

OMAVALVONTASUUNNITELMA
YHTEISÖVALMENNUS VILLEN TUPA

VILLEN TUPA



SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	3
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	5
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	7
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	8
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	11
7 ASIAKASTURVALLISUUS	12
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	14
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	16
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	16

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Buusti ry

Y-tunnus 0650483-2

Kunta

Kunnan nimi: Seinäjoki

Sote-alueen: nimi Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: Villen tupa

Katuosoite: Keskustie 13

Postinumero 61100

Postitoimipaikka Peräseinäjoki

Sijaintikunta yhteystietoineen: Seinäjoki

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Avopalvelut, mielenterveyskuntoutajat, sosiaalinen kuntoutus, kuntouttavan työtoiminnan asiakaspaikkamäärä 15

Esihenkilö: Ellen Koskela

Puhelin 040 1377673 Sähköposti ellen.koskela@buustiaelamaan.fi

Toimintalupatiedot

Palvelu, johon lupa on myönnetty Villen tupa

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta 1.4.1995 (sosiaalilautakunta 18.3.1997)

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat:

- Kiinteistöhuoltoon: Niemelä Service oy
- Sähkötyöt: JPA-sähkötekniikka Oy
- Vesijohto- ja putkityöt: LVI-työt Kangas
- Vartiointipalvelu: Nyqs vartiointiliike
- Pihatyöt: Ahon Kiinteistöpalvelut Oy

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Palveluntuottajat on valikoitu lähialueen tunnetuista toimijoista.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

Kyllä X Ei

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Villen tuvan perustehtävä on tuottaa kuntoutuspalveluja aikuisille mielenterveyskuntoutujille ja sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaille sekä työttömien työhön palaamisen tai koulutukseen siirtymisen edellytysten parantaminen työhönvalmennuksen kuntouttavien menetelmin.

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.

Buusti ry:n ja myös Villen tuvan toimintaa ohjaavia arvoja ovat asiakaslähtöisyys, luotettavuus, yhteisöllinen edelläkävijä ja innovatiivisuus.

Villen tupa keskittyy työkyvyn ja elämänhallinnan kehittämiseen työterapeuttisin sekä yhteisöllisin menetelmin ottaen huomioon asiakkaan yksilölliset tarpeet ja tavoitteet.

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

Riskienhallinta

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

Villen tuvalla noudatetaan Buusti ry:n päihdetoimintamallia, joka käydään läpi asiakkaiden kanssa työmaakokouksessa 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 turvallisuusselvitys. He tekevät yhteistyötä palo- ja pelastusviranomaisten kanssa.

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

Buusti käyttää riskienhallinnan ennaltaehkäisynä Terveystalon työterveyspalveluita. Buustilla on nimetty tietosuojavastaava, joka vastaa tietosuojan ja tietoturvan omavalvonnan toteutumisesta.

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 poikkeamataulukkoon. Asiakkaat voivat antaa jatkuvaa palautetta suullisesti ja kirjallisesti esimerkiksi palautelaatikkoon. Palautteet kirjataan IMS laadunhallintajärjestelmän palautelokiin ja käsitellään säännöllisissä henkilökuntapalavereissa ja tarpeen mukaan johtoryhmässä. Toimintaa kehitetään koko ajan palautteiden perusteella. Sosiaaliamiehen yhteystiedot ja omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Villen tuvan ruokailutilassa.

Työturvallisuuteen panostetaan, ja ennaltaehkäistään tapaturmia. Tämä liittyy koneiden ja laitteiden käyttöön ja turvallisuuteen liittyviin asioihin. Koneiden käyttöön opastetaan, niissä käytetään tarvittavia suojaimia ja kuntoutujien työtä ohjataan ja valvotaan.

Asiakkaan tullessa Villen tuvalle hänet perehdytetään myös työturvallisuuteen liittyvissä asioissa.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittelyminen

Asiakkaisiin liittyvät riskitilanteet käydään läpi asiakkaan kanssa ja tarvittaessa otetaan yhteys hoitotahoon. Tilanteet dokumentoidaan aina asiakashallintajärjestelmään.

Epäkohdista ja laatupoikkeamista laaditaan poikkeamaraportti, mikä käsitellään henkilökunnan kanssa tai osoitetaan johtoryhmälle. Villen tuvalla laaditaan riskienhallintakartoitus vuosittain.

Korjaavat toimenpiteet

Palohälyttimet testataan kahden kuukauden välein, vartijahälytin kahden kuukauden välein ja kaasusumutin tarkistetaan kolmen kuukauden välein. Vaahtosammuttimet 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.

Tarvittaessa tehdään työhje.
Yhteistyötahoja informoidaan tarvittaessa.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Ellen Koskela vastaava ohjaaja
Erika Ilomäki ohjaaja

Omavalvontasuunnitelma päivitetään muutosten tullessa ja tarkistetaan vuosittain.
Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä Villen tuvan ilmoitustaululla ja löytyy
<https://buustiaelamaan.fi>

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Palvelutarve arvioidaan jokaisen asiakkaan kohdalla tutustumiskäynnin yhteydessä. Varsinainen palvelutarpeen arviointi tehdään tarvittaessa yhteistyössä hyvinvointialueen sosiaalityöntekijän kanssa.

Yhtenä mittarina toimii toteutuneet käyntipäivät.

Kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden palvelua arvioidaan sopimusten uusimisen yhteydessä, noin 3kk välein.

Kuntoutussuunnitelma

Kuntoutussuunnitelman tavoitteet mietitään yhdessä asiakkaan kanssa. Tavoitteet ovat asiakaskohtaisia ja asiakaslähtöisiä. Henkilökunta perehtyy jokaisen asiakkaan kuntoutussuunnitelmaan sen teon ja päivittämisen jälkeen.

Suunnitelmaa hyödynnetään keskustelujen tukena. Kuntoutussuunnitelma päivitetään vuosittain ja lisäksi tarvittaessa, jos esimerkiksi elämäntilanne on paljon muuttunut. Suunnitelma löytyy asiakastietojärjestelmä Sofiasta.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Asiakas osallistuu kaikkiin itseään koskeviin neuvotteluihin ja palavereihin. Asiakas päättää itse asiakkuutensa keston, ja sen että haluaako aloittaa Villen tuvalla. Yhteisövalmennuksen ja sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaana olevilta tarvitaan lisäksi sosiaalitoimen myönteinen päätös asiakkuuden alkamiseksi. Kuntouttavassa työtoiminnassa sopimuksen aloittamisesta/päättämisestä neuvoteltava lisäksi ostajatahon kanssa.

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja sitä koetetaan tähtiportissa myös vahvistaa. Asiakkaat otetaan intensiivisesti mukaan Villen tuvan kokonaisvaltaiseen kehittämiseen.

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 yksityisyyselämänsä 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.

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

Mikäli asiakkaan vointi vaatii, otetaan yhteyttä hoitavalle taholle. Jos kyseessä on aggressiivinen tai päihtynyt asiakas, otetaan yhteys vartiointiliikkeeseen tai 112.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Mikäli todetaan, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti, asiasta keskustellaan vastaavan ohjaajan johdolla yhdessä kaikkien osapuolten kesken. Yhdistyksellä on myös oma sosiaaliamies, johon voi ottaa yhteyttä, jos kokee tulleen kohdelluksi epäasiallisesti. Mikäli epäasiallinen käytös on toisen asiakkaan taholta kohdistunut toiseen asiakkaaseen, asia voidaan ottaa tarpeen vaatiessa puheeksi yhdessä ohjaajan ja asiakkaiden kanssa.

Asiakkaan osallisuus

Keskustelemme asiakkaiden kanssa heihin liittyvistä asioista. Kuuntelemme ja otamme huomioon asiakkaiden toiveet toiminnalle. Hyvä vuorovaikutus asiakkaiden kanssa on tärkeää.

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Asiakaspalautetta kerätään säännöllisesti. Koko yhdistyksen palautekysely toteutetaan joka toinen vuosi. Palautetta voi antaa jatkuvasti kirjallisesti esimerkiksi palautelaatikkoon tai

suullisesti. Palautelaatikko kirjallista palautetta varten sijaitsee taukotilassa ja siitä informoidaan aina uusille asiakkaille.

Saadut palautteet käsitellään yhteisökokouksissa ja henkilöstön kesken tiimeissä, ja kirjataan asiakastietojärjestelmään kohtaan yksikkömuistiot. Asia viedään eteenpäin tarvittaessa.

Asiakas tai hänen omaisensa voivat ottaa myös yhteyttä sosiaaliamieheen.

Yksikössä saadut palautteet käsitellään henkilöstön kesken. Asiat viedään eteenpäin tarvittaessa.

Organisaatiossa palautteista tehdään yhteenveto ja ne käsitellään henkilökunnan kehittämissäpäivässä. Samalla päätetään mahdollisista muutoksista toiminnassa.

Asiakkaan oikeusturva

Mikäli muistutus koskee Villen tupaa, se tehdään vastaavalle ohjaajalle Ellen Koskela p. 0401377673 ellen.koskela@buustiaelamaan.fi.

Mikäli koskee vastaavaa ohjaajaa, se tehdään toiminnanjohtaja Mari Heroja-Anttilalle p. 040 182 9177, mari.heroja-anttila@buustiaelamaan.fi.

Sosiaalivastaavan yhteystiedot:

Sosiaalivastaava Henna Lammi Puhelin 0641544111 (vaihde hyväep) puhelinajat maanantaisin 12.30-14.00. sekä tiistai, keskiviikko ja torstai 8.30-10.00.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot:

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 viikkoa.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden voinnin seuranta päivittäisen kanssakäymisen yhteydessä. Ohjaajien kanssa keskustelut aina tarvittaessa. Oleelliset asiat kirjataan aina Sofia-asiakastietojärjestelmään.

Kannustamme asiakkaita omien resurssien mukaan säännölliseen liikuntaan ja ylläpitämään terveellisiä elämäntapoja. Nämä toiminnot tukevat hyvinvointia monella osa-alueella. Viikoittain järjestämme asiakkaille yhteisiä ryhmätoimintoja, joka tukee yhteisöllisyyttä. Pidämme tärkeänä yhteisiä ruoka – ja kahvitaukoja, jotka tukevat ystävyyssuhteiden luomista sekä sosiaalista kanssakäymistä. Vuosittain järjestämme virkistystoimintaa, jonka suunnittelemme yhdessä asiakkaiden kanssa.

Ravitsemus

Asiakkaat voivat käydä ruokailla Villen tuvalla omakustanteisesti. Asiakkaat syövät myös omia eväitä ruokatunnin aikana. Villen tuvalla kahvitaukojen (2 toimintapäivää kohti), joiden aikana on mahdollisuus nauttia omia välipaloja.

Kannustamme asiakkaita säännölliseen ja monipuoliseen ruokavalioon. Keittiöllä on oma omavalvontasuunnitelma.

Hygieniaikäytännöt

Epidemioissa ja sairastumisissa toimitaan viranomaisten ohjeistuksien mukaan. Pandemian aikana Buusti ry:n valmiusryhmä kokoontuu säännöllisesti

Yksikössä on käytössä käsidesit. Epidemiatilanteessa asiakasta ohjataan toipumaan kotona riittävän kauan tartuntojen ehkäisemiseksi. Käsienpesuun ja yleiseen hygieniaan kannustetaan.

Siivouksesta huolehtii asiakkaat yhdessä suunnitellun siivouslistan mukaan. Heille on tarjolla suojaimet, hanskat ja maskit. He myös huolehtivat käyttämiensä siivousvälineiden pesun.

Siivous on järjestetty tuettuna työnä ja kuntouttavana työtoimintana.

Terveyden- ja sairaanhoito

Asiakkaita ohjataan tarvittaessa varaamaan aika suunhoitoon tai kiireettömään sairaanhoitoon.

Asiakkaat hoitavat itse terveyden- ja sairaanhoidon. Villen tuvalla on kaksi ensiaputarvikepistettä. Kuoleman tapauksen sattuessa, toimitaan viranomaisohjeiden mukaan.

Lääkehoito

Villen tuvalla ei toteuteta lääkehoitoa. Lääkehoitosuunnitelmaa ei ko. paikassa tarvitse käyttää.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Yksikössä on automaattinen paloilmoitinlaitteisto. Toimivuus testataan joka toinen kuukausi. Talosta poistumistiet on merkitty valokyltein, jotka toimivat verkkovirralla ja akuilla. Akkujen toimivuus testataan 3 kuukauden välein. Yksikössä on myös vartijahälytin, joka testataan joka toinen kuukausi.

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. Paloviranomainen käy tarkastamassa yksikön kahden vuoden välein. Paloletku tarkastetaan vuosittain ja käsisammuttimet kahden vuoden välein.

Mahdolliset kehittämiskohteet käsitellään toiminnanjohtajan ja pelastus- ja turvallisuusvastaavien henkilöiden kesken.

Henkilöstö

Villen tuvalla työskentelee terveydenhoitaja-sairaanhoitaja. Vastaava ohjaaja sosionomi AMK. Sijaisina käytetään koulutettuja ammattilaisia. Vakituisen työntekijän ollessa poissa pidempään, tilalle otetaan tarvittaessa sijainen.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

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

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydenniskoulutuksesta

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

Täydenniskoulutus suunnitellaan 3-vuotiskaudeksi hallituksen ja johtoryhmän toimesta. Tavoitteena on, että jokainen työntekijä osallistuu yhteensä vähintään kolmeen koulutuspäivään. Täydenniskoulutusvelvoite koskee kaikkia vakinaisesti tai määräaikaaisesti kunnan sosiaali- ja terveydenhuollon tehtävissä toimivia henkilöitä. Johtoryhmä seuraa koulutus suunnitelman toteutumista koulutusrekisterillä ja koulutuksen vaikuttavuuden arvioinnilla.

Uusi työntekijä on yksikön henkilöstövahvuudessa heti alusta alkaen. Hänen perehdyttämisestään vastaa vastaava ohjaaja. Vastaava ohjaaja perehdyttää organisaation yleisimpiä käytäntöjä, työsuhteasioita ja turvallisuusasiat. Ohjaajan tehtävänä on perehdyttää uusi työntekijä yksikön toimintakäytäntöihin ja yhdistyksellä käytettäviin sähköisiin järjestelmiin.

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

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Henkilökunnalla on aina velvollisuus tehdä ilmoitus huomatessaan 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 vaatimessa laajuudessa ja tahoilla.

Toimitilat

Villen tuvalla on henkilökunnalla yksi toimisto, joka ovat vain henkilökunnan käytössä. Muut tilat yksikössä ovat julkisia.

Yksikössä ei ole tiloja asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä. Asiakkaiden käytössä on tarvittaessa henkilökohtainen, lukollinen pukukaappi.

Teknologiset ratkaisut

Vartijahälytinnappi on toimiston seinällä. Hälytys menee vartiointifirmaan. Napin toimivuus tarkistetaan 2 kuukauden välein ja tarkistaja kuittaa toimenpiteen allekirjoituksellaan. Kaasusumutin henkilöstön käytössä.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:
- Nyqs Seinäjoki, p. 0400 987765

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Yksikössä ei ole käytössä apuvälineitä. Yksikössä on yhdessä wc-tilassa inva-mitaitus ja kaiteet.

Asiakkaiden tarvitsemat apuvälineet ovat heidän henkilökohtaisia, ja täten he myös itse huolehtivat niiden huollon ja käytön.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Uusi työntekijä perehdytetään perehdytysuunnitelman mukaisesti Sofia CRM-asiakashallintajärjestelmän käyttöön

Asiakaskirjaukset tehdään säännöllisesti ja tarvittaessa, kun asiakkaan tilanteessa on huomioitavaa. Päivittäin kirjataan läsnäolijat Sofia CRM – asiakashallintajärjestelmään.

Buusti ry noudattaa Tietosuojalakia.

Asiakastietojen kirjaamista, keräämistä ja säilyttämistä koskeva toimintaohje

Asiakastietojen keräämisen ja tallentamisen peruseriaatteet:

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 asiapapereita, mikäli asiakas niin toivoo tai on antanut siihen erikseen luvan.

Palvelu-, kuntoutus- tai muu suunnitelma laaditaan mahdollisimman pian asiakkuuden alkamisesta.

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

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

Asiakastietoihin saa merkitä vain ko. asiakasta koskevia tietoja.

Asiakkaan informoiminen häntä koskevien asiakastietojen keräämisestä ja käsittelystä:

Asiakasta on informoitu tietojen keräämisestä ja säilyttämisestä Tietojenvaihtosuostumusta pyydettyä.

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

Asiakastietojen korjaaminen tarvittaessa:

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

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 on asiakkaana Villen tuvalla tai jos asiakas on vain määräaikaisesti 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 lääkärinlausunnot.

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

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Kehittämistarpeet ja toiminnan poikkeavat tilanteet käsitellään henkilökuntapalaverissa. 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

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys 11.2.2025

Allekirjoitus Ellen Koskela