



Tampereen työvalmennussäätiö Syke

SOSIAALIPALVELUJEN  
OMAVALVONTASUUNNITELMA  
  
KUNTOUTTAVA TYÖTOIMINTA



Tampereen työvalmennussäätiö Syke

# SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

## KUNTOUTTAVA TYÖTOIMINTA

### SISÄLTÖ

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

## 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 työ- ja yksilövalmennuksen 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 Pirkanmaan hyvinvointialueen sekä aikuissosiaalityön osallisuutta vahvistavan kuntouttavan työtoiminnan ja sosiaalisen kuntoutuksen tiimin kautta (OSKU-tiimi).

Esihenkilö: Toiminnanjohtaja Jyrki Koskinen

Puhelin: 0400 338 024

Sähköposti: jyrki.koskinen@tampereesyke.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, Sun Namaste

Siivous: Pirkanmaan Voimia Oy (alihankkijana ISS-Palvelut Oy)

Vartiointi: Avarn Security

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta. Laatua valvotaan asiakaspalutteen 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 sekä sosiaalinen kuntoutus pajoilla sisältäen yksilö- ja työvalmennuksen sekä ryhmätoiminnan.

### **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 valmentautujan arjenhallintaa, vahvistaa toimintakykyä ja työelämätaitoja sekä luoda edellytyksiä työllistymiselle ja kouluttautumiselle.

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

Yksilövalmennus pitää sisällään työhönvalmennusta, jonka tavoitteena on vahvistaa valmentautujan itsetuntemusta, kehittää työelämä- ja työnhakutaitoja sekä etsiä yhdessä valmentautujan 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.
- Minimoidaan yksintyöskentelyä
- 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, kokoontumispaikat) ja kerrataan pajoittain koko ryhmän kanssa säännöllisesti
- Toimitiloissa liikkumiseen liittyen huolehditaan, ettei ulkopuolisia henkilöitä pääse tiloihin ilman henkilökunnan läsnäoloa. Henkilökunta käyttää tiloissa liikkueensa henkilökorttia.

### **Riskien tunnistaminen**

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

### **Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit mukaan lukien sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus?**

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. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä ja sen voi tehdä yksittäin työntekijä tai työntekijät yhdessä. (**Liite:** Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus, ohje)

### **Miten asiakkaat tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?**

Asiakasta ohjeistetaan kertomaan epäkohdista työvalmentajalle, yksilövalmentajalle tai OMA-valmentajalle. Yksilö- ja työvalmentaja käyvät asiakkaan oikeudet läpi perehdytyksessä.

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**

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

Läheltä piti -tilanteet ja tapaturmat dokumentoidaan ja tehdään välittömät toimenpiteet ja se 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.

### **Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen**

Korjaavat toimenpiteet kirjataan seuranta-asiakirjaan omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta 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 omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö käy henkilöstön kanssa läpi uudet toimintakäytännöt ja vastaa tiedottamisesta tarvittaville tahoille.

## 4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

### **Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?**



Esihenkilö, omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö, työsuojeluvaltuutettu ja henkilökunta.

### **Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö**

Vastaava yksilövalmentaja, yksilövalmennuksen lähiesimies Tommi-Petteri Tuominen puh. 044 060 5502, [tommi-petteri.tuominen@tampereensyke.fi](mailto:tommi-petteri.tuominen@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 arviontiin.

### **Palvelusuunnitelma**

Toimintaan ohjaava taho laatii asiakkaan kanssa aktivointisuunnitelman tai monialainen työllistymissuunnitelman. 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**

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

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, häirtäpahtuma tai vaaratilanne?**

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

## **Asiakkaan osallisuus**

*(Osallisuuden edistämisen periaatteet, THL)*

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

## **Miten asiakkaat osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen?**

Asiakkaat vastaavat Sovari-kyselyyn (sosiaalisen vahvistamisen mittari), jonka avulla he voivat vaikuttaa saamansa palvelun laatuun ja osallistua toiminnan suunnitteluun. Yksikön toimintaa kehitetään saadun palautteen perusteella.

## **Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?**

Asiakkaalta pyydetään suullisesti palautetta yksilökeskusteluissa ja aina palvelun päättyessä. Asiakasta ohjataan täyttämään tilaajan toteuttama kuntouttavan työtoiminnan asiakaspalautekysely verkossa jakson päättyessä. Sovari-kysely toteutetaan useita kertoja vuodessa. Pajoilla voi olla käytössä myös omia palautekyselyitä omaan pajan toiminnan kehittämisen välineenä.

## **Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?**

Pajakohtaisen palautteen pohjalta pajoille on mm. tehty hankintoja, pajatilojen viihtyvyyttä ja yhteisöllisyyttä on parannettu. Palautetta on viety tiedoksi esihenkilölle. 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 samaansa 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**

Vastaava yksilövalmentaja, yksilövalmennuksen lähiesimies Tommi-Petteri Tuominen puh. 044 060 5502, [tommi-petteri.tuominen@tampereensyke.fi](mailto:tommi-petteri.tuominen@tampereensyke.fi)

Pirkanmaan hyvinvointialue  
Kirjaamo  
PL 272  
33101 Tampere  
tai sähköisesti kirjaamo@pirha.fi

### **Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista**

Sosiaaliamies

<https://www.pirha.fi/palvelut/palveluhakemisto/sosiaaliamies>

sähköposti [sosiaaliamies@tampere.fi](mailto:sosiaaliamies@tampere.fi)  
puhelin 040 800 4187, ma - to klo 9 - 11  
puhelin 040 800 4186, ma - to klo 9 - 11

Sosiaaliamies 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.

Asiakkaille 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 tai Sun Namaste-ravintolassa. 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 (alihankkijana ISS Finland Oy).

### **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. Vakuutuksenottaja on Pirkanmaan hyvinvointialue ja vakuutusyhtiö on Pohjola Vakuutus. Tapaturmaohjeistus erillisenä dokumenttina.

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 jälkitiedottamisesta henkilöstölle ja asiakkaille.

## **Monialainen yhteistyö**

**Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?**

Toteutetaan asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaan asiakkaan suostumuksella.

## **7. ASIAKASTURVALLISUUS**

### **Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille.

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

Palo- ja pelastussuunnitelma on laadittu Pirkanmaan pelastuslaitoksen toimesta vuonna 2017.

### **Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet**

Mikä on yksikön henkilöstön määrä ja rakenne?

Toiminnanjohtaja: insinööri

Taloussihteri: laskentamerkonomi

Vastaava yksilövalmentaja, yksilövalmennuksen lähiesimies, kuntoutuksen ohjaaja (amk)

1 yksilövalmentaja, yksilö- ja ryhmävalmennus: sosionomi AMK



- 1 yksilövalmentaja: yhteisöpedagogi AMK, medianomi (työvapaalla)
- 1 yksilövalmentaja: sosionomi AMK
- 1 yksilövalmentaja: sosiaalikasvattaja, sosionomi AMK
- 1 yksilövalmentaja: sairaanhoitaja, sosionomi AMK
- 1 valmentaja, ryhmävalmennus: yhteisöpedagogi AMK
- 1 valmentaja, ryhmävalmennus: hallintotieteiden maisteri
- 1 työvalmentaja, työvalmennus: painotuotantoassistentti
- 1 työvalmentaja, työvalmennus: kauppatieteiden maisteri, taiteen maisteri
- 1 työvalmentaja, työvalmennus: tekniikko
- 1 työvalmentaja, työvalmennus: lähihoitaja, tekniikko
- 1 työvalmentaja, työvalmennus: lähihoitaja, medianomi
- 1 työvalmentaja, työvalmennus, IT-ylläpitotehtävät: filosofian tohtori, filosofian maisteri, opettajan pedagogiset opinnot
- 1 työvalmentaja, työvalmennus, IT-ylläpitotehtävät: diplomi-insinööri

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

Työvalmennussäätiö Sykkeen toiminnassa voidaan käyttää tuki- ja avustavissa työtehtävissä toimivia työntekijöitä.

### **Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?**

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. Toimintayksikössä tarjotaan säännöllisesti koulutusta ja työnohjausta 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.

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

#### **Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?**

Avoimet työtehtävät laitetaan pääsääntöisesti julkiseen hakuun Työmarkkinatori.fi- 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:

Säätiö, sen toiminta ja asiakkaat

Säätiön organisaatio ja henkilöstö

Toimintatavat yrityksessä

Työsopimus, työsuhteen ehdot, työaika

Koulutus ja sisäinen tiedottaminen

Tietotekniikka ja tietoturva

Taisto Ala-Korpula, taloussihteeri:



Tampereen työvalmennussäätiö Syke

Palkka-asiat

Työterveyshuolto

Työpaikan tilat, työskentely-ympäristö

Turvallisuuden liittyvät asiat

Vastaava yksilövalmentaja, yksilövalmennuksen lähiesimies Tommi-Petteri Tuominen:

Toimintaa koskeva lainsäädäntö

Asiakastietojärjestelmät

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

Perehdytyksestä on erillinen dokumentti *Perehdytyksen tarkistuslista*, jossa on lista perehdytyksen sisällöstä sekä vastuuhenkilöt.

### **Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?**

Henkilökunnalle järjestetään tarvittaessa ammatillista tai muuta täydennyskoulutusta vähintään kolme päivää vuodessa laajuudessa. Koko henkilöstöllä on EA1 –ensiapukortti ja osalla alkusammutuskoulutus.

### **Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus**

Työntekijällä on velvollisuus laatia ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista kirjallisesti toiminnanjohtajalle ja omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta 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 sosiaalityötiloja. Pajatilat muodostuvat useista eri huoneista.

Viereisessä kiinteistössä on halli metalli- ja kiinteistöpalvelua varten sekä tilat hyvinvointipaja Kirjolle.

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?**

Vastaava yksilövalmentaja, yksilövalmennuksen lähiesimies Tommi-Petteri Tuominen tai muu henkilö 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 viranomaismääräyksiä?**

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](mailto:jyrki.koskinen@tampereensyke.fi)

## **9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA**

### **Toiminnassa todetut kehittämistarpeet**

Henkilökunnan pysyvyys, työntekijöiden yhteistoimintaverkostojen vähäisyys, henkilökunnan kehityskeskustelut vielä kesken - toteutus kesään 2023 mennessä.



Tampereen työvalmennussäätiö Syke

## 10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

**Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.**

Paikka ja päiväys Tampere 8.11.2023

Allekirjoitus JYRKI KOSKINEN, Jyrki Koskinen, toiminnanjohtaja