



Buusti ry

Omavalvontasuunnitelma
Opintovalmennusyksikkö
AAKE



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO.....	4
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	7
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	8
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	13
7 ASIAKASTURVALLISUUS	15
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	17
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	20
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	20

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 Opintovalmennusyksikkö AAKE

Katuosoite Ammattikoulunkatu 5

Postinumero 60100

Postitoimipaikka Seinäjoki

Sijaintikunta yhteystietoineen Seinäjoki

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

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

Esihenkilö Erna Lind

Puhelin 040 163 8273 Sähköposti erna.lind@buustiaelamaan.fi

Toimintalupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta 1.8.2007

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

AAKEN toiminta-ajatus on tuottaa laadukasta sosiaalista kuntoutusta ja sosiaaliohjausta Sedussa opiskeleville nuorille, jotka tarvitsevat erityistä tukea itsenäistymiseen ja opintojen loppuunsaattamiseen. Nuori asuu sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten ohjauksessa asuntolassa ja saa Opintovalmennusyksikössä sosiaalista tukea sekä tarvitsemaansa ohjausta ja valvontaa. AAKEssa harjoitellaan arkielämäntaitoja, kuten mm. 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 mm. lastensuojelu-, vammaispalvelu-, mielenterveys- ja päihdehuoltolakiin sekä laki potilaan oikeuksista ja asemasta.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Aakessa toimintaa ohjaa arvostus nuorta ja hänen taustojaan kohtaan. Toimintaa suunniteltaessa / toteuttaessa huomioidaan nuoren toiveet ja odotukset, sekä nuorelle tärkeät ihmissuhteet 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 (perhehdytyskansio). Laadukkaan toiminnan takaa työstään innostunut ja siihen sitoutunut ammattitaitoinen henkilökunta.

Buusti ry:n yhteiset arvot on määritelty seuraavasti: asiakaslähtöisyys, luotettavuus, yhteisöllinen edelläkävijä ja innovatiivisuus.

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.

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

-Epäkohdat ja laatupoikkeamat kirjataan Teams-toimintajärjestelmään poikkeamataulukkaan. Poikkeamat käsitellään henkilökuntapalaverissa ja johtoryhmän kokouksissa kuukausittain.

-Riskienhallintakartoitus laaditaan vuosittain.

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

- Kiinteistössä esiintyvät riskitekijät ilmoitetaan heti niiden esiin tullessa Sedun kiinteistöpäivystykseen tai ilmoitetaan asuntolaohjaajille, jotka vievät asian eteenpäin.

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

-Buustilla on nimetty palo- ja pelastusvastaavat, he tekevät säännöllisesti tarkistukset ja poistumisharjoitukset vuosittain yksiköihin. Säännöllisiin tarkistuksiin kuuluu riskienhallintakartoituksen tarkistaminen, palo- ja pelastussuunnitelman tarkistaminen ja turvallisuusselvitys. He tekevät yhteistyötä palo- ja pelastusviranomaisten kanssa. Opintovalmennusyksikkö Aake toimii fyysisesti Koulutuskuntayhtymä Sedun opiskelija-asuntolassa Seinäjoella. Sedun pelastussuunnitelma sekä turvallisuusselvitys päivitetään vuosittain. Sedun asuntolan toimesta järjestetään poistumisharjoituksia vähintään kaksi kertaa vuodessa.

-Buusti käyttää riskienhallinnan ennaltaehkäisynä Terveystalon työterveyspalveluita.

-Buustilla on nimetty tietosuojavastaava, joka vastaa tietosuojan ja tietoturvan omavalvonnan toteuttamisesta.

-Buusti ry laadunhallintajärjestelmä täyttää seuraavan standardin vaatimukset: ISO 9001:2015

Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko Aaken henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Riskien tunnistaminen

Henkilökunta kirjaa epäkohdat ja laatupoikkeamat Teams-toimintajärjestelmän poikkeamataulukkoon. Omaiset voivat antaa jatkuvaa palautetta suullisesti ja kirjallisesti. Asiakkailta pyydetään palautetta jokaisessa yksikön yhteisökokouksessa. Palautteet kirjataan Teamsiin laadunhallintajärjestelmän palautelokiin ja käsitellään säännöllisissä henkilökuntapalavereissa ja tarpeen mukaan johtoryhmässä. Toimintaa kehitetään palautteiden pohjalta. Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot on nähtävillä Aaken ilmoitustaululla ja omavalvontasuunnitelma on nähtävillä keittiössä kaapin seinällä sekä Buusti ry:n 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 Teamsiin ja käsitellään myös henkilökuntapalaverissa. Palaverissa käydään läpi tilanne ja arvioidaan, mikä tähän on johtanut, sekä miten poikkeaman käsittelyn jälkeen tarvittavien muutosten vaikuttavuutta seurataan. Tarvittaessa johtoryhmä neuvoa, ohjeistaa ja korjaa tilannetta.

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

Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle poikkeamareporttiin määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset. Paloilmoitinkeskus testataan kuukausittain Sedun toimesta. Vaahtosammuttimet, hätäpoistumisvalot ja sammutuspeitot tarkistetaan säännöllisesti vuosittain.

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

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Erna Lind, Minttu Moisio ja Jukka Lehto

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta

Erna Lind, Opintovalmennusyksikkö Aaken vastaava ohjaaja

p.040 163 8273

Minttu Moisio, Opintovalmennusyksikkö Aaken varavastaava ja ohjaaja

p.040 163 8273

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään muutosten tullessa ja tarkistetaan vuosittain.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä Aaken keittiössä seinällä ja löytyy

<https://buustiaelamaan.fi>

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Alustava palvelutarpeen arviointi on tehty sosiaalitoimen taholta.

Asiakkaan palvelun perusteena on asiakassuunnitelma, joka tehdään yhdessä nuoren, hänen verkostonsa, sosiaalitoimen ja Aaken kesken asiakassuhteen alkuvaiheessa. Suunnitelma nojaa nuoren elämässä aiemmin esiin tulleisiin haasteisiin ja elämän kulkuun ja sillä pyritään ennakoimaan tulevia haasteita.

Asiakas on mukana kaikissa häntä koskevissa palaverissa. Asiakassuunnitelmanneuvottelussa koollekutsujana toimii asiakkaan sosiaalityöntekijä tai Aake.

Hoito- ja palvelussuunnitelma

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen palvelusuunnitelmaan. Sosiaalityöntekijä laatii suunnitelman ja sen toteutumista seurataan säännöllisissä verkostopalaverissa. Asiakkuuden alkuvaiheessa pidettävässä verkostoneuvottelussa saadaan tietoon tavoitteet Aaken valmennukselle. Tavoitteet tallennetaan asiakasjärjestelmään. Ohjaajat toimivat suunnitelmassa laadittujen tavoitteiden saavuttamista tukien. Toteutumista seurataan päivittäin ja kirjataan huomiot asiakastietojärjestelmään. Asiakasasioita käydään läpi myös henkilökuntapalaverissa. Nuoren kanssa palataan tavoitteisiin säännöllisesti. Nuoren huoltajiin ollaan yhteydessä viikoittain tai sovitusti ja sosiaalityöntekijään tarvittaessa.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Jokaisella Aaken asiakkaalla on oma huone. Henkilökunta huomioi asiakkaan yksityisyyden koputtamalla oveen. Asiakkaan kanssa keskustellaan häntä koskevat asiat yksityisyys ja vaitiolovelvollisuus huomioiden. Nuorta motivoidaan sitoutumaan hänen tavoitteitaan tukeviin toimenpiteisiin yhdessä henkilökunnan kanssa. Toimenpiteet sovitaan yhdessä nuoren, hänen huoltajiensa ja sosiaalityöntekijän kanssa.

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 yksiköissä 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.

Opintovalmennusyksikkö Aakessa ei ole rajoittavia toimenpiteitä.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

Työnohjauksessa käsitellään case -tyyppisesti arjen mukanaan tuomia tilanteita ja vahvistetaan ammatillista sekä eettisesti tasokasta toimintaa. Haittatapahtumia tai vaaratilanteita käsitellään tarvittaessa avoimesti myös nuoren verkoston kanssa, mahdollisesti palaverien muodossa. Näin varmistetaan, että toiminnan laadukkuuden edellytyksenä oleva molemmiin puoleinen luottamus on kunnossa, ja asiakkuudelle löytyy yhä edellytyksiä.

Mikäli muistutus koskee yksikön ohjaajaa, niin se tehdään vastaavalle ohjaajalle Erna Lindille p. 040 163 8273, erna.lind@buustiaelamaan.fi

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

Ilmoitukseen ja tilanteen korjaamiseen velvoittava lainsäädäntö

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014

47 § Omavalvonta

48 § Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

§ 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 epäkoh-
taa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyk-
settä. 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 ilmoi-
tuksen seurauksena. Palveluntuottajan tai vastuuhenkilön menettelyä on pidettävä kiel-
lettyinä vastatoimena, jos henkilön työ- tai virkasuhteen ehtoja heikennetään, palvelus-
suhde päätetään, hänet lomautetaan, häntä muutoin kohdellaan epäedullisesti tai hä-
neen kohdistetaan muita kielteisiä seurauksia sen vuoksi, että hän on tehnyt 2-4 mo-
mentissa 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 menettely-
ohjeet on sisällytettävä palveluyksikön omaa valvontasuunnitelmaan.*

**Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asi-
akkaan kokema epäasiallinen kohtelu, häiritsevä tapahtuma tai vaaratilanne?**

Asian tullessa ilmi vastaava ohjaaja ottaa välittömästi yhteyttä johtoryhmään. Esihenki-
löt kutsuvat työntekijän paikalle tilanteen selvitykseen ja tapahtuman luonne määritte-
lee jatkotoimenpiteet. Asiakkaiden ja omaisten/ läheisten kanssa käydään heitä kosket-
tavat vaara-, uhka- ja läheltä piti-tilanteet läpi mahdollisimman pian ja avoimesti. Vas-
taava ohjaaja varmistaa, että asia on dokumentoitu asianmukaisesti ja ehkäiseviä toi-
menpiteitä pohdittu. Asiasta kirjataan virallinen raportti.

Asiakkaan osallisuus

Keskustelemme asiakkaiden ja heidän huoltajiensa kanssa, kun he vierailevat yksikössä
ja huoltajille soitetaan aina tarpeen vaatiessa nuoren asioihin liittyvissä asioissa. Kuun-
telemme ja otamme huomioon toiveita. Hyvä vuorovaikutus nuoren ja hänen perheensä
kanssa on tärkeää.

Asiakaspalautetta kerätään säännöllisesti joka yhteisökokouksessa. Buusti ry:n asiakas-
tutkimus toteutetaan kahden vuoden välein. Aaken asukkailla pyydetään pa-
lautelomakkeella palaute ennen palvelun päättymistä. Asiakkailta kerätään palautetta
kerran viikossa yhteisöpalaverissa suullisesti/kirjallisesti. Nuoren huoltajiin ollaan sään-
nöllisesti yhteydessä ja vastaanotetaan palautetta. Palautteet kirjataan palautevihkoon
ja siirretään Teamsiin neljännesvuosittain.

Palautteita käsitellään Aake-tiimissä ja toimintaa kehitetään sen pohjalta. Palautteet
kirjataan myös Teamsiin laatu-dokumentteihin.

Asiakkaan oikeusturva

Mikäli muistutus koskee yksikön ohjaajaa, niin se tehdään vastaavalle ohjaajalle Erna Lindille p. 040 163 8273, erna.lind@buustiaelamaan.fi

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

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot:

Sosiaaliasiavastaava Henna Lammi puh. 06 415 4111 (vaihde) maanantaisin 12.30–14.00 sekä tiistaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin klo 8.30–10.00, puhelinaikojen ulkopuolella numeroon voi jättää soittopyynnön. Vastaanotto ajanvarauksella.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot:

www.kkv.fi puh. 09 5110 1200 / ma, ti, ke, pe klo 9–12 ja to klo 12–15

Muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään välittömästi yksikössä, tarvittaessa johtoryhmässä ja hallituksessa. Tavoiteaika muistutuksen käsittelylle on välittömästi ja max. 2 viikkoa.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Aakesta tuetaan koulun käyntiin ja opintojen etenemiseen sekä ohjataan nuoria päivittäisissä toiminnoissa heidän tarpeidensa mukaisesti. Oppilashuollon ja nuoren verkostojen kanssa tehdään yhteistyötä tarpeen mukaan. Aakesta osallistutaan säännöllisesti vähintään kerran kuukaudessa järjestettäviin yhteisön aktiviteetteihin joko yksikössä tai sen ulkopuolelle jalkautuen mm. keilailuun, MegaZoneen, ravintolaan, minigolfiin, lenkille, laavulle, kuntosalille jne. Tällä tuetaan hyvinvointia, sosiaalisia suhteita sekä yhteisöllisyyttä.

Aakessa toimitaan asiakassuunnitelman mukaisesti, seuranta perustuu Sofia CRM asiakastietojärjestelmään tehtäviin päivittäisiin kirjauksiin.

Ravitsemus

Jokainen Aakessa asuva nuori huolehtii itse tarvittavasta ravinnon ja nesteen saannistaan. Yksikössä tarjoillaan aamu- sekä iltapala ja näissä kuunnellaan nuorten toiveita. Lounas tarjotaan koulun puolesta ja kerran viikossa asiakkaat vuorollaan kokkaavat yhteisölle yhteisen päivällisen ohjaajan avustamana. Muina päivinä asiakas huolehtii päivällisestään itsenäisesti.

Hygieniakäytännöt

Nuoria ohjataan peseytymiseen liittyvissä toiminnoissa. Aakessa on viikoittaiset siivoustarkastukset huoneisiin. Nuori siivoaa huoneensa viikoittain, aluksi ohjaajan opastuksella ja tarvittaessa apuna. Nuorille jaetaan vastuualueita keittiön siisteyttä koskien. Yhteisten tilojen siisteyden ylläpito päivittäistä ja jokaisessa työvuorossa tapahtuvaa. Yksikössä yleiset tilat siivotaan kerran viikossa Sedun laitoshuoltajan toimesta. Käsihygieniasta ylläpitämiseen ohjataan siirtymätilanteissa sekä ruokaa valmistettaessa. Keittiössä on omavalvontasuunnitelma ja kaikilla Aaken ohjaajilla on hygieniapassi suoritettuna.

Hygieniakäytännöistä on laadittu omat ohjeet.

Keittiötöitä varten on laadittu omavalvontasuunnitelma ja muita ohjeistuksia.

Aakessa on mahdollisuus varata pyykinpesuvuoro. Ohjaajat avustavat pyykinpesutilanteissa. Ohjaajat huolehtivat yksikön yhteisten pyykkien pesusta.

Terveyden- ja sairaanhoito

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

Mikäli nuorelle tulee äkillinen lääkärikäynnin tarve, autetaan tarvittaessa päivystysajan varaamisessa.

Asiakkaat kuuluvat Sedun kouluterveydenhuollon piiriin. Kiireelliset sairastapaukset hoidetaan terveyskeskuksessa. Ohjeistus työohjeissa.

Lääkehoito

Opintovalmennusyksikkö Aakessa ei toteuteta lääkehoitoa.

Monialainen yhteistyö

Teemme tiivistä yhteistyötä Koulutuskuntayhtymä Sedun kanssa sekä sosiaalitoimen ja nuoren hoitavien tahojen kanssa. Säännölliset asiakassuunnitelmat, yhteiset palaverit, sähköpostitse ja puhelimitse. Nuoret allekirjoittavat tietojenvaihtosuostumuslomakkeen.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Aakessa on laadittu riskienhallintakartoitus, joka tarkistetaan säännöllisesti.

Vartiointipalvelu tekee asuntolassa tarkistuskäynnin sunnuntain ja maanantain välisenä yönä ja on hälytysvalmiudessa (puhelinsoitto) tarvittaessa kouluviikon ajan ympärivuorokautisesti. Vartiointipalvelu järjestetty Sedun toimesta. Asuntolassa on automaattinen paloilmoitinlaitteisto, jonka toimivuus testataan kuukausittain. Asuntolassa tehdään poistumisharjoituksia kaksi kertaa vuodessa. Aakessa on palosammuttimet, joiden käyttöön henkilökunta on koulutettu. Turvallisuuskävelyt järjestetään joka toinen vuosi, joissa kartutetaan pelastautumisessa tarvittavia taitoja.

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

Henkilöstö

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

Opintovalmennusyksikkö Aakessa työskentelee kolme sosionomia ja 1 sairaanhoitaja.

Vastaava ohjaaja toimii pääosin aamuvuoroissa + kerran viikossa iltavuorossa. Lisäksi 3 ohjaajaa työskentelevät kolmessa vuorossa, Sedun asuntolaohjaajat hoitavat yhden yövuoron viikossa (to-pe välisen yön).

Sijaisella on oltava sosiaali- ja terveysalan tai nuoris- ja kasvatusalan koulutus voidakseen toimia työvuorossa yksin. Työntekijöiltä vaaditaan EA1 sekä hygieniapassi. Työvuorossa on oltava aina vähintään yksi työntekijä, joten jos näissä vajaan, otetaan vuoroon sijainen.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Toistaiseksi voimassa oleviin työsuhteisiin 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 kelpoisuuskirjeet yhdistyksen toimistolle ja siellä tarkistetaan heidän pätevyytensä ja ammatinharjoittamisoikeutensa. Tarkistus suoritetaan Julki-Terhikistä. Ohjaajilta vaaditaan työsuhteen alkaessa lain velvoittama rikosrekisteriote alaikäisen kanssa työskentelevälle.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Jokainen työntekijä ja opiskelija perehdytetään yhdistyksen perehdytysohjelman mukaisesti ja perehdytykseen nimetään aina vastuuhenkilö.

Yksikössä on kaikkien työntekijöiden saatavilla perehdytyskansion materiaali sähköisesti Teams-järjestelmässä. Uuden työntekijän perehdytys tapahtuu toisen työntekijän toimesta ja asia varmennetaan allekirjoituksin lukitussa kaapissa olevaan kansioon. Vakituisen henkilöstö käy perehdytysmateriaalin läpi vuosittain. Työntekijät ovat salassapito-velvollisia allekirjoitettuaan työsopimuksen (maininta sopimuksessa).

Opiskelijat perehdytetään samalla tavalla kuin työntekijät ja tämän lisäksi opiskelijaa varten valitaan henkilökunnasta vastuuhenkilö.

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

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Henkilökunnalla on aina velvollisuus tehdä ilmoitus huomattessaan asiakkaan epäasiallinen kohtelu tai asiakkaaseen kohdistuvan uhan. Asian vakavuus määrittää mihin tahoon otetaan yhteys, esim. esihenkilöön, johtoryhmään, aluehallintoviranomaisiin, sosiaali-asiavastaavaan, sosiaalitoimeen tai poliisiin.

Toimitilat

Jokaisella nuorella on käytössä oma huone, jossa on valmiina sänky, koulupöytä ja tuoli, jääkaappi, vaatekaapit, hyllyköt, verhot, matto ja pyykkikori. Jokainen nuori saa tuoda omia tavaroitaan ja sisustaa itselleen viihtyisän huoneen. Nuorten henkilökohtaisia tiloja ei käytetä muihin tarkoituksiin. Oman huoneen lisäksi nuorilla on käytössä yhteinen keittiö, olohuone ja pyykkitupa.

Asukkaat siivoavat huoneensa kerran viikossa ja asumisen aikana opettelevat pesemään pyykkinsä itsenäisesti.

Yhteisissä tiloissa käy kerran viikossa Sedun siistijät. Joka ilta nuori siistii keittiön, aamuisin siistimisen hoitaa ohjaaja.

Yksikössä on automaattinen paloilmoitinlaitteisto, jonka toimivuus testataan kuukausittain Sedun toimesta. Talon poistumistiet on merkitty valokyltein.

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.

ASIAKASTIETOJEN KIRJAAMISTA, KERÄÄMISTÄ JA SÄILYTTÄMISTÄ KOSKEVA TOIMINTAOHJE

Buusti ry noudattaa [Tietosuojalakia](#). 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 ja opintovalmennusyksiköissä jokaisesta paikalla olevasta asiakkaasta on kirjattava raportti päivittäin. Muissa yksiköissä on kirjaus tehtävä asiakaskontaktin jälkeen.
- Päivittäinen asiakasseuranta tulee olla henkilökohtaisissa asiakastiedoissa.
- Päivittäisraporttiin kirjataan havaintoja asiakkaan fyysisestä, psyykkisestä ja sosiaalisesta tilasta.
- Päiväseuranta kirjaukset tulee säilyttää koko sen ajan, kun asiakas on palvelun piirissä ja sen jälkeen ne tulee toimittaa arkistoitavaksi kotikunnan arkistoon.
- Päivittäiskirjaukset tulee vahvistaa ohjaajan ammattitutkinnolla ja nimikirjaimilla (esim. sairaanhoitaja KK). Sofian käyttäjienhallinnasta saa käyttäjälle lisättyä automaattisen allekirjoituksen kirjauksiin.
- Yksikön tunnuksilla kirjautuneiden tulee merkitä raporttinsa perään manuaalisesti titteli ja nimikirjaimet.
- Opiskelijoiden kirjaukset tulee henkilökunnan tarkistaa ja vahvistaa omalla tunnisteella. Opiskelija merkitsee kirjauksiin koko nimensä.
- Käytä asiakastietojen kirjaamisessa kokonaisia lauseita ja pyri kuvaamaan asioita mahdollisimman konkreettisesti. Tämä pienentää väärinkäsityksen mahdollisuutta.
- Asiakashallintajärjestelmä Sofiaa käytettäessä tulee muistion tyyppi valita aina siten, että kirjattava asia vastaa otsikointia.
- Jokainen työntekijä on velvoitettu suorittamaan sosiaalihuollon kirjaamiskoulutuksen.

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 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 SofiaCRM- asiakashallintajärjestelmässä. Huom. Kuntoutus- ja palvelusuunnitelmien päivitykset on toteutettava siten, että edelliset päivitykset ovat luettavissa.
- Asiakastietoja voidaan säilyttää niin kauan kuin asiakas asuu toimintayksikössä tai muutoin käyttää sen palveluja, tai jos asiakas on vain määräaikaaisesti poissa ja tulossa takaisin. Huom. poikkeuksena hankkeet ja projektit.
- Kuuden kuukauden kuluessa asiakkuuden päättymisestä asiakastiedot siirretään palvelun ostajan (toimeksiantajan) arkistoon.
- Paperiset asiakirjat skannataan SofiaCRM:n 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 tilaajalle ja arkistoidaan Sofiasta. ks Arkistointiohje.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Katri Nikkola p. 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. Analyysistä nousee kehittämistarpeita, jotka kirjaamme vuosisuunnitelmaan tavoitteiksi. Vuositavoitteiden arviointi tehdään neljä kertaa vuodessa.

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava ohjaaja.

Paikka ja päiväys 13.6.2025

Allekirjoitus Erna Lind