

## LAATUPOLITIikka

Buusti ry on innovatiivinen kuntoutus- ja työllistymispalveluiden tuottaja ja kehittäjä. Kaikkea toimintaa ohjaavia arvoja ovat asiakaslähtöisyys – ihminen ensin, luotettavuus, yhteisöllinen edelläkävijä ja innovatiivisuus. Laatu politiikkamme toteuttaminen tarkoittaa ammattitaitoista henkilöstöä sekä kuntoutus-, valmennus- ja muun toiminnan jatkuvaa kehittämistä asiakkaiden kanssa toipumiso-rientaation mukaisesti. Buusti ry henkilöstö tuntee laatu järjestelmän ja laatu politiikan sekä sitoutuu niiden edellyttämiin toimintaperiaatteisiin ja järjestelmän jatkuvaan kehittämiseen.

Noudatamme toiminnassamme lakeja ja asetuksia. Laatu tavoitteemme ja jatkuvasti kehitettävä laadunhallintajärjestelmä tukevat tavoitteiden saavuttamista. Kaikessa palveluntuotannossa noudatamme ISO 9001/2015 - laadunhallintajärjestelmää.

## LAATUTAVOITTEET

Laatu tavoitteita määritellään vuosittaisessa hallituksen ja johtoryhmän strategiaseminaarissa, hallituksen ja johtoryhmän kokouksissa, johtoryhmän ja vastaavien ohjaajien strategiakokouksessa sekä yhdistyksen ja yksiköiden kehittämispäivillä sekä laatu iltapäivillä. Laatu tavoitteet huomioidaan kaikessa toiminnassa yhdistyksen vuositavoitteiden mukaisesti. Tärkein laatu tavoite on ydinprosessin eli kuntoutus- ja työllistymispalveluiden asiakaslähtöinen, luotettava, yhteisöllinen ja innovatiivinen tuottaminen ja kehittäminen. Tavoitteena on tehdä työ ammattitaidolla ja sopimusten, arvojemme sekä toimintaperiaatteidemme mukaisesti laatu järjestelmän laatu vaatimukset täyttäen.

## MITTAAMINEN, ARVIOINTI JA JATKUVA KEHITYMINEN

Ydinprosessia arvioidaan suoralla asiakaspalaute järjestelmällä. Yhdistyksen ydinprosesseja tukevat: johtaminen, ammattitaitoinen henkilöstö, asianmukainen toimintaympäristö, kehittämishankkeiden ja uusien palveluiden tuottaminen sekä yhteistyö. Toiminnan laadun mittaus- ja arviointimenetelminä ovat lakien ja asetusten asettamat velvoitteet, ostajien kanssa solmitut sopimukset, toiminnan kannattavuus ja jatkuvuus, asiakas- ja henkilöstö palaute, johdon katselmus sekä sisäinen ja ulkoinen auditointi.

Asiakaspalautetta kerätään yksilö- ja organisaatioasiakkailta. Kirjallinen palaute kerätään yksilö- ja organisaatioasiakkailta joka toinen vuosi tai tarvittaessa. Numeerinen asteikko palautteissa on 1-5. Alle 3,00 arvot todetaan poikkeamiksi, jotka edellyttävät toimenpiteitä. Tukipalvelut järjestävät vuosittain henkilökunnalle tyytyväisyyskyselyn. Asiakkailta tai yhteistyökumppaneilta saatu suullinen palaute kirjataan ja käsitellään henkilökuntapalavereissa.

Nimi: Laatu politiikka  
Päivämäärä: 26.10.2021

Ostajien kanssa on sovittu, että yksilöasiakkaille laaditaan kuntoutus- tai muu suunnitelma. Kuntaostajien kanssa on sovittu palvelusuunnitelmien laatimisesta yksilöasiakkaille. Suunnitelmien toteutumista tarkastellaan kunkin asiakkuuden kohdalla yksilöllisesti. Voimassa olevat suunnitelmat toimivat laatutavoitteen mittarina.