



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA
AAKE KURIKKA, Pikku AAKE Kurikka

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	3
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO.....	6
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	9
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	10
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	15
7 ASIAKASTURVALLISUUS	17
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	20
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	23
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	23

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Buusti ry

Y-tunnus : 0650483-2

Kunta

Seinäjoki

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

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Opintovalmennusyksikkö AAKE Kurikka

Huovintie 1 B, 61300 Kurikka

Sijaintikunta yhteystietoineen Kurikka

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Opintovalmennus

Koulutuskeskus Sedun toisen asteen opiskelijat, jotka tarvitsevat asumisessaan ja opinnoissaan erityistä tukea, 8 asiakaspaikkaa + Pikku AAKEn asiakkaat

Esihenkilö Tiina Haapaniemi

Puhelin 050 472 8051 Sähköposti tiina.haapaniemi@buustiaelamaan.fi

Toimintalupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta 24.4.2019 Milja Markkanen

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Vartiointi TurvaÄssät

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Palveluntuottajat on valittu lähialueen tunnetuista toimijoista.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

☐ Kyllä x☒ Ei

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

AAKEN toiminta-ajatuksena on tuottaa laadukasta opintovalmennusta Sedussa opiskeleville nuorille, jotka tarvitsevat erityistä tukea itsenäistymiseen ja opintojen loppuun saattamiseen.

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.

Nuori asuu Sedun asuntolassa ja saa Opintovalmennusyksikössä sosiaalista tukea ja tarvitsemaansa ohjausta ja valvontaa. AAKEssa harjoitellaan arkielämäntaitoja, kuten säännöllistä päivärytmiä, ihmissuhde-, kodinhoito-, ja rahankäyttötaitoja, sekä vastuuta itsestä ja yhteisöstä. Tavoitteena on ammatillisen tutkinnon suorittaminen, sekä itsenäisten elämäntaitojen oppiminen ja vahvistaminen. Toiminta-ajatus perustuu erityislakeihin, kuten lastensuojelu-, vammaispalvelu-, mielenterveys- ja päihdehuoltolakiin sekä lakiin potilaan oikeuksista ja asemasta.

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

Meillä asiakaslähtöisyys tarkoittaa sitä, että nuoret ovat mukana heitä koskevassa päätöksenteossa ja toiminta on heidän tarpeistaan lähtevää.

Opintovalmennusyksikkö AAKE on yhteisöllinen edelläkävijä.

Innovatiivisuus on henkilöstön ja asiakkaiden resurssien ennakoluulotonta käyttöönottoa työskentelyssä.

AAKEN arvot liittyvät läheisesti työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Yksikön arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne. Yksikön toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön päivittäisen toiminnan tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä. Toimintaperiaatteita voivat olla esimerkiksi yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys, ammatillisuus. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat yksikön toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa.

Toimintaa ohjaa arvostus nuorta ja hänen taustojaan kohtaan. Toimintaa suunnitellessa /toteuttaessa huomioidaan nuoren toiveet ja odotukset, sekä nuorelle tärkeät ihmissuh-

teet ja verkostot. Nuorta ohjataan rinnalla kulkien ja tukien, yhdessä sovittujen päämäärien saavuttamiseksi. Pidämme kiinni annetuista lupauksista ja toimintamme on avointa - emme toimi nuoren ja perheen tietämättä. Toimintamme on joustavaa ja yksilön tarpeita vastaavaa, ja sitä ohjaavat lait ja asetukset. Laadukkaan toiminnan takaa työstään innostunut ja siihen sitoutunut ammattitaitoinen henkilökunta.

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO RISKIENHALLINTA

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

Opintovalmennusyksikkö AAKEssa laaditaan riskienhallintakartoitus 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 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 ennaltaehkäisyä Terveystalon työterveyspalveluita.

Buustilla on nimetty tietosuojavastaava ja käytössä ARC tietosuojaohjelmisto.

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 Teamsin poikkeamataulukkoon. Omaiset voivat antaa jatkuvaa palautetta suullisesti ja kirjallisesti. Palautteet kirjataan palautelokiin ja käsitellään säännöllisissä henkilökuntapalavereissa ja tarpeen mukaan johtoryhmässä. Toimintaa kehitetään koko ajan palautteiden perusteella. Asiakkailta pyydetään palautetta jokaisen yksikön säännöllisissä yhteisökokouksissa. Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot ja omavalvontasuunnitelma ovat nähtävillä Opintovalmennusyksikkö AAKEn ilmoitustaululla sekä Buusti ry nettisivulla.

Henkilöstöön liittyvät riskit:

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

Kiinteistöihin liittyvät riskit:

- Puutteellinen hiekoitus
- Paloturvallisuus
- Liukastumiset
- Vesivahingot

Muita mahdollisia riskejä:

- Infektiot ja tarttuvat taudit
- Tapaturmat
- Ulkopuolinen uhka

Tietosuojariskit:

- Salaamaton sähköposti
- Tietosuojakoulutus on henkilökunnalle pakollinen

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Työsuojelutoimikunta käsittelee esille tulleet ”läheltä piti” tilanteet ja tapaturmat ja ohjeistaa jatkotoimenpiteet. Riskit ja epäkohdat kirjataan ja käsitellään myös

henkilökuntapalavereissa. Tarvittaessa johtoryhmä neuvoo, ohjeistaa ja korjaa tilannetta. Asiakkaisiin liittyvät riskitilanteet käydään läpi asiakkaan ja omaisten kanssa ja tarvittaessa otetaan yhteyks hoitotahoon. Tilanteet dokumentoidaan aina asiakashallintajärjestelmään.

Korjaavat ja ehkäisevät toimenpiteet

Paloilmoitinkeskus testataan kuukausittain, vartijahälytin ja kaasusumutin tarkistetaan kahden kuukauden välein. Vaahtosammuttimet ja hätäpoistumisvalot ja sammutuspeitot tarkistetaan säännöllisesti vuosittain.

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

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

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

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnasta suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Janica Grönstrand, Sanna Sihto, Jessi Mäenpää ja Tiina Haapaniemi

Kuka vastaa omavalvonnasta suunnittelusta ja seurannasta

Tiina Haapaniemi, Opintovalmennusyksikkö AAKE Kurikka, vastaava ohjaaja

puh. 050 472 8051

Sanna Sihto, Opintovalmennusyksikkö AAKE Kurikka, varavastaava/ohjaaja

puh. 050 472 8051

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään muutosten tullessa ja tarkistetaan vuosittain.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä AAKEn ilmoitustaululla sekä osoitteessa:

<https://buustiaelamaan.fi>

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Alustava palvelutarpeen arviointi on tehty sosiaalitoimen taholta. Lisäksi AAKEssa laaditaan kuntoutussuunnitelma, Asiakassuunnitelma laaditaan yhdessä nuoren, opintovalmennusyksikkö AAKEn ja palvelua ostavan tahon kanssa.

Asiakas on mukana aina häntä koskevissa suunnitelmissa ja huoltajat tai lähiomaiset nuoren suostumuksella.

Hoito- ja palvelussuunnitelma

Kuntoutussuunnitelma laaditaan kuukauden sisällä asiakkaan muuttaessa AAKEen. Kuntoutussuunnitelmiin tehdään väliarvioita kolme kertaa vuodessa. 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 Teamsiin palautteisiin.

Henkilökunta on veloitettu lukemaan kuntoutussuunnitelmat niiden päivittämisen jälkeen ja toimimaan siinä laadittujen suunnitelmien edistämiseksi. Asiakasasioita käydään läpi myös henkilökuntapalavereissa (nuortenasiat-tiimissä).

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Jokaisella asukkaalla on oma huone. Henkilökunta huomioi asukkaan yksityisyyden ko-
puttamalla oveen. Asukkaan kanssa keskustellaan häntä koskevat asiat yksityisyys huomioiden. Nuori saa liikkua AAKEn ulkopuolella, nuori yleensä ilmoittaa mihin lähtee tai kysytään, että voidaan varmistua turvallisuudesta. Nuorten toiveet otetaan huomioon kodin toiminnassa. Maanantaivartissa (yhteisökokous) nuoret 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 mieli- valtaisesti 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.

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

Buusti ry:n asumispalveluissa 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.

Opintovalmennusyksikkö AAKEssa ei käytetä mitään rajoittavia välineitä.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

Mikäli muistutus koskee yksikön ohjaajaa, niin se tehdään vastaava ohjaajalle Tiina

Haapaniemelle p. 050 472 8051 tiina.haapaniemi@buustiaelamaan.fi

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

Ilmoitukseen ja tilanteen korjaamiseen velvoittava lainsäädäntö

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023.

§ 29 Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Valvontaviranomainen voi päättää toimenpiteistä siten kuin 38 §:ssä säädetään tai antaa 39 §:ssä säädetyn määräyksen epäkohdan poistamiseksi.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Palveluntuottajan tai vastuuhenkilön menettelyä on pidettävä kiellettynä vastatoimena, jos henkilön työ- tai virkasuhteen ehtoja heikennetään, palvelusuhde päätetään, hänet lomautetaan, häntä muutoin kohdellaan epäedullisesti tai häneen kohdistetaan muita kielteisiä seurauksia sen vuoksi, että hän on tehnyt 2-4 momentissa tarkoitetun ilmoituksen tai osallistunut ilmoittamansa asian selvittämiseen. Kiellettyä on myös estää tai yrittää estää henkilöä tekemästä 2-4 momentin mukaista ilmoitusta.

Palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta (§30) ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä palveluyksikön oma-valvontasuunnitelmaan.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, häiritsevä tapahtuma 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 koskevat 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. 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 Teamsiin.

Asiakkaan oikeusturva

Mikäli muistutus koskee yksikön ohjaajaa, niin se tehdään vastaava ohjaajalle Tiina

Haapaniemelle p. 050 472 8051 tiina.haapaniemi@buustiaelamaan.fi

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

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot:

Sosiaaliasiavastaava Henna Lammi. Puhelinajat: maanantaisin 12.30–14.00 sekä tiistaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin klo 8.30–10.00 puh. 06 415 4111 (vaihde).

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot:

www.kkv.fi puh. 029 5053000, arkisin klo 8-16.15

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

AAKEN nuoria kannustetaan ja tuetaan osallistumaan aktiivisesti sekä yksikön sisäiseen toimintaan, että yksikön ulkopuoliseen toimintaan opiskelun lisäksi. AAKE sekä asuntola järjestävät yhteisiä aktiviteetteja AAKEn omien aktiviteettien lisäksi. Kuukausittain nuoret osallistuvat ”pakolliseen kivaan”, jolla tuetaan hyvinvointia, sosiaalisia suhteita sekä yhteisöllisyyttä. Nuoria ohjataan päivittäisissä toiminnoissa heidän tarpeidensa mukaisesti. Pikku-AAKElainen voi osallistua myös AAKEn ja asuntolan järjestämään toimintaan.

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

Ravitsemus

Nuorille tarjoillaan aamu- ja iltapala. Nuorten toiveita kuunnellaan ja iltapalalista suunnitellaan vaihtelevaksi. Nuoret tekevät kaikille yhden yhteisen päivällisen sekä yhden yhteisen iltapalan viikossa. Muina päivinä nuoret huolehtivat päivällisistä itse. Nuorille on tarjolla lounas oppilaitoksen puolesta päivittäin, muuten nuoret huolehtivat itse omista aterioistaan sekä välipaloista. Näiden suunnittelussa kannustetaan monipuoliseen, terveelliseen ruokaan. Pikku-AAKEssa oleva nuori saa valita, osallistuuko hän aamu- vai iltapalalle.

Ruokailuja seurataan, mikäli herää huoli esimerkiksi aliravitsemuksesta. Huomioita kirjataan Sofia CRM asiakashallintajärjestelmään. Oppilaitoksen terveydenhoitaja seuraa tarvittaessa terveydentilaa erilaisilla mittareilla. Erikoisruokavaliot otetaan huomioon ruokailun järjestämisessä. Keittiön toiminnasta on erikseen laadittu omavalvontasuunnitelma.

Hygieniakäytännöt

Nuoria ohjataan peseytymiseen liittyvissä toiminnoissa. Nuoret käyvät suihkussa / saunassa 3 kertaa viikossa tai päivittäin. AAKEn yleiset tilat siivotaan kaksi kertaa viikossa Sedun siivoojien toimesta ja keittiön siisteydestä huolehtivat ohjaajat joka päivä. Aina ennen ruokailua tai ruoanlaittoa kädet pestään ja desinfioidaan. Jäteastiat tyhjennetään päivittäin. Keittiötöitä varten on laadittu omavalvontasuunnitelma ja muita ohjeistuksia. Keittiössä käytetään tarvittaessa suojavarusteita.

Jokaisella nuorella on mahdollista varata oma pyykinpesuvuoronsa, jolloin hän pesee omat pyykkinsä. Ohjaajat huolehtivat yksikön yhteisten pyykkien pesusta.

Nuori siivoaa oman huoneensa viikoittain ohjaajan ohjauksella ja ohjaaja on tarvittaessa apuna. Yhteiset tilat siivotaan kaksi kertaa viikossa. Keittiötilat siivotaan päivittäin.

Jokainen työntekijä ja opiskelija perehdytetään AAKEn hygieniakäytäntöihin yhdistyksen perehdytysohjelman mukaisesti ja perehdytykseen nimetään aina vastuuhenkilö. Pereh-

dytetty kuittaa perehdytyksen allekirjoituksellaan perehdytyksen tarkistuslomakkeeseen. Vakituinen henkilökunta käy perehdytysmateriaalin läpi vuosittain tai tarvittaessa useamminkin ja kuittaa asian perehdytyksen tarkistuslomakkeeseen.

Mikäli nuori sairastuu AAKEssa, hän menee mahdollisimman nopeasti kotiinsa. Odotteluajan hänet ohjeistetaan pysymään huoneessaan ja välttämään kontakteja. Tarvittaessa hänelle viedään huoneeseen syötävää/juotavaa.

Terveyden- ja sairaanhoito

Nuoria neuvotaan ja ohjataan suunhoidossa. Mikäli nuorelle tulee äkillinen lääkärikäynnin tai hammastarkastuksen tarve, autetaan tarvittaessa päivystysajan varaamisessa.

Vointia seurataan päivittäin ja jos voinnissa tapahtuu muutoksia, otamme yhteyttä terveydenhuoltopalveluihin. Kiireelliset sairaanhoitoa vaativat asiat hoidetaan välittömästi. Kaikki ohjaajat ovat koulutettuja terveydenhuollon ammattilaisia ja koulutuksen perusteella ovat kykeneviä arvioimaan ja seuraamaan asiakkaiden vointia.

Kuoleman sattuessa toimitaan viranomaisten ohjeiden mukaan. Tarvittaessa johtoryhmä ja työsuojelutoimikunta järjestävät kriisiapua.

Pitkäaikaissairaiden nuorten terveyttä edistetään ja seurataan säännöllisillä terveystarkastuksilla ja päivittäisellä seurannalla. Tiivis yhteistyö ja sovitut seurantakäynnit hoitotahon kanssa. Toimimme lääkärin ohjeiden mukaisesti.

AAKEN vastaava ohjaaja ja jokainen työvuorossa oleva ohjaaja vastaa työvuorossaan nuorten terveyden- ja sairaanhoidosta. Teemme yhteistyötä julkisten terveydenhuoltopalveluiden kanssa.

Lääkehoito

AAKEssa nuoret vastaavat itse lääkityksistään tarvittaessa. AAKEssa ei ole yhteiskäytössä olevia eikä ohjaajien hallussa nuorten lääkkeitä. Lääkehoitosuunnitelmaa ei laadita.

Monialainen yhteistyö

Teemme tiivistä ja päivittäistä yhteistyötä nuorten kotikuntien sosiaalitoimen, jälkihuollon, oppilaitoksen opettajien, opinto-ohjaajien, kuraattorin sekä terveydenhoitajan kanssa. Säännölliset asiakassuunnitelmat, yhteiset palaverit, sähköpostitse ja puhelimitse sekä Wilman kautta. Asiakkaat allekirjoittavat tietojenvaihtosuostumuslomakkeen.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

AAKEN tilat ovat uudet ja nykyaikaiset. Tilat ovat esteettömät. Tilat on palo-osastoitu. Henkilökuntaa on paikalla ympäri vuorokauden. Yksikössä on automaattinen paloilmoitin-laitteisto ja sen toimivuus testataan kuukausittain kiinteistönhuollon toimesta. Poistumistiet on merkitty valokyltein ja tiloissa on runsaasti alkusammutuskalustoa, kuten jauhesammuttimet ja sammutuspeitteet. AAKEssa on laadittu riskienhallintakartoitus ja se tarkistetaan säännöllisesti.

Palo- ja pelastussuunnitelma on laadittu Sedun toimesta ja se päivitetään säännöllisesti. Poistumisharjoituksia järjestetään kaksi kertaa vuodessa.

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 turvallisuusvastaavien henkilöiden kesken. Kehittämiskohteet huomioidaan budjettisuunnittelussa.

Henkilöstö

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

AAKEssa työskentelee vastaava ohjaaja (sairaanhoitaja) ja kolme ohjaajaa, joista kaikilla on sosionomin koulutus.

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

Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistamisen apuna on säännöllinen työnohjaus sekä työterveyshuolto.

Vastaava ohjaaja varmistaa työvuorosuunnittelulla, että aikaa on riittävästi esihenkilötyöhön.

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 palvelujohtaja 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 EA 1 ja hygieniapassi sekä lasten ja nuorten parissa työskentelevän rikosrekisteriote.

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.

Täydennyskoulutussuunnitelma laaditaan 3-vuotiskaudeksi hallituksen ja johtoryhmän toimesta. Tavoitteena on, että jokainen työntekijä osallistuu yhteensä vähintään kolmeen koulutuspäivään. Täydennyskoulutusvelvoite koskee kaikkia vakinaisesti tai määräaikaaisesti kunnan sosiaali- ja terveydenhuollon tehtävissä toimivia henkilöitä. 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, 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, sosiaaliasiamieheen, kaupungin sosiaalitoimeen tai poliisiin. Tapahtumasta laaditaan kirjallinen raportti, joka käsitellään asian vaatimessa laajuudessa ja tahoilla. Lomake löytyy omavaltavontasuunnitelman liitteenä.

Toimitilat

Jokaisella nuorella on AAKEssa oma huone. PikkuAAKElainen voi asua joko asuntolassa toisen nuoren kanssa samassa huoneessa tai omassa asunnossaan. Nuoret saavat itse valita huoneensa vapaana olevista huoneista. Huoneen sisustukseen kuuluvat sänky, pöytä, tuoli, hyllykkö, jääkaappi sekä säilytystilaa. Jokaisessa huoneessa on oma wc, jonka yhteydessä on suihku. Nuori voi tuoda huoneeseensa sisustustavaroita. Turvallisuuden vuoksi erilaiset keittiön pienkoneet, kuten kahvin- ja vedenkeitin, leivänpaahdin tai mikroaaltouuni ovat kiellettyjä huoneissa.

Yleisiä tiloja AAKESSA on yhdistetty oleskelu- ja ruokailutila ja lisäksi asuntolan puolella oleskelutilat, pyykkitupa sekä saunatilat.

Vierailuajat ovat maanantaista torstaihin klo 16-21 asuntolan sääntöjen mukaisesti.

Nuoren huonetta ei käytetä muuhun tarkoitukseen hänen poissa ollessaan. Kesäajaksi tilojen omistaja voi käyttää tiloja omaan toimintaansa. Nuoret eivät maksa vuokraa asumisestaan.

Yksikössä 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. 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 turvallisuusvastaavien henkilöiden kesken. Kehittämiskohteet huomioidaan budjettisuunnittelussa.

Teknologiset ratkaisut

Nuorilla on sähköiset avaimet, joilla voidaan ajallisesti ohjata pääsyä asuntolaan. Kiinteistössä on tallentava kameravalvonta.

Terveystenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Yksikössä ei ole terveydenhuollon laitteita tai tarvikkeita käytössä. Nuorilla voi olla omia seurantavälineitä, joiden käytössä tarvittaessa opastetaan.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Uusi työntekijä perehdytetään perehdytysuunnitelman mukaisesti Sofia CRM- asiakas-hallintajärjestelmän käyttöön. Asiakaskirjaukset tehdään päivittäin ja välittömästi kun asiakkaan tilanteessa on huomioitavaa.

Buusti ry noudattaa Tietosuojalakia.

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 asiapapereita, 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 titeli ja nimikirjaimet.
- Opiskelijoiden kirjaukset tulee henkilökunnan tarkistaa ja vahvistaa omalla tunnistella. 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 käsitte-lystä:

- 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 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 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:

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 tiilajalle ja arkistoidaan Sofiasta.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot Katri Nikkola 040 512 3793 katri.nikkola@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 Kurikka 5.6.2025

Allekirjoitus Tiina Haapaniemi
