

Omavalvontasuunnitelma Asumisyksikkö Kellokorpi ja tukiasunnot

Sisällys

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	3
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	5
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO.....	6
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	10
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	10
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	16
Kuolemantapauksen sattuessa:	19
7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	21
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	25
ASIAKASTIETOJEN KIRJAAMISTA, KERÄÄMISTÄ JA SÄILYTTÄMISTÄ KOSKEVA TOIMINTAOHJE.....	26
ASIAKASTIETOJEN PÄIVITTÄINEN KIRJAAMINEN:	26
ASIAKKAAN INFORMOIMINEN HÄNTÄ KOSKEVIEN ASIAKASTIETOJEN KERÄÄMISESTÄ JA KÄSITTELYSTÄ:	27
ASIAKASTIETOJEN KORJAAMINEN TARVITTAESSA:	27
ASIAKASTIETOJEN SÄILYTTÄMINEN:	28
ASIAKASASIAKIRJATIETOJEN LUOVUTTAMINEN	28
Asiakkaan on pyydettyä omalta sosiaalitoimelta lupa omien tietojen tarkasteluun.	28
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	29
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	29



1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Buusti ry Y-tunnus 0650483-2

Kunta

Kunnan nimi Seinäjoki

Kuntayhtymän nimi _____

Sote-alueen nimi Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi Asumisyksikkö Kellokorpi

Katuosoite Kellokorventie 8

Postinumero 63300 Postitoimipaikka ALAVUS

Sijaintikunta yhteystietoineen Alavus

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan (asiakaspäämäärä)

Tehostettu palveluasuminen, mielenterveyskuntoutajat (12)

Tukiasuminen/avopalvelut, mielenterveyskuntoutajat (6)

Esimies Jenni Rämäkkö

Puhelin 050 352 7761 Sähköposti jenni.ramakko@buustiaelamaan.fi

Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (*yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt*) 1.11.2007

Palvelu, johon lupa on myönnetty **Tehostettu palveluasuminen / Mielenterveyskuntoutajat ja tukiasuminen/avopalvelut**

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta



Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Kiinteistöhuolto: Niemelä Service

Sähkötyöt: Karsinakosken sähkö oy

Vesijohto- ja putkityöt: LVI-Asiantuntija oy

Vartiointipalvelu: Vakipa vartiointiliike

Lumityöt: Ossi Asunmaa

Apteekkipalvelut: Alavuden apteekki

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Palveluntuottajat on valikoitu lähialueen tunnetuista toimijoista

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

Kyllä x Ei



2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Tuottaa kuntouttavia asumispalveluja täysi-ikäisille mielenterveyskuntoutujille.

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 asumispalvelua ja tukiasumista mielenterveyskuntoutujille. Tarkoitus on luoda puitteet hyvään ja inhimilliseen elämään nyt ja tulevaisuudessa. Tavoitteena on asiakkaan voimavarojen kartoitus, niiden vahvistuminen ja opittujen taitojen ylläpitäminen sekä uuden oppiminen. Näiden myötä tavoitteena on asukkaan kuntoutuminen mahdollisimman omatoimiseksi.

Tärkeää on lisäksi luoda asukkaalle kodinomainen, viihtyisä ja turvallinen asumismuoto. Jokaisella asukkaalla on oma huone, jonka saa sisustaa mieleisekseen. Henkilökunnan hyvinvointi on toimintayksikössämme merkittävä asia. Mielekkään työilma-
piirin luominen ja ylläpitäminen ovat olennainen osa toimintaamme.

Asumisyksikkö Kellokorpi ja tukiasunnot toimii yhteisöhoidon periaatteita noudattaen ja asumisyksikkö tukiasuntoineen on yhteisöllinen edelläkävijä. Asumisyksikkö toimii toipumisorientaation viitekehyksen mukaisesti, sekä hyödyntää toiminnassaan tuotettua tietoa.

Yhdistyksen yhteiset arvot on määritelty seuraavasti: asiakaslähtöisyys, luotettavuus, yhteisöllinen edelläkävijä ja innovatiivisuus.

Asiakaslähtöisyys tarkoittaa meillä sitä, että asioista päätetään yhdessä asukkaiden kanssa ja toiminta perustuu heidän tarpeisiinsa.

Luotettavuus perustuu siihen, että työntekijät hoitavat työtehtävänsä noudattaen heille annettuja lakeja ja ohjeistuksia.

Innovatiivisuus on henkilöstön ja asiakkaiden resurssien ennakkoluulotonta käyttöönottoa työskentelyssä.

Lisäksi Asumisyksikkö Kellokorven ja tukiasuntojen tärkeitä arvoja ovat:

Itsemääräämisoikeus, asiakkaan osallisuus, hänen mielipiteidensä ja toiveidensa kuunteleminen sekä auttaa häntä niiden toteutumisessa. Rajoittavia toimenpiteitä ei ole käytössä.

Oikeudenmukaisuus; asiakkaat eivät välttämättä osaa/pysty ajamaan omia etujaan. Ohjaamme ja autamme heitä näissä asioissa, että he tuntuivat saavansa oikeudenmukaista kohtelua ja kokisivat olevansa tasa-arvoisia sekä omassa yhteisössämme, että yhteisön ulkopuolella. Tavoitteena on luoda yhtäläinen oikeus onnelliseen ja tasapainoiseen elämään.

Turvallisuus perustuu yhteisiin sääntöihin ja toimintaohjeisiin. Talon ja asuntojen fyysiset tilat on tehty mahdollisimman riskittömiksi. Turvallista ilmapiiriä luovat lisäksi ammattitaitoinen henkilökunta, joka kuuntelee asiakasta ja heidän tarpeitaan.

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

- Epäkohdat ja laatupoikkeamat kirjataan Teams -toimintajärjestelmän poikkeamataulukon. Poikkeamat käsitellään henkilökuntapalaverissa ja johtoryhmän kokouksissa kuukausittain.
- Asumisyksikkö Kellokorvessa ja tukiasunnoilla laaditaan/tarkastetaan riskienhallintakartoitus vuosittain.
- Yksiköissä ja tukiasunnoilla noudatetaan Buusti ry:n päihdetoimintamallia, joka käydään läpi asukkaiden 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 säännöllisesti Buustin valmiusryhmä. Valmiusryhmä ohjeistaa yksiköitä viranomaistahojen suositusten ja määräysten mukaisesti.
- Buusti käyttää riskienhallinnan ennaltaehkäisyä Terveystalon työterveyspalveluita.
- Lääkehoidonsuunnitelma on laadittu Sosiaali- ja terveysministeriön ohjeiden mukaisesti. Siellä on kuvattu tarkasti lääkehoitoon liittyvät riskit.
- 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 laatu poikkeamat Teams -toimintajärjestelmän poikkeamataulukon. Omaiset voivat antaa jatkuvaa palautetta suullisesti ja

kirjallisesti. Palautteet kirjataan Teams -laadunhallintajärjestelmän palautelokiin ja käsitellään säännöllisissä henkilökuntapalavereissa ja tarpeen mukaan johtoryhmässä. Toimintaa kehitetään koko ajan palautteiden perusteella. Asiakkailta pyydetään palautetta jokaisen yksikön säännöllisissä yhteisökokouksissa. Sosiaalivastaavan yhteystiedot ja omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Asumisyksikkö Kellokorven ilmoitustaululla.

Henkilöstöön liittyvät riskit:

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

Kiinteistöihin liittyvät riskit:

- Puutteellinen hiekoitus
- Paloturvallisuus
- Liukastumiset
- Vesivahingot

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

Työsuojelutoimikunta käsittelee esille tulleet ”läheltä piti” tilanteet ja tapaturmat ja ohjeistaa jatkotoimenpiteet. Riskit ja epäkohdat kirjataan Teams:iin ja käsitellään myös henkilökuntapalavereissa. Tarvittaessa johtoryhmä neuvoo, ohjeistaa ja korjaa tilannetta.

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

Korjaavat ja ehkäisevät toimenpiteet

Paloilmoitinkeskus testataan kuukausittain, vartijahälytin kahden kuukauden välein ja kaasusumutin tarkistetaan kolmen kuukauden välein. Vaahtosammuttimet ja häätäpoistumisvalot tarkistetaan säännöllisesti vuosittain. Ovihälyttimen toimintaa seurataan päivittäin.

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

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

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

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Kellokorven henkilökunta ja asukkaat

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta

Jenni Rämäkkö Kellokorven vastaava ohjaaja puh. 050 352 7761

Krista Yritys Kellokorven varavastaava ohjaaja puh. 040 357 1510

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään muutosten tullessa ja tarkistetaan vuosittain.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä Kellokorven ilmoitustaululla ja löytyy <https://buustiaelamaan.fi>

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Alustava palvelutarpeen arviointi on tehty sosiaalitoimen taholta. Jokaiselle asiakkaalle laaditaan kuntoutussuunnitelma, jossa hyödynnetään GAS-menetelmää

soveltuvien osien kuntoutuksen tavoitteiden laatimiseen ja arviointiin. Asiakassuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan, asumisyksikkö Kellokorven asumispalvelua ja tukiasuntopalvelua 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 Kellokorpeen tai tukiasuntoihin. Kuntoutussuunnitelmiin tehdään väliarvioita kaksi-kolme kertaa vuodessa. Suunnitelman laatimiseen voidaan pyytää mukaan läheisiä, asukkaan niin halutessaan. Suunnitelmat päivitetään vähintään vuosittain. Asiakassuunnitelman päivityksestä vastaa ostavan kunnan sosiaalitoimi.

Asiakas on mukana kaikissa häntä koskevissa päätöksissä. Asiakas saa antaa jatkuvaa palautetta ja ne kirjataan Teams -laadunhallintajärjestelmään.

Henkilökunta on velvoitettu lukemaan kuntoutussuunnitelmat niiden päivittämisen jälkeen ja toimimaan siinä laadittujen suunnitelmien edistämiseksi. Asiakkaisiin liittyviä asioita käydään läpi myös henkilökuntapalavereissa.

Asiakkaan näkökulma: Asiakas on aina mukana kuntoutumissuunnitelman teossa yhdessä ohjaajan kanssa. Asiakas on mukana päätöksissä ja asiakkailta kysytään säännöllisesti palautteita.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Jokaisella asumisyksikön asukkaalla on oma huone. Tukiasukkaat asuvat omissa asunnoissaan. Henkilökunta huomioi asukkaan yksityisyyden koputtamalla oveen.

Asukkaan kanssa keskustellaan häntä koskevat asiat yksityisyys huomioiden. Asukas saa halutessaan liikkua kodin ulkopuolella päivisin ja iltaisin ja käydä lomilla, kun vain ilmoittaa asiasta. Asukkaiden toiveet otetaan huomioon kodin toiminnassa. Yhteisökokouksissa asiakkaat ja henkilökunta päättävät yhdessä säännöistä ja tulevasta toiminnasta. Yhteisökokouksista laaditaan muistiot.

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 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.

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

Buusti ry:n asumispalveluissa ja tukiasunnoilla voidaan kirjata asiakkaan toivomia sopimuksia, kuntoutus- ja palvelusuunnitelmien yhteydessä. 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.

Asumisyksikkö Kellokorvessa ja tukiasunnoilla ei käytetä mitään rajoittavia välineitä.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

Asukkaan näkökulma: Asukkaan näkökulmasta asiallinen kohtelu on sitä, että hänet otetaan huomioon ja kunnioitetaan yksityisyyttä. Puhutaan selkokielellä ja otetaan huomioon toisten tunteet sekä kuunnellaan.

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

Mikäli muistutus koskee yksikön ohjaajaa, niin se tehdään vastaavalle ohjaajalle Jenni Rämäkkö p. 050 352 7761, jenni.ramakko@buustiaelamaan.fi

Mikäli muistutus koskee vastaavaa ohjaajaa, niin se tehdään yhdistyksen palvelujohtajalle Katri Nikkola p. 040 512 3793, katri.nikkola@buustiaelamaan.fi

Ilmoitukseen ja tilanteen korjaamiseen velvoittava lainsäädäntö

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014

47§

Omavalvonta

48§

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023

§ 29 Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

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 kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Asian tullessa ilmi vastaava ohjaaja ottaa välittömästi yhteyttä johtoryhmään. Esihenkilöt kutsuvat työntekijän paikalle tilanteen selvitykseen ja tapahtuman luonne määrittelee jatkotoimenpiteet. Asiakkaiden ja omaisten/ läheisten kanssa käydään heitä koskettavat vaara-, uhka- ja läheltä piti-tilanteet läpi mahdollisimman pian ja avoimesti. Vastaava ohjaaja varmistaa, että asia on dokumentoitu asianmukaisesti ja ehkäiseviä toimenpiteitä pohdittu. Asiasta kirjataan virallinen raportti.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Keskustelemme asukkaiden omaisten kanssa, kun he vierailevat yksikössämme ja omaisille soitetaan aina tarpeen vaatiessa asukkaan asioihin liittyvissä asioissa. Kuuntelemme ja otamme huomioon myös omaisten toiveet toiminnalle. Hyvä vuorovaikutus omaisten ja asukkaiden kanssa on tärkeää

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Asiakaspalautetta kerätään säännöllisesti joka yhteisökokouksessa ja tukikäynneillä. 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 Teams -laadunhallintajärjestelmään.

Asukkaan näkökulma: Asiakkaan näkökulmasta osallisuus on sitä, että kuntoutuminen etenee ja asiakas otetaan yksilöllisesti huomioon. Tärkeää on, että asukas saa itse vaikuttaa omaan kuntoutumiseen. Osallisuutta tukee myös se, että asukkaat saavat esim. itse vaikuttaa ryhmien suunnitteluun ja myös toteuttaa niitä oman kiinnostuksen mukaan.

Asiakkaan oikeusturva

Mikäli muistutus koskee yksikön ohjaajaa, niin se tehdään vastaavalle ohjaajalle Jenni Rämäkkö p. 050 352 7761, jenni.ramakko@buustiaelamaan.fi

Mikäli muistutus koskee vastaavaa ohjaajaa, niin se tehdään yhdistyksen palvelujohtajalle Katri Nikkola p. 040-5123 793, katri.nikkola@buustiaelamaan.fi

Sosiaalivastaavan yhteystiedot:

Henna Lammi, puh. 06-415411 (vaihde) soittoaika maanantaisin klo 12.30-14, tiistaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin klo 8.30–10

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 viikko

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Kellokorvessa ja tukiasunnoilla osallistutaan aktiivisesti talon ulkopuoliseen harraste- ja viriketoimintaan. Retket ovat olennainen osa Kellokorven arkea. Myös tukiasukkailla on mahdollisuus osallistua retkiin.

Päivittäiset kirjaukset tehdään Sofia CRM asiakashallintajärjestelmään, kuntoutussuunnitelmiin tehdään väliarvioinnit kaksi-kolme kertaa vuodessa. Päivittäinen voinnin seuranta ja päivittäiset keskustelut.

Ravitsemus

Yksikön ruokahuollosta vastaa keittiöstä vastaava ohjaaja yhdessä muiden ohjaajien kanssa, ruokalista laaditaan ravitsemussuositusten pohjalta. Mikäli asiakas jättää ruokailuja välistä, ne kirjataan asiakashallintajärjestelmään. Tarvittaessa seurataan asiakkaan painon kehitystä.

Asiakkaiden erityisruokavaliot ja rajoitteet huomioidaan ateriasuunnittelussa.

Ohjaajat seuraavat kaikkia ruokailuja päivittäin. Huomiot kirjataan Sofia CRM asiakashallintajärjestelmään. Kaikilla asiukkailla on halutessaan säännöllinen painonseuranta. Huolehdimme siitä, että yöaikainen paasto ei muodostu liian pitkäksi eli ei ylitä yli 11 tuntia. Tarjolla on aamupala klo 8.30, lounas klo 11.30, päiväkahvi klo 13.30, päivällinen klo 16, iltapala klo 20.00 ja yöpala klo 20–23. Keittiön toiminnasta on erikseen laadittu omavalvontasuunnitelma.

Tukiasukkaat valmistavat lähtökohtaisesti ruuan itsenäisesti asunnollaan, mutta tarvittaessa on mahdollisuus ruokailla myös asumisyksikön puolella erillisestä maksusta.

Asukkaan näkökulma: Asukas saa vaikuttaa ruokalistaan ja ruokatoiveita kysytään yhteisökokouksissa. Asukkaat osallistuvat ruoan valmistukseen ohjaajan kanssa.

Hygieniäkäytännöt

Asiakkaita ohjataan peseytymiseen liittyvissä toiminnoissa. Asukkaat käyvät suihkussa / saunassa 3 kertaa viikossa tai päivittäin. Tukiasukkaat huolehtivat hygieniasaan itsenäisesti tai ohjatusti.

Kuntoutuskodin tilat siivotaan viikoittain ja ruokailu- ja ruoanvalmistustilat joka päivä. Aina ennen ruokailua tai ruoanlaittoa kädet pestään ja desinfioidaan. Jäteastiat tyhjenetään päivittäin. Asiakkailla on viikoittaiset pyykkivuorot. Tukiasukkaat huolehtivat itsenäisesti tai ohjatusti asuntonsa siivouksesta. Tukiasukkaiden on mahdollisuus pestä pyykkiä kerran viikossa asumisyksikön puolella.

Ohjaajat huolehtivat yksikön yhteisten pyykkien pesusta.

Epidemiatilanteissa on mahdollista järjestää asiakkaan ruokailu esimerkiksi hänen omaan huoneeseensa.

Keittiötöitä varten on laadittu oma- ja valvontasuunnitelma ja muita ohjeistuksia. Keittiössä käytetään myssyjä sekä suojakäsineitä ja käytettävissä on myös essut. Mikäli asiakkaan henkilökohtaisen hygienian hoito ei ole vaadittavalla tasolla, häntä ei päästetä mukaan ruoanvalmistukseen.

Korona-aikana tehdään päivittäiset desinfiointit. Asukkaita ohjataan huolelliseen käsienspesuun ja desinfiointiin. Korona altistuksissa ja sairastumisissa toimitaan viranomaisten ohjeistuksien mukaan. Korona aikana Buusti ry:n valmiusryhmä kokoontuu säännöllisesti.

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

Tukiasuntojen ohjaaja huolehtii, että tukiasunnot pysyvät siistinä ja niissä siivotaan säännöllisesti. Tukiasuntojen ohjaaja ohjaa tarvittaessa asukkaita siivousasioissa, pyykkihuollossa ja hygienian hoidossa.

Jokainen työntekijä ja opiskelija perehdytetään asumisyksikkö Kellokorven hygienia-käytäntöihin yhdistyksen perehdytysohjelman mukaisesti ja perehdytykseen nime-tään aina vastuuhenkilö. Perehdytetty kuittaa perehdytyksen allekirjoituksellaan pe-rehdytyksen tarkistuslomakkeeseen. Vakituinen henkilökunta käy perehdytysmateri-aalin läpi vuosittain tai tarvittaessa useamminkin ja kuittaa asian perehdytyksen tar-kistuslomakkeeseen

Terveyden- ja sairaanhoito

Asumisyksikössä ja tukiasunnoilla asiakkaita neuvotaan ja ohjataan suunhoidossa. Varataan ajat säännöllisiin ja kiireellisiin hammastarkistuksiin.

Asiakkaille varataan ajat säännöllisiin terveystarkistuksiin. Vointia seurataan päivit-tään ja jos voinnissa tapahtuu muutoksia, otamme yhteyttä terveydenhuoltopalvelui-hin. Kiireelliset sairaanhoitoa vaativat asiat hoidetaan välittömästi.

Kaikki ohjaajat ovat koulutettuja terveydenhuollon ammattilaisia ja koulutuksen pe-rusteella ovat kykeneviä arvioimaan ja seuraamaan asiakkaiden vointia. Kuoleman sattuessa toimitaan viranomaisten ohjeiden mukaan. Ohje löytyy myös toimiston seinältä.

Kuolemantapauksen sattuessa:

Ensin soitetaan 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 ensim-mäisenä arkipäivänä

Tarvittaessa johtoryhmä ja työsuojelutoimikunta järjestävät kriisiapua.

Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan säännöllisillä terveystarkastuksilla ja päivittäisellä seurannalla. Tiivis yhteistyö ja sovitut seuranta-käynnit hoitotahon kanssa. Toimimme lääkärin ohjeiden mukaisesti.

Asumisyksikkö Kellokorven vastaava ohjaaja ja jokainen työvuorossa oleva ohjaaja vastaa työvuorossaan asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta. Teemme yhteistyötä julkisten terveydenhuoltopalveluiden kanssa.

Lääkehoito

Asumisyksikkö Kellokorvessa 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.

Tukiasukkaat huolehtivat pääsääntöisesti omasta lääkityksestään. Tarvittaessa tukiasukkaiden lääkkeitä säilytetään asumisyksikön puolella ja he voivat käydä ottamassa siellä lääkkeet valvotusti.

Lääkehoidosta kokonaisuudessaan vastaa Kellokorven vastaava ohjaaja ja lääkehoidon suunnitelman allekirjoittanut lääkäri. Jokainen ohjaaja vastaa asukkaille antamistaan lääkkeistä työvuorossaan.

Vastaava ohjaaja vastaa myös ensiaputarvikkeista ja muista terveydenhuollon tarvikkeista.

Monialainen yhteistyö

Teemme tiivistä ja päivittäistä yhteistyötä kuntien sosiaalitoimien kanssa. Säännölliset asiakassuunnitelmat, yhteiset palaverit, sähköpostitse ja puhelimitse. Asiakkaat allekirjoittavat tietojenvaihtosuostumuslomakkeen.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Asumisyksikkö Kellokorven tilat on suunniteltu esteettömiksi helpottamaan liikku-
mista: esimerkiksi pesuhuoneisiin on leveät liukuovet ja oviaukoissa ei ole kynnyksiä.
Lisäksi tilat on palo-osastoitu. Henkilökunta on paikalla ympäri vuorokauden. Asu-
misyksikkö Kellokorvessa ja tukiasunnoilla on laadittu riskienhallintakartoitus, joka
tarkistetaan säännöllisesti.

Yksikössä on käytössä ovihälytysjärjestelmä. Hälytys kytkeytyy päälle klo 20 ja me-
nee pois päältä 06.30. Hälytyksen päätelaite on ohjaajien toimistossa ja siinä on
merkkivalot, joista näkee, milloin hälytys on toiminnassa.

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

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

Päivittäisestä asiakasturvallisuudesta vastaa koko työryhmä, korjaukset tehdään vä-
littömästi. Vuosittain toteutettavien pelastautumisharjoitusten yhteydessä kartoite-
taan ja arvioidaan myös muut riskit. Mahdolliset kehittämiskohteet käsitellään toi-
minnanjohtajan ja pelastus- ja turvallisuusvastaavien henkilöiden kesken. Kehittä-
miskohteet huomioidaan budjettisuunnittelussa.

Tukiasunnoista osa on suunniteltu esteettömiksi ja oviaukoissa ei ole kynnyksiä.
Näissä asunnoissa on wc-tilat inva -mitoituksella. Tukiasunnoilta voi olla yhteydessä
asumisyksikköön vuorokauden ympäri.

Henkilöstö

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

Asumisyksikkö Kellokorvessa ja tukiasunnoilla työskentelee kaksi sairaanhoitajaa ja viisi lähihoitajaa, joista yksi työskentelee keittiössä arkaamuisin.

Sijaisena käytetään vain koulutettuja terveydenhuollon ammattilaisia. Pätevyys varmistetaan aina ennen työsuhteen alkua. Sijaisilta vaaditaan voimassa oleva lääkehoidon osaaminen, EA 1, hygieniapassi ja tietosuojakoulutus.

Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistamisen apuna käytetään Mielenterveys- ja päihdepalveluiden viitteellistä ja suuntaa antavaa henkilöstövoimavarojen tarpeen arviointitaulukkoa. Suositukset mitoitukselle on 0,4–0,8. Kellokorvessa mitoitus on 0,6.

Vastaava ohjaaja varmistaa työvuorosunnittelulla, että aikaa on riittävästi esimiestyöhön.

Kellokorvessa on vuoroissa yksi lähihoitaja keittiö- ja puhtaanapitotehtävissä asukkaiden omatoimisuuden tukena.

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, hygieniapassi sekä tietosuojakoulutus.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

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 Teamsiin.

Täydennyskoulutussuunnitelma laaditaan 3-vuotiskaudeksi hallituksen ja johtoryhmän toimesta. 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, työsuhdeasioita 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 kohtelu 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. Lomake löytyy omavalvontasuunnitelman liitteestä.

Toimitilat

Jokaisella asukkaalla on käytössä oma 19,5 neliön huoneisto, missä on 1h + wc/pesuhuone + terassi. Asumisyksikön puolesta huoneistoon on tarjolla sänky, yöpöytä, pöytä, kaksi tuolia ja hyllykkö. Asukas voi sisustaa huoneensa myös omilla kalusteillaan.

Oman huoneen lisäksi asukkailla on käytössä yhdistetty ruokailu-/oleskelutila ja sauna. Tietokoneen käyttömahdollisuus on järjestetty omaan tilaansa.

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

Asumisyksikössä on vierailumahdollisuus. Mahdollinen omaisen yöpyminen suunnitellaan ja sovitaan yhdessä ohjaajien ja asukkaiden kanssa.

Asumisyksikkö Kellokorven tilat on suunniteltu esteettömiksi helpottamaan liikkuamista: esimerkiksi pesuhuoneisiin on leveät liukuovet ja oviaukoissa ei ole kynnyksiä. Lisäksi tilat on palo-osastoitu. Henkilökunta on paikalla ympäri vuorokauden. Asumisyksikkö Kellokorvessa on laadittu riskienhallintakartoitus, joka tarkistetaan säännöllisesti.

Yksikössä ja tukiasunnoilla on automaattinen paloilmoitinlaitteisto. Toimivuus testataan kuukausittain. Talosta poistumistiet on merkitty valokyltein, jotka toimivat verkkovirralla ja akuilla. Akkujen toimivuus testataan 3 kuukauden välein.

Yksikössä on OC-sumutin. Henkilökunta on koulutettu sumuttimen käyttöön. Sumuttin 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 turvallisuusvastaavien henkilöiden kesken. Kehittämiskohteet huomioidaan budjettisuunnittelussa.



Tukiasunnot ovat kooltaan 35m². Asunnot ovat kaksioita, joissa on keittokomero, erillinen makuuhuone ja terassi.

Teknologiset ratkaisut

Yksikössä on käytössä ovihälytysjärjestelmä. Hälytys kytkeytyy päälle klo 20 ja menee pois päältä 06.30. Hälytyksen päätelaite on ohjaajien toimistossa ja siinä on merkkivalot, joista näkee, milloin hälytys on toiminnassa.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot: Vakipa oy puh. 0400661888

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Asiakkaiden tarvitsemat apuvälineet ovat asiakkaiden omia ja tarvittaessa niiden hankinnassa, käytön ohjauksessa ja huollossa avustetaan. Esimerkiksi verenpaine- mittarit kalibroidaan valmistajan ohjeiden mukaisesti ja verensokerimittarit uusitaan tarvittaessa diabeteshoitajan käyntien yhteydessä.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Uusi työntekijä perehdytetään perehdytys suunnitelman mukaisesti Sofia CRM- asiakashallintajärjestelmän käyttöön

Asiakaskirjaukset tehdään päivittäin ja välittömästi kun asiakkaan tilanteessa on huomioitavaa.

Buusti ry noudattaa Tietosuojalakia.

ASIAKASTIETOJEN KIRJAAMISTA, KERÄÄMISTÄ JA SÄILYTTÄMISTÄ KOSKEVA TOIMINTAOHJE

ASIAKASTIETOJEN KIRJAAMISTA, KERÄÄMISTÄ JA SÄILYTTÄMISTÄ KOSKEVA TOIMINTAOHJE

Asiakastietojen keräämiseen 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 asiakaspapereita, 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:

- Asumisyksiköissä jokaisesta paikalla olevasta asiakkaasta on kirjattava raportti päivittäin. Muissa yksiköissä on kirjaus tehtävä asiakaskontaktin jälkeen.
- 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 kokonaislauseita 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 pyydettyäessä.
- ”Tietojenvaihtosuostumus” -kaavakkeeseen on kuntoutus- ja valmennusjakson aikana nimetty tahot, joiden kanssa asiakastietoja voidaan vaihtaa.

ASIAKASTIETOJEN KORJAAMINEN TARVITTAESSA:

- Asiakastietoja kerättyä ja päivitettyä 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, 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 määräajaisesti 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 laatikoon, 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 0504728051 ellen.koskela@buustiaelamaan.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä x 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

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys 11.2.2025

Allekirjoitus Jenni Rämäkkö