



Omaevalvontaohjelma

Buusti ry



SISÄLTÖ

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot	2
2	Omavalvontaohjelma	3
3	Tehtävien lainmukainen hoitaminen	4
4	Tehtyjen sopimusten noudattaminen	4
5	Palvelujen saatavuus, toteuttaminen ja jatkuvuus	5
6	Palvelujen turvallisuus ja laatu	6
6.1	Palveluyksiköiden toimintaa ohjaavat suunnitelmat	6
6.2	Riskien hallinta	9
6.3	Laadunhallinta	12
7	Asiakkaiden yhdenvertaisuus, itsemääräämisoikeus ja osallisuus	14
8	Havaittujen puutteiden korjaaminen	16
9	Omavalvonnan kehittäminen ja seuranta	21

1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

BUUSTI ry on hyvinvointialueiden kumppanina toimiva paikallinen, kuntoutus- ja työllistymispalveluiden tuottaja. Kuntoutus- ja työllistymispalvelut mahdollistavat asiakkaille yksilöllisen tuen ja kuntoutumisen itsenäiseen elämään, opiskeluun ja työelämään. Palvelut suunnitellaan asiakkaan omien voimavarojen ja tavoitteiden mukaisesti. Buusti ry:n toiminnan tavoitteena on asiakkaiden kuntoutuminen siten, että asiakkaan on mahdollista siirtyä kuntoutumisen myötä kevyempien palvelujen piiriin. Toiminnan viitekehyksenä on toipumisorientaatio, jonka periaatteiden mukaan asiakastyössä keskeisessä osassa ovat asiakkaan toimijuus ja osallisuus sekä toivo ja kohtaaminen.

Buusti ry:n asiakkaat ovat mielenterveyskuntoutujia, neuropsykiatrisia asiakkaita, opintovalmennuksen nuoria sekä työttömiä työnhakijoita. Buusti ry tuottaa asiakkaan tuen tarpeen mukaisista asumispalveluja (ympäri vuorokautinen asuminen, tuettu asuminen ja asuminen tukiasunnoissa), opintovalmennusta, kuntouttavan työtoiminnan ja sosiaalihuoltolain mukaisen työtoiminnan palveluja sekä sosiaalista kanssa käymistä tukevaa toimintaa.

Buusti ry:n asumisyksiköt sijaitsevat Seinäjoella, Isojoella ja Alavudella. Työllistymispalveluja tuotetaan Etelä-Pohjanmaan alueella painottuen tällä hetkellä Seinäjoelle ja Peräseinäjoelle. Lisäksi Buusti ry:llä on opintovalmennus toimintaa Seinäjoen koulutuskuntayhtymä Sedun asuntoloiden yhteydessä Seinäjoella ja Kurikassa.

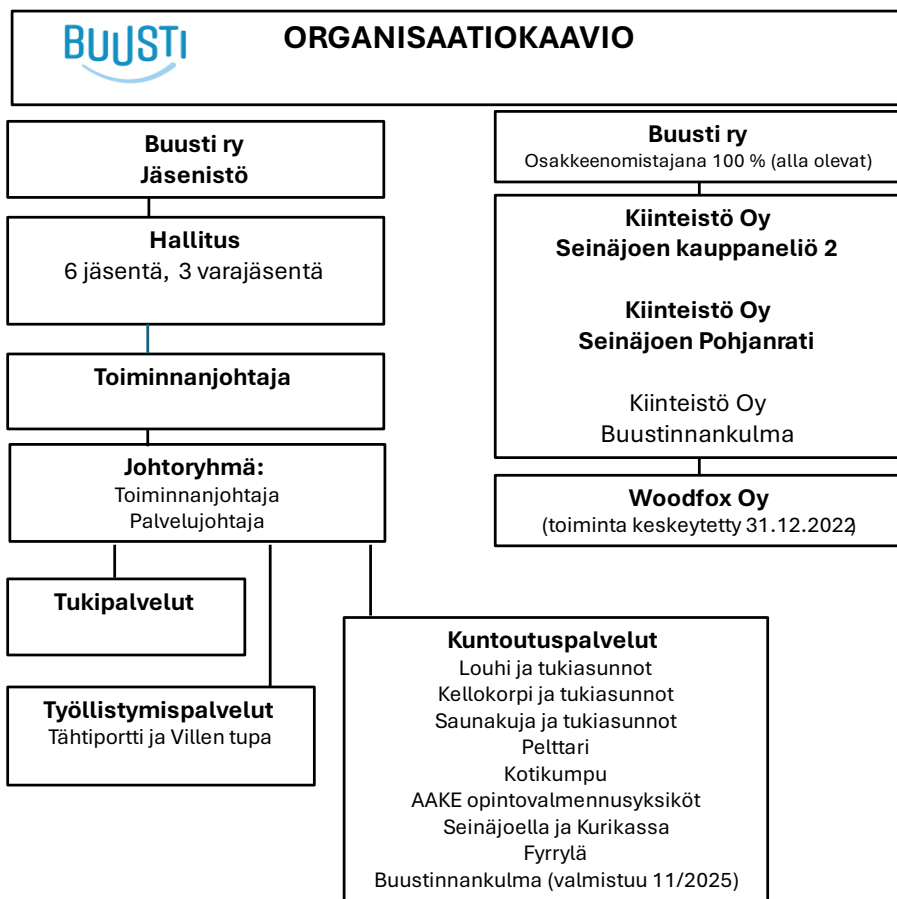
Buusti ry on voittoa tavoittelematon yhdistys, jonka kaikessa palvelutuotannossa noudatetaan ISO 9001/2015 - laadunhallintajärjestelmää. Palvelumme auditoidaan vuosittain. Lisätietoja Buusti ry:stä: www.buustiaelamaan.fi

Palveluntuottajan perustiedot

- Palveluntuottajan nimi: Buusti ry
- Y-tunnus: 0650483–2
- SOTERI-rekisteröintinumero (OID-tunnus) 1.2.246.10.6504832.10.0
- Osoite: Kauppaneliö 2 60120 Seinäjoki
- Puhelin 0401377495, sähköposti: info@buustiaelamaan.fi

Palveluntuottajan palveluyksiköt

- Opintovalmennusyksikkö Aake Seinäjoki
- Opintovalmennusyksikkö Aake Kurikka
- Asumisyksikkö Louhi, Louhen ja Kanteleenkadun tukiasunnot
- Kellokorpi ja Kellokorven tukiasunnot
- Kotikumpu
- Pelttari
- Saunakujan asumisvalmennusyksikkö
- Tähtiportti ja Villentupa
- Fyrrylä (toiminta päättyy vuoden 2025 lopussa)
- Buustinnankulma (toiminta alkaa 12/2025)



2 Omavalvontaohjelma

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 edellyttää että palvelunjärjestäjän ja useamassa kuin yhdessä palveluyksikössä palveluja antavan palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma sähköisesti ja julkaistava se julkisessa tietoverkossa tai muulla niiden julkisuutta edistävällä tavalla. Palveluntuottajan omavalvontaohjelma kattaa kaikki palveluntuottajan palveluyksiköt.

Buusti ry:n omavalvontaohjelma kuvaa, miten seuraamme tuottamiemme palvelujen toteutumista, jatkuvuutta, turvallisuutta, laatua sekä yhdenvertaisuutta ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Osana omavalvontaohjelmaa ovat palveluyksiköissä laaditut omavalvontasuunnitelmat ja lääkehoidosuunnitelmat.

Buusti ry:n omavalvontaohjelma ja yksiköiden omavalvontasuunnitelmat päivitetään vuosittain. Omavalvonnan seurantaraportti laaditaan 4 kuukauden välein. Buusti ry:n omavalvontaohjelma, yksiköiden omavalvontasuunnitelmat ja omavalvonnan seurantaraportit julkaistaan Buusti ry:n verkkosivuilla. Yksiköiden omavalvontasuunnitelmat on lisäksi nähtävillä tulostettuna yksiköiden ilmoitustauluilla.

Omavalvontaohjelman laatimisesta ja päivittämisestä sekä omavalvontaraportin laatimisesta vastaa Buusti ry:n palvelujohtaja. Yksiköiden omavalvontasuunnitelmien laatimisesta ja päivittämisestä vastaavat yksiköiden vastaavat ohjaajat.

Buusti ry. omavalvontaohjelmassa määritellään, miten seuraavat asiat kokonaisuutena järjestetään ja miten niiden toteutuminen varmistetaan:

- Tehtävien lainmukainen hoitaminen
- Tehtyjen sopimusten noudattaminen
- Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja asiakkaiden yhdenvertaisuus
- Havaittujen puutteiden korjaaminen
- Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen

3 Tehtävien lainmukainen hoitaminen

Keskeiset Buusti ry:n toimintaa ja omavalvontaa ohjaavat lait, määräykset ja ohjeet:

- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023
- Sosiaalihuoltolaki 1301/2021
- Terveystenhuoltolaki 1326/ 2010
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 784/2021
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015
- Omavalvontamääräys 1/2024
- Turvallinen lääkehoito-opas

Buusti ry toimii toimintaa ohjaavien ajantasaisten lakien mukaisesti. Mikäli lainsäädäntö muuttuu, muuttaa Buusti ry toimintaansa lain vaatimusten mukaisesti.

Buusti ry:n palveluyksiköt on rekisteröity Soteri-rekisteriin.

Buustille on laadittu strategia ja toimintasuunnitelma, joka ohjaa Buustin palvelujen tuotantoa.

4 Tehtyjen sopimusten noudattaminen

Buusti ry tuottaa palveluja palvelujen järjestäjänä toimiville hyvinvointialueille. Hyvinvointialueet ostavat Buusti ry:ltä palveluja ostopalveluina asiakkailleen sopimusten perusteella.

Buusti ry on tehnyt hyvinvointialueiden kanssa seuraavat kilpailutetut sopimukset:

- Sopimus Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen kuntouttava työtoiminta 2024–2028

- Sopimus Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaalihuoltolain mukainen työtoiminta sekä sosiaalista kanssakäymistä edistävä ja tukeva toiminta 2025–2030
- Sopimus Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen työikäisten asumispalvelut 2023-
- Sopimus Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen Vammaisten asumispalvelut 2025–2028
- Sopimus Pohjanmaan hyvinvointialueiden kehitysvammaisten ja autismikirjon henkilöiden asumisen tuen palvelut 2025-

Sopimusten palvelukuvauksissa on määritelty tuotettavan palvelun sisältö sekä se mitä palvelua ja mille asiakasryhmälle hyvinvointialueet ostavat Buusti ry:ltä. Lisäksi sopimuksissa on määritelty palvelun hinta ja muut toimintaperiaatteet, joita palveluntuottajan tulee palvelua tuottaessaan noudattaa. Buusti ry on sitoutunut noudattamaan sopimuksissa määriteltyjä ehtoja toiminnassaan ja korjaamaan toimintaansa, mikäli toiminnassa havaitaan jotain puutteita.

Uuden sopimuksen alkaessa, informoidaan sopimuksen sisällöstä sellaisten yksiköiden vastaavia ohjaajia, joita sopimus koskee. Sopimuksen voimassaolon aikaisen palvelun toteutuminen sopimuksen mukaisesti kuuluu yksikön vastaavalle ohjaajalle.

Edellä mainittujen sopimusten lisäksi hyvinvointialueet voivat ostaa Buusti ry:ltä palveluja yksittäisille asiakkaille. Tällöin asiakkaalle on tehty hyvinvointialueelta palvelupäätös ja maksusitoumus.

Buusti ei hanki asiakkaille palveluja asiakkaille palveluja alihankintana tai ostopalveluna. Alihankintana tai ostopalveluna Buusti hankkii kuitenkin seuraavia palveluja:

- Kiinteistöhuolto: Niemelä Service oy
- Sähkötyöt: JPA-sähkötekniikka Oy
- Vesijohto- ja putkityöt: LVI-Asennus Kangas Oy
- Vartiointipalvelu: Nyqs vartiointiliike, Turvaässät, Vakipa
- Pihatyöt: Piharakennus Valo
- IT-palvelut palvelut: Opsec Oy
- Taloushallinto: Rantalainen Oy

Palveluntuottajat vastaavat alihankintana tai ostopalveluna tuotettujen palvelujen laadusta palveluntuottajan kanssa tehdyn sopimuksen mukaisesti.

5 Palvelujen saatavuus, toteuttaminen ja jatkuvuus

Asiakkaat hakevat palveluja hyvinvointialueelta. Hyvinvointialueen sosiaalityöntekijät arvioivat asiakkaan palvelutarpeen ja myöntävät palvelupäätöksellä asiakkaille palvelut yhtenäisin perustein. Asiakkaalle tehdään hyvinvointialueen toimesta myös asiakassuunnitelma, jossa määritellään asiakkaan palvelun sisältö ja tavoitteet. Asiakassuunnitelman päivittämisestä vastaa asiakkaan hyvinvointialueen sosiaalityöntekijä. Asiakkaan palvelu voi toteutua joko hyvinvointialueen omassa yksikössä tai

yksityisen tai yhdistyspohjaisen toimijan yksikössä. Mikäli palvelu myönnetään asiakkaalle ostopalveluna, tekee hyvinvointialueen sosiaalityöntekijä asiakkaalle maksupäätöksen.

Buusti ry:n omavalvonnalla varmistetaan, että yksiköissä toteutettavat sosiaalihuollon palvelut ovat sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan sellaista kuin asiakkaiden tarve edellyttää. Asiakkaille laaditaan Buusti ry:n yksiköissä asiakassuunnitelman pohjalta yhdessä asiakkaan kanssa kuntoutumissuunnitelma (toteuttamissuunnitelma). Kuntoutussuunnitelmiin tehdään väliarvioita kolme kertaa vuodessa ja se päivitetään kerran vuodessa.

Asiakkaiden suunnitelmien toteutumista seurataan ja arvioidaan asiakkaiden kanssa käytävien kuntoutumissuunnitelman väliarviointien yhteydessä. Asiakkaan kuntoutumisen arviointiin voidaan käyttää myös esimerkiksi I-ROC toipumisorientaatio mittaria.

Buusti ry:n yksiköt tekevät tiivistä yhteistyötä hyvinvointialueen sosiaalityöntekijöiden kanssa asiakkaiden asioissa. Mikäli asiakkaan palvelujen tarve muuttuu, ollaan Buusti ry:n yksiköistä yhteydessä asiakkaan sosiaalityöntekijään asiakkaan tarpeen uudelleen arvioimista varten.

6 Palvelujen turvallisuus ja laatu

Omavalvonta on palvelujen järjestämiseen ja tuottamiseen kuuluvaa ennakoivaa ja systemaattista laadun- ja riskienhallintaa, jolla osaltaan varmistetaan asiakasturvallisuuden toteutuminen. Omavalvonnalla varmistetaan toiminnan jatkuva kehittäminen ja toiminnan riskien säännöllinen arviointi.

6.1 Palveluyksiköiden toimintaa ohjaavat suunnitelmat

Palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat

Omavalvonta on palveluntuottajan ja sen henkilöstön työkalu, jonka avulla kehitetään ja seurataan palvelujen laatua ja asiakasturvallisuutta palveluissa ja palveluyksiköiden päivittäisessä arkityössä.

Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan ennakoivat ja korjaavat toimintatavat ja niiden toteuttamisen seuranta:

- menettelytavat palvelutoiminnassa havaittujen riskien, vaaratilanteiden ja laadullisten puutteiden ennaltaehkäisemiseksi
- toimintatapa, kun palvelu ei syystä tai toisesta toteudu sille asetettujen tavoitteiden mukaisesti tai asiakasturvallisuus uhkaa vaarantua
- epäkohtailmoituksen tekeminen ja käsittely
- kuvaus vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettelystä
- sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden osaamisen varmistaminen

Buusti ry:ssä palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeellisilta osin. Omavalvontasuunnitelmat julkaistaan Buusti ry:n nettisivuilla:

www.buustiaelamaan.fi. Omavalvontasuunnitelmat on nähtävissä tulostettuina myös yksiköiden ilmoitustauluilla.

Yksiköiden omavalvontasuunnitelmien päivittämisestä vastaavat yksiköiden vastaavat ohjaajat. Suunnitelmien laatimiseen osallistuvat myös yksikön henkilökunta.

Palveluyksiköiden lääkehoitosuunnitelmat

Lääkehoitosuunnitelma on keskeinen osa lääkehoitoon osallistuvien henkilöiden perehdytystä sekä lääkehoidon laadun ja turvallisuuden varmistamista.

Buusti ry:n palveluyksiköiden lääkehoitosuunnitelmat laaditaan niihin yksikköihin, joissa toteutetaan lääkehoitoa turvallinen lääkehoito-oppaan ohjeistuksien mukaisesti. Lääkehoitosuunnitelmat tarkastetaan ja päivitetään vuosittain.

Yksikön vastaava ohjaaja vastaa suunnitelman päivittämisestä ja suunnitelman hyväksyy lääkäri. Yksikköihin on nimetty lääkehoidosta vastaavat sairaanhoitajat.

Palveluyksiköiden lääkehoitosuunnitelmissa on kuvattu lääkehoidon vastuut, velvollisuudet, työnjako, lupakäytännöt, lääkehoidon vaikutusten arvioiminen, seuraaminen ja kirjaaminen. Lääkehoidon osaaminen varmistetaan lääkehoidonosaamisen tenttien ja annettavien näyttöjen avulla 5 vuoden välein.

Pelastussuunnitelmat ja poistumisturvallisuusselvitys

Buusti ry:n yksikköihin on laadittu pelastussuunnitelmat ja tarvittaessa poistumisturvallisuusselvitykset, jotka pelastusviranomainen tarkastaa ja hyväksyy.

Paloviranomainen käy tarkastamassa yksiköt kahden vuoden välein.

Buusti ry:n yksiköissä on nimetyt palo- ja pelastusvastaavat. He tekevät yksiköissä säännölliset tarkistukset ja poistumisharjoitukset vuosittain. Säännöllisiin tarkistuksiin kuuluu riskienhallintakartituksen tarkistaminen, palo- ja pelastussuunnitelman tarkistaminen ja turvallisuuskartoitus. Palo- ja turvallisuusvastaavat tekevät yhteistyötä palo- ja pelastusviranomaisten kanssa.

Tietosuoja- ja tietoturvasuunnitelmat ja ohjeet

Buusti ry:n on laadittu seuraavat tietosuoja- ja tietoturvaa koskevat dokumentit:

- Tietoturvasuunnitelma
- Tietoturva- ja tietosuojapolitiikka
- Tietoturva- ja tietosuojaohje
- Riskikartta (vuosikohtaiset versiot)

- Seloste henkilötietojen käsittelystä
- Rekisterinpitäjän seloste käsittelytoimista
- Asiakasrekisterin, jäsenrekisterin ja henkilöstörekisterin tietosuojaselosteet
- Tietosuojan ja tietoturvan vuosiruudivukko

Kyseiset dokumentit päivitetään vuosittain ja tarvittaessa. Dokumentteissa on mm. määritelty eri toimijoiden vastuut tietosuoja- ja tietoturvakysymyksissä, annettu tietosuoja ja tietoturvaa koskevia toimintaohjeita, määritelty tietosuojaan liittyviä riskejä ja mietitty toimintamalleja riskien pienentämiseen. Buustiin on nimetty tietosuojavastaava.

Työsuhteen alussa perehdytyksessä käydään läpi uuden työntekijän kanssa salapitoon ja tietosuojaan liittyviä asioita ja työntekijä allekirjoittaa salassapitolomakkeen. Työntekijät suorittavat myös tietosuojan ja tietoturvan ABC koulutuksen työsuhteen alussa. Koulutus kerrataan kolmen vuoden välein. Tämän lisäksi yhdistyksessä pidetään yhteisiä tietosuoja- ja tietoturvainfoja sekä tarvittaessa muuta tietosuoja- ja tietoturvakoulutusta.

Työasemien, mobiililaitteiden ja käyttöympäristön tietoturvallisuudesta huolehditaan ajanmukaisin teknisten ja organisatoristen suojamekanismien avulla.

Tietosuojan- ja tietoturvan havaituista poikkeamista tehdään poikkeamailmoitukset, jotka käsitellään yksikössä ja johtoryhmän kokouksissa. Poikkeamien käsittelyssä pyritään löytämään korjaavia toimintamalleja siten, että poikkeama ei toistu. Työntekijöillä on velvollisuus ilmoittaa välittömästi havaitsemistaan tietosuoja- ja tietoturvaloukkauksista tietosuojavastaavalle.

Asiakastietojen kirjaamiseen Buusti ry:ssä on käytössä Netprocen Sofia CMR asiakastietojärjestelmä, joka on Valviran A-luokkaa rekisteröity Kanta-yhteensopiva järjestelmä sosiaalialalle. Uudet työntekijät perehdytetään perehdytysuunnitelman mukaisesti järjestelmän käyttöön työsuhteen alussa. Yksikön työntekijöillä on pääsy Sofia asiakastietojärjestelmässä vain oman yksikkönsä asiakkaiden tietojen katseluun. Voimassa olevat käyttöoikeudet tarkastetaan 3 kuukauden välein ja tarpeettomat oikeudet poistetaan. Asiakastietojen käsittelystä järjestelmässä jää lokiin jälki. Yksikössä tehdään lokiseurantaa vähintään 3 kuukauden välein.

Varautumissuunnitelma kriisi- ja häiriötilanteisiin

Kriisi- ja häiriötilanteissa on tärkeää pyrkiä takaamaan toiminnan jatkuvuus kaikissa tilanteissa. Buusti ry:ssä on laadittu organisaatiotasoinen valmiussuunnitelma kriisi- ja häiriötilanteisiin sekä kriisiviestintäsuunnitelma. Nämä suunnitelmat täydentävät toinen toisiaan. Suunnitelmat tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarvittaessa.

Suunnitelmien päivittämisestä vastaa johtoryhmä, päivitetyt suunnitelmat käydään läpi vastaavien ohjaajien kokouksissa sekä yksiköiden henkilökuntapalavereissa. Suunnitelmissa annetaan ohjeita

siitä, kuinka toimitaan erilaisissa kriisi- ja häiriötilanteissa sekä siitä, miten niihin varaudutaan ennakolta.

Toimintaa kriisi- ja häiriötilanteissa johtaa yhdistyksen toiminnanjohtaja. Yksikön vastaava ohjaaja vastaa suunnitelmissa määriteltujen ennakoivien toimenpiteiden käytännön toteuttamisesta yksikössä, kuten kotivaran hankkimiseen sekä siitä, että yksikön henkilökunta on perehdytetty suunnitelmien sisältöön.

Varautumissuunnitelmissa on kuvattu toimintamalleja esimerkiksi seuraaviin tilanteisiin: vesihuollon häiriö, sähkökatkos, lämmön jakelun häiriö, puhelin- ja verkkoliikenteen häiriö, maksu- ja pankkipalvelujen häiriö, tartuntatautiepidemiat, vaarallisten aineiden onnettomuudet, säteilyonnettomuudet sekä erilaisten luonnonilmiöiden varalle kuten myrsky, tulva ja helle.

Suunnitelman avulla mahdollisiin häiriö- ja kriisitilanteisiin pyritään varautumaan mahdollisuuksien mukaan jo ennakolta. Lisäksi toimintaohjeiden läpikäyminen ennakolta helpottaa toimintaa mahdollisissa häiriö- ja kriisitilanteissa.

Elintarvikelain mukaiset omaevalvontasuunnitelmat

Yksiköissä valmistetaan itse ruokaa yhdessä yksikön asiakkaiden kanssa. Ohjaaja ohjaa asiakkaita ruuanlaitossa ja astiahuollossa. Yksikköihin on laadittu keittiöitä varten elintarvikelain mukaiset omaevalvontasuunnitelmat, jossa kuvataan mm. elintarvikkeiden hankintaan ja varastointiin, ruuan valmistukseen, elintarvikkeiden hygieeniseen käsittelyyn liittyvät ohjeet, siivoukseen, jätehuoltoon liittyvät käytännöt sekä toimintaohjeet, mikäli epäillä ruokamyrkytystä. Terveystarkastajat tekevät käyntejä yksikköihin oman aikataulunsa mukaisesti.

6.2 Riskien hallinta

Riskienhallinta on osa yksiköiden normaalia toimintaa. Riskiarviointia tehdään sekä yksilötasolla päivittäisessä työssä että osana päätöksentekoa kaikilla organisoitumisen tasoilla. Toiminnan riskejä arvioidaan jatkuvasti, ja vähintään kerran vuodessa tehdään järjestelmällinen riskienarviointi yksikössä.

Toimintaympäristön muutokseen ja sidosryhmäyhteistyön liittyvät riskit

Buustilla riskienhallinta on määritetty vuosisuorituksen mukaisesti jatkuvaksi toiminnaksi. Riskien arviointia ja riskienhallintaa toteutetaan kaikilla organisaation tasoilla osana vuosisuunnittelua ja tavoitteita sekä niiden toteutumisen arviointia.

Riskienhallinnan prosessin mukaisesti yhdistystasoiset riskit pyritään ennakoivasti tunnistamaan ja niiden todennäköisyyttä ja vaikutusta arvioidaan säännöllisesti vähintään neljännesvuosittain. Riskit

jaotellaan operatiivisiin, taloudellisiin ja ulkoisiin riskeihin. Riskien arvioinnin perusteella laaditaan toimenpiteet ja vastuutetaan niiden toimeenpano riskien minimoimiseksi ja ehkäisemiseksi. Riskien arvioinnissa käytetään kahdeksankulmaista swot analyysia. Tunnistettuja riskejä ovat henkilöstöön liittyvät riskit, työmenetelmiin, työtapoihin ja -prosesseihin liittyvät riskit, taloudelliset riskit ja asiakkaaseen liittyvät riskit.

Lisäksi jokainen yhdistyksen yksikkö tekee vuosittain oman kahdeksan kulmaisen SWOT-analyysin, jossa ennakoidaan ja tarkastellaan mahdollisia riskejä sidosryhmään ja toimintaympäristöön liittyen.

Työturvallisuusriskit

Buusti ry:ssä on työturvallisuusriskien arviointiin käytössä arviointilomakkeet, joiden avulla kartoitetaan ergonomiset, fysikaaliset, kemialliset ja biologiset ja fysikaaliset vaaratekijät sekä tapaturman vaarat. Havaittujen riskien suuruus arvioidaan sen mukaan, onko vaaran aiheuttama tapahtuma todennäköinen, mahdollinen tai epätodennäköinen ja ovatko tapahtumasta aiheutuneet seuraukset vähäisiä, haitallisia vai vakavia. Riskien arvioinnin pohjalta pyritään löytämään keinoja riskien vähentämiseen. Työturvallisuusriskien arviointi käydään läpi vuosittain, jolloin siihen tehdään tarvittavat päivitykset.

Epäkohtiin ja laatupoikkeamiin liittyvät riskit

Henkilökunta kirjaa havaitsemansa epäkohdat ja laatupoikkeamat Teamsiin poikkeamataulukkoon. Poikkeamia kirjataan seuraavista aihealueista prosessi, henkilöstö ja asiakkaat, koneet, laitteet ja kiinteistöt, tietosuoja, lääkehoito ja auditointi.

Havaitut epäkohdat ja laatupoikkeamat käsitellään sekä Buusti ry:n yksiköissä että vastaavien ohjaajien ja johtoryhmän kokouksissa. Poikkeamien perusteella arvioidaan riskiä siihen, että epäkohta tai laatupoikkeama uusiutuu ja arvioinnin perusteella mietitään korjaavat toimenpiteet, joilla riskien toistumista ehkäistään koko yhdistyksen toiminnassa.

Työsuojeluun liittyvät riskit

Työsuojelullisista poikkeamista ilmoitetaan työsuojelutoimikunnalla työsuojelupoikkeama lomakkeella. Työsuojelutoimikunta käsittelee esille tulleet työsuojelulliset ilmoitukset sekä ”läheltä piti” tilanteista että tapaturmista ja ohjeistaa jatkotoimenpiteet, joilla pyritään pienentämään riskiä. Tarvittaessa johtoryhmä neuvoo, ohjeistaa ja korjaa tilannetta.

Työkykyriskit

Työkykyriskillä tarkoitetaan työntekijän riskiä menettää työkykynsä ja päätyä työkyvyttömyyseläkkeelle. Aktiivisella työkykyjohtamisella pyritään ennakoimaan ja pienentämään tätä riskiä suunnitelmallisesti tunnistamalla työkykyriskit varhaisessa vaiheessa.

Buustilla on käytössä varhaisen tuen malli. Se sisältää kuvauksen työkyvyn hallinnan, seurannan ja varhaisen tuen käytännöistä. Malli tukee ja ohjaa esihenkilöitä tunnistamaan työkykyriskissä olevat henkilöt ja madaltaa kynnystä asioiden puheeksiottoon.

Sairauspoissaoloseurannan ja analysoinnin avulla pyritään tunnistamaan työkykyriskissä olevat henkilöt yhteistyössä työterveyshuollon ja työsuojeluorganisaation kanssa. Tarkoitus on varmistaa työkyvyn arviointi, tukimahdollisuuksien selvittäminen, siihen liittyvä neuvonta ja ohjaus sekä seurannan järjestäminen.

Työntekijöiden työkykyisyyttä tuetaan yhteistyössä työterveyshuollon sekä eläkevakuutusyhtiöiden kanssa koko työuran ajan. Työsuhteen aikana tehtävien säännöllisten terveystarkastusten tarkoitus on selvittää terveyteen, turvallisuuteen, työkykyyn ja työhyvinvointiin liittyvien tekijöiden vaikutus työntekijään. Terveyskyselyn, haastattelun ja tarpeellisten tutkimusten perusteella selvitetään työntekijän terveydentila, työ- ja toimintakyky sekä havaitaan mahdolliset varhaiset työkykyriskit. Tarkastusten pohjalta suunnitellaan terveyttä ja työkykyä edistävät toimet.

Työkykyneuvottelua hyödynnetään tilanteissa, joissa työntekijän työkyky on jo heikentynyt tai työolosuhteissa on tunnistettu sitä uhkaavia tekijöitä. Työkykyneuvottelun tavoitteena on löytää keinoja, joilla työpaikka voi tukea työntekijää jatkamaan työssä alentuneesta työkyvystä huolimatta tai palamaan töihin pitkältä sairauslomalta toipumista vaarantamatta. Työkykyneuvottelussa voidaan myös auttaa työnantajaa puuttumaan työntekijän hyvinvointia ja työkykyä uhkaaviin tekijöihin työpaikalla. Jos työntekijä ei voi jatkaa nykyisessä tehtävässään, voidaan etsiä ratkaisua hänen sijoittamiseksi uusiin tehtäviin. Käytännössä työkykyneuvottelussa voidaan sopia muutoksista tehtäviin, työprosesseihin, aikaan tai -ympäristöön.

Muu riskien arviointi

- Lääkehoitoon liittyvät riskit arvioidaan lääkehoitosuunnitelmassa
- Tietosuoja- ja tietoturvan riskiarvioinnin yhteydessä
- Paloturvallisuuteen liittyvät riskit arvioidaan pelastussuunnitelman ja poistumisturvallisuus selvityksen laatimisen yhteydessä
- Elintarvikelain mukaisessa omavalvontasuunnitelmassa arvioidaan elintarvikehygieniaan liittyvät riskit

6.3 Laadunhallinta

Laatu ja laadunhallinta ovat tärkeä ja iso osa Buustin yksiköiden jokapäiväistä arkea ja työtä. Jatkuvalle kehittämisellä ja ylläpitämisellä sekä henkilöstön kouluttamisella varmistamme, että jokainen työntekijä on selvillä sekä palvelun, että työn laatuvaatimuksista ja voi osallistua toiminnan kehittämiseen. Kaikkea toimintaa ohjaa Buustin arvot, joita ovat asiakaslähtöisyys- ihminen ensin, luotettavuus, yhteisöllinen edelläkävijä ja innovatiivisuus. Laadun toteuttaminen tarkoittaa ammattitaitoista henkilöstöä sekä kuntoutus-, valmennus- ja muun toiminnan jatkuvaa kehittämistä asiakkaiden kanssa toipumisorientaation mukaisesti.

Laatutavoitteiden periaatteet

Laatutavoitteet ja jatkuvasti kehitettävä laadunhallintajärjestelmä tukevat tavoitteiden saavuttamista. Kaikessa palvelutuotannossa noudatamme ISO 9001/2015- laadunhallintajärjestelmää. Mittaamisen avulla saamme laadukkaan työn näkyväksi. Mittarit antavat luotettavaa ja hyvää tietoa toiminnasta sekä toimii kehittämisen apuna. Laadunhallinta on kehitetty, jotta voimme todentaa tuottavamme palveluita, vastaamaan asiakkaidemme toiveita ja tarpeita. Todentaa myös, että noudatamme lakisääteisiä määräyksiä ja vaatimuksia. Laatutavoitteet huomioidaan kaikessa toiminnassa yhdistyksen vuosittain asetettujen tavoitteiden mukaisesti. Laadunhallinta rakentuu kehittävän arvioinnin periaatteelle. Tärkein laatutavoite on ydinprosessin eli kuntoutus- ja työllisyyspalveluiden asiakaslähtöinen, luotettava, yhteisöllinen ja innovatiivinen tuottaminen ja kehittäminen.

Laadunhallinnan ja varmistamisen työkalut ja mittarit

1) 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 auditointisuunnitelman mukaisesti.
- Buustin sisäisten auditointien avulla selvitetään, miten toimintamallit, viranomaisvelvoitteet ja tilaajasopimukset toteutuvat yksiköissämme. Sisäisten auditointien avulla lisätään toiminnan läpinäkyvyyttä ja saadun tiedon avulla kokonaistilannetta voidaan seurata ajantasaisesti. Sisäisillä auditoinneilla tunnistetaan vahvuuksia, poikkeamia sekä kehittämistä kaipaavia asioita. Sisäinen auditointi aikatauluttaa esiin nousseiden poikkeamien ja kehittämiskohteiden korjaamista ja suunnittelua.
- Sisäisten auditoinnista tehdään koonti, josta on mahdollista nähdä tulokset ja yhteenvedot. Tulokset esitellään laatutiimin toimesta johtoryhmälle. Tuloksia hyödynnetään seuraavan vuoden sisällön suunnittelussa sekä esimerkiksi koulutustarpeiden määrittämisessä.

2) Asiakas-, sidosryhmä- ja läheistyytyväisyyskyselyt

- Joka toinen vuosi Buusti ry:ssä on tehty asiakkaille asiakastyytyväisyyskysely
- Joka toinen vuosi kysely on tehty asiakkaiden läheisille ja sidosryhmille
- Tavoitteena on, että vastauksen keskiarvo on yli 3 (asteikko 1–5)
- Tyytyväisyyskyselyjen tulokset käydään läpi yksiköissä henkilöstö- ja yhteisökokouksissa ja niiden pohjalta yksikön ja yhdistyksen toimintaa kehitetään edelleen.

3) Asiakkailta, sidosryhmiltä ja asiakkaiden läheisiltä saatu palaute

- Asiakkailta saadaan palautetta säännöllisesti yksilökeskusteluissa ja yhteisökokouksissa
- Sidosryhmiltä (yhteistyökumppanit ja läheiset) saadaan palautetta yhteistyökokouksissa ja erilaisissa asiakastilanteissa
- Asiakkaat ja läheiset voivat antaa palautetta Buustin verkkosivujen palautelinkin kautta osoitteessa: www.buustiaelamaan.fi. Tämä kanava on suunnattu erityisesti asukkaille ja läheisille. Viestit ohjautuvat linkin kautta oikealle taholle. Mikäli palautteen lähettäjä haluaa yhteydenoton tai vastauksen lähettämäänsä palautteeseen, hänelle vastataan viestiin mahdollisimman pian.
- Saadut palautteet kirjataan teamsin palautteet kansioon
- Palautteet käsitellään henkilökuntapalaverissa ja johtoryhmän kokouksissa.
- Palautteiden pohjalta yksiköiden ja koko yhdistyksen toimintaa kehitetään edelleen. Palautteet huomioidaan myös omavalvontasuunnitelman päivityksessä.

4) Poikkeamat

- Havaitut poikkeamat kirjataan teamsin poikkeamat kansioon. Poikkeamia kirjataan mm. seuraavista aihealueista prosessi, henkilöstö ja asiakkaat, koneet, laitteet ja kiinteistöt, tietosuoja, lääkehoito ja auditointi
- Poikkeamat käsitellään yksikköpalaverissa, vastaavien ohjaajien ja johtoryhmän kokouksissa
- Poikkeamille pyritään löytämään juurisyitä miksi kysymysten avulla
- Poikkeamille pyritään löytämään korjaavia toimenpiteitä ja siten ehkäisemään samojen poikkeamien toistumista. Korjaavia toimenpiteitä hyödynnetään kaikissa Buustin yksiköissä.
- Poikkeamat huomioidaan myös omavalvontasuunnitelman päivityksessä.

5) Henkilöstö

- Työtyytyväisyyskysely tehdään henkilökunnalle vuosittain, tavoitetaso keskiarvo vähintään 3
- Työsuojelullisista poikkeamista tehdään ilmoitus työsuojelutoimikunnalle, joka käsittelee ilmoitukset ja antaa ohjeita tilanteen hoitamiseen. Työsuojelullisten ilmoitusten määrää ja ilmoitusten sisältöä seurataan. Työsuojelulliset poikkeamat huomioidaan omavalvontasuunnitelmien päivityksen yhteydessä.
- Sairauspoissaolojen määrän seuranta
- Varhaisen tuen keskustelujen määrä

- Sisäiset palautekanavat henkilökunnalle
- Suullinen tai kirjallinen ilmoitus

Suullinen tai kirjallinen ilmoitus

Suullinen tai kirjallinen ilmoitus omalle esihenkilölle on ensisijainen ilmoitustapa työpaikan ongelmatilanteessa. Mikäli esihenkilö ei ole tavoitettavissa tai asian käsittely ei etene, työntekijä voi ottaa yhteyttä johtoryhmään.

Yleisten asioiden palautekanava

Palautekanava on tarkoitettu kaikkeen Buustin toimintaan liittyen. Ilmoitus vastaanotetaan johtoryhmän toimesta ja kohdennetaan oikealle henkilölle, joka ottaa asian käsittelyyn. Palautteen voi antaa sekä nimettömänä että omalla nimellään ja pyytää palautteeseen vastausta jättämällä omat yhteystiedot palautelomakkeelle.

Epäasiallisen käytöksen ja häirinnän ilmoitus

Työyhteisöön liittyvät ilmoitukset, jotka käsittelevät nimenomaan henkilöstön keskinäisiä ilmapii-riin liittyviä asioita. Ilmoitus omalle esihenkilölle, joka aloittaa asian käsittelyn ja tiedottaa ilmoittajaa asian etenemisestä. Mikäli ilmoitus koskee esihenkilöä tai työntekijä kokee, ettei voi ilmoitusta hänelle toimittaa, ilmoitus lähetetään johtoryhmälle.

7 Asiakkaiden yhdenvertaisuus, itsemääräämisoikeus ja osallisuus

Asiakkaiden yhdenvertaisuus

Yhdenvertaisuuslain (1325/2024) 9 §:n mukaan ketään ei saa syrjiä iän, alkuperän, kansalaisuuden, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, poliittisen toiminnan, ammattiyhdistystoiminnan, perhesuhteiden, terveydentilan, vammaisuuden, seksuaalisen suuntautumisen tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella.

Lisäksi sosiaalihuoltolain (812/2000) 4 §:n mukaan asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Sosiaalihuollon palveluita tuotettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkieltensä ja kulttuuritaustansa.

Buusti on sitoutunut toiminnassaan edistämään yhdenvertaisuutta.

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Buusti ry:ssä on laadittu ohjeistus itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta.

Buusti ry:n ohjeistus itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta

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.

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

Buusti ry:n yksiköissä voidaan kirjata asiakkaan toivomia sopimuksia kuntoutus- ja palvelusuunnitelmien laatimisen ja päivittämisen 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. Aukas 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 päättääkö se.

Osallisuuden edistäminen

Buustissa asiakkaalla on mahdollisuus elää omannäköistä elämää. Hänellä on mahdollisuus kuulua itselle tärkeisiin ryhmiin ja yhteisöihin sekä vaikuttaa itselleen tärkeisiin asioihin. Asiakkailta on mahdollisuus osallistua yhdessä tekemiseen ja vaikuttaa oman yksikkönsä toimintaan ja sääntöihin yksiköiden yhteisökokouksissa. Asiakkaat osallistuvat häntä itseään koskevaan päätöksen tekoon tasa-arvoisena toimijana.

8 Havaittujen puutteiden korjaaminen

Buusti vastaa palvelujen saatavuudessa, jatkuvuudessa, turvallisuudessa ja laadussa sekä asiakkaiden yhdenvertaisuudessa havaittujen puutteiden korjaamisesta. Buusti on sitoutunut korjaamaan uhka- ja vaaratilanne- sekä poikkeamailmoitusten perusteella havaitut epäkohdat mahdollisimman pian turvatakseen hyvän hoidon, hoivan ja huolenpidon toteutumisen.

Asiakkaiden epäasiallinen kohtelu tai asiakasturvallisuuden vaarantaminen

Mikäli yksikössä havaitaan asiakkaiden epäasiallista kohtelua tai asiakasturvallisuuden vaarantavia tapoja on jokaisen työntekijän velvollisuus ilmoittaa asiasta yksikön vastaavalle ohjaajalle tai palvelujohtajalle, mikäli ilmoitus koskee yksikön vastaavaa ohjaajaa. Epäasiallisesta kohtelusta tai asiakasturvallisuuden vaarantavasta toiminnasta keskustellaan kyseisen työntekijän kanssa ja selvitetään työntekijän toimintaan ilmoituksessa ilmi tuodussa tilanteessa. Työntekijää ohjataan oikeaan toimintatapaan ja tarvittaessa käynnistetään muut tilanteen vaatimat toimenpiteet. Mikäli tilanne toistuu

tai tilanne on vakava, voidaan työntekijälle antaa varoitus. Vakavat tapaukset voivat johtaa myös työntekijän irtisanomiseen.

Työnantajan velvollisuutena on ilmoittaa Valviraan (työsuhteen päättymisen jälkeen) työntekijästä, jota epäillään omaisuusrikoksista, päihteiden väärinkäytöstä tai asiakasturvallisuuden vaarantamisesta vakavasta huolimattomuudesta tai välinpitämättömyydestä johtuen. Valvira hallinnoi ammatinharjoittamisoikeutta sosiaali- ja terveysalalla.

Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 § 29 mukaan:

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

Yllä olevan takia, mikäli yksikön työntekijä huomaa yksikön toiminnassa seikan, joka vaarantaa asiakasturvallisuutta oleellisesti, on hänen otettava viipymättä yhteyttä asian takia yksikön vastaavaan ohjaajaan tai johtoryhmään. Yksikön vastaavan ohjaajan ja johtoryhmän jäsenten on viipymättä ryhdyttävä toimiin tilanteen korjaamiseksi. Mikäli palveluntuottaja eli Buusti kykene korjaamaan tilannetta omavalvonnallisin toimin, tulee johtoryhmän jäsenten tai yksikön vastaavan ohjaajan ilmoittaa asiasta palvelun järjestäjälle eli hyvinvointialueelle.

Muut sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ilmoitusvelvollisuudet

Lisäksi laissa säädetään muista tilanteista, joissa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä, palveluntuottajalla ja tämän palveluksessa olevalla henkilöllä on lakisääteinen velvollisuus tai oikeus tehdä salassapitosäännösten estämättä ilmoitus viranomaisille. Näitä tilanteita ovat esimerkiksi:

- Velvollisuus tehdä lastensuojeluilmoitus
- Velvollisuus ilmoittaa lapseen kohdistuneista rikosepäilyistä
- Velvollisuus ilmoittaa epäkohdasta asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa
- Velvollisuus ilmoittaa sosiaalihuoltolain mukaisen tuen tarpeessa olevasta henkilöstä
- Velvollisuus ilmoittaa palo- ja onnettomuusvaarasta pelastusviranomaiselle
- Yleinen velvollisuus ilmoittaa suunnitella olevasta törkeästä rikoksesta

Näiden lisäksi ammattihenkilöillä on oikeus tietyissä tilanteissa ilmoitus viranomaisille.

Katso ilmoitusvelvollisuuksista ja oikeuksista tarkemmin:

<https://valvira.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/ammattihenkilön-ilmoitusvelvollisuudet-ja-oikeudet>

Mikäli kyseessä on kiireellinen tilanne, esimerkiksi törkeästä rikoksesta ilmoittaminen, voi työntekijä tehdä ilmoituksen mutta sen tekemisestä tulee informoida yksikön vastaavaa ohjaajaa. Muissa tapauksissa työntekijä voi keskustella asiasta yksikön vastaavan ohjaajan tai johtoryhmän jäsenen kanssa ennen ilmoituksen tekemistä.

Valvonta-, ohjauskäynnit ja tarkastuskäynnit

Hyvinvointialue, aluehallintovirasto ja muut viranomaistahot tekevät säännöllisesti tarkastuksia Buustin yksiköihin. Viranomaisten ohjaus-, valvonta- tai tarkastuskäynneillä mahdollisesti esiin tulleille korjaus- ja kehittämisehdotuksille on Buustissa olemassa prosessi, joka mahdollistaa nopean reagoimisen korjaus-kehittämisehdotuksiin.

Tarkastuksissa valvontaviranomaisten kanssa yhteistyötä tekee kunkin yksikön vastaavaohjaaja. Valvontaviranomaisen raportin mukaiset tehdyt korjaus- ja kehittämis ehdotukset käsitellään ensin yksikössä ja sen jälkeen vastaavien ohjaajien palaverissa.

Korjaus- ja kehittämis ehdotuksien yhteisellä läpi käymisellä pyritään varmistamaan tasalaatuisuus kaikissa yksiköissä sekä se, että toivotut muutokset korjaantuvat ja kehittyvät Buustin kaikissa yksiköissä. Vastaavien ohjaajien ja palvelujohtajan tehtävänä on huolehtia omavalvonnallis in keinoin, että asiat ovat niin kuin omavalvonnassa on esitetty.

Poikkeamat

Buustin asiakasturvallisuuden tilaa seurataan säännöllisesti esimerkiksi vaara- ja haittatapahtumasekä poikkeamailmoitusten kautta.

Jokainen Buustin työntekijä on velvollinen ilmoittamaan havaitsemansa epäkohdat, laatu poikkeamat ja riskit. Poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet käsitellään ja dokumentoidaan ja ne käydään läpi henkilökuntapalaverissa. Poikkeuksena ovat vakavat poikkeamat, jotka vaativat nopean puuttumisen. Ne käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi tarvittaville tahoille. Seurannan vuoksi palaverissa tehtyä päätöstä ja sen vaikutuksia tarkastellaan seuraavassa palaverissa, ts. onko korjaavilla toimenpiteillä ollut vaikutusta. Poikkeamien kirjaamisella ja läpikäymisellä varmistamme asiakastyytyväisyyden ja turvallisuuden toteutumisen, mikä tukee toiminnan jatkuvaa parantamista ja kehittämistä.

Poikkeamiin reagoimisen tehokkuutta arvioidaan henkilökuntapalaverissa, ovatko toimet olleet riittäviä. Poikkeamien määrää käytetään prosessin toimivuuden yhtenä mittarina. Poikkeamia käydään läpi myös johtoryhmän kokouksissa.

Buusti korjaa vaaratapahtuma- ja poikkeamailmoitusten perusteella havaitut epäkohdat mahdollisimman pian turvatakseen hyvän hoidon, hoivan ja huolenpidon toteutumisen.

Muistutukset ja kantelut

Muistutuksiin ja kanteluihin vastataan yksikön vastaavan ohjaajan ja johtoryhmän jäsenten toimesta. Mikäli selvityksen antovaiheessa havaitaan, että toiminnassa on korjattavaa, tehdään korjaukset ilman aiheetonta viivytystä.

Muistutukset, kantelut ja valvontapäätökset käsitellään myös johtoryhmässä, ja niistä nousseet kehittämistä ja/tai korjausta vaativat asiat huomioidaan koko yhdistyksen toiminnan kehittämisessä. Tarvittaessa annetaan tarkennettuja toimintaohjeita tai muutetaan toimintamalleja.

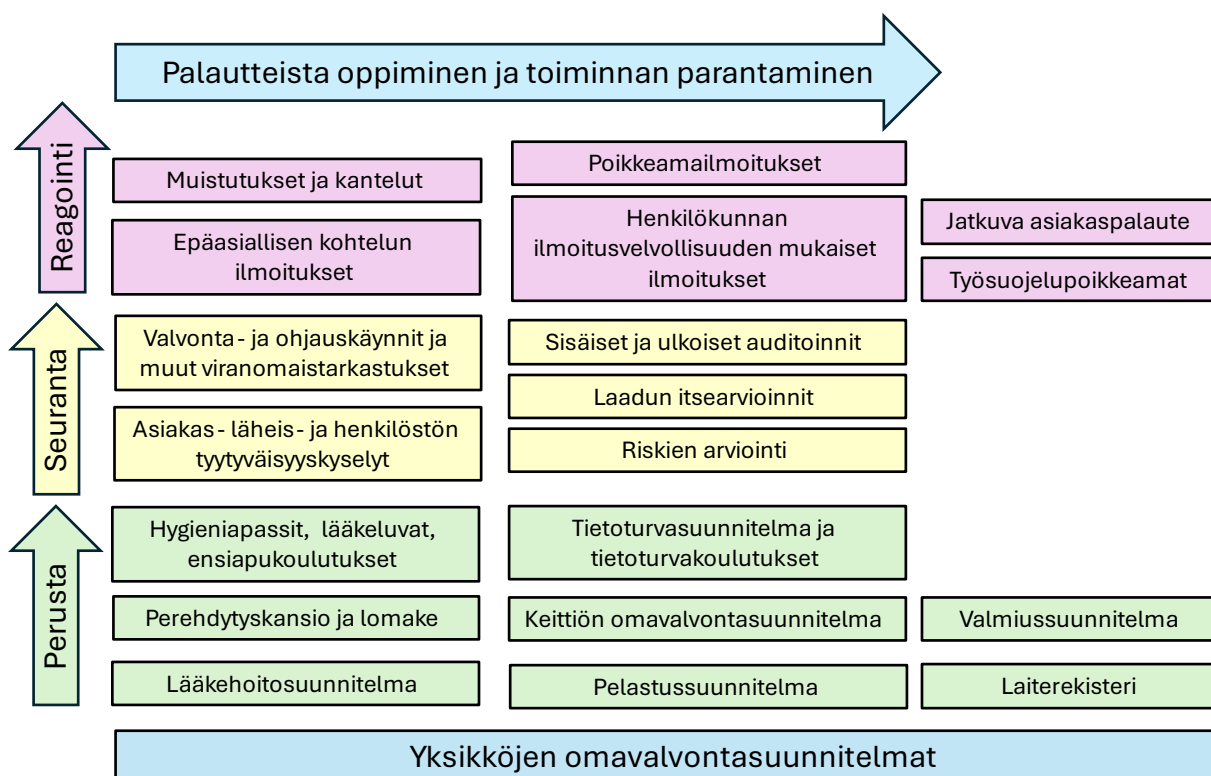
Vakavat vaaratilanteet

Vakavan vaaratapahtuman tutkinta tehdään aina, kun hoidon aikana on tapahtunut äkillinen odottamaton kuolema, tai vakava vammautuminen sekä silloin, kun haitta on johtanut sairaalahoidon aloittamiseen tai sen jatkamiseen. Tutkinnassa tehdään selvitys tapahtumien kulusta ja tapahtuma-analyysi, sen selvittämiseksi, miksi kyseinen tapahtuma on päässyt syntymään. Analyysin perusteella annetaan toimenpide ehdotukset, joilla turvallisuutta parannetaan ja tehdään selkeä dokumentaatio johtopäätöksistä ja suosituksista. Vakavista vaaratilanteista ilmoitetaan aina myös palvelun tilaajalle.

Epäkohtailmoitusten käsittely

Buusti ry:ssä epäkohtailmoitukset, haitta- ja vaaratapahtumailmoitukset, muistutukset ja kantelut, asiakkailta tai heidän läheisiltään saatu palaute, poikkeamat, reklamaatiot ja viranomaiset antama ohjaus ja päätökset käsitellään huolellisesti. Tapahtumien kulku selvitetään perusteellisesti. Tämän lisäksi pyritään etsimään juurisyytä sille, miksi kyseinen tapahtuma on päässyt syntymään. Tämän perusteella pyritään löytämään keinoja sille, miten tapahtuman toistuminen uudelleen voidaan estää.

Tapahtumat käsitellään myös yhteisesti Buustin vastaavien ohjaajien palaverissa. Yhteisen käsittelyn tarkoituksena on yksiköiden toiminnan tasalaatuisuuden varmistaminen ja se, että tapahtuman takia tehtävät toimintamallien muutokset korjaantuvat ja kehittyvät Buustin kaikissa yksiköissä samanaikaisesti. Prosessin tavoitteena on jatkuva palautteista oppiminen ja toiminnan parantaminen sitä kautta.



9 Omavalvonnan kehittäminen ja seuranta

Kaikki merkittävät Buustin kehittämiskohteet pohjautuvat strategiaamme.

Buusti ry:n vuoden 2025 kehittämiskohteena ovat:

- Sosiaalihuollon Kanta-palveluun liittyminen ja rakenteisen kirjaamisen osaamisen lisääminen ja ylläpito
- Tietoturva- ja tietosuoja dokumenttien päivittäminen
- Valmiussuunnitelman päivittäminen
- Äkillisten suunnittelemattomien henkilöstön poissaolojen hallinta
- Päivitetty perehdytysmalli ja toteutumisen seuranta
- Koulutussuunnitelma, joka tähtää koko henkilöstön osaamisen kehitykseen
- Henkilöstön hyvinvointisuunnitelma
- Laadun viitekehys mittaristoihin
- Omavalvonnan edelleen kehittäminen

Näiden yhdistyksen tavoitteiden lisäksi yksiköissä on omia kehittämiskohteita omavalvonnan osalta.

Omavalvontasuunnitelmien toteutumisen seuranta

Yksiköiden vastaavat ohjaajat seuraavat yksikköjensä omavalvonnan kehittämistoimenpiteiden toteutumista. He raportoivat 3 kuukauden välein osana vuositavoitteiden toteutumista kehittämistoimenpiteiden etenemisestä ja muusta omavalvontaan liittyvästä yksikössä tehdystä kehittämistyöstä. Buustin palvelujohtaja kokoaa kehittämistoimenpiteet yhteen ja raportoi ne osana Buustin 4 kuukauden välein laadittavaan omavalvonnan seurantaraporttia.

Lisäksi palvelujohtaja kokoaa seuraavat tiedot yksiköistä ja laatii tietojen perusteella omavalvontaraportin:

- valvonta- ja ohjauskäynnit
- mahdolliset muistutukset ja kantelut
- vaaratilanteet ja työsuojelulliset poikkeamat
- asiakkaisiin ja henkilöstöön, tietosuojaan, lääkehoitoon, koneisiin ja laitteisiin, prosessiin ja auditointiin liittyvät poikkeamat
- palautteet asiakkailta, läheisiltä, sidosryhmiltä, opiskelijoilta
- ajanjakson aikana tehtyjen erilaisten kyselyjen kuten asiakastyytyväisyys, omaisten, sidostyhmiä tai henkilöstön tyytyväisyyskyselyjen tulokset

Buusti ry:n omavalvontaraportti julkaistaan Buusti ry:n nettisivuilla 4 kuukauden välein.