

Villentuvan omavalvontasuunnitelma



Sisällys

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	4
1.1 Palveluntuottajan perustiedot	4
1.2 Palveluyksikön perustiedot	4
1.3 Tuotettavat palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	4
1.4 Päiväys ja versiomerkinnot	8
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako	9
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat	10
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen.....	10
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen	11
3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	11
3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	12
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen	12
3.3.1 Laadunhallinta	12
3.3.2 Riskien arviointi ja hallinta	14
3.3.3 Toimitilat ja välineet	16
3.3.4 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat	19
3.3.5 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	21
3.3.6 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt	22
3.3.7 Lääkehoitosuunnitelma	23
3.3.8 Lääkinnälliset laitteet	23
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	23
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen	26
3.5.1 Asiakkaiden yhdenvertaisuus	27
3.5.2 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen	27
3.5.3 Asiakkaiden osallisuuden edistäminen	29
3.5.4 Asiakkaiden oikeus hyvään kohteluun	29
3.5.5 Asiakkaan oikeusturvakeinot	30
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen	32
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	32
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta	36

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	37
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano	37
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi	38
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi	38
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi	38
LIITE 1: Omavalvontasuunnitelman lukukuittauslomake	40

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 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

1.2 Palveluyksikön perustiedot

- Palveluyksikön nimi: Villen tupa
- Osoite: Keskustie 13, 61100 Peräseinäjoki
- Puhelin: 040 747 5717 (vastaava ohjaaja), 040 137 7673 (varavastaava ohjaaja) ja 040 682 7887 (ohjaaja)
- sähköposti: villentupa@buustiaelamaan.fi
- Palveluyksikön vastuuhenkilön ja hänen yhteystietonsa:
 - Vastuuhenkilö: Satu Mäkelä
 - Osoite: Väinölänkatu 15, 60120 Seinäjoki
 - Puhelin: 040 7475717, sähköposti: satu.makela@buustiaelamaan.fi

1.3 Tuotettavat palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Palveluyksikössä tuotettavat palvelut:

Palvelupiste 1: Villen tupa

Palvelu1:

- Rekisteröity palvelu: sosiaalista kanssakäymistä edistävä toiminta
- Asiakaspaidat: 5/pvä

Palvelu 2:

- Rekisteröity palvelu: kuntouttava työtoiminta
- Asiakaspaidat: 10/pvä

Palvelun sisältö:

Villen tuvalla työskentelee päiväaikaan yksi ohjaaja. Villen tupa on osa Buusti ry:n Tähtiportti -yksikköä. Vastaava ohjaaja on molemmissa yksiköissä sama, ja jalkautuu säännöllisesti Villen tuvalle sekä aina tarvittaessa.

Villen tuvalla järjestetään monipuolisesti laadukasta päiväaikaista toimintaa työikäisille ammattitaitoisen henkilökunnan toimesta. Villen tuvan palveluita ovat kuntouttava työtoiminta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävä toiminta.

Villen tuvan toiminnan tavoitteena on tukea työikäisten mielenterveyskuntoutujien yksilöllistä kuntoutumista toiminnallisin keinoin. Villen tuvan perustehtävä on työikäisten mielenterveyskuntoutujien, neuropsykiatristen ja työttömien työhön palaamisen tai koulutukseen siirtymisen edellytysten parantuminen työhönvalmennuksen kuntouttavien menetelmin.

Villen tuvan asiakkaat osallistuvat aktiivisesti toiminnan suunnitteluun ja kehittämiseen, jotta palvelut vastaisivat parhaalla mahdollisella tavalla asiakkaiden tarpeisiin. Villen tuvalla järjestetään säännöllisiä työyhteisökokouksia, joissa asiakkaat voivat tuoda esiin toiveitaan ja ideoitaan sekä antaa palautetta toiminnasta.

Asiakkaat ohjautuvat palveluihin Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueelta, joka ostaa palvelut asiakkaille. Tuotettavat palvelut ovat läsnä olevaa palvelua. Yksiköissä ei ole itsemaksavia asiakkaita, eikä palveluja hankita asiakkaille toisilta palveluntuottajilta.

Kuntouttava työtoiminta

Asiakasryhmä: Kuntouttavan työtoiminnan kohderyhmänä ovat työikäiset mielenterveyskuntoutajat, neuropsykiatriset asiakkaat sekä vaikeassa työllistymisasemassa olevat työttömät työnhakijat.

Villen tuvan toiminnan tavoitteena on kehittää/parantaa asiakkaan edellytyksiä työllistymiseen tai opiskeluun, sekä ohjata ja tukea tulevaisuuden suunnitelmien tekemisessä. Asiakkaat saavat myös tuntumaa omasta jaksamisestaan ja voimavaroistaan työn tekemisen kautta. Toimintaa kehitetään koko ajan yhdessä asiakkaiden kanssa heidän tarpeidensa mukaisesti. Palvelun tilaajan tarpeet otetaan huomioon toimintaa suunnitellessa. Toiminnan keskeiset periaatteet ovat yhteisöllisyys, yhdessä toimiminen ja osallisuuden vahvistaminen. Työtoimintapäiviä 1–4 päivää viikossa, 4 h päivässä. Työtoimintapäivien määrä sovitaan yhdessä asiakkaan ja lähettävän tahon kanssa.

Villen tuvalla asiakas voi itse valita mihin pajoista hän osallistuu. Asiakas voi työskennellä mm. kirpputorilla, käsityöpajalla, puhtaanapidossa ja keittiötoissa.

Työtoiminnan sisältö:

1. Kirpputori

Kirpputorin avustavat työtehtävät. Esimerkiksi erilaiset siivous- ja järjestelytehtävät sekä asiakaspalvelu ja myyntityö.

2. Kädentaidot (Käsityöpaja/taidepaja)

Kädentaitojen työtoiminnassa valmistetaan monipuolisesti erilaisia käyttöesineitä ja taidetta asiakkaiden toiveista ja taidoista riippuen.

3. Puhtaanapito- ja kunnossapitotyöt

Kiinteistön puhtaanapitoon ja kunnossapitoon liittyvät päivittäiset avustavat työtehtävät, esimerkiksi nurmikon leikkaaminen ja lumen luonti.

4. Keittiö

Keittiön avustavat työtehtävät, esimerkiksi ruuanlaitto ja leivonta.

Sosiaalista kanssakäymistä edistävä ja tukeva toiminta

Asiakasryhmä: Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen perhe -ja sosiaalipalvelujen asiakkaat, mielenterveys-, vammais- ja riippuvuuspalvelujen asiakkaat sekä muut tukea tarvitsevat asiakkaat

Toiminnan tavoitteena on auttaa asiakkaita saavuttamaan normaali päivä- ja viikkorytmi sekä sosiaalisten ja arkielämän taitojen vahvistaminen. Toiminnan ydin on yhteisöllisyys ja yhdessä toimiminen. Villen tupa tarjoaa turvallisen yhteisön, johon kuulua, sekä mielekäästä sisältöä elämään. Toimintaan kuuluu muun muassa hyvinvointiteemaisia keskusteluryhmiä, toiminnallisia ryhmiä, liikuntaa, kädentaitoja, ohjattua rentoutusta ja musiikkia.

Villen tuvalla tärkeä arvo on yhteisöllisyys, eli yhdessä tekeminen ja vertaistuki, mikä auttaa rakentamaan sosiaalisia suhteita ja tukee osallisuutta.

Alihankintana tai ostopalveluna hankitut palvelut

Villen tuvalla ei hankita asiakkaille palveluja alihankintana tai ostopalveluna. Alihankintana tai ostopalveluna hankitaan kuitenkin seuraavia palveluja:

- Kiinteistöhuolto: Niemelä Service oy
- Sähkötyöt: JPA-sähkötekniikka Oy
- Vesijohto- ja putkityöt: LVI-Asennus Kangas Oy
- Vartiointipalvelu: Nyqs vartiointiliike
- Pihatyöt: Ahon Kiinteistöpalvelut Oy
- IT-palvelut palvelut: Opsec Oy
- Taloushallinto: Rantalainen Oy

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

Arvot

Buusti ry:n arvot ovat: Asiakslähtöisyys, luotettavuus, yhteisöllinen edelläkävijä ja innovatiivisuus.

Buustin ry:n arvot näkyvät yksikkömme toiminnassa seuraavasti:

Asiakslähtöisyys

- Yksilöllisyys ja valinnanvapaus. Osallisuus toiminnan kehittämiseen ja omien toiveiden mukaiseen toimintaan.

Luotettavuus

- Vaitiolovelvollisuus sitoo toimintaamme kaikessa asiakastyössä. Toiminta on palvelunostajalle laadullista ja luvatus kaltaista. Työntekijämme hoitavat tehtävänsä noudattaen heille annettuja ohjeistuksia sekä lakeja.

Yhteisöllinen edelläkävijä

- Villen tuvan säännölliset työyhteisökokoukset ja toiminnan suunnittelu yhdessä asiakkaiden kanssa.

Innovatiivisuus

- Ennakkoluulottomuus suhteessa toiminnan sisällölliseen kehittämiseen sekä henkilökunnan kouluttautumiseen.

Toimintaperiaatteet

Toipumisorientaatio

Buusti ry:n toiminnan viitekehyksenä on toipumisorientaatio, jonka periaatteiden mukaan asiakastyön keskeisessä osassa ovat toimijuus, osallisuus, toivo ja kohtaaminen. Palvelut mahdollistavat asiakkaille yksilöllisen tuen ja kuntoutumisen asiakkaan omien voimavarojen ja tavoitteiden mukaisesti.

Villen tuvalla toipumisorientaation viitekehys näkyy mm. seuraavilla tavoilla:

- Asiakkaat osallistuvat palveluiden suunnitteluun, ja heidän näkemyksiään kuullaan ja huomioidaan aktiivisesti. Jokaisella on oikeus tulla kohdatuksi yhdenvertaisesti ja arvostavasti
- Ohjaaja tukee asiakkaiden toivoa paremmasta tulevaisuudesta. Pienimmätkin edistysaskeleet huomioidaan osana kuntoutusprosessia
- Toiminnassamme keskitytään asiakkaiden vahvuuksiin ja voimavaroihin, ei haasteisiin. Asiakkaita avustetaan tunnistamaan omat kykynsä, ja rohkaistaan hyödyntämään niitä
- Toiminta pohjautuu yhteisöllisyyteen ja vertaisuuteen. Yhteisö nähdään voimavarana, joka tukee yksilöllistä toipumista
- Asiakkaita tuetaan löytämään omannäköinen ja mielekäs arki.

Muita yksikössä noudatettavia toimintaperiaatteita

Villen tuvan yksi toimintaperiaatteista on yhteisöllisyys. Villen tupa tarjoaa kohtaamispaikan, jossa jokainen kävijä voi kokea olevansa osa hyväksyvää, tasa-arvoista ja turvallista yhteisöä. Yhteisöllisyys on merkittävä osa hyvinvoinnin, osallisuuden ja toipumisen tukea. Asiakkaita rohkaistaan osallistumaan

arjen toimintojen suunnitteluun, tapahtumien sekä ryhmien sisällön suunnitteluun ja yksikön yhteisten päätösten tekemiseen. Jokaisen panos on merkityksellinen.

Yhteisöllisyyttä rakennetaan erilaisten ryhmätoimintojen, vertaisuuden ja yhteisten projektien kautta. Yhteisöllisyytemme perustuu vastavuoroisuuteen, jossa jokainen voi antaa ja saada tukea omien voimavarojensa ja tilanteensa mukaan. Tämä toimintatapa vahvistaa yhteenkuuluvuuden tunnetta. Vaikka yhteisöllisyys on keskeinen arvomme, jokaisen yksilöllisyyttä kunnioitetaan ja arvostetaan. Jokaisella on oikeus valita oma tapansa osallistua ja toimia osana yhteisöä. Toiminta ei ole velvoittavaa, vaan jokaisen rooli määräytyy kunkin oman jaksamisen ja kiinnostuksen mukaan.

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

- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023
- Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/ 1301
- Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001
- Terveystuoltolaki 30.12.2010/1326
- Laki sosiaaliuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 784/2021
- Laki sosiaaliuollon ammattihenkilöistä | 817/2015
- Omavalvontamääräys 1/2024
- Turvallinen lääkehoito-opas

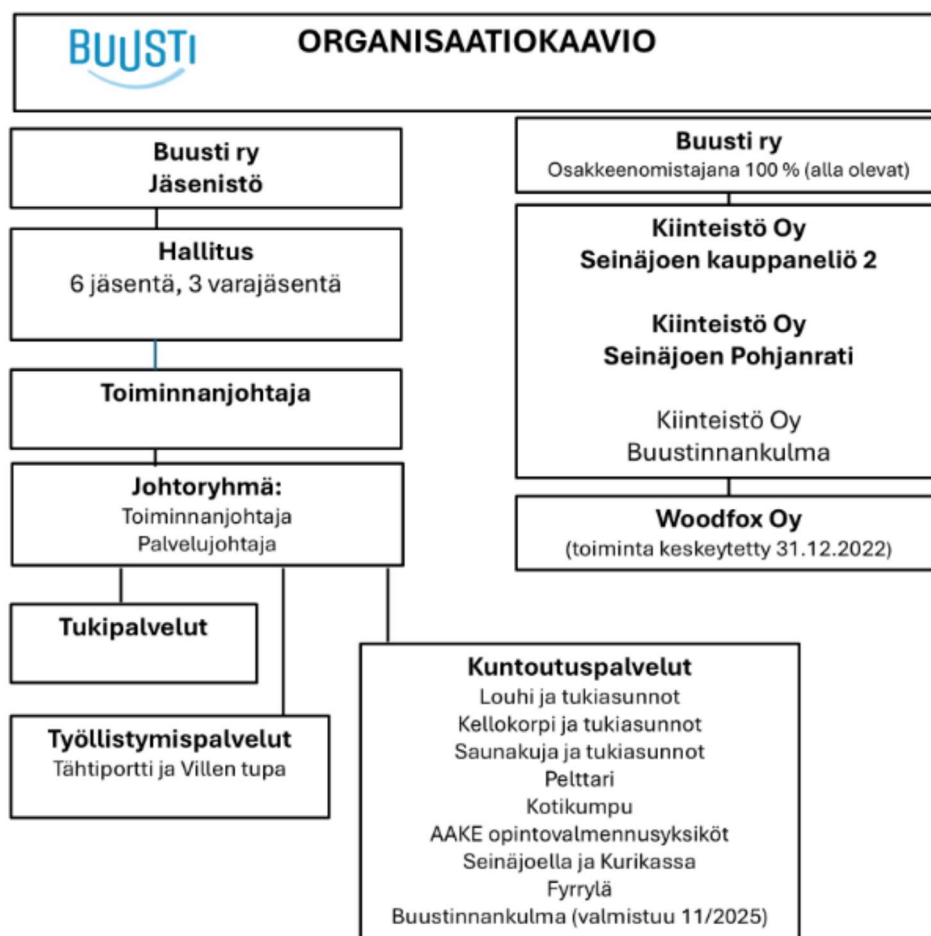
Buusti ry:n palveluyksiköt on rekisteröity Soteri-rekisteriin.

1.4 Päiväys ja versiomerkinnt

Omavalvontasuunnitelma laadittu	13.1.2026	Vastaava ohjaaja, ohjaaja sekä palvelujohtaja
Omavalvontasuunnitelma hyväksytty	14.1.2026	Palvelujohtaja
Omavalvontasuunnitelma päivitetty		

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (valvontalaki) (741/2023) 27 §:n mukaan Palveluntuottajan on laadittava palveluysiköittäin päivittäisen toiminnan laadun, asianmukaisuuden ja turvallisuuden varmistamiseksi sekä asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seurantaan varten omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palveluysiköissä palveluntuottajan ja sen lukuun tuotetut palvelut. Omavalvontasuunnitelmaan on sisällytettävä kuvaus vaaratapahtumien ilmoitus ja oppimismenettelystä. Omavalvontasuunnitelmaa laadittaessa ja päivitettäessä on otettava huomioon asiakkailta, heidän läheisiltään ja henkilöstöltä saatu palaute.



Buusti ry:n omavalvonnasta vastaa palvelujohtaja, joka laatii ja päivittää Buusti ry:n omavalvontaohjelman sekä seuraa kokoaa seurantatiedot omavalvontasuunnitelmien toteutumisesta ja kehittämisestä sekä mahdollisista korjaavista toimenpiteistä. Omavalvontaohjelman toteutumisen seurannasta laaditaan raportti 4 kuukauden välein, joka julkaistaan Buusti ry:n verkkosivuilla.

Villen tuvan sähköisen omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa yksikön vastaava ohjaaja. Yksikön omavalvontasuunnitelman hyväksyy palvelujohtaja.

Omavalvontasuunnitelmaan laadittaessa tarkistetaan myös muiden toimintaa ohjaavien suunnitelmien ajantasaisuus. Yksikön toimintaa ohjaavat suunnitelmat on päivitetty viimeksi:

Toimintaan ohjaava suunnitelma	Suunnitelma päivitetty
pelastussuunnitelma	8.1.2026
poistumisturvallisuusselvitys	päivityksessä
valmiussuunnitelma kriisi- ja häiriötilanteisiin	8.1.2026
tietoturvasuunnitelma	3.10.2025

Omavalvontasuunnitelman päivittämiseen on osallistunut yksikön vastaava ohjaaja, varavastaava sekä Buustin palvelujohtaja. Laadittu suunnitelma käydään läpi yksikön koko henkilökunnan kanssa, jotta varmistutaan, että kaikki työntekijät tuntevat suunnitelman sisällön ja sitoutuvat toimimaan sen mukaisesti. Lukukuittaukset pyydetään suunnitelman lopussa liitteenä olevaan lomakkeeseen. Omavalvonta-asioita kerrataan yksikössä säännöllisesti.

Vastaavan ohjaajan poissa ollessa yksikön varavastaava toimii vastaavan ohjaajan sijaisena.

Kaikkien yksikön työntekijöiden rooli on yksikön omavalvonnan toteutumisessa keskeinen. Yksiköiden työntekijät toimivat omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja raportoivat havaitsemistaan poikkeamista vastaavalle ohjaajalle.

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään vuosittain. Tämän lisäksi toiminnan muuttuessa oleellisesti, suunnitelma päivitetään. Päivitetty suunnitelma käydään läpi yksikköpalaverissa henkilökunnan kanssa. Omavalvontasuunnitelmien aikaisemmista versioista säilytetään kopiot yksikön teams-kanavalla arkistotiedostoissa. Omavalvontasuunnitelma julkaistaan Buusti ry:n verkkosivuilla. Suunnitelma on nähtävillä myös yksikön ilmoitustaululla.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Palvelutarpeen arviointi ja asiakassuunnitelma

Asiakkaat hakevat palveluja Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueelta. Palvelutarve arvioidaan tutustumiskäynnin yhteydessä, ja virallinen arviointi on hyvinvointialueen sosiaalityöntekijän vastuulla. Samoin asiakassuunnitelma laaditaan hyvinvointialueen toimesta yhteistyössä asiakkaan kanssa.

Suunnitelmassa määritellään palvelun sisältö ja tavoitteet, jotka määritellään yksilöllisesti asiakkaan tarpeiden mukaan. Läheiset voivat osallistua suunnitteluun asiakkaan suostumuksella.

Mikäli palvelu toteutetaan ostopalveluna Buustin yksikössä, hyvinvointialue tekee palvelupäätöksen. Asiakassuunnitelman päivityksestä vastaa asiakkaan sosiaalityöntekijä.

Villen tuvan asiakkaiden tuen tarpeita arvioidaan jatkuvasti. Työntekijät havainnoivat asiakkaiden toimintakykyä, edistymistä ja palvelun tavoitteiden toteutumista.

SKET: Asiakkaiden toimintakykyä, sitoutumista ja tavoitteiden saavuttamista seurataan jatkuvasti. Arviointi ja palaute toimitetaan tilaajalle 3 kk:n välein, sekä asiakkuuden päättyessä.

KUNTOUTTAVA TYÖTOIMINTA: Asiakkaiden työ- ja toimintakykyä arvioidaan hyvinvointialueen toimittamalla palautelomakkeella n. 3 kk:n välein asiakkaan sopimuksen päivityksen yhteydessä.

Lisäksi palvelun vaikuttavuutta arvioidaan asiakkaiden jatkopolkujen, hyvinvoinnin ja elämäntilanteen muutosten perusteella.

Villentuvan työntekijä tekee tiivistä yhteistyötä hyvinvointialueen sekä työllisyysalueen sosiaalityöntekijöiden kanssa asiakkaiden asioissa. Jos asiakkaan palvelutarve muuttuu, yksiköstä ollaan yhteydessä asiakkaan sosiaalityöntekijään asiakkaan tarpeen uudelleen arvioimista varten.

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Asiakkaat allekirjoittavat tietojenvaihtosuostumuslomakkeen asiakassuhteen alussa, jossa sovitaan tietojen vaihdosta muiden asiakkaalle palveluja antavien tahojen kanssa.

Villen tuvalla tehdään tiivistä yhteistyötä Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaalitoimen kanssa. Yhteistyömuotoja ovat säännölliset asiakassuunnitelmapalaverit, muut yhteiset palaverit sekä yhteydenpito sähköpostitse ja puhelimitse. Tarvittaessa Villen tuvalta osallistutaan myös asiakkaan suostumuksella muihin verkostopalavereihin tai moniammatillisiin tapaamisiin.

Lisäksi yhteistyötä tehdään Buustin muiden yksiköiden kanssa niiden asiakkaiden asioissa, joiden asiakkaat käyvät myös Villen tuvalla.

Muita yhteistyökumppaneita ovat muun muassa Työlakeus, oppilaitokset, sosiaali- ja terveysalan järjestötoimijat, muut järjestötoimijat, alihankintayritykset ja asiakkaiden läheisverkostot.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Kriisi- ja häiriötilanteissa on tärkeää pyrkiä takaamaan toiminnan jatkuvuus kaikissa tilanteissa. Buustiin on laadittu organisaatiotasoinen valmiussuunnitelma kriisi- ja häiriötilanteisiin sekä

kriisiviestintäsuunnitelma. Nämä suunnitelmat täydentävät toinen toisiaan. Suunnitelmat tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarvittaessa. Suunnitelma on päivitetty viimeksi 19.8.2025.

Suunnitelmien päivittämisestä vastaa johtoryhmä, päivitetyt suunnitelmat käydään läpi vastaavien ohjaajien kokouksissa. 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 määriteltyjen ennakoivien toimenpiteiden käytännön toteuttamisesta yksikössä, kuten siitä, että yksikön henkilökunta on perehdytetty suunnitelmien sisältöön.

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

Suunnitelmalla pyritään vastaamaan siihen, että mahdollisiin häiriö- ja kriisitilanteisiin varauduttaisiin mahdollisuuksien mukaan jo ennakolta. Lisäksi toimintaohjeiden läpikäyminen ennakolta helpottaa toimintaa mahdollisissa häiriö- ja kriisitilanteissa.

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 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. 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 toimivat 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 vuositavoitteiden 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 suunnitelman 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.
- Sisäisestä 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. Tulokset antavat tietoa siitä, onko yksikössä arvioitu omaa toimintaa ja laatua yhdenvertaisesti auditoijan kanssa.

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 työyhteisökokouksissa ja niiden pohjalta yksikön ja yhdistyksen toimintaa kehitetään edelleen.

3) Asiakkailta, sidosryhmiltä ja asiakkaiden läheisiltä saatu palaute

- Asiakkailta saadaan palautetta säännöllisesti yksilökeskusteluissa ja työyhteisökokouksissa
- 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 asiakkaille ja läheisille. Viestit ohjautuvat linkin kautta oikealle taholle. Mikäli palautteen lähettäjä haluaa yhteydenoton tai vastauksen lähettämäänsä palautteeseen, hänelle vastataan viestiin mahdollisimman pian.
- Saadut palauteet kirjataan teamsin palautteet kansioon
- Palautteet käsitellään henkilökuntapalavereissa ja johtoryhmän kokouksissa.
- Palautteiden pohjalta yksilöiden 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, tietosuojat, lääkehoito ja auditointi
- Poikkeamat käsitellään yksikköpalaverissa, vastaavien ohjaajien ja johtoryhmän kokouksissa
- Havaituille poikkeamille pyritään löytämään korjaavia toimenpiteitä ja siten ehkäisemään samojen poikkeamien toistumista.
- 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 seuranta
- Varhaisen tuen keskustelujen määrä

3.3.2 Riskien arviointi ja hallinta

Riskienhallinta on osa yksikön arkea. Riskien arviointi toteutetaan vuosittain vastaavan ohjaajan johdolla koko henkilöstön kanssa. Riskien kartoittamisessa hyödynnetään SWOT-analyysiä, sisäisiä poikkeamaraportteja sekä työsuojeluilmoituksia.

Tietosuoja-, palo-, työturvallisuus- ja työkykyriskit arvioidaan säännöllisesti erillisten suunnitelmien ja käytäntöjen mukaisesti.

Asiakasturvallisuuden osalta riskitilanteet dokumentoidaan asiakashallintajärjestelmään ja käsitellään tarvittaessa asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa.

Toimintaympäristön muutokseen ja sidosryhmäyhteistyön liittyvät riskit

Tunnistettuja riskejä yksikössä olivat mm.:

- Asiakkaita ei ohjautu
- Sopimuksia ei uusita
- Asiakkaiden käyntipäivät eivät toteudu suunnitellusti
- Oman kiinteistön yllättävät menot tai korjaustarpeet
- Ostajien säästötoimenpiteet
- Suomen hallituksen säästötoimenpiteet
- Henkilöstöresurssin vähyys ja siitä johtuva kiire uhkaa asiakkaiden ohjaamista ja kohtaamista

Epäkohtiin ja laatupoikkeamiin liittyvät riskit

Yksikön henkilökunta kirjaa havaitsemansa poikkeamat, epäkohdat ja läheltä piti-tilanteet Teamsiin poikkeamataulukkoon. Poikkeamia kirjataan seuraavista aihealueista: prosessi, henkilöstö ja asiakkaat, koneet, laitteet ja kiinteistöt, tietosuoja, lääkehoito ja auditointi.

Havaitut epäkohdat ja laatupoikkeamat käsitellään sekä yksikössä että vastaavien ohjaajien ja johtoryhmän kokouksissa. Poikkeamien perusteella pohditaan tapahtumien juurisyitä, tehdään korjaavia toimenpiteitä ja seurataan niiden vaikutuksia. Välittömiä toimenpiteitä edellyttävät korjaukset tiedotetaan heti henkilöstölle sähköpostitse / puhelimitse.

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

Työsuojeluun liittyvät riskit

Yksikön henkilökunnan tulee tehdä ilmoitus työsuojelullisista poikkeamista työsuojelutoimikunnalle. Työsuojelutoimikunta käsittelee esille tulleet työsuojelulliset ilmoitukset sekä ”läheltä piti” tilanteista että tapaturmista ja ohjeistaa jatkotoimenpiteet, joilla riskiä voidaan pienentää tai ennaltaehkäistä. Tarvittaessa johtoryhmä neuvoo, ohjeistaa ja korjaa tilannetta.

Työturvallisuusriskit

Villen tuvan 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.

Riskikartoituksessa pyritään löytämään havaituille riskeille toimenpiteitä, joilla tapahtuman todennäköisyyttä voidaan vähentää tai poistaa kokonaan. Toimenpiteiden toteuttamiselle laaditaan aikataulu ja nimetään vastuuhenkilöt. Yksikön riskien arvioinnista vastaa yksikön vastaava ohjaaja. Arviointi tehdään yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa. Työturvallisuusriskien arviointi käydään läpi vuosittain, jolloin siihen tehdään tarvittavat päivitykset.

Työkykyriskit

Työkykyriskillä tarkoitetaan työntekijän riskiä menettää työkykynsä ja päätyä työkyvyttömyyseläkkeelle. 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 madaltamaan 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 palaamaan 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 sijoittamiseksiin uusiin tehtäviin. Käytännössä työkykyneuvottelussa voidaan sopia muutoksista tehtäviin, työprosesseihin, aikaan tai -ympäristöön.

Muu riskien arviointi

- Tietosuojariskit arvioidaan vuosittain päivitettävän tietosuoja- ja tietoturvan riskiarvioinnin yhteydessä
- Paloturvallisuuteen liittyvät riskit arvioidaan pelastussuunnitelman ja poistumisturvallisuus selvityksen laatimisen yhteydessä

3.3.3 Toimitilat ja välineet

Toimitilat ja toimintaympäristö

Villen tupa sijaitsee Peräseinäjoella pääkadun varrella. Seinäjoen keskustasta Villen tuvalle on matkaa noin 30 kilometriä. Kiinteistössä on kaksi kerrosta, kirpputori sijaitsee yläkerrassa. Kiinteistössä on keittiö, kädentaitojen tila, ryhmätila ja saunatilat. Pihapiirissä piharakennus, jossa puutyöpaja. Kiinteistö on iso ja valoisa, jossa mahdollistuu erilaiset ja monipuoliset työ- ja ryhmätoiminnot.

Villen tuvalla on henkilökunnalla toimisto, joka on vain henkilökunnan käytössä. Muut tilat yksikössä ovat yhteisessä käytössä. Villen tuvan asiakastilat ovat toimivat ja viihtyisät, huomioiden erilaiset ryhmät ja toiminnot. Yksikössä ei ole tiloja asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä.

Buustin toiminnanjohtaja vastaa yhdistyksen kiinteistöistä. Mikäli tiloissa havaitaan puutteita tai huollon tarvetta, ollaan asiasta ensi sijassa yhteydessä häneen. Mikäli tilanne on akuutti, eikä toiminnanjohtajaa

tavoiteta, voidaan yksiköstä olla yhteydessä suoraan kiinteistönhoitajaan. Toiminnanjohtajaa tulee informoida kuitenkin asiasta heti, kun se on mahdollista.

Kemikaalit kuten puhdistusaineet säilytetään yksikössä siivouskomerossa siten, että ne eivät voi sekoittua muihin aineisiin. Aineiden käsittelijöillä on käytettävissään ohjeet aineen turvalliseen käyttöön. Yksikössä on myös suojalaseja, mikäli siivousaineita on tarpeen laimentaa.

Tilojen paloturvallisuus

Villen tuvalle on laadittu pelastussuunnitelmat ja poistumisturvallisuusselvitykset, jotka pelastusviranomaisen on tarkastanut ja hyväksynyt. Paloviranomainen käy tarkastamassa yksikön kahden vuoden välein.

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

Yksikössä on automaattinen paloilmoitinlaitteisto. Toimivuus testataan joka toinen kuukausi. Talosta poistumistiet on merkitty valokyltein, jotka toimivat verkkovirralla ja akuilla. Akkujen toimivuus testataan 3 kuukauden välein. Villen tuvalla on sammutuspeitteitä ja käsisammuttimia, jotka tarkistetaan kahden vuoden välein.

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

Vartijakutsuhälytyn on henkilökunnan toimistossa, lukollisessa kaapissa. Hälytys menee vartiointifirmaan. Hälyttimen toiminta tarkistetaan 2 kuukauden välein ja tarkistaja kuittaa toimenpiteen allekirjoituksellaan.

Välineet

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

Kädentaitojen tilassa on mahdollisuus monipuolisesti valmistaa erilaisia käsitöitä ja taidetta. Askartelumateriaaleja on laajasti, sekä työvälineitä ja koneita. Asiakkaiden ja ryhmien käytössä on ompelukone, saumuri, erilaisia neulonta ja virkkausvälineitä, paperiaskartelutarvikkeita, kynntiläntekovälineet sekä koruaskarteluvälineitä.

Ryhmätoiminnassa hyödynnetään kiinteistön eri tiloja. Villen tuvalta löytyy ryhmätila, jossa on huomioitu viihtyisyys ja kodikkuus pehmein materiaalein ja rauhallisen värisin tekstiilein. Tilassa on sohvia, nojatuoleja, keinutuoli, televisio ja ruokailutila.

Villen tuvalla on käytössä myös tavanomaisia kodinkoneita, kuten kahvinkeitin, astianpesukone, vedenkeitin, mikroaaltouuni sekä pesukone. Kyseiset laitteet ovat CE-merkinnällä varustettuja. Laitteiden käytössä opastetaan perehdytysvaiheessa.

Rikkinäiset tai soveltumattomat välineet on poistettava käytöstä välittömästi. Väline tulee joko korjata tai hävittää kokonaan, ellei korjaaminen ole mahdollista.

Yksikköön tehdyt tarkastukset

Yksikössä tehdään yhteistyötä turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Alla luettelo yksikköön viimeisimmin tehdyistä tarkastuksista.

Toimitiloille tehdyt tarkastukset:	viimeisin tarkastus tehty, pvm.
Palotarkastus	20.9.2022
Työsuojeluviranomaisen tarkastus	
AVI:n tarkastus	
Hyvinvointialueen tarkastus	

3.3.4 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Tietosuoja- ja tietoturva

Buusti ry:ssä on laadittu tietosuoja- ja tietoturvaohje, tietoturvasuunnitelma, riskikartta sekä tietosuoja- ja tietoturvapoliittikka, joissa on määritelty eri toimijoiden vastuut tietosuoja- ja tietoturvakysymyksissä, annettu tietosuoja- ja tietoturvaa koskevia toimintaohjeita, määritelty tietosuojaan liittyviä riskejä ja mietitty toimintamalleja riskien pienentämiseen. Lisäksi Buusti ry:ssä on laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva asiakasrekisteriseloste sekä seloste rekisterinpitäjän käsittelytoimista ja henkilötietojen käsittelijän seloste käsittelytoimista. Nämä dokumentit päivitetään vuosittain tai tarvittaessa useamminkin ohjeistusten muuttuessa. Viimeisin Buusti ry:n tietoturvasuunnitelma on päivitetty 3.10.2025. Suunnitelman päivittämisestä vastaa tietosuojavastaava yhdessä tietosuoja- ja tietoturvatiimin kanssa. Ajantasainen tietoturvasuunnitelma ja muut dokumentit ovat henkilökunnan nähtävillä Buustin teamsin tietosuoja kanavalla.

Buusti ry:n tietosuojavastaavana toimii Katri Nikkola, p. 040 5123 793, katri.nikkola@buustiaelamaan.fi tai tietosuoja@buustiaelamaan.fi.

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 kertaan kolmen vuoden välein. Tämän lisäksi yhdistyksessä pidetään yhteisiä tietosuoja- ja tietoturvainfoja sekä tarvittaessa muuta tietosuoja- ja tietoturvakoulutusta. Työntekijöiden tutustuvat tietosuoja- ja tietoturvaohjeisiin aina niiden päivityksen jälkeen ja kuittaavat tutustumisen lakisääteiset koulutukset lomakkeelle.

Buusti ry:n tulee liittyä 1.9.2026 mennessä Kannan sosiaalihuollon asiakastietovarantoon. Tätä varten henkilökunta suorittaa seuraavat Kannan verkkokoulutukset: sosiaali- ja terveydenhuollon tietojen luovuttaminen ja sosiaalihuollon asiakastietovarannan toimintatavat. Lisäksi suoritetaan e-oppivan sosiaalihuollon kirjaamiskoulutus.

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 käsittely: kirjaaminen, säilytys ja luovutus

Buusti ry toimii henkilötietojen käsittelijänä. Rekisterinpitäjänä toimii asiakkaan hyvinvointialue.

Uusi työntekijä perehdytetään perehdytys suunnitelman mukaisesti järjestelmän käyttöön. Asiakaskirjaukset tehdään päivittäin ja välittömästi kun asiakkaan tilanteessa on huomioitavaa.

Kirjaaminen ja tiedonkeruu

Asiakkaista kerätään ja tallennetaan vain sellaisia tietoja, jotka ovat tarpeellisia hänelle annettavaan palveluun liittyen. Villen tuvalla näitä tietoja ovat mm:

- Perustiedot
- Päivittäiskirjaukset
- Suunnitelmat (esim. palvelu-, kuntoutus-, asiakassuunnitelmat)
- Lähettävän tahon antamat tiedot
- Asiakkaan erikseen pyytämät tai sallimat asiakirjat

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. Asiakastietoihin saa merkitä vain kyseistä asiakasta koskevia tietoja.

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

Kirjaamisperiaatteet:

- Läsnaolot ja poissaolot kirjataan päivittäin.
- Kirjataan oleelliset tapahtumat, esim. yhteydenotot tai yksilökeskustelut.
- Sopimukset ja suunnitelmat lisätään dokumenttipankkiin.
- Fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen tilan poikkeamat kirjataan tarvittaessa.
- Kirjaukset vahvistetaan ammattinimikkeellä ja nimikirjaimilla.
- Yksikön tunnuksilla kirjautuneet lisäävät manuaalisesti nimikirjaimet ja tittelin.
- Opiskelijoiden kirjaukset tarkistaa ja vahvistaa työntekijä.
- Käytetään kokonaislauseita ja selkeitä ilmaisuja väärinymmärrysten ehkäisemiseksi.
- Sofia-järjestelmässä valitaan kirjauksen tyyppi otsikon mukaan.

Kirjaukset säilytetään palvelun ajan ja sen päätyttyä ne toimitetaan arkistoitavaksi tilaajalle.

Asiakkaan informoiminen häntä koskevien asiakastietojen keräämisestä ja käsittelystä:

Asiakasta on informoitu tietojen keräämisestä ja säilyttämisestä tietojenvaihtosuostumusta pyydettyä. Tietojenvaihtosuostumus –kaavakkeeseen on nimetty tahot, joiden kanssa asiakastietoja voidaan vaihtaa. Asiakkaan tietoja ei luovuteta ulkopuolisille ilman asiakkaan kirjallista lupaa.

Asiakastietojen korjaaminen tarvittaessa:

Asiakastietoja voidaan korjata, täydentää tai poistaa, jos ne ovat virheellisiä, vanhentuneita tai tarpeettomia. Myös asiakkaalla on oikeus vaatia itseään koskevien tietojen korjaamista. Tehdyistä korjauksista tulee jäädä näkyviin alkuperäinen ja korjattu tieto.

Asiakastietojen säilyttäminen:

- Kaikki asiakastiedot säilytetään sähköisesti Sofia CRM -järjestelmässä.
- Tiedot säilytetään niin kauan kuin asiakkuus on voimassa.
- Asiakkuuden päättymisen jälkeen tiedot toimitetaan kuuden kuukauden sisällä ostajatahon arkistoon.
- Paperit skannataan järjestelmään ja hävitetään turvallisesti tietoturva-astian kautta.

Asiakasasiakirjatietojen luovuttaminen:

Asiakkaan on pyydettävä omalta sosiaalitoimelta lupa omien tietojen tarkasteluun. Yhdistyksen yksiköissä laadittuja dokumentteja ei luovuteta sellaisenaan kenellekään ulkopuoliselle. Esimerkiksi Sofian kirjauksista yksikön vastaava laatii koonnin, eli suoria tulosteita kirjauksista ei luovuteta. Jos yhdistyksen ulkopuolinen yksikkö pyytää kirjallisesti tietojen luovuttamista, asiakkaan kirjallisella luvalla annetaan kopio tarpeellisista yksiköissä laadituista tiedoista. Kirjallinen pyyntö säilytetään asiakasasiakirjojen osana. Esim. osastojaksojen epikriisit ym. ovat erikoissairaanhoidon asiakirjojen kopioita, joita ei luovuteta eteenpäin, samoin 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.

3.3.5 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Buusti ry käyttää Netprocen Sofia CRM -asiakastietojärjestelmää, joka on Valviran A-luokkaan rekisteröity ja Kanta-yhteensopiva sosiaalialan järjestelmä. Uudet työntekijät perehdytetään perehdytysuunnitelman mukaisesti järjestelmän käyttöön työsuhteen alkaessa.

Yksikön työntekijöillä on pääsy vain oman yksikkönsä asiakkaiden tietojen katseluun. Käyttöoikeudet tarkastetaan kolmen kuukauden välein, ja tarpeettomat oikeudet poistetaan. Järjestelmästä jää lokimerkintä jokaisesta asiakastietojen käsittelystä. Lokiseurantaa tehdään vähintään kolmen kuukauden välein.

Jos järjestelmän vaatimusten täyttämisessä havaitaan poikkeamia, ilmoitetaan järjestelmätoimittajalle. Mikäli poikkeama aiheuttaa riskin asiakasturvallisuudelle tai tietoturvalle, ilmoitus tehdään Valviralle sen verkkosivujen poikkeamailmoituslomakkeella.

Henkilökunnan HR- ja työvuorosuunnittelujärjestelmänä käytössä on Mepcon työvuorovelho. Käyttöoikeudet on rajattu vastaaville ohjaajille, varavastaaville sekä tukipalvelu- ja hallintohenkilöstölle.

3.3.6 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Yleiset hygieniakäytännöt

Osa asiakkaista syö omia eväitä ruokatunnin aikana. Villen tuvalla on myös kahvitunnit, joiden aikana mahdollisuus nauttia omia välipaloja. Kannustamme asiakkaita säännölliseen ja monipuoliseen ruokavalioon.

Asiakkaiden käytössä on käsidesiä, ja heitä ohjataan aktiivisesti käsienpesuun ja yleisen hygienian ylläpitämiseen.

Villen tuvalla kävijät huolehtivat siivouksesta ohjaajan avustuksella. Heille on tarjolla suojaimet, hanskat ja maskit.

Toiminta infektioepidemiatilanteissa

Tyypillisimmät epidemioiden aiheuttajat yksiköissä ovat hengitystieinfektioita aiheuttavat virukset (covid-19 tai influenssa) ja erilaiset vatsatautiepidemiat (norovirus). Yksiköissä, joissa asiakkaat oleskelevat yhteisissä tiloissa, on herkästi leviävien tautien tarttuminen asiakkaasta toiseen mahdollista.

Villen tuvalla epidemiatilanteessa asiakasta ohjataan toipumaan kotona riittävän kauan tartuntojen ehkäisemiseksi. Infektioiden leviämistä voidaan rajoittaa epidemiatilanteissa esimerkiksi huolehtimalla sekä henkilökunnan että asukkaiden käsihygieniasta sekä tehostamalla siivousta ja kosketuspintojen desinfektiota.

Epäiltäessä epidemiaa tai tartuntojen leviämistä yksikössä, otetaan yhteys puhelimitse hyvinvointialueelle oman alueen hygieniahoitajaan tai Infektioiden torjuntayksikköön. Mahdollisissa epidemiatilanteissa noudatetaan Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen infektioiden torjunta tiimin ohjetta toimintaohje yksikön epidemiatilanteisiin, tehdään seuranta sairastuneista ja noudatetaan hyvinvointialueelta mahdollisesti saatuja lisäohjeita. Toimintaohje ja seurantalomake on tallennettu teamsin yhteiselle kanavalle, ohjeet ja lomakkeet kansioon. Buusti ry:llä on kaksi hygieniayhdyshenkilöä, jotka välittävät hyvinvointialueelta saatua tietoa yksikköihin ja tarvittaessa ovat yhteydessä hyvinvointialueelle lisäohjeiden saamista varten. Pandemian aikana kokoontuu säännöllisesti Buustin valmiusryhmä. Valmiusryhmä ohjeistaa yksiköitä viranomaistahojen suositusten ja määräysten mukaisesti.

Perehdyttäminen infektioiden torjuntaan ja hygieniakäytäntöihin

Kaikki työntekijät ja opiskelijat perehdytetään Villen tuvan hygieniakäytäntöihin yhdistyksen perehdytysohjelman mukaisesti. Perehdytyksestä vastaa nimetty vastuuhenkilö, ja perehdytyksen vastaanottaja kuittaa perehdytyksen tarkistuslomakkeeseen.

Vakituinen henkilökunta käy perehdytysmateriaalin läpi vuosittain (tai tarvittaessa useammin) ja kuittaa sen vastaavasti tarkistuslomakkeeseen.

3.3.7 Lääkehoitosuunnitelma

Villen tuvalla ei toteuteta lääkehoitoa.

3.3.8 Lääkinnälliset laitteet

Yksikössä ei ole käytössä lääkinnällisiä laitteita.

Asiakkaiden tarvitsemat apuvälineet ovat asiakkaiden omia tai apuvälinelainaamon apuvälineitä ja he huolehtivat itse niiden huollon ja käytön.

Yksikön ensiapuvastaavat käyvät läpi vuosittain ensiaputarvikkeet. Vanhentuneiden tarvikkeiden tilalle hankitaan korvaavat tuotteet.

3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Villen tuvalla työskentelee yksi ohjaaja. Henkilöstön määrää seurataan suhteessa asiakkaiden ja heidän palvelutarpeisiinsa. Tarvittaessa asiakasmäärän tai heidän palvelutarpeensa lisääntyessä, lisätään henkilökuntaa. Mikäli asiakasmäärä laskee, voi henkilöstön määrää olla tarpeen sopeuttaa.

Poissaolevan vakituisen työntekijän sijalle otetaan tarvittaessa sijainen tai järjestetään työtehtävät uudelleen. Tarvittaessa voidaan hyödyntää Buusti ry:n muiden yksiköiden henkilöstöä sijaisuuteen, mikäli resurssit sen sallivat. Ensisijaisesti sijainen Tähtiportista ja tarvittaessa muualta.

Sijaisina toimivat henkilöt ovat sosiaali- ja terveystieteiden koulutuksen saaneita ammattilaisia tai alan opiskelijoita. Yksikössä ei käytetä vuokratyöntekijöitä eikä ulkopuolisilta palveluntuottajilta hankittua työvoimaa.

Mikäli henkilöstömitoitus ei ole riittävä, eikä vastaava ohjaaja onnistu rekrytoimaan tarvittavaa henkilöstöä, hän on yhteydessä johtoryhmään. Johtoryhmä ja vastaava ohjaaja arvioivat tilanteen ja etsivät ratkaisut riittävän henkilöstöresurssin turvaamiseksi.

Henkilöstön rekrytinnin periaatteet

Sijaisia yksikköön rekrytoidaan esimerkiksi opiskelijoita harjoittelujaksojen ajalta, aikaisemmin Buustin yksiköissä työskennelleistä työntekijöistä, eläkeläisistä, avoimen haun kautta tai sijaisrekisteriin ilmoittautuneista työntekijöistä.

Toistaiseksi voimassa oleviin toimiin haetaan työntekijöitä avoimella haulla. Yhdistyksen vakituisella henkilöstöllä on mahdollisuus työnkiertoon eli hakea myös vapautuneita toimia tai pitkiä sijaisuuksia.

Pidemmistä sijaisuuksista päättää palvelujohtaja tai toiminnanjohtaja. Vakinaisiin työsuhteisiin päätöksen tekee toiminnanjohtaja. Kaikilta työntekijöiltä tarkistetaan kelpoisuusasiakirjat sekä ammatinharjoittamisoikeus (esim. JulkiTerhikki/Suosikki-rekistereistä).

Vakituisiin työsuhteisiin valitaan vain koulutettuja sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia. Työntekijöiltä vaaditaan EA 1 sekä riittävä kielitaito. Työsuhteen alussa työntekijän on suoritettava tietosuojakoulutus.

Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

Jokainen työntekijä ja opiskelija perehdytetään yhdistyksen perehdytysohjelman mukaisesti. Perehdytykseen nimetään aina vastuuhenkilö, ja perehdytys kuitataan perehdytyksen tarkistuslomakkeeseen. Vakituinen henkilökunta käy perehdytysmateriaalin läpi vuosittain tai tarvittaessa useammin.

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

Täydennyskoulutussuunnitelma laaditaan kolmen vuoden jaksolle yhdistyksen hallituksen ja johtoryhmän toimesta. Tavoitteena on, että jokainen työntekijä osallistuu vähintään kolmeen koulutuspäivään vuodessa. Täydennyskoulutusvelvoite koskee kaikkia vakinaisesti tai määräaikaaisesti sosiaali- ja terveydenhuollon tehtävissä toimivia henkilöitä. Johtoryhmä seuraa koulutussuunnitelman toteutumista koulutusrekisterillä ja koulutuksen vaikuttavuuden arvioinnilla.

Yksikön henkilöstö osallistuu laajasti erilaiseen täydennyskoulutukseen, joka vahvistaa yksikössä tarvittavaa osaamista. Yksikön henkilökunnan osaamista ja koulutustarvetta tarkastellaan mm. kehityskeskustelujen yhteydessä.

Opiskelijat

Opiskelijoille nimetään aina oma ohjaaja, joka vastaa perehdytyksestä ja harjoittelujakson aikaisten palautteiden keräämisestä.

Jos opiskelija toimii sijaisena, tarkistetaan opintosuoritusotteelta hänen opintojensa eteneminen ja arvioidaan, onko hänellä riittävä osaaminen tehtävään. Opiskelija ei voi toimia yksin työvuorossa eikä vastata vuorosta.

Rikostaustan selvittäminen

Rikosrekisteriote vaaditaan henkilöltä, jotka palkataan tehtäviin, joissa tehdään olennaisesti tai pysyväisluontoisesti työtä iäkkäiden tai vammaisten henkilöiden kanssa. Työ voi olla avustamista, tukemista, hoitoa, huolenpitoa tai muuta henkilökohtaisessa vuorovaikutuksessa tapahtuvaa työskentelyä. Palveluntuottajalla on **velvollisuus** pyytää ote nähtäväksi, kun kyseessä on vähintään kolmen kuukauden työsuhde yhden kalenterivuoden aikana. Palveluntuottajalla on **oikeus** pyytää ote nähtäväksi myös silloin, kun työt kestävät alle kolme kuukautta.

Rikosrekisteriote pyydetään seuraavilta työntekijöiltä:

- vakinaisiin toimiin valittavilta työntekijöiltä, joilta ei rikosrekisteriotetta ole tarkastettu aikaisempien sijaisuuksien aikana
- sijaisilta, joiden työsuhde kestää yli 3 kk, rikosrekisteriote pyydetään seuraavan uuden työsopimuksen laatimisen yhteydessä
- lyhytaikaisilta sijaisilta ote pyydetetään sitten, kun työntekijän työssä olo aika lähenee 3 kk, esim. jos työntekijällä on 1 kk työsuhde ja sen jälkeen tehdään uusi 2 kk sopimus, jälkimmäisen sopimuksen laatimisen yhteydessä ote pyydetään

Otetta ei pyydetä:

- Vakinaisilta työntekijöiltä, joiden työsuhde on alkanut ennen lain voimaan tuloa
- otetta ei voida pyytää opintoihin liittyvää työharjoittelua tai vapaaehtoistoimintaa varten

Työntekijä tilaa rikosrekisteriotteen itse, eikä siihen ei voi valtuuttaa työnantajaa. Ote on voimassa 6 kuukautta. Ote esitetään työnantajalle, eikä siitä saa ottaa kopioita. Kun ote on tarkistettu, se palautetaan työntekijälle. Tieto rikosrekisteriotteen tarkistamisesta kirjataan Welhoon.

Henkilöstön työtyytyväisyyskyselyt ja muut palautteet

Henkilöstölle järjestetään vuosittain työtyytyväisyyskyselyt. Kyselyn tulokset käydään läpi yhteisessä ”mitä kuuluu Buusti”- info tilaisuudessa. Lisäksi tulokset käsitellään vastaavien ohjaajien kokouksissa ja yksiköiden henkilökuntapalavereissa. Kyselyn tulosten perusteella pyritään löytämään toimintatapoja, joilla voidaan henkilökunnan työtyytyväisyyttä parantaa. Tulokset antavat merkityksellistä tietoa henkilöstön hyvinvointiin vaikuttavista tärkeimmistä kehityskohteista.

Sisäiset palautekanavat henkilökunnalle

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 ilmapiiriin 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.

Ilmoituksen tai palautteen saaneen esihenkilön velvollisuus on ryhtyä selvittämään ilmoituksessa esiin tuotua asiaa tai tilannetta ja määritellä tilanteen vaatimat toimenpiteet. Tarvittaessa tilannetta selvitetään yhteistyössä yksikön vastaavan ohjaajan ja johtoryhmän jäsenten kanssa.

3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

3.5.1 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 äidinkieltänsä ja kulttuuritaustansa.

Villen tuvalla on sitouduttu edistämään yhdenvertaisuutta toiminnassa.

3.5.2 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Käynnit Villen tuvalla perustuvat vapaaehtoisuuteen. Asiakas saa itse valita itselle sopivan käyntipäivän ja toiminnan sisällön, johon on osallistumassa. Asiakkaalla on oikeus ja mahdollisuus vaikuttaa toiminnan sisältöön. Asiakkaita kuullaan, kun toimintaa suunnitellaan ja kuukausittain järjestetään työyhteisökokous, jossa käsitellään asiakaspalautteet ja toiveet. Asiakaspalautteet kirjataan työyhteisökokouksen muistioon ja Teamsiin.

Villen tuvalla ei ole käytössä rajoitustoimenpiteitä. Asiakkaan kanssa käydään avointa keskustelua yhteisön sääntöjen tarkoituksesta ja niiden noudattamisesta. Mikäli asiakkaan käytös on yhteisölle haitaksi, pidetään aina asiakkaan ja yhteistyötahojen kanssa (hyvinvointialue/ hoitava taho) kolmikantaneuvottelu, jossa keskustellaan mahdollisesta taukoajaksosta tai toiminnan päättämisestä. Tätä päätöstä ei voida tehdä yksikön toimesta yksipuolisesti.

Villen tuvalla on luotu asiakkaiden kanssa yhteiset säännöt, joita sovitusti noudatetaan. Näissä säännöissä kunnioitetaan jokaisen ihmisen yksilöllisyyttä ja itsemääräämisoikeutta. Asiakasta kannustetaan omien asioiden päättämiseen, tukemalla ja ohjaamalla hänen pyytäessä apua erilaisiin toimintoihin ja palveluihin.

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 asumispalveluissa ja tukiasunnoilla voidaan kirjata asiakkaan toivomia sopimuksia, kuntoutus- ja palvelusuunnitelmien yhteydessä. Sopimusten tarkoituksena on asiakkaan sitouttaminen ja tukeminen kuntoutukseen ja yhteisön kanssa sovittuihin tapoihin.

Kuntoutus- ja palvelusuunnitelmissa sovittavien rajoitustoimenpiteiden on täytettävä edellä esitetyt perusoikeuksien rajoittamiselle asetetut vaatimukset. Rajoitusten tulee olla välttämättömiä, hyväksyttäviä ja suhteellisuusperiaatteen mukaisia. Rajoittamisen tulee perustua jokaisen asiakkaan kohdalla yksilölliseen ja tilannekohtaiseen harkintaan. Rajoittamisen on aina oltava kuntoutumista tukevaa. Kuntoutuksen tai palvelun keskeyttäminen sopimuksen purkamisen tai sopimusrikkomuksen vuoksi ei voi johtaa siihen, että asiakas jää täysin ilman palveluja tai asumismahdollisuutta, vaan hänelle on järjestettävä muu korvaava hoito tai palvelu.

Buusti ry:n itsemääräämisoikeutta tukeva yhteistyösopimus:

1. Asiakas päättää itse, miten hän oman ohjaajansa kanssa tekee yhteistyötä: ohjaaja varaa säännöllisesti aikaa kahdenkeskiseen vuorovaikutukseen.
2. Yhteistyön ja sopimusten perustana ovat asiakkaan toiveet ja tavoitteet. Ohjaaja sitoutuu tukemaan asiakasta hänen tavoitteissaan.
3. Yhteistyö perustuu molemminpuoliseen kunnioitukseen ja asialliseen käyttäytymiseen.
4. Asiakkaan ja ohjaajan suhde on luottamuksellinen. Ohjaaja ei puhu asiakkaan asioista ilman hänen läsnäoloaan, ellei yhdessä toisin sovita.

3.5.3 Asiakkaiden osallisuuden edistäminen

Villen tuvalla järjestetään säännöllisesti kuukausittain työyhteisökokouksia, joissa suunnitellaan toimintaa yhdessä asiakkaiden kanssa. Toiminnan suunnittelussa huomioidaan asiakkaiden toiveet sekä kehitysajat, jotka kirjataan työyhteisökokouksen muistioon.

Asiakaspalautteet ja palautteet asiakkaiden läheisiltä

Asiakkaat voivat antaa jatkuvaa palautetta suullisesti ja kirjallisesti esimerkiksi palautelaatikkoon. Palautelaatikko kirjallista palautetta varten sijaitsee taukotilassa ja siitä informoidaan aina uusille asiakkaille. Saadut palautteet käsitellään työyhteisökokouksissa sekä tiimipalaverissa. Palautteet ja tehdyt muutokset kirjataan Teamsiin. Asiakas saa antaa jatkuvaa palautetta ja ne kirjataan Teamsin palautetaulukkoon.

Asiakkaille tehdään asiakastyytyväisyyskysely joka toinen vuosi Buusti ry:n toimesta. Asiakkaiden läheisille tehdään kyselyt joka toinen vuosi ja lisäksi heiltä saadaan palautetta suullisesti. Toimintaa muokataan jatkuvasti palautteiden pohjalta.

Asiakassuunnitelma

Hyvinvointialueen sosiaalityöntekijä laatii yhdessä asiakkaan kanssa asiakassuunnitelman. Asiakas on aina mukana häntä koskevissa suunnitelmissa. Omaiset voivat olla asiakkaan suostumuksella mukana asiakassuunnitelman laadinnassa. Myös asiakassuunnitelman päivityksestä vastaa hyvinvointialueen sosiaalitoimi. Henkilökunta on veloitettu perehtymään asiakassuunnitelmien sisältöön ja toimimaan siinä määriteltyjen tavoitteiden edistämiseksi.

3.5.4 Asiakkaiden oikeus hyvään kohteluun

Asiakkailla on oikeus hyvään, tasavertaiseen ja arvostavaan kohteluun. niin että hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Asiakkaiden asiallisesta kohtelusta keskustellaan uuden työntekijän kassa perehdytyksen aikana.

3.5.5 Asiakkaan oikeusturvakeinot

Jos asiakas tai hänen laillinen edustajansa on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun, pyritään kyseisestä asiasta ensi sijassa keskustelemaan yksikön vastaavan ohjaajan ja tarvittaessa Buustin palvelujohtajan kanssa. Keskustelussa pyritään löytämään asiaan ratkaisu ja korjaamaan mahdollinen epäkohta.

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

Muistutus Buustille

Mikäli asiakas on tyytymätön saamansa palvelun laatuun tai kohteluun, on hänellä oikeus tehdä asiasta muistutus. Mikäli muistutus koskee yksikön ohjaajaa ja tai yksikön toimintaa, niin se tehdään vastaava ohjaajalle Satu Mäkelälle p. 040 7475717 satu.makela@buustiaelamaan.fi

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

Buustille saapuneet muistutukset, selvityspyynnot, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään välittömästi yksikössä, tarvittaessa johtoryhmässä ja hallituksessa. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 2 viikkoa.

Muistutus hyvinvointialueelle

Mikäli yksikössä käydyissä keskustelussa ei löydetä asiaan ratkaisua tai asiakas on muuten tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun, on asiakkaalla oikeus tehdä valitus myös muistutus Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueelle. Muistutus tehdään kirjallisesti. Muistutukset osoitetaan sosiaalijohtajalle ja lähetetään osoitteella: Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue, Kirjaamo Hanneksenrinne 7, 60220 SEINÄJOKI. Muistutus lomakkeet ja ohjeet muistutuksen tekemiseen löytyvät osoitteesta: <https://www.hyvaep.fi/tietoa-ja-ohjeita/potilaan-ja-asiakkaan-oikeudet/muistutukset-sosiaali-ja-terveydenhuollossa/>

Kantelu aluehallintovirastoon

Mikäli asiakas on keskustellut yksikössä palvelun laadun puutteesta ja on jättänyt asiasta muistutuksen, eikä ole siihen tyytyväinen, on hänen mahdollista tehdä kantelu asiasta Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastoon.

Sosiaaliasiavastaava

Sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on sosiaalihuoltoon liittyvissä asioissa:

1. neuvoa asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) soveltamiseen liittyvissä asioissa
2. neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä sosiaalihuollon muistutuksen tekemisessä
3. neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus tai muu asiakkaan sosiaalihuollon oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa
4. tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimia asiakkaan oikeuksien edistämiseksi.

Sosiaaliasiavastaavaan voi ottaa yhteyttä, jos asia koskee esimerkiksi:

- tyytymättömyyttä palvelun tai kohtelun laatuun
- tyytymättömyyttä saatuun päätökseen
- ongelmia tiedonsaannissa
- rekisteritietojen tarkastusta
- tietosuojaa ja henkilötietojen käsittelyä
- asiakasasiakirjassa olevan tiedon korjaamista
- epäselvyyksiä sosiaalihuollon asiakasmaksuissa
-

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot:

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

Potilasasiavastaavat

Potilasasiavastaavan tehtävänä on terveydenhuoltoa koskevissa asioissa:

- neuvoa potilaita potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992), soveltamiseen liittyvissä asioissa
- neuvoa ja tarvittaessa avustaa potilasta tai potilaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä
- neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu potilaan terveydenhuollon oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa
- tiedottaa potilaan oikeuksista ja toimia potilaan oikeuksien edistämiseksi.

Potilasasiavastaavaan voi ottaa yhteyttä, jos asia koskee esimerkiksi:

- hoitoon pääsyä tai joutumista
- ongelmia tiedonsaannissa
- potilasasiakirjassa olevan tiedon korjaamista
- rekisteritietojen tarkastusta tai potilastietojen pyytämistä
- epäilyä potilas- tai lääkevahingosta
- tietosuojaa ja henkilötietojen käsittelyä
- tyytymättömyyttä hoitoon tai kohteluun

Potilasasiavastaavien yhteystiedot:

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

Ajantasaiset sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot löytyvät Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen sivuilta osoitteesta: <https://www.hyvaep.fi/tietoa-ja-ohjeita/potilaan-ja-asiakkaan-oikeudet/potilas-ja-sosiaaliasiavastaava/>

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot:

- Kuluttajaneuvonnan nettisivut www.kkv.fi, josta löytyy myös sähköinen yhteydenottolomake
- Puhelin 09 5110 1200

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan tai potilaan asemaa ja oikeuksia koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 5.

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Asiakkaiden epäasiallinen kohtelu tai asiakasturvallisuuden vaarantaminen

Mikäli yksikössä havaitaan asiakkaiden epäasiallista kohtelua tai asiakasturvallisuuden vaarantavia työtapoja 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 kiellettyinä 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 omaavalvontasuunnitelmaan.

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 kehittämis ehdotuksille on Buustissa olemassa prosessi, joka mahdollistaa nopean reagoimisen korjaus-kehittämis ehdotuksiin.

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 omavalvonnallisin keinoin, että asiat ovat niin kuin omavalvonnassa on esitetty.

Poikkeamat

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

Jokainen Buustin työntekijä on velvollinen ilmoittamaan havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat 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 asiakastytytyväisyyden ja turvallisuuden toteutumisen, mikä tukee toiminnan jatkuvaa parantamista ja kehittämistä.

Poikkeamiin reagoimisen tehokkuutta arvioidaan henkilökuntapalavereissa, 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 nousee kehittämistä ja/tai korjausta vaativat asiat huomioidaan koko yhdistyksen toiminnan kehittämisessä. Tarvittaessa annetaan tarkennettuja toimintaohjeita tai muutetaan toimintamalleja.

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 palavereissa. Yhteisen käsittelyn tarkoituksena on yksiköiden toiminnan tasalaatuisuuden varmistaminen ja se, että tapahtuman takia tehtävät toimintamallien muutokset korjaantuvat ja kehittyvät Buustin kaikissa yksiköissä samanaikaisesti.

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Vakavalla vaaratapahtumalla tarkoitetaan tapahtumaa, jossa asiakkaalle on aiheutunut tai olisi voinut aiheutua vakavaa tai huomattavaa pysyvää haittaa, taikka hänen henkeensä tai turvallisuuteensa kohdistuu vakava vaara. Vakavaksi haitaksi katsotaan tyypillisesti kuolemaan johtanut, henkeä uhannut, sairaalahoidon aloittamiseen tai jatkamiseen, pysyvään tai merkittävään vammaan, toimintaesteisyyteen tai -kyvyttömyyteen johtanut tilanne. Vakava vaaratapahtuma on myös tilanne, jossa uhka kohdistuu suureen joukkoon asiakkaita.

Mikäli työntekijä havaitsee tilanteen, joka on aiheuttanut tai olisi voinut aiheuttaa vakavan vaaratilanteen, ilmoittaa hän siitä vastaavalle ohjaajalle. Vastaava ohjaaja on yhteydessä asiasta johtoryhmään.

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. Myös oppimisen kannalta merkitykselliset vakavat vaaratilanteet on syytä tutkia tarkemmin, vaikka asiakkaalle ei olisi aiheutunut vakavaa haittaa. Vaaratilanteiden tutkinnan laajuus määräytyy sen mukaan, millainen vaaratilanne on kyseessä.

Kattavan ja perusteellisen, vakavan vaaratapahtumatutkinnan tulee sisältää:

- Yksityiskohtaisen selvityksen tapahtumien kulusta
- Tapahtuma-analyysin, joka vastaa ”miten”, ”miksi” ja ”mikä vaikutti” kysymyksiin, jotta tapahtumaan vaikuttaneista tekijöistä voidaan muodostaa ymmärrettävä käsitys
- Analyysin johtopäätöksiin perustuvat selkeät toimenpidesuosituksot, joilla toiminnan turvallisuutta parannetaan, sekä suunnitelman niiden toteuttamisesta (ml. vastuuhenkilöt ja aikataulut)
- Selkeän dokumentaation tutkinnan toteuttamisesta, johtopäätöksistä ja suosituksista, sekä viestinnän laajemman tapahtumasta oppimisen varmistamiseksi

Tapahtuneista vakavista vaaratilanteista keskustellaan asianosaisen asiakkaan tai hänen läheistensä kanssa. Heille tarjotaan psykososiaalista tukea tilanteessa. Heidät ohjataan olemaan tarvittaessa yhteydessä sosiaali- tai potilasasiavastaavaan.

Vakavassa vaaratilanteessa mukana olleille henkilöille tarjotaan tukea ja mahdollisuutta tilanteen purkamiselle. Tukea voi saada esimerkiksi työterveyshuollosta tai tuki voi olla myös vertaistukea kollegoilta tai esihenkilöiltä. Myös toimintayksikön henkilökunnan kanssa on hyvä läpikäydä vaaratapahtumaa.

Vakavista vaaratapahtumista ilmoitetaan aina myös asiakkaan hyvinvointialueelle sekä tapauksen luonteen mukaisesti myös muille viranomaisille.

Vakavien vaaratilanteiden tutkinnan johtopäätökset ja niiden perustella annetut suositukset ja toimintaohjeet käydään läpi johtoryhmässä ja vastaavien ohjaajien palaverissa. Tutkinnan tavoitteena ei ole syyllisten löytäminen vaan vaaratilanteista oppiminen siten, ettei vakava vaaratilanne enää toistu.

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Asiakkaat ja asiakkaiden läheiset voivat antaa jatkuvaa palautetta yksikön toiminnasta suullisesti ja kirjallisesti. Asiakkailta pyydetään lisäksi palautetta jokaisen yksikön säännöllisissä työyhteisökokouksissa. Palautteet kirjataan Teamsin palautetaulukoon ja käsitellään säännöllisissä henkilökuntapalavereissa ja tarpeen mukaan johtoryhmässä. Yksikön toimintaa kehitetään koko ajan palautteiden perusteella, tavoitteena toiminnan jatkuva kehittäminen.

Seuraamme ja analysoimme asiakastyytyväisyyden kehitystä systemaattisesti tekemällä asiakas- ja läheistyytyväisyyskyselyjä. Asiakaspalautteiden ja tyytyväisyyskyselyjen tulosten pohjalta kerätään kehittämiskohteet ja yksikkö laatii tarvittavat kehittämissuunnitelmat ja arvioinnit toiminnan vuosikellon mukaisesti. Yksittäisiä kehittämistarpeita ja toimenpiteitä toteutetaan aina tarpeen mukaan. Tällöin kehittämiskohteita mietitään yhdessä, jotta asiakkaiden hyvinvointi paranisi.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Yksikössä tehdään vuosittain kahdeksankulmainen SWOT analyysin. SWOT analyysistä nousee kehittämistarpeita, jotka kirjaamme vuosisuunnitelmaan tavoitteiksi. Vuositavoitteiden arviointi tehdään neljä kertaa vuodessa.

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.

Toiminnan kannalta keskeisten tunnistettujen riskien, saatujen asiakaspalautteiden, mahdollisten muistutusten, kanteluiden sekä käsiteltyjen vaaratapahtuma- ja epäkohta - ilmoitusten perusteella yksikön henkilöstö on määritellyt toiminnalle seuraavat kehittämistoimenpiteet:

Korjaus- tai kehittämistoimenpide	Aikataulu	Vastuutaho	Seuranta

5. Omaavalvonnin seuranta ja raportointi

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Buusti ry:n palvelujohtaja kokoaa Buustin yksiköiden tiedot yhteen ja laatii Buusti ry:n omaavontaraportin. Raportti julkaistaan Buusti ry:n nettisivuilla 4 kuukauden välein. Omaavontaraportissa on kuvattu ajanjakson aikana Buusti ry:n yksiköiden:

- 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
- Sisäiset ja ulkoiset auditoinnit
- omavalvonnan seurannasta noussut kehittämistyö

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

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.

[illegible]