

# Omavalvontasuunnitelma

## Asumisvalmennusyksikkö

### Riihikuja



## Sisälllys

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	3
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	5
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO.....	8
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	11
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	12
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....	18
7 ASIAKASTURVALLISUUS .....	22
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN .....	26
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	30
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA .....	30

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja:

Nimi **Buusti ry** Y-tunnus **0650483-2**

Kunta **Seinäjoki**

Sote-alueen nimi **Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue**

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus;

Nimi **Asumisvalmennusyksikkö Riihikuja**

Katuosoite **Riihikuja 11**

Postinumero **60320** Postitoimipaikka **Seinäjoki**

Sijaintikunta yhteystietoineen **Seinäjoki**

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä;

**Avopalvelut, Tukiasuminen, 5 asiakaspaikkaa**

**Mielenterveyskuntoutajat, muut vammaiset**

Esimies **Leena Hannila**

Puhelin **040 838 8934**

Sähköposti [leena.hannila@buustielamaan.fi](mailto:leena.hannila@buustielamaan.fi)

**Toimintalupatiedot;**

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta **8.10.2007, uusi ilmoitus 7.2.2022**

Palvelu, johon lupa on myönnetty: **Asumispalvelut, kohderyhmä mielenterveyskuntoutajat ja muut vammaiset**

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat:

Kiinteistöhuoltoon: Niemelä Service

Sähkötyöt: JPA-sähkötekniikka Oy

Vesijohto- ja putkityöt: LVI-Asennus Kangas Oy

Vartiointopalvelu: Nyqs vartiointiliike

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta. Palveluntuottajat on valikoitu lähialueen tunnetuista toimijoista

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

Kyllä  Ei

## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### Toiminta-ajatus

Riihikujan asumisvalmennusyksikkö on suunnattu täysi-ikäisille, joilla on diagnosoitu neuropsykiatrinen ja/tai psykiatrinen häiriö, piirteitä siitä tai toiminnanohjauksen vaikeuksia. Yksikössä annetaan ohjausta ja tukea itsenäistymiseen ja arkielämän asioihin asiakkaan tarpeen ja voimavarojen mukaan.

### Arvot ja toimintaperiaatteet

Buusti ry laadunhallintajärjestelmä täyttää seuraavan standardin vaatimukset:

ISO 9001:2015

Sertifiointiin liittyvä toiminta: keskushallinto sekä kuntoutus-, työllistymis- ja tukipalvelut. Ulkoinen auditointi vuosittain (Kiwa certified) ja säännölliset sisäiset auditoinnit.

Toiminnan keskeisenä tarkoituksena on tuottaa laadukasta asumisvalmennusta neuropsykiatrisille asiakkaille ja mielenterveyskuntoutujille. Tarkoitus on luoda puitteet hyvään elämään nyt ja tulevaisuudessa. Tavoitteena on asiakkaan voimavarojen kartoitus, niiden vahvistuminen ja opittujen taitojen ylläpitäminen sekä uuden oppiminen.

Asumisvalmennusyksikkö Riihikuja toimii yhteisöhoidon periaatteita noudattaen ja Recovery-menetelmien mukaisesti.

Yhdistyksen kaikkea toimintaa ohjaavia arvoja ovat asiakaslähtöisyys – ihminen ensin, luotettavuus, yhteisöllinen edelläkävijä ja innovatiivisuus.

Yksikössämme toimimme **asiakaslähtöisesti**, joka näkyy niin, että suunnittelemme toimintaamme asiakkaidemme tarpeiden mukaan ja otamme toiveet huomioon. Pidämme säännöllisesti yhteisökokouksia, joissa on mahdollista tuoda esiin omia toiveita ja palautetta. Niitä voi meille kertoa myös päivittäin arjessa. Asiakkaiden mielipiteitä ja ajatuksia kysytään ruokien, ryhmien sisällön ja toiminnan suhteen säännöllisesti. Pienenä yksikkönä pystymme vastaamaan hyvinkin nopeasti asukkaiden

tarpeisiin ja antamaan yksilöllistä ohjausta. Pystymme säädellä tuen antamista asukkaan tarpeen mukaan.

**Luottamuksellisuus** on perusta tekemällemme työlle. Noudatamme salassapitovelvollisuutta, asiakas on kirjallisesti määritellyt tahot, joiden kanssa voimme olla tarvittaessa yhteydessä. Näin pyrimme luomaan luottamuksellista ilmapiiriä, jossa jokainen asiakas voisi kokea olevansa turvassa.

**Yhteisöllisyyden** näemme tärkeänä osana asiakkaidemme kuntoutuksen prosessia. Riihikujalla on mahdollista harjoitella ja vahvistaa pienessä yhteisössä mm. sosiaalisia taitoja. Lisäksi yksiköstämme osallistumme Buusti ry:n toimintaan, kuten salibandyyn, jossa mahdollisuus olla tekemisissä toisten yksiköiden asiakkaiden kanssa. Yhteisöllisyyttä koko yhdistyksen väen kesken lisäävät myös yhteiset tapahtumat, kuten asiakkaiden pikkujoulut ja juhannusjuhlat.

## **ARVIOINTIJAKSO**

Asumisvalmennuksen voi aloittaa neljän viikon arviointijaksolla, jolloin kartoitetaan tarkemmin mm. asiakkaan arjen taitoja, vointia, tukia ja tulevaisuuden suunnitelmia keskusteluin. Apuna ovat kaavakkeet, esim. IROC, verkostokartta ja elämänjana. Jaksosta tehdään koonti ja siitä keskustellaan yhteisessä palaverissa asiakkaan ja sosiaalitoimen kanssa ja päätetään jatkosuunnitelmista.

## **ASUMISVALMENNUS**

Asumisvalmennuksen voi aloittaa arviointijaksolla tai asumisvalmennuksena. Asumisvalmennuksen aikana kartoitetaan ja harjoitellaan arjen toimintoja sekä selkiytetään jatkosuunnitelmia. Ohjausta tarjoamme esim.

Vuorokausirytmien hallinnassa

Terveellisissä elämäntavoissa: ravinto, liikunta, lääkitys, hygienian hoito

Kodinhoidollisissa asioissa: ruuanlaitto, siivous, pyykinpesu

Asioinneissa: kaupassakäynnit, apteekkiasioinnit, lääkärikäynnit ym.

Omien asioiden hoidossa: tukien haku, pankkiasiointi, reseptien uusinta ym.

Sosiaalisten taitojen vahvistamisessa: yksikön ryhmätoiminta, vierailut

Tulevaisuuden suunnitelmien kartoittamisessa ja toteuttamisessa: kuntoutussuunnitelma, keskustelut, tutustumiskäynnit, opiskelut, työhönvalmennus, työ.

Teemme yhteistyötä asiakkaan verkoston kanssa. Sosiaalitoimen lisäksi verkostoon voi kuulua hoitava taho (Psykiatrian pkl, neuropsykiatrinen pkl, Eskoo, terveyskeskus), terapeutit, TE-toimisto, Ohjaamo, Luovi, Buustin yksiköt, oppilaitokset, läheiset.

Valmennuksessa asiakkaan tukena ovat henkilökohtainen ohjaus ja kirjalliset ohjeistukset. Tuen määrää kevennetään taitojen vahvistuessa.

Toimintaamme ohjaa toipumista tukeva, voimavara- ja ratkaisukeskeinen ajattelu yhteisöhoitoon periaatetta noudattaen.

### **Tavoite**

Riihikujan asumisvalmennuksen tavoitteena on taitojen ja voimavarojen vahvistaminen siten että muutto omaan asuntoon tai tukiasuntoon mahdollistuu.

### **ASUMISEN TUKIKÄYNNIT**

Asumisvalmennuksen päättyessä ja asukkaan siirtyessä omaan asuntoon voidaan aloittaa asumisen tukikäynnit sosiaalitoimen kanssa sovitun mukaisesti. Asumisen tukikäynnit ovat 1-2 kertaa viikossa tapahtuvia tapaamisia joko asiakkaan kotona tai muussa sovitussa paikassa.

Tukikäynnit ovat psyykkisen hyvinvoinnin, arjen sujuvuuden ja itsenäisen asumisen tukemiseksi.

### 3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

#### RISKIENHALLINTA

Epäkohdat ja laatupoikkeamat kirjataan IMS toimintajärjestelmän poikkeamataulukkoon. Poikkeamat käsitellään henkilökuntapalaverissa ja johtoryhmän kokouksissa kuukausittain.

Riskienhallintakartoitus laaditaan vuosittain.

Yksiköissä noudatetaan Buusti ry:n päihdetoimintamallia, joka käydään läpi asiakkaiden kanssa yhteisökokouksessa vuosittain.

Vuosittain tehdään SWOT analyysit yksiköittäin.

Henkilökuntaan kohdistuvat läheltä piti-tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään Buusti ry:n työsuojelutoimikunnan säännöllisissä kokouksissa.

Buusti ry:llä toteutetaan sisäisen valvonnan suunnitelmaa, joka vaihtuu vuosittain. Valvontaa suorittavat johtoryhmä, yksiköiden vastaavat ohjaajat ja sisäiset auditoijat.

Buustilla on nimetyt palo- ja pelastusvastaavat, he tekevät säännölliset tarkistukset ja poistumisharjoitukset vuosittain yksiköihin. Säännöllisiin tarkistuksiin kuuluu riskienhallintakartoituksen tarkistaminen, palo- ja pelastussuunnitelman tarkistaminen ja turvallisuus selvitys. He tekevät yhteistyötä palo- ja pelastusviranomaisten kanssa.

Pandemian aikana kokoontuu tarvittaessa Buustin valmiusryhmä. Valmiusryhmä ohjeistaa yksiköitä viranomaistahojen suositusten ja määräysten mukaisesti.

Buusti käyttää riskienhallinnan ennaltaehkäisyä Terveystalon työterveyspalveluita.

Lääkehoidonsuunnitelma on laadittu STM:n ohjeiden mukaisesti. Siellä on kuvattu tarkasti lääkehoitoon liittyvät riskit.

Buustilla on nimetty tietosuojavastaava ja käytössä ARC tietosuojajohjelmisto.

Buusti ry laadunhallintajärjestelmä täyttää seuraavan standardin vaatimukset:

ISO 9001:2015

Sertifiointiin liittyvä toiminta: keskushallinto sekä kuntoutus-, työllistymis- ja tukipalvelut. Ulkoinen auditointi vuosittain (Kiwa certified) ja säännölliset sisäiset auditoinnit.



## Riskien tunnistaminen

Henkilökunta kirjaa epäkohdat ja laatupoikkeamat IMS toimintajärjestelmän poikkeamataulukoon. Omaiset voivat antaa jatkuvaa palautetta suullisesti ja kirjallisesti. Palautteet kirjataan IMS laadunhallintajärjestelmän palautelokiin ja käsitellään säännöllisissä henkilökuntapalavereissa ja tarpeen mukaan johtoryhmässä. Toimintaa kehitetään koko ajan palautteiden perusteella. Asiakailta pyydetään palautetta jokaisen yksikön säännöllisissä yhteisökokouksissa. Sosiaaliamiehen yhteystiedot omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Asumisvalmennusyksikkö Riihikujan ilmoitustaululla.

Henkilöstöön liittyvät riskit:

- Sijaisten saatavuus
- Perehdytyksen puutteet
- Infektiot ja tarttuvat taudit
- Uhkaavat tilanteet
- Ulkopuolinen uhka

Kiinteistöihin liittyvät riskit:

- Puutteellinen hiekoitus
- Paloturvallisuus
- Liukastumiset
- Vesivahingot
- Puutalon öljynpolttimen rikkoontuminen

Asiakkaiden esiintuomia riskejä:

- Infektiot ja tarttuvat taudit
- Tapaturmat
- Ulkopuolinen uhka

Tietosuojariskit:

- Salaamaton sähköposti
- Tietosuojakoulutus on henkilökunnalle pakollinen

Lääkehoitoon liittyvät riskit on kuvattu lääkehoidonsuunnitelmassa.

### **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen**

Henkilökunta kirjaa epäkohdat ja laatupoikkeamat IMS toimintajärjestelmän poikkeamataulukoon. Omaiset voivat antaa jatkuvaa palautetta suullisesti ja kirjallisesti. Palautteet kirjataan IMS laadunhallintajärjestelmän palautelokiin ja käsitellään säännöllisissä henkilökuntapalavereissa ja tarpeen mukaan johtoryhmässä. Toimintaa kehitetään koko ajan palautteiden perusteella. Asiakailta pyydetään palautetta jokaisen yksikön säännöllisissä yhteisökokouksissa. Sosiaaliamiehen yhteyshenkilöt ja omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Asumisvalmennusyksikön Riihikujan ilmoitustaululla.

### **Korjaavat ja ehkäisevät toimenpiteet**

Paloilmoitinkeskus testataan kuukausittain, vartijahälytys kahden kuukauden välein ja kaasusumutintarkistetaan kolmen kuukauden välein. Vaahdosammuttimet ja hätäpoistumisvalot ja sammutuspeitot tarkistetaan säännöllisesti vuosittain.

Poikkeamat, epäkohdat ja läheltä piti-tilanteet kirjataan IMS laadunhallintajärjestelmään. Pohditaan juurisyitä, tehdään korjaavia toimenpiteitä ja seurataan niiden vaikutuksia.

### **Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano**

Kunkin yksikön poikkeamat ja niiden korjaukset ovat nähtävissä IMS laadunhallintajärjestelmässä koko Buustin henkilöstölle. Kaikki poikkeamat käsitellään henkilökuntapalaverissa. Välittömiä toimenpiteitä edellyttävät korjaukset tiedotetaan heti henkilöstölle sähköpostitse / puhelimitse.

## 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

### **Omaevalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Leena Hannila ja Sofia Kujanpää

### **Kuka vastaa omaevalvonnan suunnittelusta ja seurannasta**

Leena Hannila Asumisvalmennusyksikkö Riihikujan vastaava ohjaaja puh. 040838 8934

Sofia Kujanpää Asumisvalmennusyksikkö Riihikujan varavastaava ohjaaja. puh. 040 5176717

### **Omaevalvontasuunnitelman seuranta**

Omaevalvontasuunnitelma päivitetään muutosten tullessa ja tarkistetaan vuosittain.

### **Omaevalvontasuunnitelman julkisuus**

Omaevalvontasuunnitelma on nähtävissä Riihikujan ilmoitustaululla ja löytyy

<https://buustiaelamaan.fi>

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### **Palvelutarpeen arviointi**

Alustava palvelutarpeen arviointi on tehty sosiaalitoimen taholta, mukana arvioinnissa on saattanut olla hoitava tahon. Asumisvalmennusyksikkö Riihikujalla on tapaaminen ja haastattelu, jossa arvioidaan palvelun sopivuutta. Asumisvalmennuksen voi aloittaa halutessaan kuuden viikon arviointijaksolla, jona aikana kartoitetaan tuen tarvetta ja sosiaalitoimen kanssa mietitään jatkosuunnitelma arvioinnin pohjalta.

Valmennusjakson aikana palvelutarvetta arvioidaan asiakkaan, sosiaalitoimen ja asumisvalmennusyksikkö Riihikujan kanssa sovitusti, esim. kolmen kuukauden välein. Mukana voi olla myös hoitavan tahon edustaja, omaiset tai muu kuntoutuksessa mukana oleva tahon.

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan kuntoutussuunnitelma. Asiakassuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan, asumisvalmennusyksikkö Riihikujan ja palvelua ostavan tahon kanssa.

Asiakas on aina mukana häntä koskevissa suunnitelmissa. Omaiset voivat olla asiakkaan suostumuksella mukana asiakassuunnitelman laadinnassa.

### **Hoito- ja palvelusuunnitelma**

Kuntoutussuunnitelma laaditaan kuukauden sisällä asiakkaan muuttaessa

Riihikujalle. Kuntoutussuunnitelmiin tehdään väliarvioita/päivitetään vähintään kaksi kertaa vuodessa. Asiakassuunnitelman päivityksestä vastaa ostavan kunnan sosiaalitoimi. Asukas tekee IROC:n kaksi kertaa vuodessa. Asiakas on mukana kaikissa häntä koskevissa päätöksissä. Asiakas saa antaa jatkuvaa palautetta ja ne kirjataan IMS laadunhallintajärjestelmään.

Henkilökunta on veloitettu lukemaan kuntoutussuunnitelmat niiden päivittämisen jälkeen ja toimimaan siinä laadittujen suunnitelmien edistämiseksi. Asiakasasioita käydään läpi myös tiimeissä.

## Asiakkaan kohtelu

### Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Jokaisella asiakkaalla on oma huone ja ennen avaamista ohjaajat koputtavat oveen. Asiakkaan kanssa keskustellaan häntä koskevat asiat yksityisyys huomioiden. Asiakas saa liikkua kodin ulkopuolella ja käydä lomilla. Asiakkaiden toiveet otetaan huomioon kodin toiminnassa. Yhteisökokouksissa asukkaat ja henkilökunta päättävät yhdessä sopimuksista ja toiminnasta. Yhteisökokouksista laaditaan muistiot. Kuntoutus perustuu vapaaehtoisuuteen.

### Buusti ry:n ohjeistus: Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeuden perusta

Itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan henkilön oikeutta tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä sekä toteuttaa niitä. Sosiaalihuollon palveluissa itsemääräämisoikeus tarkoittaa asiakkaan toivomusten ja mielipiteen kunnioittamista.

Perustuslain 1 §:n mukaan Suomen valtiosääntö turvaa ihmisarvon loukkaamattomuuden, yksilön vapauden ja oikeudet sekä edistää oikeudenmukaisuutta yhteiskunnassa. Ihmisarvo on perusoikeuksien taustalla vaikuttava luovuttamaton perusarvo ja julkisen vallan velvollisuutena on kunnioittaa ja suojata sen toteutumista.

Perustuslain 7 §:n 1 momentin mukaan jokaisella on oikeus elämään, henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Säännös kattaa fyysisen vapauden ohella tahdonvapauden ja itsemääräämisoikeuden. Saman pykälän 3 momentissa kielletään henkilökohtaiseen koskemattomuuteen puuttuminen ja vapauden riistäminen mielivaltaisesti ilman laissa säädettyä perustetta.

Myös lain 9 §:n mukainen liikkumisvapaus on kaikille turvattu perusoikeus.

Keskeinen sosiaalihuollossa huomioon otettava perusoikeus on perustuslain 10 §:ssä säädetty yksityiselämän suoja. Säännös turvaa yksityiselämän lisäksi kunnian ja kotirauhan ja viittaa henkilötietojen suojan osalta erikseen säädettyyn henkilötietolakiin (523/1999). Yksityiselämän suoja kattaa

kirjeen, puhelun ja muun luottamuksellisen viestin salaisuuden loukkaamattomuuden. Jokaisella on vapaus järjestää yksityisyydelmäsä ilman ulkopuolisen perusteetonta puuttumista.

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden tai muiden perusoikeuksien rajoittamista voidaan pitää hyväksyttävänä vain, jos henkilöltä puuttuu kyky hallita käyttäytymistään tai ymmärtää tekojensa seurauksia, ja jos hän tästä johtuvalla käyttäytymisellä uhkaa vakavasti vaarantaa oman terveytensä tai turvallisuutensa tai muiden henkilöiden terveyden tai turvallisuuden.

Hyväksyttävä peruste voi olla myös toisen perusoikeuden turvaaminen.

Hyväksyttävyyys edellyttää sitä, ettei rajoitustoimenpide loukkaa henkilön ihmisarvoa eikä perustu mielivaltaiseen päätökseen.

Buusti ry:n asumispalveluissa voidaan kirjata asiakkaan toivomia sopimuksia. Sopimusten tarkoituksena on asiakkaan sitouttaminen ja tukeminen kuntoutukseen ja yhteisön kanssa sovittuihin tapoihin.

Kuntoutus- ja palvelusuunnitelmissa sovittavien rajoitustoimenpiteiden on täytettävä edellä esitetyt perusoikeuksien rajoittamiselle asetetut vaatimukset. Rajoitusten tulee olla välttämättömiä, hyväksyttäviä ja suhteellisuusperiaatteen mukaisia. Rajoittamisen tulee perustua jokaisen asiakkaan kohdalla yksilölliseen ja tilannekohtaiseen harkintaan. Rajoittamisen on aina oltava kuntoutumista tukevaa. Kuntoutuksen tai palvelun keskeyttäminen sopimuksen purkamisen tai sopimusrikkomuksen vuoksi ei voi johtaa siihen, että asiakas jää täysin ilman palveluja tai asumismahdollisuutta, vaan hänelle on järjestettävä muu korvaava hoito tai palvelu.

#### **Buusti ry:n itsemääräämisoikeutta tukeva yhteistyösopimus:**

1. Asukas päättää itse, miten hän oman ohjaajansa kanssa tekee yhteistyötä: ohjaaja varaa säännöllisesti aikaa kahdenkeskiseen vuorovaikutukseen.
2. Yhteistyön ja sopimusten perustana ovat asukkaan toiveet ja tavoitteet. Ohjaaja sitoutuu tukemaan asukasta hänen tavoitteissaan.
3. Asukkaan asettamat tavoitteet, suunnitelmat ja sopimukset kirjataan yhdessä kuntoutus ja palvelusuunnitelmaan sekä viikko- ja vuosikalenteriin.
4. Yhteistyö perustuu molemminpuoliseen kunnioitukseen ja asialliseen käyttäytymiseen.

5. Asukkaan ja omaohjaajan suhde on luottamuksellinen. Ohjaaja ei puhu asukkaan asioista ilman hänen läsnäoloaan, ellei yhdessä toisin sovita.
6. Tämä yhteistyösopimus on voimassa enintään kuusi kuukautta kerrallaan, minkä jälkeen sitä arvioidaan yhdessä. Arvioinnin yhteydessä päätetään, jatketaanko yhteistyösuhdetta vai päätetäänkö se.

Asumisvalmennusyksikkö Riihikujalla ei käytetä mitään rajoittavia välineitä.

### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

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

Ammattitaitoinen henkilökunta, perehdytys ja ohjeistukset luovat pohjan asiakkaiden asialliselle kohtelulle. Palaverissa ja muissa keskusteluissa ohjaajien ja asiakkaiden kesken kerätään tietoa ja palautetta asiakkaiden kohtelusta.

Mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan, ja se koskee yksikön ohjaajaa, niin muistutus tehdään vastaavalle ohjaajalle Leena Hannilalle.

Mikäli muistutus koskee vastaavaa ohjaajaa, niin se tehdään yhdistyksen apulaisjohtaja Jaana Palmulle.

### **Ilmoitukseen ja tilanteen korjaamiseen velvoittava lainsäädäntö**

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014

47 § Omavalvonta

48 § Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

49 § Toimenpiteet ilmoituksen johdosta

<https://t1.ims.fi/epsospsyk/servlet/doc/32474/1/fi/Sosiaalihuoltolain%20mukainen%20ilmoitus%20%28v1%29.docm>

## **Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokea epäasiallinen kohtelu, häiritsevät tapahtumat tai vaaratilanne?**

Asia käsitellään yksikössä asianomaisten kesken ja tarvittaessa pyydetään mukaan esim. esimies tai sosiaalitoimi. Asiasta kirjataan poikkeama, joka käsitellään johtoryhmässä/työsuojelutoimikunnassa. Tarvittaessa asia käsitellään myös yhdistyksen hallituksessa.

### **Asiakkaan osallisuus**

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omaevalvonnan kehittämiseen

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Asiakaspalautetta kerätään säännöllisesti joka yhteisökokouksessa. Asiakkaille tehdään asiakastyytyväisyyskysely joka toinen vuosi Buusti ry:n toimesta. Omaisille tehdään kyselyt joka toinen vuosi. Toimintaa muokataan jatkuvasti palautteiden pohjalta. Palautteet ja tehdyt muutokset kirjataan IMS laadunhallintajärjestelmään.

### **Asiakkaan oikeusturva**

Mikäli muistutus koskee yksikön ohjaajaa, niin se tehdään vastaava ohjaajalle Leena Hannilalle p. 040 838 8934. email: leena.hannila@buustiaelamaan.fi

Mikäli muistutus koskee vastaavaa ohjaajaa, niin se tehdään yhdistyksen apulaisjohtaja Jaana Palmulle p. 040-5123 793, jaana.palmu@buustiaelamaan.fi

### **Sosiaaliamiehen yhteystiedot:**

#### Sosiaaliamiehen yhteystiedot:

Sosiaaliamies Taina Holappa (sij. Anne Viita 1.12.2021 alkaen) puh. 040 8302020 soittoaika ma-to klo. 9.00- 11.00 puhelinaikojen ulkopuolella numeroon voi jättää soittopyynnön. Vastaanotto ajanvarauksella.



**Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot:**

[www.kkv.fi](http://www.kkv.fi) puh. 029 5053000

Muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään välittömästi yksikössä, tarvittaessa johtoryhmässä ja hallituksessa

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on välittömästi ja max. 2 viikko

## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### **Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta**

Riihikujalla pidetään arkipäivisin erilaisia ryhmiä, jotka edistävät hyvinvointia ja kuntoutumista. Pidämme kuntoutusryhmiä, joissa käymme läpi teemoja, joita asiakkaamme voisivat mahdollisimman hyvin hyödyntää ja soveltaa arkeensa. Keskustelemme muun muassa diagnooseista, sosiaalisista suhteista, minäkuvasta, itsestä huolehtimisesta. Ryhmien tärkeä elementti on myös yhdessä jaetut kokemukset ja sitä kautta toisilta saatu vertaistuki.

Psyykkistä hyvinvointia tuemme keskustelujen ja havainnoinnin kautta. Teemme yhteistyötä asiakkaidemme hoitavien tahojen kanssa. Fyysisen toimintakyvyn ylläpitoon Buusti ry:llä on tarjota viikoittain toteutuvia salibandy/liikuntaryhmiä. Sen lisäksi omassa yksikössä pidämme erilaisia liikuntahetkiä esimerkiksi venyttelyyn, kävelyn tai vaikkapa pihapeliin merkeissä. Kesäisin pelaamme kävelyjalkapalloa muutamien yksiköiden kesken.

Pyrimme myös suuntaamaan toimintaa yksikön ulkopuolelle ja hyödyntämään erilaista toimintaa esim. Olkkarissa ja sairaanhoitopiirin ryhmiä.

Tuemme asiakkaita omien ihmissuhteiden ja harrastusten ylläpitämisessä ja aloittamisessa ja tulevaisuuden suunnitelmien selkiinnyttämisessä ja toimeenpanemisessa.

Seuraaminen perustuu asiakashallintajärjestelmään tehtäviin päivittäisiin kirjauksiin ja kuntoutussuunnitelman tavoitteiden toteutumisen arviointiin vähintään kaksi kertaa vuodessa, lisäksi IROC kaksi kertaa vuodessa. Lisäksi asiakkaan kanssa pidetään henkilökohtaisia keskusteluja, joiden tavoite on edistää asiakkaan kuntoutumista. Asiakkaiden kanssa laaditaan yhteinen ja yksilöllinen viikkosuunnitelma, missä otetaan huomioon henkilökohtaiset menot ja suunnitelmat.

### **Ravitsemus**

Tarjolla on aamupala, lounas, päiväkahvi, päivällinen, iltapala. Ruokakaapit eivät ole lukittuja ja niistä on mahdollisuus hakea ruokaa iltapalankin jälkeen. Asiakkaat valmistavat muut ateriat paitsi iltapalan vuorollaan omatoimisesti tai ohjaajan opastuksella. Asiakkaiden kanssa keskustellaan hy-

västä ravitsemuksesta ja suunnitellaan yhdessä ruokalistaa. Tarvittaessa asiakkaiden kanssa otetaan puheeksi hyvä ja riittävä ravitsemus myös siten, että hoitava taho on mukana keskustelussa. Tarvittaessa seurataan asiakkaan painon kehitystä.

Asiakkaiden erityisruokavaliot ja rajoitteet huomioidaan ateriasuunnittelussa.

Keittiön toiminnasta on erikseen laadittu omaevalvontasuunnitelma.

### **Hygieniäkäytännöt**

Asiakkaiden kanssa käydään läpi, miten henkilökohtaisesta hygieniasta tulee huolehtia. Asiakkaalle suunnitellaan tarvittaessa peseytymisajankohdat viikkosuunnitelmaan. Ohjaajat seuraavat/huomaavat tarpeen mukaan, mikäli huomaavat asiakkaan hygieniatasossa parannettavaa. Asiakkailla on viikoittaiset pyykkivuorot.

Riihikujalla siivotaan viikoittain ja ruokailu- ja ruoanvalmistustilat joka päivä. Jäteastiat tyhjenetään päivittäin.

Keittiötöitä varten on laadittu omaevalvontasuunnitelma ja muita kirjallisia ohjeita asukkaiden tekemisen tueksi. Lisäksi hygieniasta muistutellaan tarpeen mukaan ja ruuanlaiton yhteydessä. Hyvästä käsihygieniasta muistutellaan päivittäin ja käsien pesua tehostetaan, mikäli epidemiaa esiintyy. Epidemiatilanteissa on mahdollista järjestää asiakkaan ruokailu esimerkiksi hänen omaan huoneeseensa.

Keittiössä käytetään suojäkäsineitä ja tarvittaessa essuja ja myssyjä. Mikäli asiakkaan henkilökohtaisen hygienian hoito ei ole vaadittavalla tasolla, häntä ei päästetä mukaan ruoanvalmistukseen.

Jokaisella asiakkaalla on viikoittainen pyykinpesuvuoronsa, jolloin hän pesee omat pyykkinsä. Ohjaajat huolehtivat yksikön yhteisten pyykkien pesusta.

Asiakas siivoaa oman huoneensa viikoittain ohjaajan ohjauksella ja ohjaaja on tarvittaessa apuna. Yhteiset tilat siivotaan myös viikoittain. Ruokailu- ja ruoanvalmistustilat siistitään päivittäin.

Jokainen työntekijä ja opiskelija perehdytetään hygieniakäytäntöihin yhdistyksen perehdytysohjelman mukaisesti ja perehdytykseen nimetään aina vastuhenkilö. Perehdytetty kuittaa perehdytyksen allekirjoituksellaan perehdytyksen tarkistuslomakkeeseen. Vakituinen henkilökunta käy perehdytysmateriaalin läpi vuosittain tai tarvittaessa useamminkin ja kuittaa asian perehdytyksen tarkistuslomakkeeseen.

### **Terveyden- ja sairaanhoito**

Asiakkailla on määritelty hoitava taho, joka vastaa hänen psyykkisestä / neuropsykiatrisesta / fyysisestä hoidosta. Työvuorossa oleva ohjaaja vastaa työvuorossaan asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta. Teemme yhteistyötä julkisten terveydenhuoltopalveluiden kanssa.

Asiakkaan vointia seurataan yksikössä ja siitä keskustellaan hänen kanssaan. Ohjaajat tukevat asiakasta tunnistamaan voinnin muutoksia, varaamaan tarvittaessa aikoja vastaanotoille säännöllisten tarkastusten lisäksi. Ohjaaja lähtee myös usein vastaanotoille mukaan asiakkaan tueksi. Toimimme lääkärin ohjeiden mukaisesti.

### **Kuolemantapauksen sattuessa**

Kuolemantapauksia varten Riihikujalla on toimintaohjeet kirjattuna ja ohjaaja on velvoitettu niitä noudattamaan.

Ensin soimitaan hälytyskeskukseen, josta ohjataan paikalle poliisi

Ilmoitetaan vastaavalle ohjaajalle, joka saapuu paikalle tai jos hän on estynyt, niin kutsutaan paikalle joku toinen työkaveri

Ilmoitetaan omaisille, mitä on tapahtunut

Kerrotaan muille asukkaille, mitä on tapahtunut

Buusti ry:n työsuojelutoimikunta toimii kriisiryhmänä, joka saapuu paikalle ensimmäisenä arkipäivänä

Tarvittaessa johtoryhmä ja työsuojelutoimikunta järjestävät kriisiapua.

## **Lääkehoito**

Asumisvalmennusyksikkö Riihikujalla on Turvallinen lääkehoito-oppaan mukainen lääkehoidon suunnitelma, missä on sovittu vastuut, velvollisuudet, työnjako, lupakäytännöt, lääkehoidon vaikutusten arvioiminen, seuraaminen ja kirjaaminen. Suunnitelma päivitetään tarvittaessa ja ainakin kerran vuodessa. Lääkehoitosuunnitelma on lääkärin allekirjoittama ja hyväksymä. Yksiköissä on lääkkeiden jako-, ja antoluvat asianmukaisesti hoidettu. Henkilökunnan lääkehoidon osaaminen varmistetaan LOVE tenttien avulla 5 vuoden välein. Asiakkaiden lääkitykset tarkistetaan määräajoin ja tarvittaessa voinnin muuttuessa.

Lääkkeitä säilytetään kansliassa lukkojen takana. Pääsääntöisesti asiakas jakaa lääkkeensä dosettiin kerran viikossa ja ohjaaja tarkastaa jaon. Dosetti voi olla asiakkaalla itsellään tai toimistossa, lomilla ja sunnuntaisin asiakkaalla on dosetti itsellään. Lääkejaon yhteydessä muistutetaan reseptien uusimisesta ja tarvittaessa uusitaan ne yhdessä ja tarvittaessa haetaan lääkkeet yhdessä apteekista. Lääkkeen vaikutuksia seurataan ja niistä keskustellaan asiakkaan ja hoitavan tahon kanssa.

Lääkehoidosta kokonaisuudessaan vastaa Riihikujan vastaava ohjaaja Leena Hannila ja lääkehoidon suunnitelman allekirjoittanut lääkäri. Terveystuollon tarvikkeista vastaa ohjaaja Sofia Kujanpää. Jokainen ohjaaja vastaa asukkaille antamistaan lääkkeistä työvuorossaan.

## **Monialainen yhteistyö**

Teemme tiivistä yhteistyötä Hyvinvointialueen kanssa. Lisäksi teemme yhteistyötä esim. hoitavan tahon, omaisten, oppilaitosten, työhönvalmennuksen kanssa. Yhteydenpitotapoja ovat säännölliset asiakassuunnitelmat, yhteiset palaverit, sähköpostit ja puhelimitse. Asiakkaat allekirjoittavat tietojenvaihtosuostumuslomakkeen.

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

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

Riihikujalla on ulko-ovi aina lukossa. Palovaroittimet on sarjoitettu ja ne tarkastetaan kuukausittain. Olohuoneessa on vartijan hälytinnappi, jota painamalla vartijat saapuvat yksikköön. Ohjaajilla on käytössä kaasusumutin ja henkilökunta on koulutettu sen käyttöön. Mikäli niissä on jotain vikaa, asia korjataan välittömästi. Asiakkailla on mahdollisuus soittaa Louhen kuntoutuskotiin ympäri vuorokauden, mikäli kokee siihen tarvetta. Päivittäisestä asiakasturvallisuudesta vastaa koko työryhmä, korjaukset tehdään välittömästi. Vuosittain toteutettavien pelastautumisharjoitusten yhteydessä kartoitetaan ja arvioidaan myös muut riskit. Mahdolliset kehittämiskohteet käsitellään toiminnanjohtajan ja pelastus- ja turvallisuusvastaavien henkilöiden kesken. Kehittämiskohteet huomioidaan budjettisuunnittelussa.

### **Henkilöstö**

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

Riihikujalla työskentelee 1 sairaanhoitaja AMK (vastaava ohjaaja), 1 sosionomi AMK (ohjaaja/varavastaava). Ohjaajilla on neuropsykiatrinen valmentaja koulutus. Sijaisina käytetään vain koulutettuja sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia. Poissaolevan vakituisen työntekijän tilalle otetaan sijainen aina tarvittaessa. Pätevyys varmistetaan aina ennen työsuhteen alkua. Sijaisilta vaaditaan voimassa oleva lääkehoidon osaaminen, EA 1 ja hygieniapassi.

#### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Toistaiseksi voimassa oleviin toimiin haetaan työntekijää yleisellä haulla. Yhdistyksen vakituisella henkilöstöllä on mahdollisuus työnkiertoon eli hakea myös vapautuneita toimia tai pitkiä sijaisuuksia. Pidemmistä sijaisuuksista tekee päätöksen apulaisjohtaja tai toiminnanjohtaja. Työntekijöiden tulee toimittaa kelpoisuusdokumentit yhdistyksen toimistolle ja siellä taloustoimistolla tarkistetaan heidän pätevyytensä ja ammatinharjoittamisoikeutensa. Tarkistus suoritetaan Julki-Terhikistä.

Käytämme vain koulutettuja terveydenhuollon ammattilaisia. Työntekijöiltä vaaditaan voimassa oleva lääkehoidon osaaminen, EA 1 ja hygieniapassi.

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

Jokainen työntekijä ja opiskelija perehdytetään yhdistyksen perehdytysohjelman mukaisesti ja perehdytykseen nimetään aina vastuhenkilö. Perehdytetty kuittaa perehdytyksen allekirjoituksellaan perehdytyksen tarkistuslomakkeeseen. Vakituinen henkilökunta käy perehdytysmateriaalin läpi vuosittain tai tarvittaessa useamminkin ja kuittaa asian perehdytyksen tarkistuslomakkeeseen.

Täydennyskoulutussuunnitelma laaditaan 3-vuotiskaudeksi hallituksen ja johtoryhmän toimesta. Tavoitteena on, että jokainen työntekijä osallistuu yhteensä vähintään kolmeen koulutuspäivään. Täydennyskoulutusvelvoite koskee kaikkia vakinaisesti tai määräaikaisesti kunnan sosiaali- ja terveydenhuollon tehtävissä toimivia henkilöitä. Johtoryhmä seuraa koulutussuunnitelman toteutumista koulutusrekisterillä ja koulutuksen vaikuttavuuden arvioinnilla.

Johtoryhmä seuraa koulutussuunnitelman toteutumista koulutusrekisterillä ja koulutuksen vaikuttavuuden arvioinnilla.

Uusi työntekijä on yksikön henkilöstövahvuudessa heti alusta alkaen. Hänen perehdyttämisestään vastaa vastaava ohjaaja ja yksikössä nimetty ohjaaja. Vastaava ohjaaja perehdyttää organisaation yleisimpiä käytäntöjä, työsuhteasioita ja turvallisuusasiat. Ohjaajan tehtävänä on perehdyttää uusi työntekijä yksikön toimintakäytäntöihin, lääkehoitoon, omaisten kanssa tehtävään yhteistyöhön sekä yhdistyksellä käytettäviin sähköisiin järjestelmiin.

Opiskelijoille nimetään aina omat ohjaajat, jotka vastaavat perehdytyksestä ja opiskelijoiden palautteiden keräämisestä.

### **Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus**

Henkilökunnalla on aina velvollisuus tehdä ilmoitus huomattessaan asiakkaan epäasiallinen kohtelun tai asiakkaaseen kohdistuvan uhan. Asian vakavuus määrittää mihin tahoon otetaan yhteys:

esimieheen, johtoryhmään, aluehallintoviranomaisiin, sosiaaliamieheen, kaupungin sosiaalitoimeen tai poliisiin. Tapahtumasta laaditaan kirjallinen raportti, joka käsitellään asian vaatimissa laajuudessa ja tahoilla.

### **Toimitilat**

Jokaisella asiakkaalla on käytössään oma huone (8-15m<sup>2</sup>). Asiakas on vuokrasuhteessa, joten jokaisella on oma avain. Jokaisella on huoneessaan sänky, pöytä ja tuoli, asiakkaalla on mahdollisuus sisustaa huoneensa oman maun mukaan. Huoneisiin saa tuoda oman tv:n/tietokoneen. Riihikujalla on järjestetty myös mahdollisuus yhteisen tietokoneen käyttöön. Asiakkaan huonetta ei käytetä muuhun tarkoitukseen asiakkaan poissa ollessa. Yhteisessä käytössä on keittiö, olohuone/ruokailutila ja pesutilat (wc, suihku, sauna ja kodinhoitotilat). Lisäksi käytössä on erillinen neuvottelu- ja ryhmätila. Riihikujalla saavat omaiset/ystävät vierailla viikko-ohjelmaan sopien.

Jokaisella asukkaalla on viikoittainen pyykinpesuvuoronsa, myös koneen ollessa vapaana voi pyykkiä pestä. Ohjaajat ovat apuna/tukena pyykinpesussa. Ohjaajat huolehtivat yksikön yhteisten pyykkien pesusta.

Asukas siivoaa oman huoneensa viikoittain ja ohjaaja on tarvittaessa apuna/tukena. Yhteiset tilat siivotaan myös viikoittain. Ruokailu- ja ruoanvalmistustilat siivotaan päivittäin.

Asukkaan huonetta ei käytetä muuhun tarkoitukseen asukkaan poissa ollessa. Jokaisella asukkaalla on oma vuokrasopimus.

Asumisyksikössä on vierailumahdollisuus.

Yksikössä on palovaroittimet. Toimivuus testataan kuukausittain. Talosta poistumistiet on merkitty valokyltein.

Yksikössä on OC-sumutin. Henkilökunta on koulutettu sumuttimen käyttöön. Sumutin tarkistetaan säännöllisesti.



Päivittäisestä asiakasturvallisuudesta vastaa koko työryhmä, korjaukset tehdään välittömästi. Vuosittain toteutettavien pelastautumisharjoitusten yhteydessä kartoitetaan ja arvioidaan myös muut riskit. Mahdolliset kehittämiskohteet käsitellään toiminnanjohtajan ja pelastus- ja turvallisuusvastavien henkilöiden kesken. Kehittämiskohteet huomioidaan budjettisuunnittelussa.

### **Teknologiset ratkaisut**

Henkilökunnan ja asukkaiden käytössä on vartijahälytín, millä saadaan tarvittaessa hälytettyä vartija paikalle.

### **Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

Asiakkaiden tarvitsemat apuvälineet ovat asiakkaiden omia ja tarvittaessa niiden hankinnassa, käytön ohjauksessa ja huollossa avustetaan.

### **Varautuminen sähkökatkoksiin**

Eteisen tuulikaapin yläkaapissa on varattuna tarvikkeita sähkökatkon varalle esim. vettä, ruokaa, makuupusseja ym.

## 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Uusi työntekijä perehdytetään perehdytysuunnitelman mukaisesti Sofia CRM- asiakashallintajärjestelmän käyttöön

Asiakaskirjaukset tehdään aina ohjaajan ollessa työvuorossa ma-la ja välittömästi kun asiakkaan tilanteessa on huomioitavaa.

Buusti ry noudattaa Tietosuojalakea

### **Asiakastietojen kirjaamista, keräämistä ja säilyttämistä koskeva toimintaohje**

Asiakastietojen keräämisen ja tallentamisen peruseriaatteen:

Asiakkaista kerätään ja tallennetaan vain sellaisia tietoja, jotka ovat tarpeellisia hänelle annettavaan palveluun liittyen.

Yhdistyksen yksiköissä näitä tietoja ovat mm:

perustiedot

päivittäiskirjaukset

palvelu-, kuntoutus- tai muu vastaava suunnitelma

palvelun lähettäjän antamat tiedot

asiakastietojen yhteydessä voidaan säilyttää myös muita asiakaspereita, mikäli asiakas niin toivoo tai on antanut siihen erikseen luvan.

Palvelu-, kuntoutus- tai muu suunnitelma tulee laatia 1 kk:n kuluessa asiakkuuden alkamisesta.

Tietoja kerätessä ja asiakkaan tietoihin merkittäessä tulee huolehtia siitä, että merkittävät tiedot eivät ole virheellisiä, epätäydellisiä tai vanhentuneita.

Asiakastietoihin ei saa tallettaa henkilötietolain tarkoittamia arkaluontoisia henkilötietoja.

Tietoja merkittäessä tulee muistaa se, että asiakkaalla on oikeus tarkistaa itseään koskevien tietojen oikeellisuus.

Asiakastietoihin saa merkitä vain ko. asiakasta koskevia tietoja.

### **Asiakastietojen päivittäinen kirjaaminen:**

Jokaisesta paikalla olevasta asiakkaasta on kirjattava raportti kun ohjaaja on työvuorossa.

Päivittäinen asiakasseuranta tulee olla asiakkaan henkilökohtaisissa asiakastiedoissa.

Päivittäisraporttiin kirjataan havaintoja asiakkaan fyysisestä, psyykkisestä ja sosiaalisesta tilasta.

Päiväseuranta kirjaukset tulee säilyttää koko sen ajan, kun asiakas on palvelun piirissä ja sen jälkeen ne tulee toimittaa arkistoitavaksi kotikunnan arkistoon.

Päivittäiskirjaukset tulee vahvistaa ohjaajan ammattitutkinnolla ja nimikirjaimilla (esim. sairaanhoitaja KK). Sofian käyttäjienhallinnasta saa käyttäjälle lisättyä automaattisen allekirjoituksen kirjauksiin.

Yksikön tunnuksilla kirjautuneiden tulee merkitä raporttinsa perään manuaalisesti titteli ja nimikirjaimet.

Opiskelijoiden kirjaukset tulee henkilökunnan tarkistaa ja vahvistaa omalla tunnisteella. Opiskelija merkitsee kirjauksiin koko nimensä.

Käytä asiakastietojen kirjaamisessa kokonaisia lauseita ja pyri kuvaamaan asioita mahdollisimman konkreettisesti. Tämä pienentää väärinkäsityksen mahdollisuutta.

Asiakashallintajärjestelmä Sofiaa käytettäessä tulee muistion tyyppi valita aina siten, että kirjattava asia vastaa otsikointia.

**Asiakkaan informoiminen häntä koskevien asiakastietojen keräämisestä ja käsittelystä:**

Asiakasta on informoitu tietojen keräämisestä ja säilyttämisestä Tietojenvaihtosuostumusta pyydettäessä.

”Tietojenvaihtosuostumus” -kaavakkeeseen on kuntoutus- ja valmennusjakson aikana nimetty tahot, joiden kanssa asiakastietoja voidaan vaihtaa.

**Asiakastietojen korjaaminen tarvittaessa:**

Asiakastietoja kerätessä ja päivitetessä tulee huolehtia siitä, että tiedot ovat virheettömiä. Tarvittaessa virheellinen tieto tulee myös oma-aloitteisesti korjata ja estää tällaisen tiedon leviämisen.

Myös asiakkaalla on oikeus vaatia itseään koskevien asiakastietojen korjaamista, jos ne hänen mielestään ovat sosiaalipalvelun antamisen kannalta virheellisiä, tarpeettomia, puutteellisia tai vanhentuneita. Virheellinen tieto tulee oikaista, poistaa tai täydentää. Asiakirjatietojen korjaaminen tulee tehdä siten, että sekä alkuperäinen että korjattu merkintä ovat myöhemmin luettavissa.

**Asiakastietojen säilyttäminen:**

Asiakastietoja säilytetään ainoastaan sähköisesti Sofia CRM-asiakashallintajärjestelmässä. Huom. Kuntoutus- ja palvelusuunnitelmien päivitykset on toteutettava siten, että edelliset päivitykset ovat luettavissa.

Asiakastietoja voidaan säilyttää niin kauan kuin asiakas asuu toimintayksikössä tai muutoin käyttää sen palveluja, tai jos asiakas on vain määräaikaaisesti poissa ja tulossa takaisin. Huom. poikkeuksena hankkeet ja projektit.

Kuuden kuukauden kuluessa asiakkuuden päättymisestä asiakastiedot siirretään palvelun ostajan (toimeksiantajan) arkistoon.

Paperiset asiakirjat skannataan Sofia CRM- asiakashallintajärjestelmään ja paperit hävitetään turvallisesti tietoturva-astian kautta, joka sijaitsee yhdistyksen toimistolla.

### **Asiakasasiakirjatietojen luovuttaminen:**

Asiakkaan on pyydettävä omalta sosiaalitoimelta lupa omien tietojen tarkasteluun. Yhdistyksen yksiköissä laadittuja dokumentteja ei luovuteta sellaisenaan kenellekään ulkopuoliselle. Esimerkiksi Sofian kirjauksista yksikön vastaava laatii koonnin, eli suoria tulosteita kirjauksista ei luovuteta. Jos yhdistyksen ulkopuolinen yksikkö pyytää kirjallisesti tietojen luovuttamista, asiakkaan kirjallisella luvalla annetaan kopio tarpeellisista yksiköissä laadituista tiedoista. Kirjallinen pyyntö säilytetään asiakasasiakirjojen osana. Esim. osastojaksojen epikriisit ym. ovat erikoissairaanhoidon asiakirjojen kopioita, joita ei luovuteta eteenpäin, samoin lääkärin lausunnot.

### **Yhdistyksen omien yksiköiden välillä tehdään Sofiassa asiakkaan tietojen jako toiseen yksikköön, jonka palveluja asiakas käyttää.**

Asiakkaan poistuessa kokonaan yhdistyksen palvelujen piiristä, asiakirjat toimitetaan tilaajalle ja arkistoidaan Sofiasta.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Ellen Koskela 040 137 7673 ellen.koskela@buustiaelamaan.fi

### **ASIAKASTIETOJEN KORJAAMINEN TARVITTAESSA:**

- Asiakastietoja kerätessä ja päivitetessä tulee huolehtia siitä, että tiedot ovat virheettömiä. Tarvittaessa virheellinen tieto tulee myös oma-aloitteisesti korjata ja estää tällaisen tiedon leviäminen.

- Myös asiakkaalla on oikeus vaatia itseään koskevien asiakastietojen korjaamista, jos ne hänen mielestään ovat sosiaalipalvelun antamisen kannalta virheellisiä, tarpeettomia, Asiakkaan poistuessa kokonaan yhdistyksen palvelujen piiristä, asiakirjat toimitetaan tilaajalle ja arkistoidaan Sofiasta.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Ellen Koskela 040 137 7673 ellen.koskela@buustiaelamaan.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä  Ei

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Kehittämistarpeet ja toiminnan poikkeavat tilanteet käsitellään henkilökuntapalavereissa. Palaverissa päätetään toimenpiteistä, niiden aikataulusta ja nimetään muutoksen toteuttamisesta vastaava henkilö. Lisäksi sovitaan ajankohta, milloin tehtyjen toimenpiteiden vaikuttavuutta arvioidaan. Teemme vuosittain kahdeksankulmaisen SWOT analyysin. SWOT analyysistä nousee kehittämistarpeita, jotka kirjaamme vuosisuunnitelmaan tavoitteiksi. Vuositavoitteiden arviointi tehdään neljä kertaa vuodessa.

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

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

Paikka ja päiväys 7.3.2023

Allekirjoitus Leena Hannila