LAATUPOLITIIKKA

Buusti ry on innovatiivinen kuntoutus- ja työllistymispalveluiden tuottaja ja kehittäjä. Kaikkea toimintaa ohjaavia arvoja ovat asiakaslähtöisyys – ihminen ensin, luotettavuus, yhteisöllinen edelläkävijä ja innovatiivisuus. Laatupolitiikkamme toteuttaminen tarkoittaa ammattitaitoista henkilöstöä sekä kuntoutus-, valmennus- ja muun toiminnan jatkuvaa kehittämistä asiakkaiden kanssa toipumisorientaation mukaisesti. Buusti ry henkilöstö tuntee laatujärjestelmän ja laatupolitiikan sekä sitoutuu niiden edellyttämiin toimintaperiaatteisiin ja järjestelmän jatkuvaan kehittämiseen. Noudatamme toiminnassamme lakeja ja asetuksia. Laatutavoitteemme ja jatkuvasti kehitettävä laadunhallintajärjestelmä tukevat tavoitteiden saavuttamista. Kaikessa palveluntuotannossa noudatamme ISO 9001/2015 -laadunhallintajärjestelmää.

LAATUTAVOITTEET

Laatutavoitteita määritellään vuosittain läpi organisaation yhteisissä kokouksissa, kehittämispäivissä ja seminaarissa. Laatutavoitteet huomioidaan kaikessa toiminnassa yhdistyksen strategian ja vuositavoitteiden mukaisesti. Tärkein laatutavoite on ydinprosessin eli kuntoutus- ja työllistymispalveluiden asiakaslähtöinen, luotettava, yhteisöllinen ja innovatiivinen tuottaminen ja kehittäminen. Tavoitteena on tehdä työ ammattitaidolla ja sopimusten, arvojemme sekä toimintaperiaatteidemme mukaisesti laatujärjestelmän laatuvaatimukset täyttäen.

MITTAAMINEN, ARVIOINTI JA JATKUVA KEHITTYMINEN

Ydinprosessia arvioidaan suoralla asiakaspalautejärjestelmällä. Yhdistyksen ydinprosesseja tukevat: johtaminen, ammattitaitoinen henkilöstö, asianmukainen toimintaympäristö, kehittämishankkeiden ja uusien palveluiden tuottaminen sekä yhteistyö. Toiminnan laadun mittaus- ja arviointimenetelminä ovat lakien ja asetusten asettamat velvoitteet, ostajien kanssa solmitut sopimukset, toiminnan kannattavuus ja jatkuvuus, asiakas- ja henkilöstöpalaute, johdon katselmus sekä sisäinen ja ulkoinen auditointi. Asiakaspalautetta kerätään yksilö- ja organisaatioasiakkailta. Kirjallinen palaute kerätään yksilö- ja organisaatioasiakkailta vuosittain. Numeerinen asteikko palautteissa on 1-5. Alle 3,00 arvot todetaan poikkeamiksi, jotka edellyttävät toimenpiteitä. Tukipalvelut järjestävät vuosittain henkilökunnalle tyytyväisyyskyselyn. Asiakkailta tai yhteistyökumppaneilta saatu suullinen palaute kirjataan ja käsitellään henkilökuntapalavereissa. Asiakassuunnitelmien toteutumista tarkastellaan kunkin asiakkuuden kohdalla yksilöllisesti. Voimassa olevat suunnitelmat toimivat laatutavoitteen mittarina.

Hallitus 28.10.2026