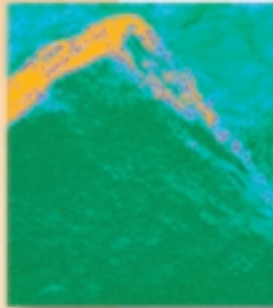


# Mielenterveys- kuntoutujien työhönvalmennuksen laatustandardi



Toim. Mika Veijalainen

**Julkaisija** VATES-säätiö  
Oltermannintie 8, 00620 Helsinki  
Puh. (09) 7527 551

**ISBN** 952-99258-3-2

# SISÄLLYS

Esipuhe .....	3
Johdanto.....	5
0.1. Yleistä.....	5
0.2. Laatu .....	5
1. Soveltamisala.....	5
1.1. Yleistä.....	5
1.2. Soveltaminen .....	5
2. Työhönvalmennuksen eettiset periaatteet .....	6
3. Termit ja määritelmät.....	6
4. Laadunhallintajärjestelmä.....	9
4.1. Yleistä.....	9
4.2. Dokumentointia koskevat vaatimukset .....	9
4.2.1. Yleistä .....	9
4.2.2. Laatukäsikirja.....	10
4.2.3. Tietoturvallisuus .....	10
5. Johdon vastuu .....	11
5.1. Yleistä.....	11
5.2. Johdon sitoutuminen .....	11
5.2.1. Katselmus.....	11
5.2.2. Laatu politiikka .....	11
5.2.3. Työhönvalmennuksen laatutavoitteet.....	11
5.3. Suunnittelu.....	12
5.4. Vastuut, valtuudet ja viestintä.....	12
5.4.1. Vastuut ja valtuudet .....	12
5.4.2. Johdon edustaja.....	12
5.5. Sisäinen viestintä .....	12
6. Resurssien hallinta .....	13
6.1. Yleistä.....	13
6.2. Henkilöresurssit .....	13
6.2.1. Yleistä.....	13
6.2.2. Koulutus.....	13
6.3. Laitteet ja tilat.....	13
6.4. Työympäristö.....	14
7. Työhönvalmennuksen toteuttaminen .....	14
7.1. Yleistä.....	14
7.2. Verkostoituminen.....	14
7.2.1. Yleistä.....	14
7.2.2. Kuntoutustyöryhmä.....	14
7.3. Työhönvalmennusjakso .....	14
7.3.1. Työhönvalmennusjaksoa edeltävä vaihe.....	14
7.3.2. Työhönvalmennusjakson alkuvaihe.....	15
7.3.3. Työhönvalmennus.....	15
7.3.3.1. Ryhmätoiminnot .....	16
7.3.3.2. Yksilöohjaus .....	16
7.3.4. Työhönvalmennusjakson päättyminen.....	16
7.3.5. Keskustelulomakkeet .....	17
8. Seuranta ja kehittäminen.....	18
8.1. Yleistä.....	18
8.2. Asiakastyytyväisyys.....	18
8.3. Seuranta .....	18
8.4. Sisäinen auditointi.....	18
8.5. Kehittäminen.....	19
Liite 1: Toiminnan kuvaaminen.....	21
Liite 2: Ohjeita laatukäsikirjan laadintaan .....	22
Liite 3: Alkuhaastattelu.....	23
Liite 4: Työhönvalmennussuunnitelma.....	27
Liite 5: Palautelomake .....	31
Liite 6: Perehdyttäminen.....	39
Liite 7: Työelämätaitojen arviointi .....	40

## Esipuhe

Tämä laatustandardi on laadittu mielenterveyskuntoutujien työhönvalmennuksen kehittämiseksi.

Mielenterveyskuntoutujien työhönvalmennuksen kehittäminen aloitettiin Suomessa vuonna 1994 VATES-säätiön, silloisen Vajaakuntoisten työllistämisen edistämissäätiön, aloitteesta. Tuolloin kolmessa työkeskuksessa aloitettiin työhönvalmennuksen kokeiluprojekti, jonka tavoitteena oli kehittää yhteistyössä Kelan kanssa malli työkeskuksissa toteutettavalle mielenterveyskuntoutujien työhönvalmennukselle. Kokeilun jälkeen Kela on voinut ostaa kehitetyn mallin mukaista työhönvalmennusta yksityisiltä työkeskuksilta. Nyt työhönvalmennusta tarjoavien organisaatioiden määrä on kasvanut noin seitsemänkertaiseksi ja toiveita tämän standardin laatimiseen syntyi, koska on koettu tarvetta yhtenäistää työhönvalmennuksen eri käytäntöjä sekä varmistaa toiminnan laadukkuus.

Laadun kehittäminen voidaan toteuttaa monin eri tavoin ja tämä standardi tarjoaa yhden väylän päästä kiinni laadun hallintaan. Keskeistä on kuitenkin todeta, että laatua ei voida tuoda organisaatioon ulkoapäin vaan laatu tulee jokaisen organisaation luoda itse. Siksi tämä standardi esittelee ainoastaan minimivaatimukset työhönvalmennuksen toteuttamiselle sekä riittävät ohjeet oman laatukäsikirjan laatimiseen. Ennen laatukäsikirjan kirjoittamista olisi kuitenkin hyödyllistä perehtyä tarkemmin organisaation toimintaa (ks. liite 1). Laatutyöskentelyssä on nimittäin pitkälti kyse oman, tutun toiminnan näkyväksi tekemisestä.

Mielenterveyskuntoutujien työhönvalmennuksen laatustandardi perustuu prosessimaiseen toimintamalliin. Taustalla on näkemys tavoitteiden saavuttamisesta tehokkaammin, mikäli toisiinsa liittyviä resursseja ja toimintaa hallitaan prosesseina. Itse prosessitermin käytöstä on kuitenkin tekstissä luovuttu (tekstissä on prosessitermin sijaan käytetty toiminnan tai toimintatavan termejä). Tällä on pyritty siihen, että standardi olisi mahdollisimman ymmärrettävä. Toinen keskeinen piirre tälle standardille on, että laadun käsitetään kumpuavan organisaation toiminnan kokonaisuudesta. Täten yksityiskohtiin keskittyminen ei vielä luo laatua, mikäli kokonaisuus ei toimi. Otettakoon esimerkiksi tilanne, jossa organisaatio ei ole huolehtinut riittävästä henkilöresurseista. Tällöin ei yksittäisen työntekijän korkeakaan ammattitaito riitä laadukkaaseen toimintaan kohtuuttomaksi kasvaneen työmäärän vuoksi. Vaikka tämä standardi käsittelee organisaation toimintaa varsin laaja-alaisesti, se ei kuitenkaan ole koko organisaation kattava laatu järjestelmä, koska se keskittyy työhönvalmennuksen toteuttamiseen.

Laadun kehittämiseen kannattaa nimetä vastuuhenkilö ja työhön tulee varata riittävästi resursseja. Tämä merkitsee usein käytännössä sitä, että vastuuhenkilöllä tulee olla mahdollisuus työskennellä asian parissa koko- tai ainakin puolipäiväisesti, eikä vain oman työn ohessa. Tärkeää on, että johto on sitoutunut hankkeeseen. Myös muun henkilöstön tulisi osallistua siihen. Laadun kehittämisessä kannattaa lisäksi hyödyntää hyviä esimerkkejä ja kollegojen apua.

Standardin työstäminen sai alkusysäyksen mielenterveyskuntoutuksen työhönvalmennuksen verkostopäivillä Seinäjoella huhtikuussa 2003. Tuolloin perustettiin VATES-säätiön toimesta laatutyöryhmä, joka kokoontui useita kertoja tämän standardin laatimiseksi. Työryhmän puheenjohtajana toimi Jukka Kokkonen (johtaja, Miketek). Muita työryhmän jäseniä olivat Mailis Karlsson (kuntoutuspäällikkö, Etelä-Pohjanmaan sosiaalipsykiatrinen yhdistys), Ritva Ahokas (kuntoutusohjaaja, Raina-säätiö), Riitta Mikkola (kuntoutusohjaaja, Lovak) sekä Mika Veijalainen (projektivastaava, VATES-säätiö), joka myös vastasi standardiprojektin toteuttamisesta. Lisäksi ryhmään kuului asiantuntijajäsenenä Sirkka Rajaniemi (suunnittelija, Kela), jonka jäsenyyden ansiosta mahdollistui Kelan näkemysten ottaminen huomioon laadintatyössä. Työtä on kommentteillaan avustanut myös Stakesin erikoissuunnittelija Maarit Outinen. Laatutyöryhmän toiminta päättyi standardin valmistuttua kesäkuussa 2004. Standardia myös pilotoitiin viidessä työkeskuksessa projektin loppuvaiheessa.

Haluan kiittää lämpimästi laatutyöryhmän jäseniä hyvästä yhteistyöstä, joka mahdollisti tämän standardin syntymisen. Kiitokset myös muille standardiprojektiin kommentteillaan ja neuvoillaan osallistuneille henkilöille.

Laadun kehittäminen on luonteeltaan pitkäjänteistä työtä ja myös tätä standardia päivitetään jatkossa kokemuksen syvenemisen myötä. Toivotan menestystä mielenterveyskuntoutujien työhönvalmennukselle ja intoa tarttua laatutyöskentelyyn.

Helsingissä kesäkuussa 2004

Mika Veijalainen

## **Johdanto**

### **0.1. Yleistä**

Tämä standardi on tarkoitettu mielenterveyskuntoutujien työhönvalmennukseen, jolla tarkoitetaan avomuotoista, pitkäkestoista kuntoutujan edellytykset huomioon ottavaa yksilöllisesti tuettua työn harjoittelua, johon on yhdistetty muuta elämänhallintaa lisäävää toimintaa. Tavoitteena on ensisijaisesti ammatillisen kuntoutuksen suunnitelmien laatiminen ja työllistyminen (ks. myös 3.; Työhönvalmennus).

Standardi kuvaa työhönvalmennuksen palvelun laatua eikä siten kata koko organisaation toimintaa. Mikäli tätä standardia hyödynnetään osana jotain laajempialaista tai koko organisaation kattavaa laadunhallintajärjestelmää, tulee tämä standardi mukauttaa kyseiseen laadunhallintajärjestelmään.

Standardin laatimisessa on hyödynnetty ensisijaisesti ISO 9001:2000 standardia.

### **0.2. Laatu**

Laadun luominen ja ylläpito perustuu organisaatiossa olevaan laadunhallintajärjestelmään. Laadun aikaansaamiseksi on välttämätöntä sitoutua laatuperiaatteisiin kaikilla tasoilla organisaatiossa ja erityisesti johdon osalta. Lisäksi organisaation tulee jatkuvasti parantaa olemassa olevaa laadunhallintajärjestelmää. Laadun luomisessa on keskeistä, että asiakkaan tarpeet on ymmärretty ja ne täytetään (ks. 3.; Laatu, Laadunhallintajärjestelmä).

## **1. Soveltamisala**

### **1.1. Yleistä**

Standardin tarkoituksena on määritellä vaatimukset, joiden toteutumisen kautta palveluntuottajalla on valmiudet järjestää laadukasta työhönvalmennusta. Päämääränä on palvelu, joka vastaa kuntoutujan tarpeisiin ja yhteiskunnan asettamiin vaatimuksiin, on luotettavaa ja turvallista ja jonka avulla kuntoutujien työ- ja toimintakykyä voidaan edistää.

Tämän standardin vaatimukset ovat pääsääntöisesti vähimmäisvaatimuksia. Täten organisaatio voi määritellä itselleen myös muita vaatimuksia ja tavoitteita tässä standardissa esitettyjen vaatimusten ja tavoitteiden rinnalle.

Standardi voidaan toteuttaa sellaisenaan tai osana jotain muuta laatustandardia.

### **1.2. Soveltaminen**

Tässä standardissa määritellyt vaatimukset ovat yleisiä ja tarkoitus on, että vaatimukset soveltuvat kaikille mielenterveyskuntoutujien työhönvalmennusta tarjoaville palveluntuottajille.

Jos jotakin tämän standardin vaatimusta ei voida soveltaa, kyseinen vaatimus voidaan jättää täyttämättä. Organisaation tulee kuitenkin perustella vaatimuksen täyttämättä jättäminen.

## 2. Työhönvalmennuksen eettiset periaatteet

Työhönvalmennuksen eettiset periaatteet pohjautuvat YK:n yleisohjeisiin. Organisaatiossa tulee huolehtia eettisten periaatteiden noudattamisesta ja sovittamisesta käytännön toimintaan. Erityisesti huolehditaan, että kuntoutujan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan sekä annetaan oikeaa ja oleellista tietoa huomioiden henkilöön liittyvien tietojen salassapitosäädökset. Työhönvalmennus tulee toteuttaa asiakaslähtöisesti (ks. 3.; Asiakaslähtöisyys).

Johtamisen tulee perustua avoimuuteen ja järjestelmällisyyteen. Lisäksi organisaatiossa tulee toteutua avoin ja tasa-arvoinen vuorovaikutus yhteisön jäsenten kesken. Tavoitteena on organisaatiokulttuuri, jossa henkilöstö etsii aktiivisesti mahdollisuuksia toiminnan laadun parantamiseen.

HUOM. Asiakaslähtöisyys viittaa tässä kuntoutujaan.

## 3. Termit ja määritelmät

### **Ammatillinen kuntoutus**

Pyrkii parantamaan ja ylläpitämään kuntoutujan työkykyä. Ammatillinen kuntoutus on työn tekemisen edellytyksiä parantavia toimenpiteitä.

### **Asiakas**

Asiakkaalla tarkoitetaan tässä standardissa kuntoutujaa sekä palvelun tilaajaa ja palvelun ostajaa.

### **Asiakaslähtöisyys**

Perustuu ihmisen kunnioittamiseen. Asiakaslähtöisen toimintatavan mukaan kuntoutuja ymmärretään kokonaisvaltaisena henkilönä. Asiakaslähtöisyydellä tarkoitetaan myös sitä, että kuntoutuja tulee kuulluksi ja hänen tarpeensa, toiveensa ja odotuksensa ovat toiminnan perustana.

Asiakaslähtöisyys viittaa kuntoutujan lisäksi palvelun tilaajaan ja palvelun ostajaan, jolloin myös näiden tahojen odotukset ovat keskeisiä seikkoja toiminnan suunnittelussa ja toteutuksessa.

### **Asiakastyytyväisyys**

Asiakkaan näkemys siitä, missä määrin yhdessä sovitut tavoitteet on täytetty.

### **Auditointi**

Organisaation ulkopuolisen tai sisäisen tahon tekemä arviointi siitä, missä määrin sovitut auditointikriteerit (esim. määritetyt laatutavoitteet) on täytetty. Sisäisten auditointien tarkoituksena on lisäksi arvioida parannusten tai korjaavien toimenpiteiden tarve.

### **Katselmus**

Johton toimenpide, jolla arvioidaan organisaation ja työhönvalmennuksen laadunhallintajärjestelmän toimintaa kokonaisuutena sekä tehdään tarvittavat johtopäätökset toiminnan parantamiseksi ja huolehditaan parantamistoimien toteutumisesta.

### **Kuntoutuja**

Kuntoutuja on kuntoutuspalvelun käyttäjä ja oman kuntoutuksensa aktiivinen osallistuja.

### **Kuntoutuminen**

Elämänhallinnan lisääntymiseen ja selviytymismahdollisuuksien sekä työ- ja toimintakyvyn paranemiseen tähtäävä prosessi (ks. 3.; Prosessi).

### **Kuntoutuksen asiakasyhteistyö**

Kuntoutuksen asiakasyhteistyölain tarkoituksena on auttaa kuntoutujaa saamaan hänen tarvitsemansa kuntoutuspalvelut ja tässä tarkoituksessa edistää viranomaisten sekä muiden yhteisöjen ja laitosten asiakasyhteistyötä tilanteessa, joka edellyttää usean kuntoutusta järjestävän yhteisön toimenpiteitä. Lain tarkoituksena on myös edistää kuntoutujan asemaa ja osallistumista hänen kuntoutustaan koskevan asian käsittelyssä (Laki 497/2003). Lain mukaan eri viranomaisten tulee olla paikallisella tasolla yhteistyössä keskenään.

### **Kuntoutussuunnitelma**

Kuntoutussuunnitelmassa määritellään tarpeelliset kuntoutustoimenpiteet ottaen huomioon sosiaalihuollon, työvoima- ja opetusviranomaisten sekä kansaneläkelaitoksen ja muiden kuntoutusta järjestävien tahojen palvelut ja yhteen sovitetaan terveydenhuollon lääkinälliset kuntoutuspalvelut näiden tahojen järjestämän kuntoutuksen kanssa. Kuntoutussuunnitelma laaditaan yhdessä hänen ja tarvittaessa omaisten ja sidosryhmien edustajien kanssa. Kuntoutussuunnitelman toteutumista seurataan ja suunnitelmaa arvioidaan määräajoin. (Asetus lääkinnällisestä kuntoutuksesta 1015/1991 5 §)

Kuntoutussuunnitelma tulee olla laadittu kuntoutujalle ennen työhönvalmennuksen aloittamista.

HUOM. Kuntoutussuunnitelma sisältyy lääkärin kirjoittamaan B-lausuntoon.

### **Kuntoutustyöryhmä**

Työryhmä, jossa ovat edustettuina Kela ja terveydenhuollon edustaja, jolla on asiantuntemusta mielenterveydestä sekä muut kuntoutujan tilanteen edellyttämät yhteistyötahot, kuten sosiaali- ja työvoimatoimi. Työryhmää voidaan tarpeen mukaan täydentää muilla asiantuntijoilla, kuten hoitavan tahon edustajalla. Kuntoutuja voi tarvittaessa osallistua kuntoutustyöryhmän kokouksiin häntä koskevien asioiden käsittelyssä. Kuntoutustyöryhmän keskeisiä tehtäviä ovat kuntoutujien valinta ja seuranta, työhönvalmennuksen seuraaminen ja kehittäminen sekä jatkosuunnitelmien laatiminen.

### **Laadunhallintajärjestelmä**

Johtamisjärjestelmä, jonka avulla suunnataan ja ohjataan organisaatiota laatuun liittyvissä asioissa. Johtamistoimintojen lisäksi laadunhallintajärjestelmään kuuluvat seuraavat toiminnot: resurssien hankinta, työhönvalmennuksen toteuttaminen ja seuranta.



Laadunhallintajärjestelmä muodostaa organisaation ”pelisäännöt”, joilla asetetut laatu-tavoitteet voidaan toteuttaa.

### **Laatu**

Palvelu vastaa sille asetettuja vaatimuksia. Vaatimukset voivat olla asiakkaan, organi-saation itsensä tai muiden sidosryhmien asettamia tai lakiin tai muihin säädöksiin pe-rustuvia.

### **Laatukäsikirja**

Asiakirja, joka määrittelee organisaation laadunhallintajärjestelmän ja samalla toimii pysyvänä lähtökohtana järjestelmää toteutettaessa ja ylläpidettäessä. Laatukäsikirjassa kuvataan, kuinka organisaatio toteuttaa standardin esittämät vaatimukset.

### **Laatupolitiikka**

Ylimmän johdon organisaatiolle määrittämä yleinen tapa suhtautua laatuun. Laatupo-litiikka on myös keino varmistaa asiakkaiden tarpeiden ja odotuksien huomioiminen.

### **Oikea-aikaisuus**

Viittaa työhönvalmennukseen hakeutumisessa siihen, että kuntoutujan psyykkisen ter-veyden tila ei muodosta estettä tai kohtuutonta haittaa työhönvalmennukselle. Lisäksi kuntoutujalla tulee olla riittävä motivaatio työhönvalmennukseen sekä riittävä elä-mänhallinta ja kyky asettaa itselleen realistiset tavoitteet työelämään osallistumiselle. Oikea-aikaisuuden määrittely kunkin kuntoutujan osalta tapahtuu kuntoutustyöryhmän sekä kuntoutujan tutustumiskäyntiin ja alkuhaastatteluun osallistuvan ohjaushenkilös-tön toimesta.

### **Palaute**

Asiakkaan ilmaisema näkemys siitä, missä määrin hänen tavoitteensa on täyttynyt. Pa-laute voi olla kirjallinen tai suullinen, pyydetty tai spontaani.

### **Prosessi**

Toimenpiteiden tai tapahtumien ketju, jolla on jokin tavoite ja lopputulos.

### **Työhönvalmennus**

Työhönvalmennus on ammatillista kuntoutusta, jossa pyritään parantamaan yleisiä työvalmiuksia sekä sosiaalisia ja muita työelämässä tarvittavia taitoja kuten yhteistyö-kykyä, kestävyyttä, täsmällisyyttä ja yhteisten sääntöjen noudattamista. Työhönval-mennukseen voi sisältyä myös ammatinvalinnallisia elementtejä.

HUOM. Työhönvalmennukseen kuuluu keskeisesti myös pyrkimys varmistaa kuntoutujan turvallinen siirtyminen seuraavaan elämänvaiheeseen työhönvalmennuksen päätyt-tyä.

### **Työhönvalmennussuunnitelma**

On yhdessä kuntoutujan ja tarvittavien sidosryhmien kanssa laadittu yksilöllinen ko-konaissuunnitelma, joka sisältää työhönvalmennuksen tavoitteet, keinot sekä aikatau-lutuksen. Työhönvalmennussuunnitelmassa tulee lisäksi sopia sen tarkistamisesta ja suunnitelman toteutumisen arvioinnista.

Työhönvalmennussuunnitelma voidaan käsittää olevan kuntoutussuunnitelman osa.

### **Työkyky**

Työkyky on muuttuva, dynaaminen kokonaisuus, joka muodostuu työntekijän toimintakyvyn, työn vaatimusten ja työyhteisöllisten tekijöiden tasapainoilusta.

### **Työympäristö**

Työympäristö koostuu olosuhteista, joissa työ tehdään. Olosuhteisiin kuuluvat fyysiset, sosiaaliset ja psykologiset tekijät sekä ympäristötekijät (esim. lämpötila, ergonomia ja ilmanlaatu).

### **Vaikuttavuus**

Tarkoitetaan palvelun toteutumisen laajuutta sekä palvelun kykyä aikaansaada tavoitteeksi asetettuja muutoksia kuntoutujan elämäntilanteessa.

## **4. Laadunhallintajärjestelmä**

### **4.1. Yleistä**

Organisaation tulee luoda, dokumentoida ja toteuttaa tämän standardin vaatimusten mukaisesti työhönvalmennuksen laadunhallintajärjestelmä, ylläpitää sitä ja parantaa jatkuvasti sen vaikuttavuutta (ks. 3.; Vaikuttavuus).

Organisaation tulee

- a) tunnistaa laadunhallintajärjestelmää varten tarvittavat toiminnot ja niiden soveltaminen koko organisaatiossa (ks. 1.2.)
- b) varmistaa näiden toimintojen toteuttamiseen tarvittavien resurssien saatavuus (ks. 6.)
- c) seurata ja kehittää näitä toimintoja (ks. 8.).

Organisaation tulee myös johtaa näitä toimintoja tämän standardin vaatimusten mukaisesti (ks. 5.).

### **4.2. Dokumentointia koskevat vaatimukset**

#### **4.2.1. Yleistä**

Dokumentoinnin tulee kyetä osoittamaan, että organisaation toiminta on vaikuttavaa ja työhönvalmennuksen palvelu on vaatimusten mukaista. Dokumentoinnilla organisaatio tukee myös pyrkimystään varmistaa toimintojensa vaikuttavan suunnittelun, toiminnan ja ohjauksen. Dokumentoinnin tehtävänä on myös mm. jakaa tietoja ja kokemuksia organisaation sisällä.

Laadunhallintajärjestelmän dokumentoinnin tulee sisältää

- a) laatukäsikirja
- b) tämän standardin edellyttämät dokumentit
- c) muut organisaation tarpeelliseksi määrittelemät dokumentit.

Kaiken dokumentoinnin tulee olla selkeää, helposti saatavissa ja päivättyä (muutospäiväykset mukaan lukien). Dokumentteja tulee uudistaa ja täydentää tarpeen mukaisesti.

HUOM. Dokumentteja ovat esim. ohjeet (jotka ilmaisevat sen, kuinka asiat tulee tehdä), talenteet (jotka ilmaisevat sen, kuinka asiat on tehty) ja henkilötietoasiakirjat.

#### 4.2.2. Laatuksikirja

Organisaation tulee laatia ja ylläpitää laatuksikirjaa (ks. 3.; Laatuksikirja), jonka tulee sisältää tämän standardin vaatimukset huomioiden

- a) perustelut mahdollisille standardin vaatimusten toteuttamisen rajauksille (ks. 1.2.)
- b) kaikki tarvittavat toimintaohjeet tai viittaukset niihin
- c) organisaation laatuksipolitiikan (ks. 5.2.2.)
- d) työhönvalmennuksen laatuksitavoitteet (ks. 5.2.3.)
- e) muut tarpeellisiksi katsottavat asiat.

Laatuksikirjan laadinta tulisi aloittaa antamalla koordinoititehtävä johdon valitsemalle pätevälle henkilölle tai laadintaryhmälle. Ohjeita laatuksikirjan laadintaan on liitteessä 2.

HUOM. 1 Asiakohta b:n mainitsemat `tarvittavat toimintaohjeet` viittaavat kaikkiin niihin ohjeisiin, joita tarvitaan koko laadunhallintajärjestelmän ylläpitämiseen ja kehittämiseen eli seuraaviin asioihin: johtaminen, resurssien hankinta, työhönvalmennuksen toteuttaminen sekä seuranta.

HUOM. 2 Mikäli organisaatio katsoo tarpeelliseksi laatia kirjalliset raportit auditoinneista, ne voivat olla vaihtoehtoisesti esim. muistioita työyhteisön keskusteluista, joissa käsitellään auditointien tuloksia.

#### 4.2.3. Tietoturvasisuus

Organisaation tulee noudattaa lakia sosiaalihuollon asiakkaan asemasta (812/2000) sekä henkilötietolakia (523/1999). Täten kuntoutujan henkilötietoja koskevat asiakirjat tulee pitää salassa.

Organisaation tulee järjestää asiakirjojen ja nimenomaan henkilötietoja sisältävien asiakirjojen säilytys siten, että ne ovat turvassa tuhoutumiselta ja varkaudelta. Lisäksi organisaation tulee varmistaa, että asiakirjat ovat vain määriteltyjen henkilöiden saatavilla. Vanhentuneet asiakirjat tulee poistaa. Suositeltavaa on, että organisaatio asettaa vastuuhenkilön asiakirjojen säilyttämiseen.

HUOM. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta käsittää myös henkilöstön vaitiolovelvollisuuden.

## 5. Johdon vastuu

### 5.1. Yleistä

Johdon tulee varmistaa, että kaikki tässä standardissa esitetyt vaatimukset toteutuvat ja sen esittämät tavoitteet pyritään saavuttamaan.

### 5.2. Johdon sitoutuminen

Johdon tulee sitoutua työhönvalmennuksen laadun ylläpitämiseen ja kehittämiseen tämän standardin vaatimukset huomioiden. Johdon tulee myös huolehtia, että sen tekemät päätökset perustuvat tosiasioihin.

#### 5.2.1. Katselmus

Johdon tulee säännöllisesti suorittaa katselmointeja (ks. 3.; Katselmus) arvioidakseen organisaation ja sen laadunhallintajärjestelmän tilaa hyödyntäen toiminnan seurannan tuottamaa tietoa (ks. 8.1., 8.2., 8.3. ja 8.4.).

Katselmoinnista tulee seurata tarvittavat johto- ja toimenpidepäätökset organisaation ja sen toiminnan kehittämiseen (ks. 8.5.). Johdon tulee myös määrittellä toimenpiteiden aikataulutus, resurssoinninen ja niiden toteutuksen vastuutus.

Organisaation tulee dokumentoida katselmointien tulokset.

HUOM. Katselmus voidaan toteuttaa organisaation tavanomaisten kokousten yhteydessä.

#### 5.2.2. Laatupolitiikka

Johto on vastuussa organisaation laatupolitiikasta. Johdon tulee käyttää laatupolitiikkaa keinona johtaa organisaatiota siten, että sen toiminta täyttää vaatimukset ja tarvittaessa paranee (ks. 3.; Laatupolitiikka).

Johdon tulee varmistaa, että laatupolitiikka

- a) soveltuu organisaation toiminta-ajatukseen
- b) sisältää sitoutumisen vaatimusten täyttämiseen ja laadunhallintajärjestelmän vaikuttavuuden jatkuvaan parantamiseen
- c) muodostaa perustan laatutavoitteiden asettamiselle ja uudistamiselle. Johdon tulee siis muuttaa laatupolitiikassa määritellyt päämäärät laatutavoitteiksi
- d) tiedotetaan selkeästi organisaation kaikille tasoille
- e) huomioi tämän standardin vaatimukset.

#### 5.2.3. Työhönvalmennuksen laatutavoitteet

Johto on vastuussa työhönvalmennuksen laatutavoitteiden asettamisesta ja ylläpitämisestä. Organisaation laatutavoitteiden tulee perustua laatupolitiikkaan ja täten johdon tulee varmistaa, että tavoitteet ovat yhdenmukaisia laatupolitiikan kanssa. Tavoitteiden tulee olla realistisia sekä niiden toteutuminen tulee olla arvioitavissa. Tavoitteita asettaessa johdon tulee huomioida yhteiskunnan asettamat vaatimukset, kuten palveluun liittyvät lakisääteiset vaatimukset.

### 5.3. Suunnittelu

Johdon tulee varmistaa, että organisaatio toteuttaa työhönvalmennuksen laadunhallintajärjestelmän suunnittelun siten, että kohdassa 4.1. esitetyt vaatimukset täytetään. Johdon tulee myös huolehtia, että laadunhallintajärjestelmä säilyy yhtenäisenä, kun siihen suunnitellaan ja tehdään muutoksia.

Laadunhallintajärjestelmän suunnittelun lähtökohtana tulee olla organisaation laatutavoitteet tämän standardin vaatimukset huomioiden (ks. 5.2.3.). Muita keskeisiä suunnittelun lähtötietoja ovat

- a) katselmuksen tulokset (ks. 5.2.1.)
- b) kuntoutujien sekä palvelun tilaajien ja ostajien odotukset (esim. vaatimukset raporttien toimittamisesta)
- c) organisaation henkilöstön odotukset ja tarpeet
- d) kokemukset työhönvalmennuksen toteutumisesta (ks. 8).

### 5.4. Vastuut, valtuudet ja viestintä

#### 5.4.1. Vastuut ja valtuudet

Johdon tulee huolehtia, että vastuut ja valtuudet ovat selkeästi määritelty kaikille työhönvalmennuksen parissa työskenteleville henkilöille.

#### 5.4.2. Johdon edustaja

Johdon tulee nimittää henkilö, jolla tulee olla vastuut ja valtuudet

- a) varmistaa, että työhönvalmennuksen laadunhallintajärjestelmässä tarvittavat toiminnot luodaan, toteutetaan ja että niitä ylläpidetään
- b) raportoida johdolle työhönvalmennuksen laadunhallintajärjestelmän suorituskyvystä ja parannustarpeista.
- c) varmistaa, että asiakaslähtöisyyttä edistetään kaikkialla organisaatiossa.

On luontevaa, että johdon edustaja on myös sisäisten auditointien vastuuhenkilö (ks. 8.4.).

HUOM. 1 Johdon edustajan nimittämisen tarkoituksena on edistää laadunhallintajärjestelmän vaikuttavaa ja tehokasta toimintaa sekä sen parantamista.

HUOM. 2 Pienessä organisaatiossa johto voi itse suorittaa johdon edustajan tehtävät.

### 5.5. Sisäinen viestintä

Johdon tulee välittää tietoa henkilöstölle laatua ja työhönvalmennuksen laadunhallintajärjestelmää koskevista asioista, kuten niiden arvoista ja kehityssuunnista sekä saavutuksista. Täten johdon tulee esim. varmistaa, että organisaation henkilöt tuntevat heitä koskevat osat laatukäsikirjan sisällöstä.

Johdon tulee myös aktiivisesti rohkaista organisaation henkilöstöä antamaan vastavuoroisesti palautetta johdolle.

## 6. Resurssien hallinta

### 6.1. Yleistä

Organisaation tulee määrittää ja varata tarvittavat resurssit.

### 6.2. Henkilöresurssit

#### 6.2.1. Yleistä

Organisaation tärkein voimavara on henkilöstö. Henkilöillä, jotka työskentelevät työhönvalmennuksen parissa, tulee olla soveltuvaan koulutukseen, ammattitaitoon ja kokemukseen perustuva pätevyys. Organisaation tulee huolehtia henkilöstön hyvinvoinnista, jota voidaan edistää esim. järjestämällä työnohjausta.

Kuntoutusasiakkaiden suositusmäärä yhtä ohjaajaa (esim. kuntoutusohjaaja) kohden on 10 - 15, riippuen kuntoutujien työkyvystä ja psyykkisen terveyden tasosta sekä muiden työhönvalmennukseen osallistuvien työntekijöiden lukumäärästä.

Työhönvalmennuksen parissa työskentelevällä henkilöstöllä tulee olla riittävä yhteinen näkemys hyvistä toimintatavoista ja heillä on oltava ammatillinen suhtautuminen mielenterveyden häiriöihin.

HUOM Henkilöstön valinnan, resurssoinnin, selkeän tehtävämäärittelyn ja koulutuksen kautta voidaan tukea henkilöstön motivaatiota, joka on keskeinen tekijä laadukkaan palvelun toteuttamisessa.

#### 6.2.2. Koulutus

Ohjaushenkilöstöllä tulee olla mahdollisuus ylläpitää ja kehittää ammatillisia taitojaan koulutuksiin ja verkostoyhteistyöhön osallistumalla. Lisäksi organisaation tulee dokumentoida ohjaushenkilöstölle suunnitellut ja toteutuneet koulutukset.

HUOM. Henkilöstön koulutustarpeita voidaan selvittää esim. kehityskeskusteluissa.

### 6.3. Laitteet ja tilat

Organisaation tulee huolehtia, että

- a) työtoiminnassa käytettävät laitteet ja työvälineet ovat tarkoituksenmukaisia (ajankäytön mukaisia ja turvallisia) sekä työskentely niillä voidaan suorittaa ergonomisesti oikein
- b) organisaation tilat ovat siistit ja viihtyisät.

## 6.4. Työympäristö

Organisaation tulee määrittää tämän standardin vaatimusten täyttämiseksi tarvittava työympäristö ja ylläpitää sitä (ks. 3.; Työympäristö). Erityistä huomiota tulee kiinnittää ilmapiiriin sen varmistamiseksi, että

- a) kuntoutujalla on mahdollisuus kokea olevansa turvallisessa ympäristössä
- b) se edistää omalta osaltaan kuntoutujan mahdollisuutta saada sosiaalista tukea.

## 7. Työhönvalmennuksen toteuttaminen

### 7.1. Yleistä

Organisaation tulee suunnitella ja toteuttaa työhönvalmennuksen palvelu tämän standardin vaatimukset huomioiden. Lisäksi organisaation tulee pyrkiä seuraamaan ja huomioimaan kuntoutusta koskevan tiedon kehitystä.

### 7.2. Verkostoituminen

#### 7.2.1. Yleistä

Organisaation tulee olla aktiivisessa yhteistyössä ja luoda verkostosuhteita niiden toimijoiden kanssa, joilla on merkitystä kuntoutumiselle (esim. hoitoa antavat henkilöt). Näiden yhteistyötahojen kanssa verkostoitumisen tarkoituksena on lisätä joustavuutta kuntoutujan asioiden käsittelyssä ja kuntoutuksen kokonaisvaltaisuuden toteutumista.

#### 7.2.2. Kuntoutustyöryhmä

Kuntoutustyöryhmän (ks. 3.; Kuntoutustyöryhmä) tärkeimmät tehtävät ovat

- a) kuntoutujan valinta työhönvalmennukseen
- b) kuntoutujan ja työhönvalmennuksen seuranta
- c) työhönvalmennuksen kehittäminen
- d) osallistuminen loppuarvioinnin laatimiseen sekä jatkosuunnitelman laatiminen yhdessä kuntoutujan kanssa.

Kuntoutustyöryhmän tulee kokoontua säännöllisesti. Organisaation tulee huolehtia kuntoutustyöryhmän perustamisesta ja varmistaa sen tarkoituksenmukainen toiminta.

### 7.3. Työhönvalmennusjakso

#### 7.3.1. Työhönvalmennusjaksoa edeltävä vaihe

Ennen hakeutumista työhönvalmennukseen kuntoutuja tutustuu palveluntarjoajaan. Tämän yhteydessä tai sen jälkeen kuntoutujan kanssa käydään alkuhaastattelu. Näissä molemmissa tilanteissa haastattelijan tulee omalta osaltaan arvioida työhönvalmennuksen oikea-aikaisuutta ja kuntoutujan motivoituneisuutta (ks. 3.; Oikea-aikaisuus).

Alkuhaastattelussa kuntoutujalle annetaan tietoa työhönvalmennuksesta ja viimeistään tällöin tulee selvittää, onko kuntoutujalla voimassa olevia kuntoutussuunnitelmia ja -suosituksia (ks. 3.; Kuntoutussuunnitelma).

Mikäli kuntoutuja aloittaa työhönvalmennuksen, hänelle tulee järjestää terveystarkastus, jossa voidaan havaita mm. mahdolliset fyysiset rajoitukset työhönvalmennuksen osalta.

HUOM. 1 Alkuhaastattelu on vuorovaikutteinen keskustelutilaisuus, jossa kuntoutujalla on mm. mahdollisuus esittää näkemyksiä ja kysymyksiä työhönvalmennuksen osalta.

HUOM. 2 Suositeltavaa on laatia palvelukansio, johon kerätään keskeiset kuntoutujan tarvitsemat tiedot. Kansio voi olla esillä organisaation tiloissa.

### **7.3.2. Työhönvalmennusjakson alkuvaihe**

Työhönvalmennusjakson aluksi laaditaan kuntoutujan kanssa työhönvalmennussuunnitelma (ks. 3.; Työhönvalmennussuunnitelma). Tällöin selvitetään myös kuntoutujan odotukset ja toiveet työhönvalmennuksen osalta. Työhönvalmennussuunnitelma luovutetaan myös kuntoutujalle ja varmistetaan, että se on ymmärretty. Kuntoutuja allekirjoittaa laaditun asiakirjan.

Kuntoutuja perehdytetään työhönvalmennusjaksoon organisaatiossa sovitun käytännön mukaisesti. Työhönvalmennusjaksoon perehdyttämiseen tulee sisällyttää työtehtävien opastus, muiden tarvittavien tietojen opettaminen, perehdytys organisaation toimintatapoihin ja sääntöihin sekä tutustuminen palveluntarjoajaan ja siellä työskenteleviin henkilöihin.

HUOM. Perehdyttämisen tulee sisältää niitä asioita, joita tarvitaan työturvallisuuden varmistamiseksi.

### **7.3.3. Työhönvalmennus**

Työhönvalmennuksen pääasiallinen sisältö on ohjattu työ. Organisaation tulee pyrkiä siihen, että tarjottavat työt ovat mielekkäitä ja riittävän vaihtelevia. Kuntoutujalle järjestetään työtä, joka on hänen suoriutumiskykynsä mukaista ja hänellä tulee olla mahdollisuus siirtyä helpommista työtehtävistä vaativampiin kuntoutumisen edetessä ja työtaitojen lisääntyessä. Lisäksi kuntoutujalle tulee antaa mahdollisuus työharjoittelujaksoon ulkopuolisessa työpaikassa työhönvalmennusjakson loppuvaiheessa, kuitenkin kuntoutujan tila huomioiden. Työhönvalmennukseen kuuluu työhönvalmennussuunnitelman säännöllinen tarkistaminen ja sen toteutumisen väliarvioinnit.

Yhden valmennuspäivän pituus on vähintään kuusi tuntia sisältäen työmatkan. Mahdollisuuksien mukaan tulee pyrkiä normaaliin työaikaan.

HUOM. Organisaation tulee huolehtia, että kuntoutuja saa tarvitsemansa tuen työharjoittelussa. Ohjaushenkilöstö voi esimerkiksi osallistua työharjoitteluorganisaation perehdytysohjelmaan tai valmistella kuntoutujan saapumista keskustelemalla työharjoitteluorganisaation henkilöstön kanssa.



### 7.3.3.1. Ryhmätoiminnot

Työhönvalmennukseen tulee sisällyttää ryhmätoimintoja, jotka harjaannuttavat kuntoutujia seuraavien taitojen osalta: vuorovaikutus-, työnhaku- ja työelämätaidot sekä elämänhallinta. Ryhmätoimintojen tulee käsittää myös virkistystoimintaa (kuten liikunta- ja taideharrasteet). Organisaation tulee lisäksi antaa ohjausta paikkakunnalla olevien virkistyspalvelujen ja –mahdollisuuksien käyttämiseen.

Suosittelavaa on, että ryhmätoimintoihin sisällytetään myös ATK- taitojen kartuttamista.

Organisaation tulee määritellä, kuinka se järjestää ryhmätoimintapalvelut ja millä tavoin se jaksottaa ne osaksi työhönvalmennusta.

HUOM. Ryhmätoiminnot mahdollistavat kuntoutujille myös vertaistuen saamisen.

### 7.3.3.2. Yksilöohjaus

Organisaation tulee tarjota yksilöohjausta kuntoutujalle koskien

- a) kuntoutuspalvelujen neuvontaa ja ohjausta
- b) elämänhallintaa, kuten oman terveyden edistämistä ja vuorovaikutustaitoja
- c) ammatinvalintaan liittyvien kysymyksien ohjausta ja neuvontaa
- d) kuntoutusasiakkaille sopivien työpaikkojen kartoittamista, joihin he voivat mahdollisesti työllistyä työhönvalmennusjakson päätyttyä
- e) toimimista eri kuntoutustahojen asiantuntemuksen ja avun yhdistelijänä.

Organisaation tulee määritellä ne menettelyt, joilla se kykenee toteuttamaan yksilöohjausta.

Lisäksi kuntoutujan kanssa sovitaan mahdollisesta jatkuvasta seurannasta ja sen aikataulusta. Tällä tarkoitetaan päiväkirjanomaista, kuntoutujan kirjallista dokumentointia omaan työskentelyyn sekä elämänhallintaan liittyvistä asioista ja niitä koskevista muutoksista. Organisaation tulee määritellä raportoitavat asiat ja laatia seurantalomake kuntoutujia varten.

### 7.3.4. Työhönvalmennusjakson päätyminen

Kuntoutujan kanssa laaditaan loppuarviointi ja jatkosuunnitelma sekä käydään palauttekeskustelu työhönvalmennuksen loppuvaiheessa.

Loppuarvioinnin laativat ohjaaja ja kuntoutuja yhteistyössä kuntoutustyöryhmän kanssa (ks. 7.2.2.). Loppuarvioinnissa käsitellään jatkotoimenpiteitä työhönvalmennuksen osalta ja sen tulee sisältää perusteet mahdollisille työhönvalmennuksen jatkohakemuksille sekä kuntoutujaa koskevan tilannekuvauksen. Tilannekuvauksessa käsitellään kuntoutujan edistymistä suhteessa alkutilanteeseen ja työhönvalmennuksen tuloksia suhteessa työhönvalmennussuunnitelmassa asetettuihin tavoitteisiin. Lisäksi käsitellään työtehtävien suorittamiseen liittyviä onnistumisia ja epäonnistumisia.

Loppuarvioinnin lisäksi laaditaan jatkosuunnitelma (ks. 7.2.2.). Jatkosuunnitelma toteutetaan siten, että kuntoutujan voimavarojen ja suuntautumisen pohjalta pyritään sopimaan toimenpiteet, jotka välittömästi edistävät työllistymistavoitetta tai johtavat johonkin muuhun toimintaan. Tavoitteena on mahdollistaa kuntoutujan vaivaton ja turvallinen jatkosiirtyminen työhönvalmennuksesta. Kuntoutujalle annetaan jatkosuunnitelmista oma kappale tai vaihtoehtoisesti ns. muistikappale, joka sisältää jatkosuunnitelman keskeiset asiat. Jatkosuunnitelmien työstäminen on suositeltavaa aloittaa jo työhönvalmennusjakson alkuvaiheesta saakka.

Loppuarviointi ja jatkosuunnitelma toimitetaan palvelun ostajalle kahden viikon kuluessa laatimisen jälkeen.

Palautekeskustelussa kuntoutujalta tiedustellaan, kuinka hänen kokemuksensa työhönvalmennuksesta ovat vastanneet hänen odotuksiaan.

HUOM. Jatkosuunnitelmassa sovitut toimenpiteet koskien ´muuta toimintaa` voivat merkitä myös työkyvyttömyyseläkkeelle hakeutumista.

### 7.3.5. Keskustelulomakkeet

Organisaation tulee laatia lomake alkuhaastattelun, työhönvalmennussuunnitelman, palautekeskustelun sekä tarvittaessa loppuarvioinnin ja mahdollisen väliarvioinnin tueksi. Lomakkeiden tulee sisältää kaikki ne asiat, jotka organisaatio katsoo tarpeellisiksi sisällyttäväksi kuhunkin kuntoutujan kanssa käytävään keskusteluun, mukaan lukien tässä standardissa esitetyt vaatimukset. Lomakkeisiin myös kirjataan keskustelujen keskeiset asiat (mukaan lukien yhdessä sovitut asiat).

Mikäli tietoja on tarkoitus luovuttaa työhönvalmennuksen ja kuntoutujan itsensä kannalta tärkeille yhteistyökumppaneille, on tähän tiedusteltava kuntoutujan suostumus, joka tulee hänen allekirjoittaa.

Standardin liitteenä on lomakkeita, joita organisaatio voi hyödyntää haluamallaan tavalla. Kyseisiä esimerkkilomakkeita ovat liite 3 (alkuhaastattelu), liite 4 (työhönvalmennussuunnitelma), liite 5 (palautelomake) sekä liite 6 (perehdyttäminen) ja liite 7 (työelämätaitojen arviointi).

HUOM. Palautelomaketta (liite 5) voidaan hyödyntää sekä palautekeskustelussa että muussa asiakaspalautteessa.

## 8. Seuranta ja kehittäminen

### 8.1. Yleistä

Organisaation tulee suunnitella ja toteuttaa laadunhallintajärjestelmän seuranta ja kehittäminen tämän standardin vaatimukset huomioiden.

### 8.2. Asiakastyytyväisyys

Keskeisenä toiminnan suorituskyvyn mittarina ovat ne tiedot, jotka liittyvät kuntoutujan käsitykseen siitä, onko hänen odotuksensa ja tavoitteensa täytetty. Tämä voidaan selvittää erityisesti palautekeskustelussa (ks. 7.3.4.).

Myös henkilökunnan välitön kanssakäyminen kuntoutujien kanssa on tärkeä asiakastyytyväisyyden tiedonlähde ja tämä tieto tulee ottaa huomioon sekä sitä tulee hyödyntää työhönvalmennuksen kehittämisessä.

Suosittelavaa on, että organisaatio ylläpitää asiakaspalautejärjestelmää, joka esim. mahdollistaa kuntoutujalle kirjallisen palautteenannon koko työhönvalmennuksen aikana.

### 8.3. Seuranta

Organisaation tulee dokumentoida kirjallisesti seuraavat seikat siten, että ne voidaan jälkikäteen tarkistaa.

- a) kunkin kuntoutujan kohdalla toteutuneet käyntipäivät
- b) työhönvalmennuksen tulokset.

Työhönvalmennuksen tuloksilla viitataan kuntoutujissa tapahtuneisiin muutoksiin sekä mahdollisiin elämäntilanteiden muutoksiin (kuten työllistymiseen). Organisaation tulee määritellä, kuinka se toteuttaa työhönvalmennuksen tulosten arvioinnin.

Organisaation tulee luoda toiminnot sen varmistamiseksi, että seuranta kyetään suorittamaan sille esitettyjen vaatimusten mukaisesti. Lisäksi organisaation tulee vastuuttaa kaikki työhönvalmennuksen parissa työskentelevät henkilöt tunnistamaan ja raportoi-  
maan asiat, jotka heikentävät palvelun laatua.

### 8.4. Sisäinen auditointi

Auditointien tarkoituksena on selvittää ja varmistaa, että organisaatiossa toimitaan sovitulla tavalla sekä tuottaa tietoa, jonka perusteella organisaatio voi kehittää toimintaansa (ks. 3.; Auditointi).

Organisaation tulee suorittaa sisäisiä auditointeja

- a) määrittääkseen, onko työhönvalmennuksen laadunhallintajärjestelmä toteutunut suunnitelman mukaisesti
- b) määrittääkseen laadunhallintajärjestelmän vaikuttavuuden. Tällöin tarkastellaan mm. sitä, millaista kehitystä työhönvalmennuksen aikana kuntoutujissa tapahtuu (vrt. 8.3.)
- c) arvioidakseen asetettujen laatutavoitteiden täyttymistä ja siten osoittaakseen työhönvalmennuksen palvelun laadukkuus (mikäli tämän standardin vaatimukset ja organisaation asettamat tavoitteet toteutuvat, ks. 5.2.3.)
- d) tunnistaakseen kehittämistarpeet.

Auditoinnit tulee toteuttaa suunnitellusti ja määräajoin. Auditoinnin suorittajaksi nimetään aina vastuhenkilö tai työryhmä. He eivät voi kuitenkaan auditoida omien vastualueidensa toimintoja. Auditoidut raportoivat johdolle auditoinnin tuloksista ja parannustarpeista.

HUOM Auditoinnissa voidaan tietoa kerätä esim. tutustumalla toimintaohjeisiin, toimintaa havainnoimalla, keskusteluilla sekä dokumentteja läpikäymällä.

## 8.5. Kehittäminen

Organisaation tulee määrittellä (ks. 5.2.1.) ja toteuttaa tarvittavat kehittämistoimenpiteet, jotta organisaatio voi

- a) varmistaa laadunhallintajärjestelmän vaatimuksenmukaisuuden
- b) parantaa jatkuvasti laadunhallintajärjestelmän vaikuttavuutta.

Organisaation tulee pyrkiä myös ehkäisevään toimintaan, jolla tarkoitetaan sitä, että organisaatio pyrkii ehkäisemään ennakolta työhönvalmennukseen negatiivisesti vaikuttavien ongelmien syntymisen.

HUOM. Kehittämistoimenpiteet on syytä toteuttaa suunnitelmallisesti ja organisoituneesti.

## LÄHTEET:

Heikkilä, Tuula; Lehto, Pekka; Korpi, Sisko; Rantamäki, Niina; Rautakorpi, Eija; Suni, Arja (toim.): Työn tekeminen kuntouttaa. Kun on töitä jaksaa paremmin. VATES-säätiö. . Gummerus Kirjapaino Oy. Helsinki 2003.

Hellstén Kristiina; Röberg, Monica: Kirjaa ja kehitä. Opas laadun kehittämiseen fysioterapia-alalle. Kvaliteekki. Turku. 2003.

Hyvä kuntoutuskäytäntö. Invalidiliitto. Helsinki 1998.

Invalidiliiton kuntoutusohjaus. Laatu-käsikirja (2003). Julkaisematon.

ISO 9000 Introduction ja Support Package: Guidance on the Documentation Requirements of ISO 9001:2000. Esite.

ISO 9000 pk-yrityksille. Standardien ISO 9001, ISO 9002 ja ISO 9003 soveltamisohjeita. SFS-käsikirja 136. Kyriiri Oy. Helsinki 1997

Järvikoski, Aila; Härkäpää, Kristiina, Nouko-Juvonen, Susanna (toim.): Monia teitä kuntoutuksen arviointiin Kuntoutussäätiö. Yliopistopaino 2001.

Kelan laitospuotoisen kuntoutuksen standardi. Versio 8/8.4.2002. Kela, kuntoutuslinja, Helsinki.

Kokkola, Anita; Kiikkala, Irma; Immonen, Tuula; Sorsa, Minna: Mitä Sinä elämältäsi haluat? Asiakaslähtöinen mielen-terveyttä edistävä toimintamalli. Suomen kuntaliitto. Kuntatalon paino, Helsinki. 2002.

Mäensivu, Taina: Hyvä kuntoutusohjaus. Toimintamalli käytännön työhön. Suomen kuntaliitto (Ponsi- projekti). Kuntaliiton painatuskeskus 1998.

Puolanne, Mervi; Sariola, Leena: Laatu tuetussa työllistymisessä. Palvelustandardi. VATES-säätiö. Sisäsuomi Oy. Helsinki 2000.

SFS-EN ISO 9001. Laadunhallintajärjestelmät. Vaatimukset. Suomen standardoimisliitto SFS ry, Kyriiri Oy. Helsinki 2001.

SFS-EN ISO 9000. Laadunhallintajärjestelmät. Perusteet ja sanasto. Suomen standardoimisliitto SFS ry. Kyriiri Oy. Helsinki 2001.

SFS-EN ISO 9004-1. Laadunhallinta ja laatu-järjestelmän rakenneosat. Osa 1: suuntaviivat. Suomen standardoimisliitto SFS ry. Kyriiri Oy. Helsinki 1994.

SFS-ISO 9004-2. Laatujohtaminen ja laatu-järjestelmien rakenneosat. Osa 2: suuntaviivat palveluille. Suomen standardoimisliitto SFS ry. Painokartano Ky. Helsinki 1996

SFS-EN ISO 9004. Laadunhallintajärjestelmät. Suuntaviivat suorituskyvyn parantamiselle. Suomen standardoimisliitto SFS ry. Kyriiri Oy. Helsinki 2001.

SFS-ISO 10013. Laatu-käsikirjan laatimisohejeita. Suomen standardoimisliitto SFS ry. Kyriiri Oy. Helsinki 1997.

SFS-ISO 19011. Laadunhallinta- ja/tai ympäristöjärjestelmien auditointiohejeet. Suomen standardoimisliitto SFS ry, Kyriiri Oy. 2002

Salmela, Tuula: Asiakaspalautteen haaste. Menetelmiä ja esimerkkejä. STAKES, Oppaita 32. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä 1997.

Sorri-Teir, Eila: Laadunhallinta yrityksissä ja julkisessa hallinnossa. Tuottavuus- ja laatu-työn tukihanke, Valtiovarainministeriö. Valtiohallinnon kehittämiskeskus. Painatuskeskus Oy. Helsinki 1994.

Suni, Arja: Mielenterveyskuntoutujien työhön valmennus työkeskuksessa. VATES-säätiö, Helsinki 1998.

Työhönkuntoutumisen palveluverkosto. Ammatillisen kuntoutuksen tutkimus-, selvittely-, ja työllistymispalveluiden tilaajien ja tuottajien verkosto. Laatu-käsikirja. Vakuutuskuntoutus VKK r.y.

## TOIMINNAN KUVAAMINEN

### 1. Yleistä

Ennen laatukäsikirjan kirjoittamista on suositeltavaa tunnistaa ja kuvata organisaation toiminta työhönvalmennuksen ja siihen liittyvien asioiden osalta. Tämän avulla voidaan mm. selkeyttää organisaation (kokonais)toimintaa, eri henkilöiden vastuualueita ja laadun syntymistä. Siten on helpompaa arvioida, onko toiminta standardin mukaista ja millä tavoin toimintaa tulee tarvittaessa muuttaa ja kehittää.

### 2. Käytännön toteutus

Laadun kehittäminen voidaan halutessa aloittaa määrittelemällä seuraavat organisaation perusasiat: a) mikä on olemassaolomme tarkoitus (miksi olemme olemassa ja mitä tehtävää täyttämässä), b) mihin pyrimme tulevaisuudessa, c) mitä palvelua tuotamme, d) keitä ovat keskeiset asiakkaamme ja sidosryhmämme, e) mitkä ovat heidän odotuksensa ja tarpeensa, f) miten saamme palvelumme aikaan ja g) mitä resursseja tarvitsemme tähän. Seuraavaksi määritellään organisaation toimintaympäristö edellisten kysymysten avulla. Tämän jälkeen siirrytään itse toiminnan kuvaamiseen.

Toiminnan kuvaaminen voidaan käytännössä toteuttaa ns. ”keltaisten liimalappujen seinäteknikalla”, jossa esiin nousevat ajatukset kirjoitetaan lapuille, jotka liimataan seinälle. Samankaltaisia asioita ilmaisevat paperilaput voidaan asettaa tarvittaessa yhteisen otsikkolapun alle.

Toiminnan kuvaaminen aloitetaan kuvaamalla työhönvalmennuksen toteuttaminen sitä osin, kun se toteutuu suorassa vuorovaikutuksessa kuntoutujan kanssa. Tällöin lapuille kirjataan yksittäiset toimenpiteet, joista kuntoutujan kanssa tapahtuva toiminta kokonaisuudessaan koostuu, esimerkiksi alkaen alkuhaastattelusta ja päättyen loppuhaastatteluun. Toiminta kuvataan aika-akselille vasemmalta oikealle. Tämän jälkeen jokaisen yksittäisen toiminnon osalta määritellään sen vastuhenkilö sekä toimintaohjeet (vastuhenkilöt kirjataan niin ikään lapuille mutta toimintaohjeet on parempi merkitä erilliselle paperille). Kyseisten toimintaohjeiden tarkkuus riippuu tilanteesta ja ne voidaan joskus korvata maininnalla henkilön pätevyydestä.

Tämän jälkeen määritellään ne asiat, joita työhönvalmennukseen tarvitaan jo seinälle liimattujen lappujen lisäksi eli asiat, jotka ovat ikään kuin tukitoimintoja edellä kuvatuille toiminnoille. Näitä asioita ovat esimerkiksi johdon tehtävät, resurssien hankinta ja toiminnan seuranta. Nämä kuvataan lähtökohtaisesti samalla tavalla kuin edellisetkin toiminnat.

Lopputuloksena on kokonaiskuvaus työhönvalmennuksesta, joka koostuu toimenpiteistä, joille kullekin on määritelty vastuhenkilöt sekä toimintaohjeet. Lopuksi seinälle kuvattu toiminta voidaan kirjata paperille.

#### Lähteet:

Moisio Jussi: Prosessien kuvaaminen ja mallintaminen. SFS-tiedotus, 2/1999, Standardoimisliitto. 1999  
 Hellstén Kristiina; Röberg Monica: Kirjaa ja kehitä. Opas laadun kehittämiseen fysioterapialle. Kvaliteekki, Turku 2003.

## OHJEITA LAATUKÄSIKIRJAN LAADINTAAN

Lähteenä on käytetty SFS-ISO 10013 standardia.

Laatukäsikirjaan voidaan sisällyttää mm. seuraavia osioita:

- a) otsikko, soveltamisala ja käyttötarkoitus
- b) sisällysluettelo
- c) johdantosivut koskien kyseistä organisaatiota ja itse käsikirjaa

HUOM. Itse käsikirjaa koskevien tietojen tulisi sisältää lyhyt kuvaus kuinka laatukäsikirjaa tarkistetaan ja ylläpidetään.

- d) henkilöstön vastuiden ja valtuuksien kuvaus
- e) organisaation laatupolitiikka

HUOM. Laatupolitiikkaa koskevan osion tulisi myös kuvata, kuinka laatupolitiikka tehdään tunnetuksi kaikille työntekijöille.

- f) työhönvalmennuksen laadunhallintajärjestelmää varten laaditut toimintaohjeet tai viittaukset niihin

HUOM. Tämä viittaa siis kaikkiin tarvittaviin laadunhallintajärjestelmän toimintaohjeisiin eli johtamista, resurssien hankintaa, työhönvalmennuksen toteuttamista ja seurantaan koskeviin toimintaohjeisiin. Koska standardi kuvaa vähimmäisvaatimuksia, laatukäsikirjaan voidaan merkitä myös standardin ulkopuolisia asioita.

- g) tarvittaessa osa, jossa määritellään termit

HUOM. Termien määritelmässä on erittäin suositeltavaa viitata jo olemassa oleviin määritelmiin (kuten tässä standardissa esitettyihin määritelmiin).

- h) tarvittaessa ohje laatukäsikirjan käyttäjälle
- i) tarvittaessa liite täydentäviä tietoja varten.

Organisaation tulee määritellä, kuinka se varmistaa standardin ja organisaation itsensä asettamien vaatimusten toteutumisen ja laatukäsikirjan tarkoituksena on palvella tätä tarkoitusta. Laatukäsikirjassa siis kuvataan, kuinka organisaatio toteuttaa standardin esittämät vaatimukset (sisältäen myös ne vaatimukset, jotka standardi velvoittaa organisaation määrittelemään itselleen).

Laatukäsikirjan laatimisen on suositeltavaa aloittaa organisaation toiminnan tunnistamisen ja kuvaamisen jälkeen (ks. liite 1). Siten toimintaa on helpompi arvioida ja tarvittaessa muuttaa standardin mukaiseksi.

Kaikkia standardin (ja organisaation asettamia) vaatimusten toteuttamiseen tarvittavia toimia ei ole tarkoituksenmukaista kirjata laatukäsikirjaan (kuten itse laatukäsikirjan laadintaa koskevat vaatimukset), mutta tällöin organisaation tulisi kyetä muulla tavoin osoittamaan (esim. ulkoiselle auditoijalle), että se on huomionnut kyseisen standardin vaatimuksen ja toteuttanut sen.

Pvm. \_\_\_\_\_

**ALKUHAASTATTELU****1. HENKILÖTIEDOT**

Nimi:	
Henkilötunnus:	Ammatti:
Osoite:	
Puh:	
Siviilisäätö: naimaton _____ / naimisissa, v:sta _____ / avoliitto, v:sta _____ / leski v:sta _____ /	
Lähin omainen:	
Osoite:	
Puh:	

**2. TERVEYDENTILA**

Lähtävä taho:
Oma hoitaja:
Diagnoosi:
Ongelma:
Sairaalahoitajaksot:
Yleinen terveydentila ja hoidot:

**3. SOSIAALINEN VERKOSTO**

Avio/avopuolison nimi:	
Ammatti:	Ikä:
Lapset, syntymävuodet:	
Puolison terveydentila:	
Muu sosiaalinen verkosto:	

**4. TOIMEENTULO**

Työttömyyspäiväraha:	Ajalla:
Työmarkkinatuki:	
Ansiopäiväraha:	
Sairauspäiväraha:	
Eläke/Eläkemuoto:	



Muut:

Oma arviosi toimeentulosi tasosta:

## 5. ASUMINEN

Omistusasunto \_\_\_\_\_ / Päävuokralainen \_\_\_\_\_ / Alivuokralainen \_\_\_\_\_

Vanhempien luona \_\_\_\_\_ / Vailla vakinaista asuntoa \_\_\_\_\_ /

## 6. KOULUTUS

\_\_\_\_\_ osa kansakoulua \_\_\_\_\_ osa keskikoulua \_\_\_\_\_ kansakoulu \_\_\_\_\_ keskikoulu

\_\_\_\_\_ apu- tai erityiskoulu \_\_\_\_\_ osa peruskoulua \_\_\_\_\_ peruskoulu \_\_\_\_\_ osa lukiota

\_\_\_\_\_ lukio \_\_\_\_\_ ylioppilastutkinto

Ammattikoulutus:

Ammattikurssit:

Jos koulutus jäänyt kesken, miksi:

## 7. TYÖHISTORIA

Työpaikka/työtehtävä

Työssäoloaika

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Vahvat puoleni:

Epävarmat puoleni:

## 8. HARRASTUS JA VAPAA-AIKA

Yksin:

Yhdessä:

## 9. KUNTOUTUJAN OMAT TAVOITTEET

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Millä mielellä aloitat ammatillisen kuntoutuksen

\_\_\_\_\_ mielelläni \_\_\_\_\_ yhdentekevää \_\_\_\_\_ vastahakoisesti \_\_\_\_\_ en osaa sanoa

## 10. SUUNNITELMA KUNTOUTUMISELLE

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## 11. LISÄTIETOJA

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## TYÖHÖNVALMENNUSUUNNITELMA

Nimi:

VAHVUUDET

1-2 kk \_\_\_\_ / \_\_\_\_ . \_\_\_\_      4-5 kk \_\_\_\_ / \_\_\_\_ . \_\_\_\_

Arkielämässä

Työssä

EPÄVARMAT ALUEET

1-2 kk \_\_\_\_ / \_\_\_\_ . \_\_\_\_    4-5 kk \_\_\_\_ / \_\_\_\_ . \_\_\_\_

Arkielämässä

Työssä

## ARVIOINTIA KUNTOUTUKSEN ETENEMISESTÄ

Työhönvalmennussuunnitelma tarkistetaan \_\_\_\_\_.

Tietojani saa luovuttaa seuraavien yhteistyötahojen käyttöön:

- mielenterveystoimisto
- perusterveydenhuolto (tk, sos.tsto)
- työvoimatoimisto
- Kela

Sitoudun \_\_\_\_\_ :n työhönvalmennukseen tehdyn sopimuksen mukaisesti.

\_\_\_\_\_  
päiväys

\_\_\_\_\_  
allekirjoitus

## PALAUTELOMAKE

Oletko 1. \_\_\_ nainen 2. \_\_\_ mies

Kenen ohjauksessa olet? \_\_\_\_\_

Kauanko olet ollut työhönvalmennuksessa? 1. \_\_\_ alle 3 kk  
2. \_\_\_ 3-6 kk  
3. \_\_\_ 6-9 kk  
4. \_\_\_ 9- 12 kk  
5. \_\_\_ yli vuoden

**Työilmapiiri**

1. Onko työilmapiiri mielestäsi riittävän avoin? 1. \_\_\_ kyllä 2. \_\_\_ ei

Kerro, miksi kyllä tai miksi ei.

---



---



---



---

2. Onko työilmapiiri mielestäsi riittävän kannustava? 1. \_\_\_ kyllä 2. \_\_\_ ei

Kerro, miksi kyllä tai miksi ei.

---



---



---



---

3. Onko työilmapiiri mielestäsi motivaatiota ylläpitävä? 1. \_\_\_ kyllä 2. \_\_\_ ei

Kerro, miksi kyllä tai miksi ei.

---



---



---



---

4. Ylläpitääkö työilmapiiri henkistä hyvinvointia? 1. \_\_\_ kyllä 2. \_\_\_ ei

Kerro, miksi kyllä tai miksi ei.

---



---



---

---

5. Oletko havainnut erimielisyyksiä asiakkaiden tai ohjaajien ja asiakkaiden välillä?

1. \_\_\_ runsaasti
2. \_\_\_ jonkin verran
3. \_\_\_ ei lainkaan

Minkälaista?

---

---

---

---

6. Koetko kilpailuhenkeä asiakkaiden välillä?

Kerro, miksi kyllä tai miksi ei.

1. \_\_\_ kyllä
2. \_\_\_ ei

---

---

---

---

7. Huomautetaanko sinulle työn laadusta?

1. \_\_\_ usein
2. \_\_\_ joskus
3. \_\_\_ ei koskaan

8. Onko työtahti mielestäsi liian kiireinen?

Kerro, miksi kyllä tai miksi ei.

1. \_\_\_ kyllä
2. \_\_\_ ei

---

---

---

---

9. Olisiko yhteistyössä asiakkaiden välillä parantamisen varaa?

1. \_\_\_ paljon
2. \_\_\_ jonkin verran
3. \_\_\_ ei lainkaan

Parannusehdotuksia:

---

---

---

10. Millaiseksi koet työilmapiirin verrattuna aiempiin työsuhteisiin?

1. \_\_\_ parempi
2. \_\_\_ yhtä hyvä
3. \_\_\_ huonompi

Millä tavoin?

---

---

---

11. Oletko havainnut tyytymättömyyden ilmauksia tai purnausta?

1. \_\_\_ runsaasti
2. \_\_\_ jonkin verran
3. \_\_\_ ei lainkaan

Millaista?

---

---

---

12. Koetko luottamuspulaa ohjaajien ja asiakkaiden välillä?

1. \_\_\_ kyllä
2. \_\_\_ ei

Kerro, miksi kyllä tai miksi ei.

---

---

---

---

Mitä parannusehdotuksia sinulla on koskien työilmapiiriä? \_\_\_\_\_

---

---

---

Onko tiedotus talon sisäisistä asioista riittävää? \_\_\_\_\_

---

---

---

Miten koet sen, että työhönvalmennuksen aikana vierailee ulkopuolisia vierailijoita?

---

---

---

---

## Työhönvalmennuksen sisältö

1. Onko työhönopastus ja perehdyttäminen ollut mielestäsi riittävää?

Kerro, miksi kyllä tai miksi ei.

1. \_\_\_ kyllä 2. \_\_\_ ei

---

---

---

---

2. Pystytkö hyödyntämään aiempaa koulutusta / kokemusta?

Kerro, miksi kyllä tai miksi ei.

1. \_\_\_ kyllä 2. \_\_\_ ei

---

---

---

---

3. Onko työ mielestäsi ammatillisesti kehittävää?

Kerro, miksi kyllä tai miksi ei.

1. \_\_\_ kyllä 2. \_\_\_ ei

---

---

---

---

4. Onko työ tarpeeksi vaihtelevaa?

Kerro, miksi kyllä tai miksi ei.

1. \_\_\_ kyllä 2. \_\_\_ ei

---

---

---

---

5. Onko työ riittävän haastavaa?

Kerro, miksi kyllä tai miksi ei.

1. \_\_\_ kyllä 2. \_\_\_ ei

---

---

---

---

6. Parantaako työ fyysistä toimintakykyä?

Kerro, miksi kyllä tai miksi ei.

1. \_\_\_ kyllä 2. \_\_\_ ei

---

---

---

---

7. Parantaako työ henkistä toimintakykyä?

Millä tavoin?

1. \_\_\_ paljon  
2. \_\_\_ jonkin verran  
3. \_\_\_ ei lainkaan

---

---

---

---

8. Parantaako työ sosiaalista toimintakykyä?

Millä tavoin?

1. \_\_\_ paljon  
2. \_\_\_ jonkin verran  
3. \_\_\_ ei lainkaan

---

---

---

---

9. Koetko, että olet voinut itse vaikuttaa työn sisältöön (työkuvaan)?

Kerro, miksi kyllä tai miksi ei.

1. \_\_\_ kyllä 2. \_\_\_ ei

---

---

---

---

10. Pitäisikö taukoja voida pitää enemmän?

Kerro, miksi kyllä tai miksi ei.

1. \_\_\_ kyllä 2. \_\_\_ ei

---

---

---

---

11. Kaipaisitko enemmän koulutustilaisuuksia?

1. \_\_\_ kyllä 2. \_\_\_ ei

Kerro, miksi kyllä tai miksi ei.

---

---

---

---

12. Onko ohjaavaa koulutusta riittävästi?

1. \_\_\_ kyllä 2. \_\_\_ ei

Kerro, miksi kyllä tai miksi ei.

---

---

---

---

13. Kaipaisitko enemmän kahdenkeskisiä keskusteluja?

1. \_\_\_ kyllä 2. \_\_\_ ei

Kerro, miksi kyllä tai miksi ei.

---

---

---

---

14. Onko liikuntamahdollisuuksia mielestäsi riittävästi?

1. \_\_\_ kyllä 2. \_\_\_ ei

Kerro, miksi kyllä tai miksi ei.

---

---

---

---

15. Onko ruokailupalvelut mielestäsi hyvin järjestetty?

1. \_\_\_ kyllä 2. \_\_\_ ei

Kerro, miksi kyllä tai miksi ei.

---

---

---

---

16. Mitä parannusehdotuksia sinulla on koskien työhönvalmennuksen sisältöä? \_\_\_\_\_

---

---

---

---

## Ohjauksen laatu

1. Onko ohjaajia mielestäsi tarpeeksi monta?

Kerro, miksi kyllä tai miksi ei.

1. \_\_\_ kyllä 2. \_\_\_ ei

---

---

---

---

2. Joudutko usein odottelemaan apua ongelmatilanteissa?

1. \_\_\_ usein  
2. \_\_\_ joskus  
3. \_\_\_ ei koskaan

3. Onko ohjaajien ihmissuhdetaidoissa mielestäsi parantamisen varaa?

Kerro, miksi kyllä tai miksi ei.

1. \_\_\_ kyllä 2. \_\_\_ ei

---

---

---

---

4. Onko ohjaus liian holhoavaa?

Kerro, miksi kyllä tai miksi ei.

1. \_\_\_ kyllä 2. \_\_\_ ei

---

---

---

---

5. Ovatko ohjaajat mielestäsi ystävällisiä?

Kerro, miksi kyllä tai miksi ei.

1. \_\_\_ kyllä 2. \_\_\_ ei

---

---

---

---

6. Onko ohjaajien ajankäyttö hallittua?

Kerro, miksi kyllä tai miksi ei.

1. \_\_\_ kyllä 2. \_\_\_ ei

---

---

---

---

7. Onko työmukavuuteen kiinnitetty mielestäsi tarpeeksi huomiota?

Kerro, miksi kyllä tai miksi ei.

1. \_\_\_ kyllä 2. \_\_\_ ei

---

---

---

---

8. Osaavatko ohjaajat mielestäsi organisoida työt hyvin?

Kerro, miksi kyllä tai miksi ei.

1. \_\_\_ kyllä 2. \_\_\_ ei

---

---

---

---

9. Onko työturvallisuuteen kiinnitetty riittävästi huomiota?

Kerro, miksi kyllä tai miksi ei.

1. \_\_\_ kyllä 2. \_\_\_ ei

---

---

---

---

10. Saatko riittävästi positiivista palautetta tekemästäsi työstä?

Kerro, miksi kyllä tai miksi ei.

1. \_\_\_ kyllä 2. \_\_\_ ei

---

---

---

---

## PEREHDYTTÄMINEN

Nimi: \_\_\_\_\_ pvm: \_\_\_\_\_

### 1. YLEISESITTELY

	opastaja, pvm	seuranta, pvm
Tutustumiskierros		
Organisaatio		
Henkilöstö		
Perehdytyskansio ja esitteet		

### 2. TOIMINTATAVAT JA SÄÄNNÖT

Työajat ja kellokortin leimaus		
Ruoka-, kahvi- ja muut tauot		
Taukojumppa		
Ruokatilaus, allergiat		
Lomat, sairauspoissaolot, muut poissaolot ja niistä sopiminen		
Sosiaalitilat ja vaatekaappi		
Puhelimen käyttö		
Luottamusmies ja työsuojeluvaltuutettu		

### 3. TYÖTERVEYS- JA TURVALLISUUSASIAT

Lääkekaappi, ensiapuvälineet ja -ohjeet, parit		
Varauuskäynnit ja kulkutiet		
Hälytysjärjestelmä, sammutusvälineet		

### 4. OMA TYÖ JA TYÖSKENTELY-YMPÄRISTÖ

Ohjaushenkilöstö, työnjohtajat, työtoverit		
Yksikön toimintatavat/ oma työpiste		
Työn opettaminen		
Omat tehtävät ja vastualue		
Laatu ja täsmällisyys		
Koneet, laitteet, välineet + käyttöohjeet		
Työasennot ja henkilökohtaiset suojavarusteet		

### 5. SISÄINEN TIEDOTUS JA KOULUTUS

Ilmoitustaulut, palaverit		
Ohjeet		
Laki potilaan asemasta ja oikeuksista		
Palautteen anto		



## TYÖELÄMÄTAITOJEN ARVIOINTI

Tämän kaavakkeen tarkoituksena on selvittää työhönvalmennuksessa olevan henkilön voimavaroja ja vahvuuksia sekä kehittymisalueita. Kuntoutuja arvioi tilannettaan merkitsemällä rastin valitsemaansa kohtaan, työnjohtaja/ ohjaaja ympyrällä.

Työhönvalmennusprosessin edetessä ja sen lopuksi voimme tarkastella tilannetta yhdessä uudelleen.

Nimi:
Päivämäärä:
Työnjohtaja / ohjaaja:

Arvioitava alue	Vaatii parannusta	Hyväksyttävä taso	Vahva alue
<b>1. Osallistuminen</b> - säännöllisyys, poissaolojen ilmoittaminen			
<b>2. Täsmällisyys työaikojen suhteen</b>			
<b>3. Ulkoinen olemus</b> - hygienia, asiallinen pukeutuminen			
<b>4. Kognitiiviset taidot</b>			
- sanallisten ohjeiden ymmärtäminen ja noudattaminen			
- keskittymiskyky			
- pitkäjännitteisyys			
- aloitekyky			
- päätöksentekokyky			
- ongelmanratkaisukyky			
- vastuullisuus			
- kyky oppia uutta			
- kyky vaihtaa tehtävää			
- kyky selviytyä odottamattomista tilanteista			
- muisti			
- oman työ laadun arviointi			
<b>5. Psykososiaaliset taidot</b>			
- yhteistyökyky (esimies/työkaverit)			
- kyky pyytää apua / ottaa vastaan neuvoja			
- toisten huomioonottaminen			
- itsenäinen työskentely			
- oman mielipiteen sanominen			
- kyky neuvotella ja tehdä kompromisseja			
- ahdistuksen ja stressin sietokyky			
- sopeutumiskyky			

Arvioitava alue	Vaatii paran- nusta	Hyväksyttävä taso	Vahva alue
5. (jatkoa ed. sivulta)			
- tunteiden asianmukainen ilmaisu			
- luotettavuus			
- itsetuottamus työssä			
- kiinnostus työhön			
- halu oppia uutta			
<b>6. Työtaidot</b>			
- työpaikan sääntöjen noudattaminen		-	
- suullinen ilmaisukyky			
- kirjallinen ilmaisukyky (tuntikortit yms.)			
- huolellisuus / järjestelmällisyys			
- tehtävien loppuun suorittaminen			
- työn laatu			
- työturvallisuuden huomioiminen mm. työympäristön siisteys ja laitteiden käyttö			
- kätevyys			
- työvälineiden tarkoituksenmukainen käyttö			
<b>7. Muuta huomioitavaa esim. fyysiset rajoitukset</b>			
<b>8. Muuta palautetta</b>			