittaisissa tapaamisissa käsitellään ja varmistetaan raportoinnin ajantasaisuus ja asianmukaisuus.

Porstua on järjestänyt GDPR- mukaisen asiakirjojen säilytysmahdollisuuden.

Vastaava työpaikkaohjaaja käy Porstuan 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 Ei



9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Ei todettuja kehittämistarpeita.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Mikkelissä 30.3.2021

Allekirjoitus Jani Voutilainen