



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA



1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Toni Lillman Y-tunnus 19758911

Mikkeli

Essote

Essote

Tmi Toni Lillman / Porstua Ry

Mikonkatu 13 C

Postinumero 50100 Postitoimipaikka Mikkeli

Mikkeli, Mikonkatu 13 C, 50100 Mikkeli, puh. 050 9185784, toni.lillman@porstua.fi

Sosiaali-, terapia-, koulutus- ja konsultaatiopalvelut

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 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 arvo 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 erilai-
seen tilanteeseen asiakkaan tarpeet sekä tavoitteet huomioiden.

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

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

Porstuan koko henkilökunnan vastuulla on, että kokonaisuus toimii ja jokainen vastuu-
alue tulee sovitusti hoidettua. Käymme palautekeskustelua niin henkilöstön, asiakkai-
den, toimeksiantajien kuin omaisten kanssa säännöllisesti, jolloin pystymme reagoimaan
mahdollisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin sekä riskeihin.

Kaikki Porstuan yrittäjät arvioivat ja kehittävät toimintaansa systemaattisesti kerää-
mällä 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

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

Omavalvontasuunnitelmaa tarkastellaan ja päivitetään säännöllisesti.

Sovituista muutoksista sekä korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan välittömästi sisäisissä viestintäkanavissa.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Porstuan yrittäjäyhteisön jäsenet

Toni Lillman, puh. 0509185784

Omavalvontasuunnitelmaa tarkistetaan ja päivitetään säännöllisesti vähintään vuosittain

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Porstuan toimitiloissa.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

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 asiakasprosessia, jolloin he ovat mukana myös arvioitaessa palvelun tarvetta palvelun alusta loppuun.

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.

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.

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.

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 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.

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 vastuhenkilölle 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

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



Kuluttajaneuvonta p. 0295053050. Kuluttajaneuvonnasta saa maksutta opastusta ja so-
vitteluapua mahdollisissa riitatilanteissa.

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

Toiminnan tavoitteet laaditaan yhdessä asiakkaan ja hänen verkostonsa kanssa. Tavoit-
teilla 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 tar-
kastuksissa.

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.

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

Siivous ostetaan ulkopuoliselta palveluntuottajalta.

Henkilökunta on ohjeistettu noudattamaan yhdessä laadittuja siisteys- ja desinfiointioh-
jeistuksia.

Toimeksiantajille toimitetaan sovitut raportoinnit sekä osallistutaan asiakkaan verkosto-
tapaamisiin.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Porstuassa on tarjolla säännöllistä ammatillista koulutusta ammattitaidon kehittämiseksi
ja ylläpitämiseksi asiakkaiden turvallisuuden takaamiseksi muun muassa voimassa oleva
ensiapukoulutus, ajanmukaiset sosiaalialantyyön keinot ja menetelmät (tunnetaidot, neu-
ropsykiatristen 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 kiinteistöhoiton 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

Porstua on yrittäjäyhteisö, joka kokoaa yhteen vankan ammattitaidon omaavia sosiaali-, terveys- ja kasvatusalan 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 tilaajan ja asiakkaan kanssa yrittäjien välisistä sijaisuuksista. Jokaisella yrittäjällä on mahdollisuus palkata työntekijä itselleen. Työntekijän työskentelystä sovitaan toimeksiantajan kanssa.

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

Asioita käsitellään ja organisoidaan säännöllisesti kuukausittain järjestettävissä palavereissa.

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

Porstua tekee kaikkien yrittäjien kanssa yrittäjyys sopimuksen. Yrittäjältä vaaditaan riittävä koulutustaso (viittaus kohta asiakasturvallisuus/henkilöstö). Sopimuksen mukaisesti



yrittäjä sitoutuu noudattamaan Porstuan yhteisiä toimintatapoja/-käytänteitä, sekä Porstuan yhteisiä ammatillisia periaatteita ja arvoja. Porstuan omistaja tekee rekrytoinnit ja sopimukset yrittäjien kanssa.

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

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 työyhteisöpäiviä noin 2-4-kertaa vuodessa. Lisäksi yrittäjät kokoontuvat kuukausipalaveriin vaihtamaan ajatuksia ja jakamaan tietoa ajankohtaisista asioista. Porstuassa järjestetään myös yksikön sisäisiä koulutuksia eri aihealueista oman työn tueksi.

Yrittäjät osallistuvat täydennyskoulutuksiin omien ja yhteisten tarpeiden mukaisesti.

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.

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

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



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

Porstua Ry on järjestänyt GDPR- mukaisen asiakirjojen säilytysmahdollisuuden.

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

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

Kyllä x Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Ei todettuja kehittämistarpeita.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Paikka ja päiväys Mikkelissä 21.3.2021

Allekirjoitus Toni Lillman