



Tampereen työvalmennussäätiö Syke

SOSIAALIPALVELUJEN  
OMAVALVONTASUUNNITELMA

KUNTOUTTAVA TYÖTOIMINTA

# SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

## KUNTOUTTAVA TYÖTOIMINTA

### SISÄLTÖ

1. PALVELUNTUOTTAJA .....	3
2. TOIMINTA-AJATUS JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	4
3. RISKIENHALLINTA .....	5
4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....	7
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	7
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	12
7. ASIAKASTURVALLISUUS .....	14
8. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN.....	18
9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	19
10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA .....	19

## 1. PALVELUNTUOTTAJA

Palveluntuottajan nimi: Tampereen työvalmennussäätiö Syke

Palveluntuottajan Y-tunnus: 2444108-9

Kunta: Tampere

Toimintayksikkö/toimintakokonaisuus

Nimi: Tampereen työvalmennussäätiö Syke

Katuosoite: Ajokinkuja 6, A-talo

Postinumero: 33800

Postitoimipaikka: Tampere

Sijaintikunta: Tampere

Palvelumuoto

Kuntouttava työtoiminta (140-180 asiakaspaikkaa) sisältäen yksilövalmennuksen ja työhönvalmennuksen sekä ryhmävalmennuksen. Poikkeusolosuhteissa voidaan toteuttaa myös etäkuntouttavaa työ- ja ryhmätoimintaa. Asiakkaat ovat pääsääntöisesti vaikeasti työllistyviä, erityisesti yli 500 päivää passiivisella työmarkkinatuella olleita. Asiakkaat ohjautuvat säätiöön Tampereen kaupungin työllisyys- ja kasvupalveluiden (TYKAS) kautta.

Esimies: Toiminnanjohtaja Jyrki Koskinen

Puhelin: 0400 338 024

Sähköposti: jyrki.koskinen@tamperensyke.fi

Toimintalupatiedot

Ilmoituksenvaraiset palvelut/Päivätoiminta/Työ- ja toimintakeskus – Työvalmennuspalvelut

Rekisteröintipäätöksen ajankohta: 12.10.2012 Dnro LSSAVI/4108/05.06.15/2012

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Asiakasruokailu: Pirkanmaan Voimia Oy, Cafe Otra / Tiinan Kotiruoka, Silta-Valmennusyhdistys ry

Siiivous: Pirkanmaan Voimia Oy

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta. Laadua valvotaan asiakaspalautteen pohjalta ja poikkeamiin puututaan.

## 2. TOIMINTA-AJATUS JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Tampereen työvalmennussäätiö Syke tuottaa laadukkaita, yleisesti tunnustettuja ja suunnitelmallisesti eteenpäin vieviä sosiaalisen työllistämisen palveluja. Keskeisimpiä palveluitamme ovat kuntouttava työtoiminta pajoilla sisältäen yksilövalmennuksen ja työhönvalmennuksen sekä ryhmätoiminta.

Toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet

Kuntouttava työtoiminta tapahtuu Sykkeen pajoilla työvalmentajan ohjauksessa mutta sitä on mahdollista toteuttaa poikkeustilanteessa myös etäkuntoutuksena.

Tampereen työvalmennussäätiö Sykkeessä tuetaan kunkin asiakkaan yksilöllisiä prosesseja asiakkaan omista tarpeista lähtien. Jaksojen tavoitteet tulevat asiakkaalta itseltään, ja suunnitelmat tehdään yhdessä asiakkaan kanssa tukemaan kunkin omia tavoitteita. Asiakasta pyritään ohjaamaan siten, että hän on itse vastuullinen sekä tavoitteidensa asettamisessa että niiden saavuttamisessa.

Kuntouttavan työtoiminnan tavoitteena on parantaa asiakkaan arjenhallintaa, vahvistaa toimintakykyä ja työelämätaitoja sekä luoda edellytyksiä työllistymiselle ja kouluttautumiselle.

Yksilövalmennus on olennainen osa valmennuskokonaisuutta, jolla edistetään yhteistyössä asiakkaan kanssa arjen taitoja. Yksilövalmennuksella kartoitetaan asiakkaan elämäntilannetta ja ohjataan tarvittaessa muiden palveluiden ja tukimuotojen pariin. Yksilövalmennuksen tavoitteena on auttaa ja tukea asiakasta tunnistamaan vahvuuksiaan ja kehittämistarpeitaan. Asiakas on aktiivisesti itse tekemässä päätöksiä ja valintoja, jotka tähtäävät hänen suunnitelmiensa toteutumiseen.

Yksilövalmennus pitää sisällään työhönvalmennusta, jonka tavoitteena on vahvistaa asiakkaan itsetuntemusta, kehittää työelämä- ja työnhakutaitoja sekä etsiä yhdessä asiakkaan kanssa koulutus- ja työpolkuja kohti työmarkkinoita.

### 3. RISKIENHALLINTA

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Työnantaja ohjeistaa ja perehdyttää henkilöstöä turvallisuusasioissa. Työntekijät osallistuvat riskien arviointiin omilla pajoillaan. Työsuojeluvaltuutettu osallistuu riskien arviointiin. Riskienarviointi tehdään 1-2 vuoden välein Työterveyslaitoksen lomaketta apuna käyttäen.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Asiakastyön riskit

- Työntekijöiden vaihtuvuus: kirjaamisen tärkeyteen pyritään kiinnittämään erityistä huomiota. Riskitiedot kirjataan, mikäli asiakas on itse antanut tiedon.
- Henkilökunnan käytössä on turvanappi, josta hälytys menee suoraan vartiointiliikeseen.
- Asiakastilanteita pyritään ennakoimaan ja tarvittaessa sovitaan toisen työntekijän paikallaolosta.
- Työtilojen käyttö pyritään suunnittelemaan turvalliseksi.
- Henkilöstöllä on voimassa oleva ensiapukoulutus ja osalla alkusammutuskoulutus
- Henkilöstön koulutus uhkaavien tilanteiden varalle vuosittain.

Toimintaympäristöön liittyvät riskit

- Toimipisteessä on turvallisuus- ja pelastussuunnitelma ja työntekijät tietävät kuinka toimia mahdollisissa hätätilanteissa.
- Asiakas perehdytetään palvelun alkaessa turvallisuus- ja pelastussuunnitelmaan (ensiapukaappi, sammutuspeite, palo-ovi, poistumistiet, sammutusvälineistön sijainti, koontumispaikat) ja kerrataan pajoittain koko ryhmän kanssa 3 kuukauden välein.
- Toimitiloissa liikkumiseen liittyen huolehditaan, ettei ulkopuolisia henkilöitä pääse tiloihin ilman henkilökunnan läsnäoloa. Henkilökunta käyttää tiloissa liikkuessaan henkilökorttia.

## Riskien tunnistaminen

Henkilökunta osallistuu omavalvontaan päivittäisessä työssään, havainnoi ja kiinnittää huomiota riskeihin ja pyrkii aktiivisesti vaikuttamaan riskitekijöiden poistamiseen.

Henkilökunta ilmoittaa mahdolliset epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit esimiehelleen kirjallisesti. Henkilökunnalla on Sosiaalihuoltolain 48 ja 49 § mukainen velvollisuus ilmoittaa viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle eli yksikön lähiesimiehelle tehtävissään havaitsemiaan epäkohtia tai epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä ja sen voi tehdä yksittäin työntekijä tai työntekijät yhdessä. (Liite: Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus, ohje)

Asiakasta ohjeistetaan kertomaan epäkohdista työvalmentajalle, yksilövalmentajalle tai OMA-valmentajalle. Yksilövalmentaja käy asiakkaan oikeudet perehdytyksessä läpi. Ryhmävalmennuksessa asiakkaat ilmoittavat epäkohdista ryhmän ohjaajalle ja/tai OMA-valmentajalle.

Asiakasta ohjataan tarvittaessa *Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukainen muistutus -lomakkeen* täyttämässä. (Liite: Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukainen muistutus -lomake)

## Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Läheltä piti -tilanteet ja tapaturmat dokumentoidaan ja tehdään välittömät toimenpiteet ja ne kirjataan. Henkilökuntaan kuuluva henkilö ohjataan tai hänelle kerrotaan työterveyteen hakeutumisen mahdollisuudesta. Toiminnanjohtaja käsittelee tapahtumat henkilökunnan kanssa henkilöstöpalaverissa, jolloin kirjataan toimenpiteet, jotta tapahtuma ei toistu. Hallitus merkitsee tapaukset tiedoksi. Työnantajan määräämä henkilö keskustelee tarvittaessa asiakkaan kanssa tapahtuneesta.

## Korjaavat toimenpiteet

Tapahtumaan johtaneet tekijät kartoitetaan ja tarvittavia menettelytapoja muutetaan turvallisemmiksi. Tarvittaessa hyödynnetään ulkopuolista asiantuntijaa. Uusi toimintakäytäntö käydään henkilökunnan kanssa yhdessä läpi.

## Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen

Korjaavat toimenpiteet kirjataan seuranta-asiakirjaan omavalvontasuunnitelmasta vastaavan henkilön toimesta ja henkilöstöpalaverin muistioon sekä merkitään tiedoksi hallituksen pöytäkirjaan. Toimenpiteiden toteutumista seurataan omavalvontasuunnitelmasta vastaavan henkilön, työnantajan ja esihenkilön toimesta.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Esihenkilö ja omavalvontasuunnitelmasta vastaava käy henkilökunnan kanssa läpi uudet toimintakäytännöt ja vastaa tiedottamisesta tarvittaville tahoille.

## 4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?

Esihenkilö, omavalvontasuunnitelmasta vastaava henkilö, työsuojeluvaltuutettu ja henkilökunta.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö

Ryhmävalmennusyksikön vastaava Milla Mäki, puh. **044 060 5502**, [milla.maki@tampereensyke.fi](mailto:milla.maki@tampereensyke.fi)

Miten yksikössä varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus?

Omavalvontasuunnitelma on toiminnan laadunvarmistuksen, kehittämisen ja perehdytyksen apuväline. Henkilökunta osallistuu omavalvontaan päivittäisessä työssään, havainnoi ja kiinnittää huomiota riskeihin ja pyrkii aktiivisesti vaikuttamaan riskitekijöiden poistamiseen. Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa, vähintään vuosittain. Omavalvontasuunnitelma saatetaan hallitukselle tiedoksi.

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

[www.tampereensyke.fi](http://www.tampereensyke.fi) -sivustolla sekä pajojen ilmoitustaululla.

## 5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Työtoiminnan alkaessa asiakkaan kanssa tehdään alkukartoitus, jossa arvioidaan asiakkaan työ- ja toimintakykyä ja laaditaan tavoitteet jaksolle. Tilannetta arvioidaan asiakkaan kanssa yksilöohjauskeskusteluissa koko asiakassuhteen ajan. Asiakas osallistuu aktiivisesti oman palvelutarpeensa arviointiin.

## Palvelusuunnitelma

Kuntouttavaan työtoimintaan ohjaava taho laatii asiakkaan kanssa aktivointisuunnitelman. Sykkeellä kuntouttavasta työtoiminnasta laaditaan asiakkaalle yksilöllinen suunnitelma, jota tarkistellaan 3 kuukauden välein. Seuranta tapahtuu asiakkaan kanssa käytävissä ohjauskeskusteluissa, jotka kirjataan. Asiakas osallistuu aktiivisesti oman kuntoutuksensa suunnitteluun.

Miten varmistetaan, että asiakas saa riittävästi tietoa eri vaihtoehtoista ja miten asiakkaan näkemys tulee kuulluksi?

Asiakkaan yksilölliset tarpeet pyritään huomioimaan mahdollisuuksien mukaan, esim. vuorot, päivien määrä, sekä mahdollisuus tutustua tai vaihtaa toiseen pajaan.

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

Yksilölliset suunnitelmat kirjataan asiakashallintajärjestelmään. Asiakasprosessi käydään läpi työntekijän perehdytyksessä. Lisäksi asiakasprosessi on kirjallisena dokumenttina työntekijöiden käytettävissä.

## Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Palvelu on vapaaehtoista. Palvelussa ei rajoiteta itsemääräämisoikeutta.

Työtoiminnan alkaessa työntekijä käy asiakkaan kanssa läpi työtoimintapaikan säännöt -lomakkeen, jonka asiakas allekirjoittaa.

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

Asiakas ilmoittaa epäasiallisesta kohtelusta työvalmentajalle ja/tai yksilövalmentajalle ja/tai esimiehelle ja/tai toiminnanjohtajalle. Asiakkaalla on myös oikeus ilmoittaa tilaajalle epäasiallisesta kohtelusta.

Tarvittaessa asiakasta ohjataan *Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukainen muistutus* -lomakkeen täyttämässä.



Miten asiakkaan kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, häiritsevät tapahtumat tai vaaratilanne?

Esihenkilö kutsuu asiakkaan tapaamiseen, jonka tarkoituksena on selvittää tapahtumien kulku. Tarvittaessa paikalle voidaan kutsua myös asiakkaan toivoma yhteyshenkilö. Tapaamisesta kirjotetaan muistio.

### Asiakkaan osallisuus

- o Asiakas kohdataan hyväksyvästi ja kunnioittaen.
- o Asiakas on osa pajan yhteisöä, saa kontaktin muihin ihmisiin.
- o Asiakkaalla on mahdollisuus esittää toiveita työtoiminnan sisällöstä.
- o Asiakkaalla on mahdollisuus saada osaamistaan näkyviin, saada tunnustusta ja arvostusta.
- o Mahdollisuus osallistua yhteisiin asioihin tasavertaisena muiden kanssa
- o Mahdollisuus osallistua itseään ja toimintaa koskevaan päätöksentekoon
- o Asiakkaan kanssa etsitään yksilöllisiä ratkaisuja

Miten asiakkaat osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen?

Luodaan malli asiakkaiden osallisuuden lisäämiseen 2022 loppuun mennessä.

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Asiakkaalta pyydetään suullisesti palautetta yksilökeskusteluissa ja aina palvelun päättyessä. Lisäksi asiakasta ohjataan täyttämään tilaajan toteuttama kuntouttavan työtoiminnan asiakaspalautekysely verkossa jakson päättyessä.

Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Pajakohtaisen palautteen pohjalta pajoille on mm. tehty hankintoja, pajatilojen viihtyvyyttä ja yhteisöllisyyttä on parannettu. Palautetta on viety tiedoksi esimiehelle. Tilaajan toimittamat asiakaspalautteet käydään läpi henkilökunnan yhteisessä palaverissa ja toimintaa kehitetään palautteen perusteella.

## Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

## Muistutuksen vastaanottaja

Ryhmävalmennusyksikön vastaava Milla Mäki, puh. 044 060 5502, [milla.maki@tampereenpsyke.fi](mailto:milla.maki@tampereenpsyke.fi)

Tampereen kaupunki  
Kirjaamo  
PL 487  
33100 Tampere  
tai sähköisesti [kirjaamo@tampere.fi](mailto:kirjaamo@tampere.fi)

## Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Laura Helovuori ja Taija Mehtonen

<https://www.tampere.fi/sosiaaliasiamies>

sähköposti [sosiaaliasiamies@tampere.fi](mailto:sosiaaliasiamies@tampere.fi)  
puhelin 040 800 4187, ma - to klo 9 - 11  
puhelin 040 800 4186, ma - to klo 9 - 11  
Frenckellinaukio 2 B  
PL 487  
33101 Tampere

Sosiaaliasiamies palvelee seuraavissa asioissa:

- neuvoo asiakkaita lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimii muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvityksen vuosittain kunnanhallitukselle.

Sosiaaliasiamiehen tiedottaminen ja yhteistyö suuntautuvat yksittäisten asiakkaiden lisäksi eri viranomaistahoihin, asiakasjärjestöihin ja palvelun tuottajiin päin. Sosiaaliasiamies voi epäkohtia ja puutteita havaitessaan saattaa asian suoraan sosiaalilautakunnan tai aluehallintoviraston tietoisuuteen toimenpiteitä varten.

Sosiaaliasiamieheen voit ottaa yhteyttä sosiaalihuollon palveluja koskevissa kysymyksissä. Tämä koskee sekä julkisia että yksityisiä palvelun tuottajia mm. seuraavilla palvelualueilla:

- aikuissosiaalityö ja sosiaaliohjaus
- täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki (Huom! Perustoimeentulotukeen liittyvissä kysymyksissä tulee olla yhteydessä Kelaan.)
- päihdehuolto
- vammaispalvelu ja kehitysvammahuolto
- lapsen huolto- ja tapaamisoikeus
- ikäihmisten asumispalvelut ja laitoshoido
- kotihoito
- omaishoito
- lastensuojelu
- lapsiperheiden sosiaalityö
- varhaiskasvatus

Sosiaaliasiamies ei palvele Kelan, työvoimatoimiston, terveydenhuollon, talous- ja velkaneuvonnan tai yleisen edunvalvonnan palveluissa.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

<https://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta>

Puh. 029 505 3050 (ma, ti, ke, pe klo 9–12, to 12-15)

Kuluttajaneuvonnan sähköinen yhteydenottolomake: <https://asiointi.kkv.fi/fi>

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

Mahdolliset kantelut ja muistutukset käsitellään henkilökunnan yhteisessä palaverissa ja hallituksen kokouksessa. Lopputulos saatetaan asiakkaalle kirjallisesti tiedoksi.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle:

1 kuukausi

## 6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä osallisuutta?

Asiakkaalle järjestetään työ- ja toimintakykyä ylläpitävää ja lisäävää toimintaa, kuten työtoimintaa, yksilö- ja ryhmäohjausta. Asiakkaan yksilöllisten tarpeiden ja toiveiden mukaan tehdään verkostoyhteistyötä.

Asiakkaalle järjestetään virkistystoimintaa, joka voi sisältää mm. liikuntaa, kulttuuria tai muuta hyvinvointiin liittyvää toimintaa.

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

Asiakkaan toimintakykyä seurataan ja arvioidaan koko työtoimintajakson ajan ja havainnot dokumentoidaan asiakastietojärjestelmään. Asiakkaan työtoiminnan päätyttyä kirjoitetaan loppulausunto, jossa on arvioitu asiakkaan työ- ja toimintakykyä sekä työelämävalmiuksia. Lausunto pyritään käymään läpi yhdessä asiakkaan kanssa, jolloin asiakkaalla on mahdollisuus ilmaista oma näkemyksensä lausunnosta.

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Asiakkaat ruokailevat Tredun oppilaitosruokalassa (Pirkanmaan Voimia Oy) ja koulujen loma-aikoina ruokalan ollessa suljettuna Silta-Valmennusyhdistys ry:n lounasravintolassa. Iltavuoro ruokailee Cafe Otrassa / Tiinan Kotiruoka. Ruokailumahdollisuus on myös etäkuntouttavassa työtoiminnassa.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Asiakkaalla on mahdollisuus noudattaa erikoisruokavaliota.

Hygieniäkäytännöt

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Käsienpesumahdollisuus, käytettävissä käsidesiä ja maskeja, puhdistusliinoja, ajanmukainen ohjeistus.

Miten yksikön siivous ja pyykinhuolto on järjestetty?

Siivous toteutetaan ostopalveluna Pirkanmaan Voimia Oy:ltä.

Terveyden- ja sairaanhoito

Asiakkaalle annetaan tiedoksi mahdollisuus työttömien terveystarkastukseen. Sairaustapauksissa ohjataan ottamaan yhteyttä omaan terveysasemaan tai kiireellisissä tapauksissa hakeutumaan päivystykseen.

Tapaturman sattuessa työtoimintapaikalla kuntoutuja toimitetaan välittömästi tarpeenmukaiseen hoitoon kunnallisen terveydenhuollon piiriin (terveyskeskus, Acuta) joko talon autolla tai tilanteen vaatiessa ambulanssilla.

Tapaturman sattuessa työ-/kotimatalla (kauempana työtoimintapaikasta), on henkilön itse arvioitava tapaturman laatu huomioiden, millaisella kuljetuksella hakeutuu hoitoon.

Kaikki työvalmennussäätiö Sykkeen kuntouttavaan työtoimintaan osallistujat ovat vakuutettuja sovittuina työtoimintapäivinä mukaan lukien matkat kotoa työtoimintapaikalle ja takaisin. Vakuutusnottaja on Tampereen kaupunki ja vakuutusyhtiö on Turva. Tapaturmaohjeistus erillisenä dokumenttina (Ohjeistus\_tapaturmatilanteisiin.pdf).

Äkillisessä kuolemantapauksessa työntekijä soittaa hätäkeskukseen ja toimii ohjeiden mukaisesti sekä ilmoittaa asiasta välittömästi esihenkilölle. Työntekijä kokoaa tilanteen nähneet asiakkaat ja työntekijät yhteiseen tilaan. Esihenkilö järjestää kriisityöntekijän paikalle. Esihenkilö vastaa jälkietiedottamisesta henkilöstölle ja asiakkaille.

Monialainen yhteistyö

Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa toteutetaan asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaan asiakkaan suostumuksella.

## 7. 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?

Palo- ja pelastussuunnitelma on laadittu koko Ajokinkuja 6 kiinteistön osalta Pirkanmaan pelastuslaitoksen toimesta vuonna 2017.

Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Yksikön henkilöstön määrä ja rakenne

Toiminnanjohtaja

Taloussihteerin 40 %

Ryhmävalmennusyksikön vastaava

1 ohjaaja, ryhmävalmennus

1 valmentaja, työ- ja yksilövalmennus

1 yksilövalmentaja, työtehtäviin sisältyy yksilö- ja ryhmävalmennus

1 yksilövalmentaja, 80 %, yksilö- ja työhönvalmennus?

1 yksilövalmentaja 60 %, yksilö- ja työhönvalmennus, kehittämistyö

1 työvalmentaja, työvalmennus, työsuojeluvaltuutettu

1 työvalmentaja, työvalmennus, työhönvalmennus, ryhmävalmennus

1 työvalmentaja, työvalmennus

1 työvalmentaja, 80 %, työvalmennus

1 työvalmentaja, työvalmennus

1 työvalmentaja, työvalmennus, IT-ylläpitotehtävät Syke ja Työotalo

1 työvalmentaja, työvalmennus, ryhmävalmennus, IT-ylläpitotehtävät

Arjessa yhdellä yksilövalmentajalla on n. 40–50 asiakasta ja yhdellä työvalmentajalla 7–10 asiakasta per vuoro.

Sijaisjärjestelyt hoidetaan sisäisillä työjärjestelyillä ja siitä on oma dokumentti (Syke\_varamiesjärjestelmä2021). Pitkäaikaisissa poissaoloissa pyritään vuokraamaan tai palkkaamaan sijainen asiakasmäärän mukaan.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Valmentajakohtaiset asiakasmäärät on rajattu. Tarvittaessa järjestetään koulutusta ja työhönujoista ja henkilöstö pääsee vaikuttamaan myös toiminnan kehittämiseen. Toimivat sijaisjärjestelyt (Syke\_varamiesjärjestelmä2021).

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesimiesten tehtävien organisointi siten, että lähiesimiestyöhön riittävästi aikaa?

Lähiesimiestyö priorisoidaan toimenkuvassa riittävän tärkeäksi työtehtäväksi muihin työtehtäviin verrattuna.

Miten varmistetaan riittävä tuki- ja avustavissa työtehtävissä työskentelevän henkilöstön määrä?

Yksikössä ei ole avustavissa työtehtävissä työskenteleviä henkilöitä.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Avoimet työtehtävät laitetaan pääsääntöisesti julkiseen hakuun mollin sivuille ja avoin työpaikka jaetaan henkilöstölle tiedoksi. Tilaaja on määritellyt henkilöstön koulutustasoa koskevat vähimmäisvaatimukset.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen?

Työntekijä perehdytetään työsuhteen alkaessa. Perehdytys on jaettu toteutettavaksi perehdytys\_sykkeelle\_tarkistuslista -dokumentin mukaan seuraavasti:

Jyrki Koskinen, toiminnanjohtaja:

- o Säätiö, sen toiminta ja asiakkaat
- o Säätiön organisaatio ja henkilöstö
- o Toimintatavat yrityksessä
- o Työsopimus, työsuhteen ehdot, työaika
- o Koulutus ja sisäinen tiedottaminen

Taisto Ala-Korpula, taloussihteeri:

- o Palkka-asiat
- o Työterveyshuolto
- o Työpaikan tilat, työskentely-ympäristö
- o Turvallisuusasiat

Milla Mäki, ryhmävalmennusyksikön vastaava:

- o Lainsäädäntö
- o Asiakastietojärjestelmät

Tapio Lappalainen, IT-pajan työvalmentaja:

- o Tietotekniikka ja tietoturva

Lisäksi työtehtäviin ja käytäntöihin perehdyttävät työn ohessa samoissa työtehtävissä työskentelevät kollegat.

Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Henkilökunnalle järjestetään tarvittaessa ammatillista tai muuta täydennyskoulutusta vähintään kolme päivää vuodessa laajuudessa. Koko henkilöstöllä on EA1 -ensiapukortti.



## Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Työntekijällä on velvollisuus laatia ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista kirjallisesti toiminnanjohtajalle ja omavalvontasuunnitelmasta vastaavalle henkilölle. Ilmoitukset käsitellään kolmen-neljän viikon sisällä henkilöstöpalaverissa toimenpide-esityksin.

## Toimitilat

Tilat ovat päärakennuksen kahdessa kerroksessa, joissa on pajatilat it-, media- ja pelipajalle sekä neuvottelu-, toimisto- ja sosiaalitiloja. Lisäksi tiloissa järjestetään ryhmätoimintaa työkokeilijoille. Pajatilat muodostuvat useista eri huoneista. Viereisessä kiinteistössä on halli metalli- ja kiinteistö-pajaa varten sekä tila hyvinvointipaja Kirjolle sekä Starttipajalle. Päärakennuksessa asiakkaille on käytössä erillinen huone, jossa on mahdollisuus hoitaa henkilökohtaisia puheluja ja asioita ja tarvittaessa hakeutua omaan rauhaan.

Työtoiminta järjestetään työturvallisuusvaatimukset täyttävissä tiloissa. Yksilövalmennus toteutetaan rauhallisessa ovelta suljettavassa keskustelutilassa. Mahdollisia poikkeustilanteita varten laaditaan tapauskohtaiset toimintaohjeet (koronaepidemia).

## Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössään?

Kiinteistössä on sähköinen kulunvalvontajärjestelmä ja ulkona kameravalvonta.

Turvalaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Toiminnanjohtaja Jyrki Koskinen, 0400 338024, jyrki.koskinen@tampereensyke.fi

## Terveydenhuollon tarvikkeet

Ensiapukaappi

## 8. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Ryhmävalmennusyksikön vastaava Milla Mäki perehdyttää uuden työntekijän asiakasjärjestelmien käyttöön ja kirjaamiseen. Samoissa tehtävissä toimivat kollegat perehdyttävät työn ohessa kirjaamisen käytäntöihin.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Työnantaja vastaa siitä, että henkilöstöresursseja on riittävästi ja että kullakin työntekijällä on ajankäytöllisesti mahdollisuus tehdä vaadittavat kirjalliset työt laadukkaasti. Työnantaja järjestää tarvittaessa koulutusta.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomais määräyksiä?

Esihenkilö perehdyttää työntekijän tietojen ja tietojärjestelmien käyttö- ja salassapitosopimuksen sisältöön, jonka jälkeen työntekijä allekirjoittaa sopimuksen. Henkilötietoja sisältäviä dokumentteja säilytetään lukollisissa kaapeissa. Asiakkaan tietoja käsitellään viranomaistahojen kanssa asiakkaan kirjallisella suostumuksella. Tietojärjestelmässä olevasta asiakashallintarekisteristä on erillinen suunnitelma. Henkilötietoja sisältävä tiedonvaihto toteutetaan salatulla sähköpostiyhteydellä. Asiakastiedot ja asiakkaan tietoja sisältävät dokumentit poistetaan/tuhotaan asianmukaisesti kolme kuukautta asiakkuuden päättymisen jälkeen.

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

Toiminnanjohtaja vastaa tietoturvaan ja tietosuojan liittyvästä perehdytyksestä. Tarvittaessa ostetaan koulutusta asiakastietojärjestelmän käytöstä.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Jyrki Koskinen, puh. 0400 338 024, jyrki.koskinen@tampereensyke.fi

Yksikölle on laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste.

## 9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

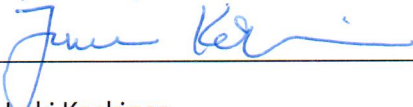
### Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Työnohjauksen puuttuminen, osaavan henkilöstön rekrytointihaasteet, kehityskeskustelujen puuttuminen, henkilökunnan lisä- ja täydennyskoulutuksen koulutusten vähäisyys, yhteistoimintaverkostojen vähäisyys, tietoisuus palvelusuunnitelman sisällöstä.

## 10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

### Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Tampere 13.12.2021

Allekirjoitus   
Jyrki Koskinen