



OMAVALVONTA- SUUNNITELMA

WALOA

kuntouttava työtoiminta

Wari ry

Keski-Suomen monikulttuuristen
yhdistysten liitto

Sisällys

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	3
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	3
Omavalvontasuunnitelman seuranta.....	4
Omavalvontasuunnitelman julkisuus	4
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET.....	4
Toiminta-ajatus.....	4
Arvot ja toimintaperiaatteet	4
4 RISKINHALLINTA.....	5
Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat	5
Riskinhallinnan työnjako.....	5
Riskien tunnistaminen.....	6
Riskien käsitteleminen	6
Korjaavat toimenpiteet	7
Muutoksista tiedottaminen.....	7
5 OMAVASTUUSUUNNITELMAN LAATIMINEN	7
Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt	7
Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavien henkilöiden yhteystiedot:.....	7
Omavalvontasuunnitelman seuranta.....	7
Omavalvontasuunnitelman julkisuus	8
6 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	8
Palvelutarpeen arviointi	8
Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma	9
Asiakkaan kohtelu.....	9
Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen	9
Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet	10
Asiakkaan kohtelu	10
Asiakkaan osallisuus.....	10
Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen	10
Palautteen kerääminen	10

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä	11
Asiakkaan oikeusturva	11
Muistutuksen vastaanottajat	11
Tavoiteaika muistutusten käsittelylle.....	12
7 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	12
Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	12
Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen.....	12
Yhteistyö muiden palvelunantajien kanssa	13
Hygieniakäytännöt.....	13
8 ASIAKASTURVALLISUUS	14
Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa	14
Henkilöstö.....	14
Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet.....	14
Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta	15
Toimitilat	16
Tilojen käytön periaatteet	16
Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet.....	17
9 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY.....	17
10 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	18
11 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	18

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi: Wari ry – Keski-Suomen monikulttuuristen yhdistysten liitto ry, Y-tunnus 2542088-8

Hyvinvointialue: Keski-Suomen hyvinvointialue

Kunnan nimi: Jyväskylä

Toimintayksikkö/palvelu ja palvelumuoto: Waloa-kuntouttava työtoiminta

Katuosoite: Minna Canthin katu 1, 40100 Jyväskylä

Sijaintikunta yhteistietoineen: Keski-Suomen hyvinvointialue, 014 269 1811, kirjaamo@hyvaks.fi, Hoitajantie 1, 40620 Jyväskylä

Waloa-kuntouttavan työtoiminnan vastuuhenkilöt ovat Mari Korpela, mari.korpela@wari.fi, puh. 050 323 8660 ja Riikka Despontin, riikka.despontin@wari.fi, 045 357 1971.

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Valvontalain 27 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä, sen toteutumista on seurattava säännöllisesti ja toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella. Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön/palvelusta vastaavan esihenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä. Myös asiakkaat ja omaiset voivat mahdollisuuksiensa mukaan osallistua omavalvonnan suunnitteluun. Omavalvonnan toimeenpanoa tukee, jos eri osaluille nimetään omat vastuuhenkilöt.

Ketkä osallistuvat omavalvontasuunnitelman laadintaan ja miten pidetään huolta henkilöstön osallistamisesta suunnitelman laatimiseen?

Omavalvonta suunnitelma laaditaan Waloa-kuntouttavan työtoiminnan koko henkilöstön kanssa yhteistyössä. Uudet työntekijät perehdytetään suunnitelmaan ja omavalvontakäytänteihin sisäänottoprosessin aikana. Omavalvontasuunnitelma ja siihen

liittyvät materiaalit ovat kaikkien työntekijöiden saatavilla toimintayksikön henkilöstötilan seinällä.

Kuka vastaa omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)?

Mari Korpela, mari.korpela@wari.fi, puh. 050 323 8660 ja Riikka Despontin, riikka.despontin@wari.fi, 045 357 1971.

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Miten yksikössä seurataan ja varmistetaan omaavonnan suunnitelman ajantasaisuus, miten usein päivitetään?

Omavalvontasuunnitelma päivitetään säännöllisesti jokaisen toimintavuoden tammikuussa ja tarvittaessa, mikäli toiminnassa tai vastuuhenkilöissä on tapahtunut muutoksia.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omaavonnan suunnitelma on nähtävillä?

Yksikön henkilöstötilan seinällä sekä asiakkaiden taukotilassa, osoite Minna Canthin katu 1, 40100 Jyväskylä, sekä toiminnan verkkosivuilla www.wari.fi.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Toiminta-ajatuksemme on tuottaa kuntouttavaa työtoimintaa, huomioiden erityisesti Suomeen muualta muuttaneet. Tarjoamme asiakkaille kädentaitojen ohjausta, suomen kieltä, arjen matematiikkaa, koulutus- ja työelämä tietoa sekä henkilökohtaista ohjausta arjen sujumiseen ja tulevaisuuden suunnitteluun. Toimintamme tärkeä osa ovat myös retket ja tutustumiskäynnit kaupungin palveluihin, mielenkiintoisiin kohteisiin ja mahdollisiin työpaikkoihin.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

Waloa-kuntouttava työtoiminta pyrkii lisäämään työttömien (erityisesti maahanmuuttaneiden) osallistumista yhteiskunnan toimintoihin, edistämään integraatiota syntyperäisten suomalaisten ja maahanmuuttaneiden välillä ja tuomaan esiin maahanmuuttaneiden monikulttuurillista ja monialaista osaamista, joka rikastuttaa ja monipuolistaa suomalaista yhteiskuntaa.

Merkityksellisyys: Haluamme jokaisen asiakkaamme pystyvän mahdollisimman itsenäiseen arkeen ja tuntevan itsensä merkitykselliseksi jäseniksi suomalaisessa yhteiskunnassa.

Kunnioitus ja suvaitsevaisuus: Kaikki kielet, kulttuurit, tavat ja uskonnot ovat yhtä tärkeitä ja kannustamme asiakkaita keskinäiseen kunnioitukseen ja toisten hyväksymiseen. Tähän kuuluu myös Suomeen muualta muuttaneiden auttaminen heidän sopeutumisessaan suomalaisiin toimintatapoihin ja kulttuuriin.

Yhteisöllisyys: Vertaistuki ja yhteisten kokemusten jakaminen (etenkin maahanmuuton osalta) ovat tärkeässä osassa toiminnassamme.

Asiakaslähtöisyys ohjaa toimintaamme; tuemme asiakastamme hänen arjessaan kokonaisvaltaisesti.

Yksilöllisyys: Huomiomme asiakkaamme yksilöinä ja arvostamme heidän taitojaan ja kokemuksiaan ja tuemme heitä henkilökohtaisia tavoitteitaan kohti.

4 RISKINHALLINTA

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Riskinhallinnan työnjako

Vastuuhenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Vastuuhenkilöt vastaavat siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan

hyödynnetyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Riskien tunnistaminen

Toimintatavat, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan

Riskien tunnistamisessa tärkeä tekijä on asiakkaiden kuunteleminen ja heidän havaintojensa huomioon ottaminen. Myös ulkopuolisten tekemät lausunnot, kuten pelastusviranomaisen tai terveysviranomaisen tekemät tarkastukset, ovat tärkeitä. Aikaisempien kokemuksien kirjaaminen ja jo toteutuneiden riskitilanteiden tarkka tutkiminen auttaa myös ennakoimaan.

Kiinteistössä ja ympäristössä tunnistetut mahdolliset riskit:

- kiinteistön pysäköintialueelta kulku jyrkkien metalliportaiden kautta → kulkua asiakkaiden kanssa vältettävä ja priorisoitava kulkua esteettömän reitin kautta pihan poikki
- kiinteistö on vanha ja kerroksen eri osien välissä on askelmia ja korkeita portaita → kompastumisriskit osoitettava huomiokyltein
- kädentaitojen tiloissa käytettävät koneet → onnettomuusriskit minimoidaan poistamalla koneet käytöstä silloin kun ohjaaja ei ole tilassa
- muut viralliseen pelastussuunnitelmaan kirjatut riskit

Toiminnassa esiintyviä muita riskejä:

- hyvinkin eri taustoista tulleilla ihmisillä olla erilaisia toimintatapoja, arvoja ja periaatteita. Tämä yhdistettynä usein puutteelliseen suomen kielen taitoon tai yhteisen toimintakielen puuttumiseen voi johtaa väärinymmärryksiin, jotka puolestaan saattavat johtaa verbaaliseen tai jopa fyysiseen väkivaltaan asiakkaiden kesken tai henkilöstöä kohtaan.
- kuntouttavan työtoiminnan asiakkaalla voi olla erilaisia terveyshaasteita, sekä fyysisiä että psyykkisiä, jotka voivat ilmetä ennakoimattomana käyttäytymisenä → pöytien sijoittaminen toimistoihin niin, että ohjaaja/työvalmentaja pystyy poistumaan tilasta esteettömästi tilanteen vaatiessa.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Henkilökunta voi kiireellisissä tilanteissa olla yhteydessä vastuuhenkilöihin välittömästi tilanteen tapahduttua. Kiireettömissä tapauksissa epäkohdat ja riskit käsitellään viikkopalaverissa koko henkilöstön kesken.

Riskien käsitteleminen

Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?

Tilanteet käsitellään asianomaisten kesken, jos kyseessä on esim. väkivaltatilanne. Käsittelyyn voivat osallistua henkilökohtaiset työvalmentajat, mutta tarvittaessa myös muut ohjaajat ja tulkki. Tilanteen ratkeamista (tai henkilöiden välisten jännitteiden purkautumisesta) seurataan tiiviisti ja mahdollisesti konfliktiin osalliset henkilöt sijoitetaan eri ryhmiin.

Mikäli kyseessä on fyysinen riski/tapaturma, osallinen ohjataan saamaan hoitoa sekä mahdollisesti hakemaan korvauksia vakuutuksesta.

Kaikki riskitilanteet käydään läpi viikkopalaverissa ja kirjataan palaverimuistioon.

Korjaavat toimenpiteet

Miten yksikössänne reagoidaan esille tulleisiin laatu- ja haittatapahtumiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haattatapahtumiin?

Mahdollisuuksien mukaan koko henkilöstö osallistuu tapahtuneen analyysiin: mitkä syyt johtivat riskin toteutumiseen tai läheltä piti-tapahtumaan? Mahdollisten syiden löydyttyä pyrimme muuttamaan toimintatapoja niin, että tilanne ei toistuisi. Kaikki uudet toimintatavat ja laatu- ja haittatapahtumat kirjataan palaverimuistioon.

Muutoksista tiedottaminen

Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Yhteisissä viikoittaisissa palavereissa, myös kirjaamalla palaverimuistioon, sähköpostitse tai tarvittaessa myös puhelimitse.

5 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Oma- ja yhteistyösuunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Ketkä ovat osallistuneet oma- ja yhteistyösuunnitteluun?

Oma- ja yhteistyösuunnitelma on tehty yhteistyössä koko henkilöstön kanssa. Tarvittaessa sitä päivitetään kenen tahansa henkilöstön jäsenen aloitteesta.

Oma- ja yhteistyösuunnittelusta ja seurannasta vastaavien henkilöiden yhteystiedot:

Mari Korpela, mari.korpela@wari.fi, puh. 050 323 8660 ja Riikka Despontin, riikka.despontin@wari.fi, 045 357 1971.

Oma- ja yhteistyösuunnitelman seuranta

Miten yksikössä huolehditaan oma- ja yhteistyösuunnitelman päivittämisestä?

Omavalvontasuunnitelma käydään läpi jokaisen toimintakauden alussa (tammikuussa). Suunnitelmaa päivitetään kuitenkin myös toimintakauden aikana, mikäli tarpeellista. Kuka tahansa henkilöstöstä voi tuoda esiin päivitystarpeen, joka käsitellään yhteisessä palaverissa, niin että koko henkilöstö on tietoinen päivittämiseen johtaneista syistä, mahdollisesta riskitilanteesta ja uusista toimintamalleista.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Waloa-kuntouttavan työtoiminnan henkilöstötilassa seinällä, sekä internetsivuilla www.wari.fi.

6 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Jyväskylän työllisyyspalveluiden omavalmentajat arvioivat asiakkaan tarpeen ja soveltuvuuden kuntouttavaan työtoimintaan ja myös valitsevat palveluntarjoajista parhaiten asiakkaan tarpeisiin sopivan. Asiakas tulee tutustumaan toimintaan ennen sopimuksen tekemistä ja osallistuu henkilökohtaiseen kuntouttavan työn prosessiin. Työllisyyspalveluiden puoltavan lausunnon pohjalta Keski-Suomen hyvinvointialueen virkailija tekee asiakkaalle saateen, jossa määritellään asiakkaalle sopiva palvelukokonaisuus ja toimintapäivien viikoittainen määrä. Palvelun tarkoituksenmukaisuutta ja soveltuvuutta asiakkaalle arvioidaan sopimuskauden väli- ja loppuarvioinneissa, joihin osallistuu Waloa-toiminnan henkilökohtainen työvalmentaja, työllisyyspalveluiden ja/tai hyvinvointialueiden edustajat ja tarvittaessa usein myös tulkki.

Arvioinnissa otetaan huomioon asiakkaan työttömyyden kesto ja mahdollinen työkyvyn alentuminen, tuen tarve arjenhallintaan sekä riski syrjäytyä yhteiskunnasta. Kriteerit on määritelty laissa kuntouttavasta työtoiminnasta 399/2023.

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?

Asiakas voi valita hänelle sisällöltään mieleisimmän palveluntarjoajista, sekä vaikuttaa tietyssä määrin toiminnan sisältöön valitessaan Waloa-kuntouttavan työtoiminnan: mikäli asiakas tarvitsee vahvistusta kielitaitoonsa, voi hän osallistua toimintaan päivinä, jolloin tätä ohjausta on tarjolla, kuten myös matematiikan tai kädentaitojen kohdalla. Usein ensimmäisillä tapaamisilla perheenjäsen voi olla mukana ja auttaa ymmärtämään asiakkaan

elämäntilannetta paremmin. Myöhemminkin perheenjäsenet voivat halutessaan olla yhteydessä ohjaajiin, erityisesti henkilökohtaisiin työvalmentajiin.

Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

Asiakkaan aloittaessa Waloa-kuntouttavassa työtoiminnassa tehdään palvelusopimus (yleensä vähintään 3 kuukaudeksi), johon kirjataan asiakkaan tavoitteet ja toimenpiteet, joilla lähdetään liikkeelle tavoitteita kohti. Tavoitteita asetettaessa myös kirjataan millä menetelmillä ja tavoilla asiakas pääsee asetettuihin tavoitteisiinsa. Väliarvioinneissa tavoitteita tarkennetaan tai muutetaan ja niiden saavuttamista seurataan lyhyellä (3-6 kk) ja pitkällä aikavälillä (6- kk) (erityisesti asiakkaan näkökulmasta).

Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Työvalmentajat saattavat viikkopalavereissa muiden ohjaajien tietoon asiakkaiden kanssa sovitut toimenpiteet tai tavoitteet, jotka koskevat kunkin vastuualueen (suomen kieli, matematiikka, käsityöt ja koulutus- ja työelämä tieto) ohjaajia. Tarvittaessa työvalmentajat voivat keskustella asiakkaiden esiintuomista toiveista tai tarpeista erikseen tietyn ohjaajan kanssa. Väli- ja loppuarviointeja varten työvalmentajat pyytävät kunkin vastuualueen ohjaajilta palautetta asiakkaiden tavoitteiden edistymisestä. Viikkopalavereissa työvalmentajat ja/tai muut ohjaajat saattavat muiden ohjaajien tietoon myös asiakkaiden sellaiset terveydentilaan liittyvät seikat, jotka voivat vaikuttaa asiakkaan toimintapäivien kulkuun, tavoitteiden saavuttamiseen ja asiakkaan ja/tai koko toimintaympäristön turvallisuuteen.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?

Waloa-kuntouttavan työtoiminnan peruseriaatteita on asiakkaiden itsenäisyyden ja oman päätäntäkyvyn vahvistaminen. Tuemme heitä arjessa heidän itse toivomallaan tavalla, välttäen yksityisyyden loukkaamista. Samalla sisällytämme toimintaamme itsenäisyyttä tukevaa ryhmä- ja henkilökohtaista ohjausta, kuten digipalvelujen opiskelua ja tutustumiskäyntejä eri palveluihin, kuten International Housen omakielisten ohjaajien palvelut, Kela ja sosiaaliasema. Kielitaidon kasvattaminen tukee asiakkaan osallistumista yhteiskunnan toimintoihin ja samalla parantaa asiakkaan kykyä tehdä itsenäisiä päätöksiä.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?

Lähtökohtaisesti toiminnassamme ei rajoiteta asiakkaiden itsemääräämisoikeutta, mikäli kyse ei ole toisiin kohdistuvasta uhasta, esim. väkivaltaisesti käyttäytyvä asiakas, jolloin asiakas ohjataan poistumaan tilasta ja/tai tilanteeseen on hälytettävä viranomainen (poliisi).

Asiakkaan kohtelu

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

Henkilöstölle painotetaan erilaisten kulttuurillisten ja uskonnollisten taustojen vaikutusta ihmisten toimintaan, ajatteluun ja arvomaailmaan. Mahdollisuuksien mukaan henkilöstö osallistuu moninaisuutta käsitteleviin koulutuksiin. Usein se mikä koetaan epäasialliseksi yhdessä kulttuurissa, onkin hyväksyttyä toisessa.

Asiakkaiden mahdollisessa keskinäisessä epäasiallisessa käytöksessä asianomaisten kanssa keskustellaan ja selvitetään tilanne. Tarvittaessa myös asia selvitetään yhteisesti vuorovaikutuksessa koko henkilöstön ja kaikkien asiakkaiden kanssa.

Konflikteissa pyritään käyttämään tulkkia tai vertaisapua. Tyytyväisyyskyselyissä asiakkaalle annetaan mahdollisuus ilmaista anonyymisti myös kritiikkiä ja tyytymättömyyttä palvelua kohtaan.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakasta kohdanut haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Asiakas kutsutaan keskustelemaan tapahtuneesta vastuuhenkilön tai ohjaajan kanssa. Tilanteessa voidaan käyttää tulkkia väärinymmärrysten välttämiseksi. Mikäli haittatapahtumasta on seurannut fyysinen haitta, asiakas ohjataan hoitoon ja häntä autetaan hakemaan korvauksia vakuutuksesta.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Palautteen kerääminen

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään?

Asiakaspalautte kerätään neljännesvuosittain, anonyymisti sähköisesti (Microsoft Forms tms) tai paperilla, riippuen asiakkaan digitaidoista. Koska suurin osa asiakkaistamme on muualta

Suomeen muuttaneita, kielitaito rajoittaa jonkin verran asiakaspalautteen keräämistä, mutta väli- ja loppuarvioinneissa asiakkailta on mahdollisuus kertoa kokemuksistaan, mielipiteistään ja toiveistaan myös omalla kielellään tulkin välityksellä. Asiakaspalaute jaetaan asiakkaan niin halutessa myös hänen läheisilleen, jolloin he voivat osallistua palautteenantoon.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Koska toiminnassamme on kyse pitkälti ryhmätoiminnasta, ei ole mahdollista vastata täydellisesti kaikkien asiakkaiden toiveisiin tai tarpeisiin. Asiakaspalautteesta pyrimme kuitenkin selvittämään seuraavat asiat:

- Minkä toiminnan sisällön asiakkaat kokevat itselleen tarpeellisimmaksi tai mieluisimmaksi?
- Millaista sisältöä he haluaisivat lisää toimintaan?
- Mikä on heille tärkein syy osallistua toimintaan? Mitä he tuntevat saavansa toiminnasta?

Asiakkaiden toiveita pyritään noudattamaan retkien ja tutustumiskäyntien suunnittelussa sekä toimintaan saapuvien vierailijoiden kutsumisessa.

Asiakkaan oikeusturva

Muistutuksen vastaanottajat

Mari Korpela, mari.korpela@wari.fi, puh. 050 323 8660 ja Riikka Despontin, riikka.despontin@wari.fi, 045 357 1971.

Sosiaaliasiavastaava yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliasiavastaava Eija Hiekka, p. 044 265 1080. Puhelinaika maanantaista torstaihin klo 9–11. Muulloin voi jättää vastaajaan yhteydenottopyynnön. Tapaaminen sovitaan etukäteen.

Suojaamaton sähköposti yhteydenottopyyntöjä varten: sosiaaliasiavastaava@hyvaks.fi.

Tietoturvallinen sähköposti asiointiin: turvaposti.hyvaks.fi - Sosiaaliasiavastaava.

Sosiaaliasiavastaavan lakisääteisenä (739/2023) tehtävänä on:

- neuvoo asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) ja varhaiskasvatustlain (540/2018) soveltamiseen liittyvissä asioissa
- neuvoo ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä sekä neuvoo ja tarvittaessa avustaa varhaiskasvatuksen muistutuksen tekemisessä

- neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus tai muu asiakkaan sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa
- koota tietoa asiakkaiden yhteydenotoista ja seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista sekä toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Sosiaaliasiavastaavan neuvontapalvelu on puolueetonta ja maksutonta. Se kattaa julkisen ja yksityisen sosiaalihuollon sekä varhaiskasvatuksen, mutta ei Kelan, TE-toimiston, talous- ja velkaneuvonnan tai edunvalvonnan palveluja.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

-

Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Muistutukset käydään läpi henkilöstön kokouksissa sekä palvelua tuottavan yhdistyksen hallituksen kokouksessa

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Asiakkaalle annetaan vastine mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään 14 päivän kuluessa.

7 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen

Waloo-toimintaan kuuluu päivittäiset taukojummat. Tutustumiskäynneille menemme sään ja matkan pituuden salliessa kävellen. Tutustumme toimipisteen lähiseutuun kävellen.

Henkilökohtaiset työvalmentajamme tekevät tiivistä yhteistyötä asiakasta palvelevan muun verkoston kanssa (esim. sosiaalityö, terveys- ja liikuntapalvelut) ja auttavat asiakasta pääsemään esim. akuutteihin sosiaali- ja terveyspalveluihin, työttömien terveystarkastukseen ja henkilökohtaiseen palvelutarpeen arviontiin.

Toiminnassamme vierailee terveyden ja hyvinvoinnin asiantuntijoita sekä eri palveluiden edustajia.

Ryhmätoimintaan kuuluu arjen hyvinvoinnista ja terveellisestä ravitsemuksesta keskusteleminen ja tiedon jakaminen.

Kädentaitojen ohjaus antaa asiakkaille mahdollisuuden tuoda esiin kielitaidosta riippumatonta osaamistaan, mutta on myös usein terapeutin toimintamuoto.

Waloa-toimintaan kuuluu digitaidot, arjen matematiikka ja suomen kieli niille, jotka tarvitsevat vahvistusta näissä taidoissa. Tavoitteena on aina asiakkaan toimintakyvyn ja itsenäisyyden vahvistaminen.

Viemme asiakkaan myös tutustumaan erilaisiin palveluihin, yhdistyksiin, kulttuurin tarjoajiin ja harrastuksiin Jyväskylässä, jotta he myöhemmin löytäisivät myös itsenäisesti mielekäästä sisältöä elämäänsä ja tarvitessaan myös apua.

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

Tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan ryhmätoiminnassa toimintaviikkojen aikana mm. vireystasoa ja osallistumista seuraamalla ja läsnäoloseurannan avulla sekä yksilöllisten keskustelujen ja väliarviointien avulla.

Asiakkaan niin halutessa ja salliessa, henkilökohtainen työvalmentaja voi tehdä yhteistyötä monialaisen verkoston kanssa.

Yhteistyö muiden palvelunantajien kanssa

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti – esimerkiksi lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Hygieniakäytännöt

Toimintayksikössä suoritetaan viikkosiivous yhdessä asiakkaiden kanssa. Siivous on osa toiminnallisuutta. Viikkosiivouksen yhteydessä kaikki tilat imuroidaan/lakaistaan, lattiat pestään, roskakorit/ämpärit tyhjennetään, kaikki pinnat pyyhitään ja WC:t puhdistetaan. Viikkosiivouksen aikana asiakkaan suorittamat tehtävät vaihtelevat viikoittain.

Kerran vuodessa tiloissa suoritetaan tilojen perusteellinen puhdistus, ”kevättalkoot”.

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan?

Monialaista palveluntarvetta voi asiakkaalla ilmetä joko ryhmätoiminnassa, yksilöllisissä asiakaskeskusteluissa tai väliarvioinneissa. Työvalmentajat ottavat yhteyttä suoraan asiakkaan

tarvitsemiin palvelunantajiin mm. Kela, sosiaalitoimi, terveyspalvelut, omakielinen ohjaus, velka-/asumisneuvonta, perintäasiat yms. ja varaa ajan asiakkaalle tukena hänen kanssaan tai sopii hyvinvointialueen ja/tai työllisyyspalveluiden omaohjaajien kanssa verkostotapaamista, jossa myös tulkki on usein mukana. Tarvittaessa työvalmentaja voi tehdä asiakkaasta huoli-ilmoituksen sosiaalitoimeen. Tiedonkulku toteutetaan soittamalla, olemalla paikan päällä tai käyttämällä turvapostia.

8 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Waloo-toiminnan tiloista on voimassa oleva pelastussuunnitelma, pelastusviranomaisen lausunto sekä terveysviranomaisen lausunto.

Tiloissa on lainmääräämät pelastustarvikkeet, kuten sammutuspeitto ja jauhesammuttimet.

Asiakkaille on järjestetty selkokielinen ja käytännönläheinen kurssi ensiavun perusteista ja lisäavun hälyttämisestä. Tilojen seinillä on selkeät ohjeet hätänumeroon soittamisesta ja hätäajoneuvon ohjaamisesta paikalle.

Tehtävissä, jotka sitä vaativat, on asiakkailta käytössään turvavarusteet, kuten käsineet, hengityssuojaimet ja kuulosuojaimet.

Henkilöstö

Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Mikä on yksikön henkilöstön määrä ja rakenne?

Waloo-kuntouttavassa työtoiminnassa työskentelee 6 ohjaajaa/työvalmentajaa. Lisäksi toiminnassamme on säännöllisesti oppisopimuksella opiskelevia ohjaajia sekä työkokeilijoita tai -harjoittelijoita.

Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Henkilöstön jäsenet sijaistavat ensisijaisesti toisiaan. Mikäli kuitenkin jonkun työntekijän poissaolo on pitkäaikainen, voidaan työhön ottaa sijainen. Sijaiset voivat olla esim. kädentaitopajojen järjestäjiä eivätkä koskaan ole yksin asiakasryhmän kanssa, vaan paikalla on aina työntekijä vakituisesta henkilöstöstä.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Ohjaajien määrä on mitoitettu mahdollistamaan pienryhmätyöskentely, jolloin ohjaajalla on vastuullaan ainoastaan yhden pienryhmän työskentely kerrallaan. Ohjaajat työskentelevät osaaikaisesti (viikkotuntimäärät vaihtelevat 21-30 h/vko).

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Rekrytointiprosessi on läpinäkyvä ja reilu. Henkilöstö kokonaisuudessaan, yhdessä palvelua tuottavan yhdistyksen hallituksen kanssa, voi osallistua työntekijän valintaan.

Uuden rekrytoinnin ollessa tarpeellinen prosessi aloitetaan laittamalla työpaikkailmoitus internetin työnhakupalveluihin (esim. Duunitori, Oikotie, tms) sekä yhdistyksen sosiaaliseen mediaan. Sopivimmat ehdokkaat haastatellaan ja sosiaali- ja terveysalan työntekijöiden ammattioikeudet tarkistetaan (JulkiSuosikki/Terhikki). Kaikille hakijoille ilmoitetaan rekrytoinnin tuloksista.

Työntekijöissämme arvostamme erityisesti kunnioitusta moninaisuutta ja monikulttuurisuutta kohtaan sekä mahdollista kokemusta monikulttuurisesta asiakastyöstä.

Työsopimukset laaditaan yhteiselle työsopimus pohjalle ja työsuhteissa noudatetaan yksityisen sosiaalialan työehtosopimusta.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen?

Uusi työntekijä aloittaa tavallaan tarkkailijan roolissa ensimmäisen viikon ajan. Näin hän tutustuu asiakkaisiin, tiloihin, toimintatapoihin ja työyhteisöön ilman ohjaus- tai suunnitteluvastuuta.

Vakituisen henkilöstön kesken uudelle työntekijälle tai opiskelijalle/työkokeilijalle sovitaan oma vastuuohjaaja, joka perehdyttää ja ohjaa uutta työntekijää työ-/harjoittelusuhteen alussa.

Perehdyttämisen aikana uusi työntekijä tutustuu asiakkaisiin, toimintatapoihin ja henkilöstöön sekä omavalvontasuunnitelmaan. Kun omavalvonta-, pelastus- ja turvallisuussuunnitelmiin on yhdessä perehdytty, se kuitataan suoritetuksi perehdyttämiskansioon.

Uutta työntekijää kehoitetaan myös tutustumaan edellisten vuosien toimintaraportteihin, jotta hän saa kokonaiskäsityksen toiminnan sisällöstä. Sen lisäksi häntä kehoitetaan tutustumaan toimintaa sääteleviin lakeihin, erityisesti lakiin kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2011 (muutokset lakiin 399/2023), sosiaalihuoltolakiin 1301/2014 ja lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000.

Tämän lisäksi uuden työntekijän tulee tutustua kuntouttavan työtoiminnan eri palvelukokonaisuuksien sisältöihin, elleivät nämä jo ennestään ole tuttuja.

Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso riskinhallinta).

Henkilöstön jäsen, jonka tietoon tulee asiakkaan palveluun liittyvä epäkohta tai riskitilanne, on velvollinen ilmoittamaan siitä mahdollisimman pian vastuuhenkilöille. Mikäli työntekijä on syyllistynyt epäasialliseen kohteluun asiakasta kohtaan, otetaan asia vastuuhenkilöiden kanssa puheeksi ja selvitetään epäasialliseen kohteluun johtaneet syyt: tietämättömyys toimintamalleista, ajanpuute, tms. Syihin puututaan yhteistyössä.

Mikäli epäkohta on vakava, vastuuhenkilöt voivat ottaa yhteyttä, asiakkaan niin salliessa, perheenjäseniin. Myös palvelun tilaajaa informoidaan sattuneesta epäkohdasta tai riskitilanteesta (Sari Paananen, omavalvontayksikkö, Keski-Suomen hyvinvointialue ja Katri Kaisto, kuntouttavan työtoiminnan vastaava, Keski-Suomen Hyvinvointialue).

Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Henkilökunnalla on mahdollisuus osallistua Jyväskylässä ja lähistöllä järjestettäviin seminaareihin ja verkostotapaamisiin, erityisesti maahanmuuttaneita koskevien erityiskysymyksien tiimoilta.

Lisäksi henkilökunta osallistuu joka vuosi Kuntoutussäätiön järjestämiin koulutuksiin.

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Tilojen kokonaispinta-ala on 225 m².

- kaksi luokkatilaa ryhmäohjaukseen, joissa luentopöydät, tuolit, videotykki, dokumenttikamera, valkotaulu, 10 kannettavaa tietokonetta asiakaskäyttöön ja toisessa myös tiskipöytä, mikro, jääkaappi, astiakaappi
- kädentaitojen työtila, jossa kangaspuut (3 kpl), ompelukoneet (4 kpl), työpöydät, tuolit, valkotaulu, kangashyllyt sekä jääkaappi, mikro ja tiskipöytä
- verstastila nikkarointiin ja verhoiluun

- 2 toimistotilaa työvalmentajien käyttöön
- ohjaajien yhteinen tila, jossa työpöydät, kopiokone, materiaalikaapit sekä mikro
- varastotila, jossa mm. kädentaidoissa tarvittavia materiaaleja, käsi- ja WC-paperit
- siivouskomero, jossa pesuallas ja pyykkikone
- eteisaula, jossa nojatuoleja, istuimia, jakkaroita, raheja yhteiseen oleskeluun
- lisäksi piha-alue, jossa kasvatuslaatikoita, puutarhakalusteet, koripalloteline
- käynti kiinteistön pysäköintialueelta Minna Canthin kadulta metalliportaiden kautta, Vapaudenkadulta käynti esteetön (sillan kautta suoraan rakennuksen toiseen kerrokseen).

Ryhmäohjaustiloissa on paikat n. 10 hengen ryhmille.

Työvalmentajien tiloissa on näkö- ja kuuloesteet ja ne on tarkoitettu myös yksilövalmennukselle, arviointikeskusteluille, henkilökohtaiselle neuvonnalle ja keskusteluille.

Asiakkailla ja henkilökunnalla on mahdollisuus syödä omia eväitä päivän aikana ja tiloissa on neljä pistettä, joissa on mikro ja ruokailuun soveltuva tila.

Tiloissa ei yövytä.

Miten yksikön siivous ja pyykinhuolto on järjestetty?

Toiminnan tilat siivotaan kerran viikossa (ylläpitosiivous) yhteisvoimin asiakkaiden kanssa. Kerran vuodessa järjestetään perusteellisempi kevätsiivous, joka sisältää kaappien ja ikkunoiden puhdistuksen sekä mattojen pesun.

Siivouskomerossa on pyykkikone, jolla siivouksessa käytetyt pyyhkimet ja muut tekstiilit pestään. Pyykinhuoltoa ei ole.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Waloa-toiminta ei ole terveydenhuollon palvelu. Tiloissamme on ensiapupakkaus, sekä ranneverenpainemittari. Erillistä perehdytystä tai huoltoa ei tarvita.

9 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Paperiasiakirjat säilytetään mapeissa lukitussa kaapissa, lukitussa toimistossa. Paperiasiakirjoja ovat esimerkiksi kuvausluvut ja työharjoittelijoiden sopimukset.

Käytämme sähköistä Foreammatti-asiakastietojärjestelmää. Ainoastaan vastuuhenkilöillä ja työvalmentajilla on pääsy järjestelmään.

Jokainen työntekijä sitoutuu noudattamaan salassapitosäännöksiä allekirjoittaessaan työsopimuksen.

Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

Jokainen työntekijä ja harjoittelija perehdytetään tietosuoja-asioihin, sekä tarvitsemiinsa käyttöliittymiin, -järjestelmiin ja -ohjelmiin.

Missä yksikkönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?

Asiakkaan solmiessa sopimuksen kuntouttavaan työtoimintaan osallistumisesta hänelle selvitetään mitä ja mihin tietoja hänestä kirjataan.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Mari Korpela, 050 3238660, mari.korpela@wari.fi

10 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta.

Asiakaskyselyiden, omavalvonnan ja henkilökunnan kautta saadut huomiot kehittämistarpeista ja epäkohdista pyritään huomioimaan mahdollisimman pian. Henkilökunnan ja toimintayksikön suhteellisen pieni koko sallii reagoimisen ja korjaavien toimenpiteiden suorittamisen päivien sisällä. Viimeistään seuraavan viikon henkilökunnan palaverissa kehittämistarpeet, riskitapahtumat ja läheltä piti-tilanteet saatetaan kaikkien tietoon ja henkilökunta yhteistyössä sopii korjaavista toimenpiteistä, jotka kirjataan palaverimuistioon.

11 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastuuhenkilö.

Paikka ja päiväys

Jyväskylä 22.5.2024

Mari Korpela