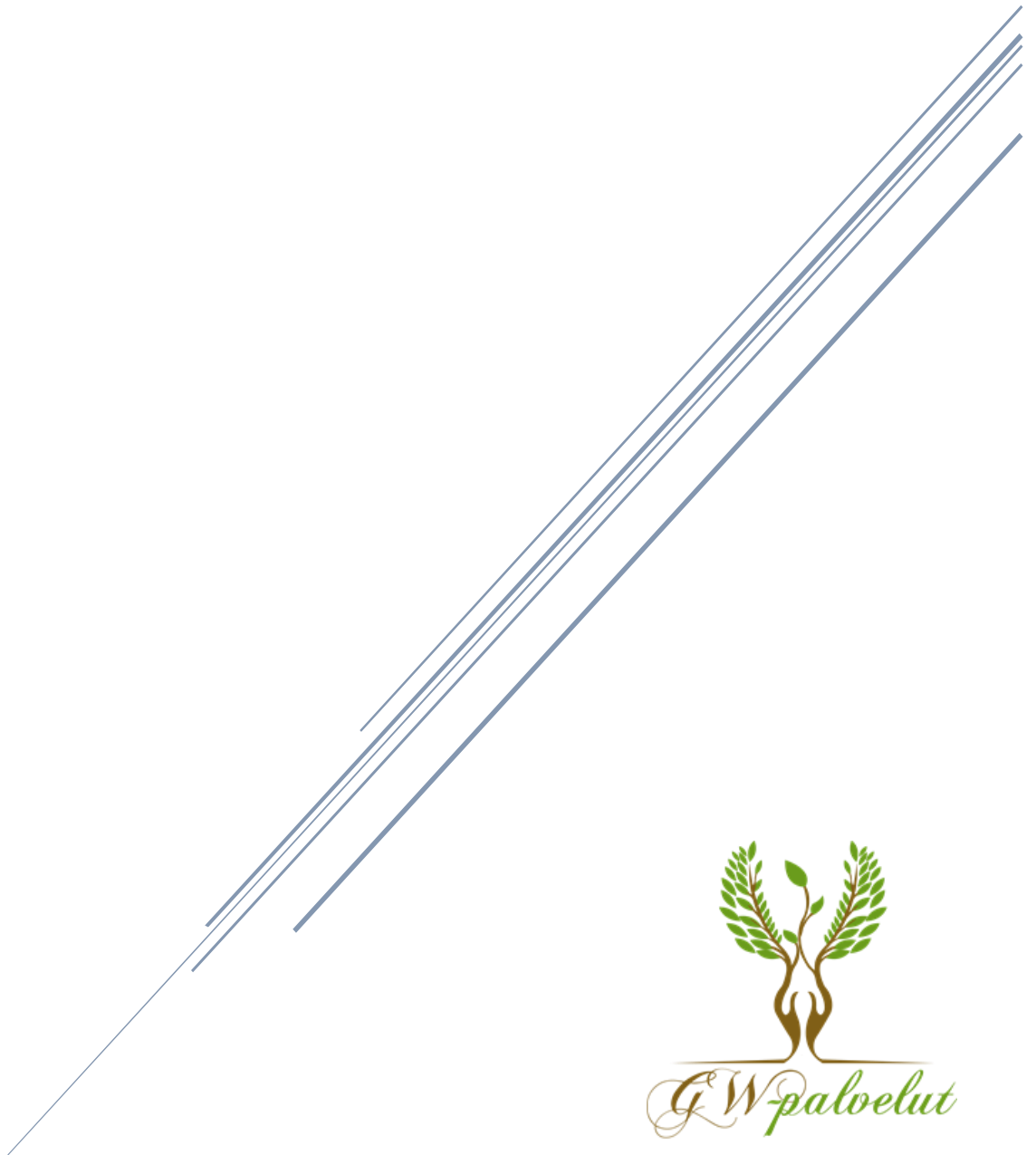


OMAVALVONTASUUNNITELMA

GW-PALVELUT (Y-tunnus: 2906777-8)



Niina Liimatainen

JOHDANTO

Aluehallintovirasto (myöhemmin AVI) ja sen alaisuudessa toimivat valvontaviranomaiset edellyttävät jokaiselta sosiaali- ja terveydenhuollon parissa toimivalta yritykseltä toiminnastaan laadittua omavalvontasuunnitelmaa, minkä tarkoituksena on turvata asiakaskunnalle laadukkaat, monipuoliset, turvalliset ja myös heidän oikeusturvansa mukaiset palvelut, asiakkaan omaa valinnanvapautta ja vapaaehtoisuutta yhä enenevässä määrin korostaen. Omavalvonnan tarkoitus on toimia osaltaan myös työntekijöiden turvana. Omavalvontasuunnitelma on laadittava 6kk sisällä toiminnan ilmoitetusta alkamisesta, AVI:n hyväksytyä yrityksen aloitusilmoituksen, ja yrityksen koosta riippumatta. Niinpä tämä omavalvontasuunnitelma onkin laadittu soveltuvin osin, eli siten kuin valvontaviranomaisten laatimat ohjeet ja määritelmät omavalvonnan osalta GW-palveluiden tarjoamia palveluita koskevat. Tässä suunnitelmassa ei siksi mainita eikä oteta kantaa seikkoihin, jotka selkeästi koskevat ympärivuorokautista palvelutoimintaa, ja/tai jossa palveluun olennaisesti ja säännöllisesti sisältyisi esim. elintarvikkeiden tai terveydenhuollon palveluiden tarjoamista asiakkaille. GW-palveluiden palvelutarjonta keskittyy päätuotteiltaan sosiaalisen kuntoutuksen palveluihin, joissa esim. elintarvikkeiden osuus tulee olemaan häviävän pieni, eikä niiden tarjoaminen siten edellytä erillisiä lupia. GW-palveluiden palvelutarjonnan jatkossa laajentuessa ohjelmapalveluiden suuntaan tullaan omavalvontasuunnitelmaan sisällyttämään lisäksi tilanteen sitä vaatiessa elintarviketurvallisuudesta lainsäädännön erikseen edellyttämä omavalvontasuunnitelma. Tähän on GW-palveluista kokonaisuudessaan vastaavalla olemassa vaadittava koulutus ja osaaminen.

Sisällysluettelo

| | |
|--|----|
| JOHDANTO | 1 |
| GreenWings – Luontolähtöiset valmennus- ja ohjelmapalvelut – | 3 |
| 1. TOIMINTA-AJATUS | 3 |
| 2. ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET | 4 |
| 3. OMAVALVONNAN PÄIVITTÄMISSUUNNITELMA | 4 |
| 4. ASIAKKAAN JA OMAISTEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE | 5 |
| 5. RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET | 6 |
| 5.1. Kuvaus menettelystä, jolla riskit, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan ennakoivasti | 6 |
| 6. HENKILÖSTÖ | 11 |
| 7. TOIMITILAT LAITTEET JA TARVIKKEET | 11 |
| 8. ASIAKASTURVALLISUUS | 12 |
| 9. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET | 13 |
| 10. PALVELUN ASIAKASTYÖN (TOIMINNAN) LAADUN VARMISTAMINEN | 15 |
| 11. TERVEYDENHUOLLON JA SAIRAANHOIDON JÄRJESTÄMINEN | 16 |
| 12. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY | 16 |
| 13. ALIHANKINTANA TUOTETTujen PALVELUJEN OMAVALVONTA | 17 |
| 14. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI | 17 |

LIITELUETTELO

GreenWings – Luontolähtöiset valmennus- ja ohjelmapalvelut –

1. TOIMINTA-AJATUS

GW-palvelut tarjoaa erilaisia valmennuspalveluita, palveluohjausta ja -neuvontaa sekä neuropsykiatrista valmennusta pääasiassa Kuopion ja Siilinjärven kuntien, KYS-sairaanhoidopiirin ja kuntoutustahojen yksilö- ja ryhmäasiakkaille, mutta myös yksityishenkilöille, heidän arkisen toimintakykynsä tukemiseksi / parantamiseksi ja elämäntilanteen selkiyttämiseksi / kohentamiseksi. Muut yrityksen tarjoamat hyvinvointituotteet kuuluvat ohjelmapalvelutuotantoon. Toiminta tapahtuu pääasiassa asiakkaiden kotona ja muissa heille luonteissa, omilla toimintaympäristöissään, sekä vuoden 2020 alusta lähtien mahdollisuuksien mukaan myös GW-palveluiden Metsähoitolassa Kuopiossa, osoitteessa Mäkikatu 8B. Kyseinen tila on vuokrattu EloisaART -yritykseltä pääasiallisesti Brain Relief-hoitojen tarjoamista varten, ja ko. yritys vuokranantajana on teettänyt tilaan kaikki vaadittavat viranomaistarkastukset. Ohjaustyössä hyödynnetään kuitenkin aina, kun vain mahdollista (sääolosuhteet, asiakkaiden toimintakyky sekä erityisesti turvallisuusnäkökulmat huomioiden) myös lähiluontoa - lähimetsät, luontopolut, kaupunkipuistot, lähiluontokohteet - sekä Green Care -ideologian pohjalta luontoelementtejä työskentelyssä muutoinkin.

GW-palvelukonseptin luojana ja yrityksen ainoana työntekijänä ammennan työhöni toiminnallisia työkaluja sekä tietotaitoa monipuolisesta työelämätaustastani ja koulutuksestani, joista viimeisimpänä uutta näkökulmaa työssäni edustaakin suomalainen luonto ja sen voimaannuttavat, eheyttävät elementit. Ja koska osaamiseni taipuu ammatillisesta taustastani johtuen moneksi, ovat palvelunikin näin räätälöitävissä hyvin monipuolisesti asiakkaiden tarpeita, toiveita ja toimintaedellytyksiä vastaaviksi – niin yksilö- kuin ryhmävalmennuksinkin. Tavoitteena on tarjota asiakkaille mahdollisuus onnistumisen ja muutoksen mahdollisuuden kokemiseen sekä oman luontosuhteensa uudelleen tarkastelemiseen ja uusien luontokokemusten saamiseen muun suunnitelmallisen, kuntouttavan toiminnan lomassa.

GW-palveluiden tarjoamia päätuotteita ovat seuraavat sosiaalisen kuntoutuksen palvelut, jotka on suunnattu kuopiolaisille ja siilinjärveläisille, 25-60 -vuotiaille asiakkaille:

- **YKSILÖVALMENNUS** – yksilöllisesti asiakkaan elämäntilanteeseen ja tarpeisiin räätälöity toiminnallinen palvelu, joka toteutetaan sovitusti kotikäyntinä, asiakkaalle muussa luonteivassa toimintaympäristössä ja/tai luonnossa. Palveluun ohjaututaan yleensä kunnan aikuissosiaalityön kautta, mutta myös kuntayhtymien, sairaanhoidopiirien ja muiden tahojen kautta ohjautuvat sekä itse maksavat asiakkaat ovat tervetulleita.
- **PALVELUOHJAUS JA -NEUVONTA** – tulee yleensä automaattisesti osana yksilövalmennusta aina, kun sille on tarve. Palveluohjaus voi olla tarpeen myös omana, yksittäisenä tapaamiskertanaan heille, joille ohjautuminen sosiaali- ja terveystieteiden kautta ei ole mahdollista tai tarkoituksenmukaista.
- **PIENRYHMÄVALMENNUKSET** – teemoitettuja, tavoitteellisia ja suunnitelmallisesti toteutettuja, räätälöityjä toiminnallisia palvelukokonaisuuksia, joissa luonto toimii keskeisenä elementtinä. Ryhmät pidetään pieninä, max. 6 (-8) hklöä/ryhmä, jotta tapaamiset mahdollis-

taisivat jokaiselle kuulluksi tulemisen, osallisuuden, vertaisuuden sekä luonnon voimaannuttavien ja eheyttävien vaikutusten aidon kokemisen. Ryhmät kokoontuvat 8-10 krt sopimuksen mukaan, ja niihin ohjautuminen tapahtuu Kuopion kaupungin ja Siilinjärven kunnan aikuissosiaalityön kautta.

- **NEUROPSYKIATRINEN VALMENNUS** - suunnitelmallista, tavoitteellista, voimavara- ja ratkaisukeskeistä, toiminnallista ja asiakkaan tarpeisiin sekä toimintaympäristöihin räätälöityä yksilöohjausta ja verkostotyötä. Valmennus soveltuu autismikirjon asiakkaille, mielenterveyskuntoutujille ja jo raitistuneille päihdekuntoutujille, joiden arjen toimintakykyä oleellisesti haittaavat/rajoittavat esim. keskittymisen ja tarkkaavuuden häiriöt (ADHD-/ADD), Aspergerpiirteet, kielelliset erityisvaikeudet, masennus, paniikki-, ahdistus- ja/tai pakko-oireet. Valmennukseen voi hakeutua kunnan aikuissosiaalityön, kuntayhtymien, sairaanhoitopiirien ym. maksusitoumusta (jatkossa myös palveluseteliä) käyttävien tahojen kautta, mutta toki myös itse maksavana asiakkaita.
- * **TAIKA-VALMENNUS (=NEUROPSYKIATRINEN TYÖHÖNVALMENNUS), UUTENA PALVELUNA 1.5.2020 alkaen** – suunnitelmallista ja yksilöllisesti räätälöityä, työhön ja / tai koulutukseen tähtäävää voimavara- ja ratkaisukeskeistä valmennusta pitkäaikaistyöttömille henkilöille, joilla on todettu olevan oman toiminnanohjauksen haasteita, muttei välttämättä neuropsykiatrista diagnoosia, ja joiden on todettu tarvitsevan intensiivistä tukea työelämään suuntautumisessaan. Valmennukseen ohjautuminen edellyttää asiakkuutta Kuopion kaupungin Työllisyyspalveluiden ASKEL-hankkeessa (ESR-hanke v.2022 saakka). GW-palveluiden toteuttamana tämä palvelu on tarjolla vain kuopiolaisille, *pois lukien nk. viheralueet, eli Maaninka, Nilsia, Vehmersalmi, Riistavesi ja Karttula.*

2. ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Työotteeni on edellä kuvatusti voimavara- ja ratkaisukeskeinen, luontolähtöisyyttä sekä asiakkaan yksilöllisyyttä, kokonaisvaltaista ja kunnioittavaa kohtaamista, ”ihminen-ihmiselle” -asenteella rinnalla kulkien korostava. Tärkeintä minulle GW-palveluiden tuottajana ja edustajana on, että asiakkaani kokevat tulleen kuulluksi ja nähdyiksi, arvostetuiksi omana itsenään, ja ettei heidän unelmiaan, toiveitaan ja tunteitaan ohiteta, sivuuteta, saati mitätöidä. Ohjaustyöni tavoitteena on tukea asiakkaitani voimaantumiseen omassa arjessaan, löytämään vahvuutensa ja kehittämään arjen osallisuutta toimintakykynsä kohentamiseksi ja ylläpitämiseksi, pienin askelin kohti toivottuja muutoksia. Tuen ja rohkaisen asiakkaitani laajentamaan reviiriään oman kodin ulkopuolelle, sosiaalisen osallisuuden kokemusten kartuttamiseksi ja vahvistamiseksi, sekä toimijuuteen mahdollisemman itsenäisesti – ei puolesta, vaan yhdessä tehden ja toimien. Asiakkaan/asiakkaiden (pienryhmät) kanssa yhdessä heidän elämäänsä työstettäessä tavoitteenani on, että työskentelyn päättyessä asiakkaitteni omat siivet jälleen kantavat uusin voimin, ja kohtaamisemme on synnyttänyt heissä uutta ”orasta” - sisäistä kasvua sekä muutosmotivaatiota, ja toivon mukaan luonnon eheyttäviä voimia matkan varrella tutkien, löytäen ja hyödyntäen.

3. OMAVALVONNAN PÄIVITTÄMISSUUNNITELMA

Tätä omavalvontasuunnitelmaa tarkistetaan kalenterivuositain, viimeistään kunkin vuoden joulukuussa, ja tehdään suunnitelmaan tarvittavat päivitykset. Erityistä huomiota ja nopeaa reagointia edellyttäviä epäkohtia ja/tai täydennyksen tarpeita havaittaessa ne huomioidaan toiminnassa viipymättä, ja muutokset kirjataan suunnitelmaan.

4. ASIAKKAAN JA OMAISTEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE

Asiakkaat ovat keskiössä kaikissa palveluissa, ja siten niitä räätälöidään jatkuvasti asiakkaiden tarpeita ja toiveita vastaaviksi. Asiakkaat pääsevät vaikuttamaan saamaansa palveluun jo sopimuksen laatimisen hetkellä tavoitteita asetettaessa, ja sen jälkeen jokaista uutta tapaamista, sen toiminnallisia sisältöjä ja toteutuspaikkaa yhdessä suunniteltaessa. Samalla heillä on myös mahdollisuus itse päättää, haluavatko he ottaa mukaan saamaansa palveluun myös läheisiään, jotka nimetään yhteystietoineen asiakkaan sopimukseen. Heitä osallistetaan palveluun ja kuullaan asiakkaan luvalla ja tarpeen mukaan palvelun edetessä.

Asiakkailta pyydetään palautetta suullisesti saamastaan palvelukokemuksesta palvelun edetessä tapaamisten yhteydessä. Varsinaiset asiakaspalautteet kerätään aina palvelun päättyessä omalla, kirjallisella lomakkeellaan, jonka käytettävyyttä arvioidaan, työstetään ja kehitetään jatkuvasti yhdessä asiakkaiden, mahdollisesti palautetta antaneiden läheisten sekä yhteistyötahojen kanssa, saadun palautteen perusteella. Suullista palautetta em. tahoilta toiminnasta saataessa se kirjataan ylös soveltuvassa laajuudessaan mahdollisimman tarkasti, joko kyseessä olevan asiakkaan tietoihin, tai tulevaisuudessa sähköisesti Asiakaspalautte -arkistoon, jonne palautteet viedään niitä saataessa. Asiakaspalautteisiin kirjataan aina päivämäärä, ja mitä palvelua palaute koskee. Asiakkaan yksilöintitiedot eivät nk. yleisen Asiakaspalautte-lomakkeen keräämisen yhteydessä tule esille. Asiakas voi kuitenkin halutessaan saada palautteen kirjatuksi myös omiin tietoihinsa. Kirjallisia asiakaspalautteita kerättiin aluksi manuaalisesti paperilomakkein, mutta v.2020 lähtien sekä asiakkaiden että heitä lähettävien tahojen on ollut mahdollisuus antaa palautteensa myös sähköisesti GW-palveluiden kotisivuilla olevien kohdennettujen palauttelomakkeiden kautta. Asiakkaille annetaan aina mahdollisuus jättää palautetta myös sähköpostitse niin halutessaan. Myös Brain Relief-hoitopalautteita on alettu kokoamaan GW-palveluiden kotisivuille, ko. palvelun omalle sivulleen vuodesta 2020 alkaen.

Asiakaspalautteita käsitellään luottamuksellisesti ja toistaiseksi ainoastaan yrityksen toimitusjohtajan (samalla myös ainoa työntekijä) toimesta. Asiakkaiden kanssa myös keskustellaan erityisesti tyytymättömyyttä mahdollisesti aiheuttavista asioista jo valmennustyöskentelyn aikana, jotta mahdolliset virheet ja puutteet voidaan oikaista mahdollisimman hyvin, asiakkaita hyödyttäen ja palvelun loppuunsaattamiseksi mahdollisimman hyvin ja positiiviset loppukokemukset aikaan saaden. Asiakkaan ilmaistessa tyytymättömyytensä palveluun vasta sen päätyttyä hänellä on aina mahdollisuus reklamoida saamastaan palvelusta sekä kirjallisesti että suullisesti. Kirjalliseen reklamaatioon pyritään vastaamaan viikon kuluessa sen saapumisesta, suulliseen puhelimitse, tai mahdollisen toisen henkilön (läheinen, omaohjaaja, sosiaalityöntekijä jne.) välittämänä asiakasta viipymättä puhelimitse ensin tavoitellen, toissijaisesti sähköpostitse/postitse kirjallisesti lähestymällä. Palvelun päättyessä kesken sopimuskauden asiakkaan toivomuksesta siitä raportoidaan viipymättä palvelun maksavalle taholle, ja pyritään järjestämään asian tiimoilta vielä yhteispalaveri, mieluiten kotikäyntinä, palautekeskustelun läpikäymiseksi.

Saatujen palautteiden perusteella palveluita ja toimintatapoja tarkastellaan aktiivisesti, ja pyritään muokkaamaan niitä kaikin mahdollisin keinoin asiakkaita yhä paremmin palveleviksi ja toimivimmiksi. Myös palautteen keräämisen menetelmissä hyödynnetään asiakkaiden, heidän läheistensä sekä yhteistyötahojen havaintoja, ajatuksia, toivomuksia ja kehittämisehdotuksia. Tulevaisuudessa asiakaspalautteissa (niiden keräämistä, analysointia ja kehittämistä koskien) voidaan hyödyntää myös alan opiskelijoita sekä lähettävän/maksavan tahon järjestämiä asiakasraateja, joihin valitaan joukko vapaaehtoisia palveluun osallistuvia asiakkaita.

5. RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

(= *Omavalvontasuunnitelmaan kirjattava kuvaus menettelystä häiattatapahtumien ehkäisemiseksi sekä häiattatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden kirjaamisesta, käsittelystä ja tiedottamisesta*)

5.1. Kuvaus menettelystä, jolla riskit, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan ennakoivasti

Jo lähtökohtaisesti yritykseni perustoimintaa, asiakkaan kohtaamista hänen maaperällään ja luonnossa, yksin työntekijänä, miettimään lähtiessäni olen pyrkinyt huomioimaan mahdollisimman laajalti kaikki ne riskit, joita voi olla tapaamisilla odotettavissa. Keskeisimpinä näistä koen 1) omaa tai asiakkaan henkeä ja terveyttä uhaavat riskitekijät, 2) tapaamisten peruuntuminen, 3) palvelun keskeytyminen ennakoitua aiemmin ja odottamattomasti sekä 4) asiakkaan mahdollisesti kokema negatiivinen palvelukokemus.

5.1.1. Omaa tai asiakkaan henkeä ja terveyttä uhaavat riskit

Tällaisia tekijöitä toiminnassani on mahdollista tulla eteen sekä kotikäynnillä että luonnossa / muissa toimintaympäristöissä oltaessa ja liikuttaessa, mutta myös asiakkaita yrityksen autolla kuljettessa. Siten riskitekijöitäkin löytyy luonnollisesti useita, ja ne voivat yhtä lailla kohdistua sekä minuun työntekijänä että asiakkaisiini, joten yritykselle ja yrittäjälle on otettu sekä lakisäätteiset yritys-, vastuu-, liikenne- ja täyskaskovakuutukset että yrittäjän oma vapaaehtoinen vakuutus. Uhkia/riskejä voivat olla esim. erilaiset tartuntataudit, kotikäynnillä aggressiivinen ja/tai sekavasti/uhaavasti käyttäytyvä asiakas tai hänen luonaan olevat muut henkilöt, asiakkaiden mahdollisesti kotonaan säilyttämät aseet, tiedossa oleva päihiteitä aktiivisesti käyttävä asiakas ja mahdollinen päihitteiden käyttöön tarkoitettu välineistö (esim. neulat), asiakkailla kotona olevat lemmikit (allergiaoireiden puhkeaminen, lemmikkien puremat/raapimat), sekä kodin ulkopuolista toimintaa lähinnä koskien mm. kaatumiset, liukastumiset, hyönteisten/muiden eläinten pistot ja puremat, sairauskohdatukset sekä asiakkaan kodin ulkopuolella liikuttaessa mahdollisesti kohdatut tuntemattomat, vaaraa aiheuttavat muut henkilöt ja tilanteet. Vuoden 2019 lopulla uutena palveluna yrityksessä käynnistettyjen **Brain Relief-hoitojen** (ei ole SOTE-palvelu, eikä siten VALVIRAn alaista toimintaa) osalta minimaalisena riskinä voidaan hoituhuoneella nähdä lähinnä asiakkaan putoaminen hoitopöydältä, kaatuminen, pyörtyminen sekä mahdolliset allergiset reaktiot, sillä muut mahdolliset terveysrajoitteet ja -riskit käydään aina läpi jo ennen hoidon aloitusta, mahdollisuuksien mukaan jo hoitoaikaa varattaessa.

Edellä kuvattuihin riskeihin minun on mahdollista varautua mm. seuraavin toimenpitein:

- hyvällä henkilökohtaisella hygienialla (ennen ja jälkeen kotikäyntien sekä niiden välissä riittävä käsien pesu / desinfiointi ja tarvittaessa vaatteiden vaihto sekä flunssa-aikaan hygienian erityinen huomiointi); kuljettamalla mukana kertakäyttökäsineitä ja desinfiointia käsi-huuhdetta; ruokia yhdessä valmistettaessa varottava mahdollisissa tapaturmissa erityisesti verikontaktiin joutumista, mikäli tiedossa on asiakkaalla oleva erityisen vaarallinen/haitallinen tartuntatauti; ruuanvalmistuksissa ja siivouksissa käytössä on aina vähintään suojakäsineet, tarvittaessa myös suojavaatetusta ja hiukset kiinni sidottuina.
- **Covid-19-pandemia v.2020**, ja sen jälkeen mahdolliset muut vastaavanlaisia rajoitustoimina vaativat epidemiat: toiminnassa seurataan ja noudatetaan aina kulloisiakin valtioneuvoston antamia ohjeita, joiden avulla pyritään turvaamaan yhtäältä asiakkaiden oikeus saada heille myönnettyjä palveluita, ja toisaalta palveluiden toteutus sekä asiakkaiden että työntekijän terveys turvaten. Esimerkiksi kotikäyntejä ei pandemioiden vaikeimpina aikoina toteuteta

lainkaan, vaan tapaamiset toteutetaan joko ulkona, etäyhteyksin tai yrityksen osoittamissa toimitiloissa hengityssuojaimia ja käsidesinfointiainetta käyttäen (sekä työntekijä että asiakas). Rajoitusten kevennyttyä kotikäynteihin siirrytään asteittain niin, ettei kahta kotikäyntiä toteuteta peräkkäin, kotikäynnit voivat kestää kerrallaan vain tunnin, ja niiden aikana vähintäänkin työntekijällä on käytössään sekä hengityssuojain että kertakäyttökäsineet.

- rauhallinen käyttäytyminen (äänen hiljentäminen ja madaltaminen, vähäeleisyys, ei-provo-soiva puhe ja kehonkieli), asiakkaan rauhoittaminen ja avoimen pakoreitin varmistaminen (mahdollisimman varhain), puolustusvalmiuteen tarvittaessa asettautuminen ja itsepuolustustaitojen (sekä henkinen että fyysinen) jatkuva/säännöllinen harjoittaminen (esim. AVEKKI ym. koulutukset), puhelimeen asennetun Suomi112-sovelluksen toimivuuden sekä puhelimen akkuvarauksen varmistaminen (jo ennen tapaamista)
- mahdollisten aseiden säilyttämisestä ja käyttötarpeista keskusteleminen ja sopiminen (suh-teessa valmennukseen) asiakkaan kanssa heti asian tullessa tiedoksi, mielellään jo sopimusta tehtäessä lähettävän tahon läsnä ollessa
- jo asiakkaalle palvelua esiteltäessä ja vielä sopimusta laadittaessa painotetaan sitä, ettei palvelua ole mahdollista toteuttaa, mikäli asiakas on sovitulla tapaamisella päihtynyt, tai läsnä on asiaankuulumattomia henkilöitä, joiden läsnäolon perusteista ei päästä yhteisymmärrykseen
- huumeiden käytöstä tiedettäessä tai sitä epäiltäessä suositetaan tapaamisten toteuttamista asiakkaan kodin ulkopuolella, ja mikäli se ei ole mahdollista kiinnitetään erityistä huomiota kodin siisteyteen / tavaroihin ja pyritään näin välttämään joutumista kosketuksiin mm. eriteisten neulojen, vaatteiden, esineiden tai huumaavien aineiden kanssa.
- lemmikkitalouksissa tapaamisen toteuttaminen pääsääntöisesti kodin ulkopuolella, kotikäynneillä mahdollisesti aggressiivisesti käyttäytyvien lemmikkien kanssa lähikontaktin välttäminen siirtämällä ne toiseen huoneeseen, sekä omien allergialääkkeiden lisäkäyttö tarpeen vaatiessa ja jäykkäkouristusrokotteen voimassaolon varmistaminen; Ennakkoon asiakkaan kanssa asiasta keskustelu ja tapaamisten suunnittelu lemmikit, allergiat ja muut mahdolliset riskit huomioiden.
- luonnossa liikuttaessa pätee samat, yritystoiminnalle tehdyt riskianalyysit niin yksilö- kuin pienryhmätapaamisissakin (kts. esimerkki turvallisuussuunnitelmasta) sillä erotuksella, että yksilötapaamisille ei ole mahdollista ennakkoon laatia ko. laajaa turvallisuussuunnitelmaa, koska alkuperäinen suunnitelma tapaamisten sisällöistä ja toimintapaikoista on kokemuseni mukaan hyvin herkkä muutoksille. Siten ohjaajan omat EA-aidot, niiden päivittäminen, tilanteiden ennakoititaidot sekä mukana kulkeva ensiapuvälineistö ja 112-puhelinsovellus ovat keskeisimmässä roolissa. Talviajan liukkauteen on varauduttu siten, että asiakkaille on tarjolla kaatumisten ennaltaehkäisemiseksi sekä kävelysauvat että kengänpohjan päälle asetettavat nasta-kumipohjalliset. Asiakkailta on luonnollisesti lupa näistä turvavälineistä myös kieltäytyä omalla vastuullaan.
- mahdollisiin muihin (valmennustilanteissa kodin ulkopuolella) ulkopuolisiin henkilöihin ei lähtökohtaisesti oteta kontaktia, tai sen ollessa välttämätöntä asia hoidetaan mahdollisimman nopeasti ja ystävällisesti niin, ettei asiakkaan tarvitse ottaa ko. henkilöön kontaktia.
- mikäli ennakoivat toimet ja omat ensiaputaidot eivät ole tilanteissa riittäviä, hälytetään paikalle EA-henkilöstöä tai poliisi-/muu pelastusviranomainen, luonnossa hyödynnetään Suomi112-sovellusta (ennakkoon ko. sovelluksen sekä puhelimen akkuvarauksen sekä varaakkujen toimivuuksien varmentaminen)
- nk. ”läheltä piti” –tilanteet selvitetään asiakkaiden kanssa henkilökohtaisesti mahdollisimman pian tapahtuneesta, ja järjestetään tarvittaessa kriisiapua. Näistä tilanteista ilmoitetaan

- myös viipymättä / mahdollisimman pian asiakkaiden lähettäville / maksaville tahoille sekä yrityksen vakuutusyhtiöön sieltä saatujen ohjeiden mukaisesti.
- ryhmäpalveluissa (myös sovitusti yksilöasiakkaan kanssa) ruokaa valmistettaessa/tarjottaessa kiinnitetään erityistä huomiota elintarviketurvallisuudesta annettuihin säädöksiin, kuten esim. raaka-aineiden turvallinen ja hygieeninen käsittely, säilytys ja kuljetus (lämpötilat erityisesti), kontaminaatoriskien ehkäisy, käytettävien koneiden/laitteiden ja muiden välineiden turvallisuus sekä toimivuus ja syntyneiden jätteen käsittely. Samalla annetaan em. asioissa asiakkaille tärkeää oppia, jota he voivat hyödyntää monella eri arjen osa-alueella (suunnitelmallinen, ennakoiva, turvallinen, taloudellinen ja ekologinen ajattelu ja toiminta) itsenäisessä elämässään.
 - **Brain Relief-hoidot:** hoitoon tuleville annetaan hoidosta *ennakkotietoja ja valmistautumisohjeita* jo hoitoon tutustuttaessa yrityksen kotisivuilla, sekä välittömästi hoitoaika varattaessa. *Hoitoon saapuessaan* hoidettava täyttää ennen hoidon aloitusta kouluttajayhteisön sitä varten laatiman virallisen *esitietolomakkeen*, jota käydään samalla yhdessä läpi ja varmistetaan, ettei hoidon toteuttamiselle ole mitään esteitä, ja että hoidossa varmasti huomioidaan kaikki mahdolliset hoidettavan esiin nostamat rajoitteet. *Hoidon jälkeen saadut palautteet* huomioidaan keskustellen hoidettavan seuraavilla hoitokerroilla. Itse *hoituhuone* on kalustettu siten, että kaatumisen mahdollisuus esim. kompastumisen vuoksi on siellä käytännössä mahdotonta. *Hoitopöydältä* putoamiset on estetty siten, että hoitopöydälle on levitetty aina puuvillainen lakana liukkautta estämään, ja palvelee myös hygienianäkökulmaa. Lapsille ja muille hyvin lyhyille hoidettaville on hoituhuoneella tarjottavissa *apukoroke*, jonka avulla nousu hoitopöydälle onnistuu ongelmitta. *Tapaturmien ennaltaehkäisemiseksi* hoidettavia ohjataan aina nousemaan hoitopöydälle ja siitä erityisesti hoidon jälkeen myös laskeutumaan rauhallisesti ensi istuen, ja *vettä* hoidettavalle tarjoten, jolloin myös ennaltaehkäistään samalla pyörtymisiä mahdollisten verenpaineen heittelyiden vuoksi. Hoituhuoneella on lisäksi aina hoidettaville tarjottavissa *sokeri- ja suolapitoista* syötävää, mikäli tarve näin vaatii. Ennen hoidon aloitusta hoidettavalle muokataan *mahdollisimman hyvä ja miellyttävä asento (pää, jalat, lantio)* hoitopöydällä, ja tämä tarkistetaan huolella sekä korjataan asentoja/pöydän säätöjä tarvittaessa niin kauan, että hoito voidaan varmuudella turvallisesti aloittaa. *Hygieniasta* on huolehdittu siten, että hoitaja käyttää aina ennen hoitoa ja hoidon jälkeen käsidesinointiainetta, ja myös hoitopöytä puhdistetaan aina hoidon päätyttyä, sen suojaamattomilta osilta, desinfiointisuihkeella. Hoitopöydälle levitetty lakana vaihdetaan aina hoitojen välissä ja pestään yrityksen kotiosoitteessa. ***Toiminta pandemioiden aikana, kts. kohta Covid-19 -pandemia v.2020.** *Tuoksuttomuudesta* pyritään hoituhuoneella huolehtimaan käyttämällä ainoastaan tuoksuttomia puhdistus- ja pyykinpesuaineita, jotka on varustettu sekä ympäristö- että allergiattomuuden varmistavalla merkillä. Hoituhuoneella ei myöskään käytetä minkäänlaisia parfyymeja (poikkeuksena hoidettavat itse, joiden tuoksuttomuutta ei voida 100%:sti varmistaa), huonetuoksujia, eteerisiä öljyjä eikä aitoja kynttilöitä, vaan tunnelman luojina käytetään patterillisia kynttilöitä. Hoitajan käyttämät käsivoiteet ovat myös allergiatestattuja ja tuoksuttomia. *Muut mahdolliset allergiaoireiden aiheuttajat* on pyritty minimoimaan mm. huomioimalla synteettisistä kuiduista oireita saavat henkilöt; Heille on hoituhuoneella tarjolla vaihtoehtoina useampia eri materiaaleista valmistettuja peitteitä sekä puhtaita sukkia (myös bambusta) lainattavaksi hoidon ajaksi. *Äänilyiherkkyydet* huomioidaan aina ennen hoidon aloittamista varmistamalla, että hoidossa käytettävä musiikki on voimakkuudeltaan hoidettavalle miellyttävä.

5.1.2. Tapaamisen peruuntuminen

Asiakkaalle kerrotaan jo ennakoiden palveluita esiteltäessä sekä vielä sopimusta palvelusta laadittaessa sopimusehdot, eli toimintatavat (sekä asiakkaan että valmentajan taholta) ja aikaraja tapaamisten perumisten suhteen. Asiakkaan peruessa tapaamisen ennakkoon tarjotaan hänelle uutta aikaa mahdollisimman nopeasti, yhdessä sopien. Mikäli asiakas EI kuitenkaan peru tapaamista sovitun mukaisesti ennakkoon, eikä ole paikalla valmentajan mennessä sovitusti asiakkaan luokse, tavoittelee valmentaja asiakasta välittömästi puhelimitse asiakkaan ilmoittamista numeroista ja pyrkii selvittämään tilanteen heti asiakkaan kanssa. Ellei asiakasta tavoiteta saaduista numeroista, lähetetään hänelle ennalta sovitun mukaisesti joko tekstiviesti, WhatsApp-viesti tai/ja sähköpostiviesti, jossa pyydetään asiakasta ottamaan yhteyttä viipymättä. Mikäli asiakkaalta ei saada vastausta saman päivän aikana, tavoitellaan häntä uudelleen heti seuraavana päivänä em. kuvatuin keinoin. Ellei asiakasta edelleenkään useista yrityksistä huolimatta tavoiteta, otetaan yhteyttä lähettävään tahoon ja sovitaan asiassa etenemisestä sekä tarvittaessa palvelun keskeyttämisestä. Tällöinkin asiakkaalle tästä ilmoitetaan em. viestien avulla, ellei häntä puhelimitse tavoiteta. Liian myöhään peruttetuista ja asiakkaan kokonaan käyttämättä jättämisistä tapaamisista laskutetaan asiakasta sopimuksen mukaisesti. Laskuttamatta jättäminen on mahdollista ainoastaan nk. ”force-majure” –syistä ja riittävän päteväksi katsotulla (lääkärin)lausunnolla.

Mikäli asiakas vastaavasti on tapaamiselle mentäessä selvästi päihtynyt tai huomattavan sekava / aggressiivinen, tai paikalla on muita, ei ennalta tiedossa olleita henkilöitä, jotka eivät suostu paikalta poistumaan, todetaan tapaaminen peruuntuneeksi ja uutta aikaa tarjotaan asiakkaalle seuraavina lähipäivinä tilanteen rauhoituttua. Asiakkaan kanssa käydään ko. tilanne läpi rauhallisesti neuvotellen heti seuraavalla tapaamiskerralla ja muistutetaan samalla, että tilanne ei voi toistua, ja että asiasta on kerrottu jo palvelua hänelle tarjottaessa ja sopimusta laadittaessa (näin myös aina toimitaan, ja lukee sopimusehdoissa, jotka käydään jokaisen asiakkaan kanssa henkilökohtaisesti läpi). Näistä käynnistä veloitetaan myös sopimuksen mukaisesti.

Palvelun tuottajan eli valmentajan ollessa itse estynyt tapaamisesta – ts. on sairastunut itse äkillisesti, muun valmentajan välitöntä reagointia vaativa läheisen akuutti sairastuminen/onnettomuus/kuolema tai ajoneuvon/muun kulkuyhteyden pettäminen ennen tai kesken ajon – ilmoittaa hän tästä viipymättä asiakkaalle / asiakkaille (ryhmäpalvelut) ja pyrkii mahdollisuuksiensa mukaan tarjoamaan hänelle / heille uutta, korvaavaa aikaa, mahdollisimman nopeasti. Mikäli kyseessä on odotettavasti pidempikestoinen valmentajan poissaolojakso ilmoittaa hän tästä kaikille asiakkaalleen suoraan, sekä lisäksi maksaville ja lähettävälle taholle sopien tarvittaessa samalla mahdollisista korvausmenettelyistä.

5.1.3. Palvelun keskeytyminen ennakoitua aiemmin ja odottamattomasti

Asiakkaasta johtuva syy voi olla tässä tapauksessa joko asiakkaan katoaminen (ei tavoitettavissa millään sovitulla keinoilla eikä antamiensa yhteystietojen kautta) tai oma ilmoitus, ettei halua palvelua enää jatkettavan. Ensimmäisessä tapauksessa toimitaan, kuten jo aiemmin edellisessä kohdassa 1.2. ”Tapaamisen peruuntuminen”, kun asiakasta ei tavoiteta. Jälkimmäisessä tapauksessa niin ikään pyritään asiakkaan kanssa käymään tilannetta ja hänen asiakaskokemustaan läpi joko kasvotusten tai sovittuja yhteydenpitokanavia käyttäen, sekä tarjotaan hänelle mahdollisuutta jättää palautteensa kirjallisesti joko suoraan valmentajalle tai maksavan tahon omatyöntekijänsä kautta. Näillä keinoin, sekä maksavaa tahoa ajoissa tilanteesta tiedottamalla, pyritään välttämään toisaalta hukkakäyntejä

mutta myös niistä aiheutuvia kustannuksia maksavalle taholle tai asiakkaalle itselleen, pahimmillaan myös perintätoimia. Tilanteen toistuessa palvelu keskeytetään asiasta yhdessä palvelun tilaajan kanssa sopien ja asiakasta keskeytymisestä informoiden.

Mikäli kyseessä on ryhmäpalvelu, jossa yksittäinen asiakas on ollut osallisena, ilmoitetaan muulle ryhmälle ainoastaan ko. jäsenen poistuminen ryhmästä, ei syitä (asiakas voi halutessaan ilmoittaa syynsä ryhmälle itse). Samalla todetaan ryhmän jatkavan toimintaansa ennalta sovitusti. Mikäli kyseessä on vakavampi tilanne (esim. onnettomuus, tapaturma tai kuolemantapaus), joka on tapahtunut ryhmäpalvelun aikana, järjestetään koko ryhmälle tarvittavaa kriisiapua välittömästi tapahtuman jälkeen, ja varmistetaan myös tarvittava myöhempi kriisiapu/jälkipuinti sitä haluaville/tarvitseville. Tämä myös siinä tapauksessa, että kyseessä olisi yksittäisen ryhmän jäsenen poistuminen kuoleman kautta. Tässä tapauksessa asiasta keskustellaan tarkoin ja harkiten ko. asiakkaan lähettävän tahon sekä mahdollisuuksien mukaan hänen läheistensä kanssa ja arvioidaan, mitä ja miten asiasta muuta ryhmää informoidaan. Ryhmäpalvelu viedään kuitenkin päätökseen suunnitellusti ja yhdessä jatkotapaamisia uudelleen muun ryhmän kanssa suunnitellen. Ryhmäläisille suodaan silti mahdollisuus niin halutessaan keskeyttää ryhmäpalvelu omalta osaltaan, jolloin asiasta järjestetään yhteistapaaminen ko. asiakkaan ja hänen lähettävän tahonsa / maksavan tahonsa kanssa.

Palvelun tuottajasta, eli valmentajasta johtuvan syyn tullessa kyseeseen toimitaan myös, kuten em. kohdassa 1.2. ”Tapaamisen peruuntuminen”, valmentajan ollessa estynyt. Mitä pidemmästä poisaolojaksosta on kyse ja se on tiedossa/arvioitavissa ennakkoon, sitä enemmän asia vaatii reagointia: kaikkien palvelussa/palveluissa olevien asiakkaiden ja maksavien/lähettävien tahojen informointi ja korvausmenettelyistä, laskutuksista, loppulausuntojen toimittamisesta ja asiakaspalautteen keräämisestä sopiminen.

5.1.4. Asiakkaan kokema negatiivinen palvelukokemus.

Asiakkailta kerätään palautetta suullisesti aina yksittäisistä palveluista heti niiden päättyessä sekä säännöllisin väliajoin pidempikestoissa valmennuksissa, sekä kirjallisesti aina palvelun päätyttyä. Kirjallisten palautteiden keräämisessä käytetään aina asiakaskohtaista harkintaa esim. kielelliset erityisvaikeudet ja kehitysvammaisuus huomioiden. Asiakkaille kerrotaan mahdollisuudesta lähettää palautetta aina niin halutessaan myös sähköisesti yrityksen nettisivujen kautta, sähköpostitse tai viestien välityksellä. Kaikkiin palautteisiin pyritään vastaamaan pikimmiten, kuitenkin viimeistään 1-3 päivän sisällä palautteen saapumisesta. Avoimesti keskustellen, asiakkaita hienotunteisesti kohdaten ja kohdelleen sekä em. keinoja hyödyntäen pyritään turvaamaan jokaiselle asiakkaalle mahdollisimman positiivinen ja turvallinen palvelukokemus. Mikäli tässä ei kuitenkaan onnistuta, pyritään kuitenkin jokaisen asiakkaan kohdalla heidän kokemansa negatiiviset kokemukset käymään läpi tavalla tai toisella ja mahdollisimman tarkkaan niin, ettei heille jäisi mitään pysyvää negatiivisia tunteita herättävää kokemusta tai epäselvyyksiä asiansa suhteen. Tämän kaltaisia asiakaskokemuksia kohdattaessa asiat käydään läpi myös maksavan/lähettävän tahon kanssa avoimesti ja rehellisesti, mutta samalla hienotunteisesti ja asiallisesti keskustellen. Toivomuksena kaikille tahoille on myös muutostoiveiden ja kehittämisajatusten esittäminen joko suullisesti heitä tavattaessa tai puhelimitse keskusteltaessa, tai sitten kirjallisen palautteen kautta.

(Lisätietoa tästä saatavilla mm. : STM:n julkaisuja 2011:15: Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuussuunnittelijoille: http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1571326)

6. HENKILÖSTÖ

GW-palvelut on yhden naisen yritys, jonka ammatillisen taustan ovat aluevalvontaviranomaiset (Kuopio ja Siilinjärvi) sekä Itä-Suomen AVI tarkistaneet ja hyväksyneet ilmoitusmenettelyn yhteydessä. Sosiaali- ja ohjelmopalveluita tuottavana yrityksen toimitusjohtaja ja samalla yrityksen tois- taiseksi ainoa työntekijä on VALVIRAn laillistama sosionimi (AMK), ammatillisina täydennys- ja lisä- koulutuksinaan lisäksi ADHD-/Neuropsykiatrinen valmentaja, GreenCare-perusopinnot sekä luonto- ohjaajan ja hotelli- ja ravintolaesimiehen tutkinnot. Em. koulutusten myötä toimitusjohtajalla on suoritettuna mm. Hygieniosaamis-koulutus (ent.hygieniapassi), Matkailualan turvallisuuspassi, EA1- ja EA2 –koulutukset sekä Anniskelupassi.

Henkilöstön lisääminen ei tule olemaan ajankohtaista toiminnan alkuvuosina, joten henkilöstöasioi- den kehittämissuunnitelmaakaan ei toistaiseksi ole tarkoituksenmukaista laatia. Ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitämisestä sekä osaamisen johtamisesta vastaa toimitusjohtaja valmentajana yksin omalta kohdaltaan. Tavoitteena on jatkossa myös hankkia mahdollisuuksien mukaan ulkopuo- lisen työnohjaus sekä etsiä palvelutuotantoon parhaiten soveltuvia täydennyskoulutuksia.

7. TOIMITILAT LAITTEET JA TARVIKKEET

GW-palveluilla ei toiminnan alkuvaiheessa ole toimitiloja lainkaan, koska luontolähtöisen toiminnan yhtenä keskeisenä periaatteena on viedä toiminta mahdollisimman pitkälle asiakkaiden lähiluon- toon palveluiden toimialueella (Kuopio ja Siilinjärvi). Muutoin tarjottavat yksilövalmennuspalvelut tapahtuvat asiakkaiden omissa luontaisissa toimintaympäristöissä, pääsääntöisesti heidän koto- naan. Vuoden 2019 lopulla / viimeistään 2020 alussa yrityksen palveluvalikoiman kasvaessa Brain relief-hoidoilla tulee yrityksen käyttöön hoituhuone Kuopiossa osoitteessa Mäkikatu 8b, Eloisa ART- yrityksen alivuokralaisena. Kyseisen yrityksen toimesta tiloissa on tehty tarvittavat lakisääteisen vi- ranomaistarkastukset ennen tilojen käyttöön ottamista. Yhteiskäytössä ko. tiloista tällä yrityksellä ja GW-palveluilla on eteinen ja WC. Tietoturvan takaamiseksi GW-palveluiden asiakasrekisteriä säi- lytetään yrityksen kotiositteessa tietoturvallisesti lukitussa kassakaapissa. Lisätietoa GW-palvelui- den tietoturva-asioista voi lukea yrityksen internet-sivuilta kohdasta ”Tietosuojaaseloste”.

Toimintaan soveltuvia tiloja aletaan etsiä siinä vaiheessa, kun tilauksia pienryhmäpalveluille alkaa syntyä ja tarve pysyvämille ryhmätiloille on ilmeinen. Tilat tullaankin siksi tuossa vaiheessa valit- semaan niin, että ne mahdollistavat sekä toiminnallisten pienryhmien toteuttamisen että yksilöoh- jaukset. Tällöin tilat jo itsessään tarjoavat asiakkaille mahdollisuuden osallisuuden ja vertaistuen ko- kemiseen. Tiloissa tulee olla mahdollista WC:n käyttöön ja pienimuotoisten kahvitusten järjestämi- seen (vähintään pieni keittotila/-syvennys). Yrityksen toimitusjohtaja vastaa yksin kaikesta toimin- taan liittyvästä siivouksesta, jäte- ja pyykkihuollosta sekä elintarviketurvallisuudesta, antaen samalla neuvontaa ja esimerkkiä ympäristöystävällisestä toiminnasta ja jätteiden käsittelystä (esim. luonto- retkillä jätteet tullaan lajittelemaan jo luonnossa, ja tupakoitsijat vastuutetaan keräämään itse tum- pit lasipurkkiin luontoon heittelyn sijaan). ***Vuoden 2020 alusta alkaen Brain Relief-hoitoja Metsä- hoitolassa tehtäessä voidaan sekä tätä yksittäistä tilaa että tilan vuokranen Eloisa ART:n muuta tilaa käyttää myös valmennustapaamisiin, tarpeen ja mahdollisuuksien mukaan vuokranantajan kanssa erikseen sopien.***

Tilojen valinnassa tullaan erityistä huomiota kiinnittämään tilojen sisäilman laatuun, turvallisuustekijöihin (mm. paloturvallisuustekijät - palovaroittimet, poistumisreitit, ulko-oven ja ikkunoiden sijoittelu sekä lukitus jne.), sijaintiin asiakkaan ja lähiluonnon näkökulmasta, tilat suunniteltujen toimintojen toteutuksen kannalta sekä asiakkaiden yksityisyyden suojan toteutumisen näkökulmasta (esim. toimitilojen ikkunoiden sijoittuminen ja näkösuojat kaduille). EloisaART:n alivuokralaisena käyttöön otetun tilan mahdolliset sisäilmaongelmat on pyritty sulkemaan pois asiaa ennakoiden, viettämällä tiloissa sisäilman laadun varmistamiseksi yksi vuorokausi (yön yli) ennen vuokrasopimuksen laatimista. Mahdollisista myöhemmin ilmenevistä ja asiakkaiden raportoimista kosteus- ja/tai muista sisäilma-haitoista ja niiden mittaustarpeista raportoidaan viipymättä vuokranantajalle, huoneiston omistajalle sekä kiinteistönhuollolle, jotta tarvittaviin toimenpiteisiin voidaan ryhtyä viipymättä. Toimitusjohtajana tulen olemaan tarvittaessa myös yhteydessä asiasta vastaaviin terveysviranomaisiin sekä aluehallintovirastoon.

Koska yritykseni ”toimitilana” toimii usein lähiluonto, on minulla valmentajana/luonto-ohjaajana aina valmennustapaamisilla mukana pieni ensiapuvälineistö, pidemmällä luontoretkillä laajempi tarvikkeisto sekä sammutuspeite ja vettä. Tulevaisuuden toimitiloissa tullaan huolehtimaan myös siitä, että tiloissa on riittävän ensiapuvälineistön lisäksi palo- ja pelastusviranomaisten edellyttämä sammutusvälineistö, palovaroittimet sekä opasteet pelastusteistä. Muutoin yritykseni tarjoama palvelutoiminta ei edellytä terveydenhuollon laitteistoa tai tarvikkeita. Luontoretkille tullaan laatimaan vakuutusyhtiöiden palveluntuottajilta edellyttämät turvallisuussuunnitelmat, joista retkillä on aina asiakkaiden nähtäväksi annettavissa ko. retkeä varten laadittu suunnitelma (kts. malliesimerkki liitteenä). Muutoin suunnitelmia ei pidetä julkisesti nähtävillä, koska suunnitelmat päivitetään aina jokaiselle tapahtumakerralle erikseen. Lisäksi toiminnan ja suunnitelmien tueksi tullaan aina tarvittaessa, tilanteesta ja asiakkaiden tunnettuudesta riippuen keräämään osallistujilta ennakkoon suppea terveystieto-lomake. Kaikkia asiakkaiden henkilökohtaisia, tunnistetietoja sisältäviä tietoja tullaan käsittelemään ja säilyttämään uusimpien tietoturvaohjeistusten ja –lakien mukaisesti, joista tarkempi kuvaus löytyy yrityksen internet-sivustolta kohdasta ”Tietosuojaseloste”. Samat tiedot on ilmoitettu AVI:lle sen edellyttämässä rekisteröinti-ilmoituksessa, kuten myös tämän omavalvontasuunnitelman ensimmäinen versio lain edellyttämässä ajassa yritystoiminnan alkamisesta.

Koko palvelutoiminnan sekä tulevaisuuden toimitilojen ja siellä olevien laitteiden turvallisuudesta ja mahdollisten vaaratilanteita koskevien ilmoitusten sekä laitteisiin liittyvien määräysten noudattamisesta vastaan toistaiseksi yksin GW-palveluiden toimitusjohtajana. Siten yrityksen vastuunkäijän yhteystiedot ovat myös samat, kuin yrityksestä ja sen toimitusjohtajasta annetut tiedot. Mitään erillistä toimitiloja, laitteita ja tarvikkeita koskevaa kehittämissuunnitelmaa ei toiminnan alkuvaiheessa ole tarkoituksenmukaista laatia. Lähinnä ohjatuilla luontoretkillä toimintaan käytettävien välineiden ja laitteiden turvallisuus (esim. puukkojen terävyys, retkikeittimien puhtaus/hygienia, kaasupullojen ja polttoöljypullojen eheys, kylmälaukkujen kylmänsäilytyskyky jne.) ja toimivuus tullaan tarkistamaan aina sekä ennen että jälkeen retkien toimitusjohtajan toimesta.

8. ASIAKASTURVALLISUUS

Asiakasturvallisuuden varmistamiseksi ja kehittämiseksi riskianalyysit on tehty mahdollisimman tarkasti ja kerrottu jo aiemmin kohdissa 5 ja 7, jossa on käyty läpi välittömään asiakastyöhön liittyviä turvallisuuteen liittyviä riskejä, sekä huomioitu myös mahdollisesti tarvittava tilanteiden jälkiselvittely ja kriisiapua. GW-palveluiden asiakaskunnassa olevien liikuntarajoitteisten, kehitysvammaisten ja muita erityispiirteitä omaavien asiakkaiden kohtaamisessa, erityisesti luontoretkillä (yksilöt

ja pienryhmät) tulen kiinnittämään erityisen tarkasti huomiotani sekä asiakkaiden henkiseen että fyysiseen turvallisuuteen, näihin liittyvien turvallisuustekijöiden ja riskien ennakointiin sekä asiakkaiden ilmaisemiin kokemuksiinsa näihin liittyen. Ja edelleen, asiakasturvallisuudesta vastaan itse yrityksen toimitusjohtajana ja käytännön arjen valmentajana. ***(EloisaART:lta vuokratun hoitotilan ja yhteisten tilojen osalta asiakasturvallisuuteen on viitattu jo aiemmissa kohdissa.)***

9. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

(= tarkempi kuvaus asiakkaan ohjauksesta, neuvonnasta ja palveluntarpeen arvioinnista, palvelusopimuksen/hallintopäätöksen ja palvelu/asiakassuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä sekä asiakkaan osallistumisesta päätöksentekoon.)

Koska valtaosa GW-palveluiden asiakkaista ohjautuu palveluihin joltain tietyltä lähettävältä taholta, joissa heidän asiakkuutensa jatkuu palvelun ajan muutoinkin, on heidän palvelutarpeensa yleensä jo tarkoin selvitetty ja arvioitu parhaimmillaan yhdessä asiakkaan kanssa siten, kuin palvelutarpeen arvioinnista sosiaalihuoltolaki ja sen asetukset määrittävät. GW-palveluiden asiakkuuteen ohjautuessaan asiakas on itse aina läsnä ensimmäisessä tapaamisessamme, jossa arvioidaan yhdessä GW-palveluiden hänelle tarjoamien palveluiden soveltuvuutta ja oikea-aikaisuutta, jollei asiasta ole lähetävä taholla asiakkaan kanssa erikseen muuta sopinut; Esim. asiakkaan luvalla lähettävä taholla ottaa yhteyttä GW-palveluihin ja sopii palvelun aloittamisesta ja antaa asiakkaan yhteystiedot, jonka jälkeen varsinaisesta valmennuksen aloituksesta sovitaan suoraan asiakkaan kanssa. Näin ollen asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa myös saamaansa palveluun ja sille asetettuihin tavoitteisiin sekä oikeus myös päättää, ottaako tarjotun palvelun vastaan vaiko ei. Ensitapaamisella asiakkaalle kerrotaan lyhyesti arjen esimerkkejä hyödyntäen, mitä kaikkea tarjottava valmennuspalvelu voi pitää sisällään (kts. tarkempi kuvaus sivuilla 3-4). Tätä edeltävästi asiakas on yleensä jo saanut esitietoja GW-palveluista omatyöntekijänsä kautta, mm. yhteistyötahoille toimitetun palveluesitteen muodossa. Ensitapaamisella asiakkaan on vielä mahdollisuus perehtyä ko. esitteeseen, mikäli hänelle ei sitä ole aiemmin annettu. Lisäksi asiakkaalle annetaan tiedoksi yrityksen internet-sivusto, jota hänen on mahdollista tutkia omatoimisesti aina niin halutessaan ja esittää tarvittaessa palveluista tarkentavia lisäkysymyksiä.

Asiakkaalle muistutetaan aina, ettei yritys ole vakuuttanut häntä valmennuksen ajalle, ja että hänen hallussa olevista rahavaroista, avaimista ja muista henkilökohtaisista tavaroista vastaa aina asiakas itse. Tämä tieto annetaan myös ryhmäpalveluissa oleville asiakkaille muilta osin samalla tavalla, paitsi vakuutusten osalta: ryhmäpalveluissa asiakkaat on vakuutettu yrityksen kautta, koska kyseessä on valtaosin luontoliikkumisen kautta toteutettava, säännönmukaisesti ja rajattuna aikana kokoontuva palvelutapahtuma, jossa myös käytännön riskit tapaturmille ovat korkeammat ja ryhmätapaturmavakuutuksen ottaminen on useimmiten yksi palvelun toteuttamisen edellytys.

Päädyttäessä sopimaan valmennuksen aloittamisesta asiakkaalle kerrotaan keskeiset, häntä koskevat asiat tietoturvaan, sopimusehtoihin, palvelun seurantaan, palvelunaikaiseen yhteydenpitoon ja palvelun laskuttamiseen liittyen. Sopimukseen kirjataan tarkemmat tiedot yhdessä asiakkaan ja hänen omatyöntekijänsä kanssa siten, että myös palvelulle asetetut tavoitteet tulevat kirjatuksi mahdollisimman asiakaslähtöisesti ja realistisesti. Näin asiakas on koko ajan itse mukana hänelle suunniteltavan ja tuotettavan palvelun arvioinnissa ja myös toteutuksessa jatkossa. Asiakkaan omaa vastuuta, osallisuutta ja motivaatiota yhteiseen työskentelyyn palvelun käytännön toteutuksessa ko-

rostetaan jo heti tässä tapaamisessa, ja siitä muistutetaan tarvittaessa myös palvelun edetessä. Asiakkaan oma ymmärrys siitä, että onnistuneen palvelun ja palvelukokemuksen sekä koko valmennuksen käytännön toteutumisen kannalta hänen omalla aktiivisuudellaan, asenteellaan, palautteenannolla ja mahdollisilla muutostoiveillaan on tässä erittäin keskeinen rooli.

Asiakkaalla on luonnollisesti hänelle perustuslain 7§:n ja 10§:n sekä asiakaslain 8-10 §:n suomat oikeudet yksityisyyteen, intymiteettisuojaan, henkilökohtaiseen vapauteen ja koskemattomuuteen, jotka toimivat myös pohjana asiakkaalle tuotettua palvelua, arjen käytännön toimintoja ja niiden toteutusta jo suunniteltaessa ja asiakasta niissä kuultaessa. Asiakkaalle on siten aina runsaasti tarjolla erilaisia vaihtoehtoisia tapoja lähestyä hänen asettamia tavoitteita ja niiden toteutustapoja, eikä häntä siten missään vaiheessa pakoteta asioihin, joista hän suoraan kieltäytyy, tai joita kohtaan hänestä on aistittavissa hyvin voimakasta ahdistusta, sanatonta vastarintaa tai välttämiskäyttäytymistä. Tällaisissa tilanteissa asiakasta kuitenkin rohkaistaan ko. asioista keskustelemaan ja niiden kohtaamista työstämään, joko yhdessä valmennustapaamisilla tai kannustamalla ja ohjaamalla asiakasta hoitavalle taholle niiden kanssa.

Omavalvontasuunnitelmissa yleisesti mainittujen rajoitteiden ja pakotteiden käyttö vältetään kokonaan jo sillä, että palvelu on asiakkaalle täysin vapaaehtoista, ja lisäksi kohtaamalla asiakkaat heidän ”omalla maaperällä”, omassa toimintaympäristössään erityisellä kunnioituksella ja heidän osoittamaa halua vastaanottaa tukipalvelua ja apua arvostavalla työotteella ja käytöksellä. Toiminnan estävät tekijät käydään aina läpi asiakasta ensimmäisellä kerralla heidän omien vastuutyöntekijöidensä kanssa tavattaessa. Tällaisia toimintaa/valmennuksen estäviä tekijöitä ovat mm. asiakkaan päihtymystila, aggressiivisuus sekä muiden, asiaan kuulumattomien henkilöiden läsnäolo valmennushetkellä. Mikäli tällaista ilmenee, todetaan tilanne asiakkaalle rauhallisesti ko. ajankohtana, ja raportoidaan erityistilanteesta (myös ns. läheltä-piti –tilanteet) asiakkaan vastuutyöntekijälle niin pian, kuin mahdollista puhelimitse tai sähköpostitse, sekä kirjataan tilanne lyhyesti asiakkaan asiakirjoihin yrityksen asiakasrekisteriin. Vakavammassa tapauksissa asiasta tehdään ilmoitus yrityksen vakuutusyhtiöön, elintarvikkeisiin ja niihin liittyviin hygieniaepäkohtiin liittyen paikalliselle elintarvikevalvonta- ja tarkastusviranomaisille.

Mikäli asiakas raportoi viranomaisille, vastuutyöntekijälleen tai yrityksen toimitusjohtajalle suoraan kokemastaan epäasiallisesta tai loukkaavasta kohtelusta, pyritään asia käsittelemään kasvotusten tapaamalla mahdollisimman pian, epäkohtien tultua ilmi. Tuolloin asiakkaan on mahdollista pyytää paikalle mukaan valitsemansa tukihenkilö, ja toimitusjohtajalla vastaavasti asiakkaan oma vastuutyöntekijä objektiivisena tarkkailijana, virhetulkintojen välttämiseksi. Asiakkaalla on tämän lisäksi silti aina oikeus valittaa asiasta ylemmille viranomaistahoille, mikäli hän kokee, ettei tule asiassaan kuulluksi eikä asia ratkea hyvässä yhteisymmärryksessä. GW-palveluiden tarjoamien sosiaalisen kuntoutuksen palveluiden perustuessa pääsääntöisesti ostopalvelusopimukseen, tulee asiakkaan tehdä asiasta muistutus palveluiden järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle (Valviran ohje 8:2010), eli Kuopiossa esim. aikuissosiaalityön ylimmälle esimiehelle (palvelualuejohtaja) tai suoraan toimialueen valvontaviranomaiselle (Kauko Pursiainen). Siilinjärven kunnassa vastaavat henkilöt, joille muistutukset suositellaan kohdennettavan, ovat Minna Pitkänen ja Seija Leppänen.

Asiakassuhteen/valmennusjakso päättymisen lähestyessä asiakasta informoidaan siitä muutamaa viikkoa / tapaamista aiemmin, ja kerrotaan tuossa vaiheessa jäljellä olevien valmennustuntien määrä, mahdollisen verkosto-/hoitoneuvottelun tuleva ajankohta sekä asiat, jotka tullaan kirja-

maan valmennuksesta laadittavaan loppulausuntoon / -yhteenvedoon. Mikäli valmennussuhde joudutaan päättämään suunniteltua aiemmin joko asiakkaasta johtuvista syistä (toistuvat perumattomat aikavaraukset, em. valmennustyöskentelyn estävät tekijät, asiakkaan ”katoaminen” tmv.) tai yrityksen toimintaa rajoittavista yllättävistä tekijöistä johtuen, tullaan asiasta viipymättä raportoitmaan asiakasta itseään sekä hänen vastuutyöntekijäänsä, ensi sijassa puhelimitse tavoitellen, toissijaisesti sähköpostin tai kirjepostin välityksellä. Muutoinkin asiakkaalle tarjotut palvelut tullaan aina suunnittelemaan yhdessä asiakkaan ja hänen vastuuvirkailijansa kanssa, asiakkaan itsemääräämisoikeutta, yksityisyyttä ja erityisyyttä sekä toiveita/tavoitteita kunnioittaen ja kuullen. Tämä pätee myös palvelu toteuttamisen aikana erikseen sovittavilla väli- ja loppuarviointitapaamisilla. Mikäli palveluita toteutetaan asiakkaille jatkossa myös palvelusetelin kautta, tullaan yhdessä asiakkaan vastuuvirkailijan kanssa huolehtimaan siitä, että asiakas saa kaiken hänelle kuuluvan kuluttajasuojaa koskevan tiedon heti palvelun alkaessa, mieluummin jo sitä ennen palvelusuunnitelmaa/-sopimusta laadittaessa. Asiakkaan asemaa ja oikeuksia, niihin liittyviä säädöksiä ja näiden toteutumista tullaan seuraamaan ja tarkastelemaan jatkuvasti palvelutoiminnan edetessä, osana sen kehittämis- ja laajentamistyötä.

10. PALVELUN ASIAKASTYÖN (TOIMINNAN) LAADUN VARMISTAMINEN

GW-palveluiden tarjoamat palvelut viedään aina, kuten jo aiemmin todettua, ensisijaisesti asiakkaan kotiin ja hänelle luontaisiin toimintaympäristöihin, eli ne räätälöidään aina asiakkaiden tarpeita vastaaviksi ja heidän toiveitaan kuunnellen. Toiminnassa hyödynnetään monipuolisesti erilaisia toiminnallisia menetelmiä ja GreenCare –ideologiaa - suomalaista luontoa ja sen voimaannuttavia, eheyttäviä elementtejä. Luontoliikumisessa huomioidaan aina asiakkaiden fyysinen ja psyykinen toimintakyky, ja luontoon lähteminen suunnitellaan aina etukäteen asiakkaiden kanssa. Asiakkaita kannustetaan näin positiiviseen ajatteluun suhteessa raittiin ulkoilman kohtaamiseen ja ilmaan lempeään liikkumiseen omien voimavarojen mukaan. Lähiluontoa voi siten olla vaikka oman pihapiirin nurmialue, pihapenkki tai muu kodin viereinen kaupunkiluonto, jossa voidaan käydä läpi valmennuksellisia keskusteluita ja harjoituksia. Samalla asiakkaita rohkaistaan myös suuntatutumaan vähitellen muuhun kodin ulkopuoliseen, heidän toimintakykyään tukevaan harrastus- ja viriketoimintaan, joiden kautta mahdollistuu edelleen asiakkaiden osallisuuden ja sosiaalisten tilanteiden kokeminen sekä vuorovaikutuskokemusten lisääntyminen elämässä.

Asiakkaiden kanssa käydään jatkuvaa keskustelua ja yhteistä pohdintaa siitä, millaisia muutoksia valmennustapaamiset luontoyhteydessä heissä saavat aikaan ja onko heille tästä lähestymistavasta merkittävää hyötyä. Näin saadaan koko GreenCare-lähtöisestä kuntouttavasta työtteestä myös tärkeää kokemustietoa, jonka perusteella työtä on mahdollista koko ajan kehittää ja tehdä työtettä tunnetummaksi. Myös niille asiakkaille, joille liikkuminen luonnossa ei ole aina mahdollista, tuodaan luonto muilla tavoin eri elementein lähelle (esim. kuvatyöskentely, tuoksut), ja mahdollistetaan heille tätä kautta luonnon voimaannuttavat kokemukset. Asiakkaiden omia lemmikkejä voidaan hyödyntää tässä myös nk. eläinavusteisen terapeutin kohtaamisen ”työvälineenä” ja havainnoinnin kautta. Myös näistä kokemuksista käydään aina tapaamisten päättyessä palautekeskustelu. Keskeisessä asemassa on aika asiakkaan OMA kokemus saamistaan hyödyistä tai haitoista ja mahdollisista itse kokemistaan muutoksista palvelun aikana ja sen myötä.

Käytännöstä saatujen palautteiden ja kokemusten kautta voidaan näin tehdä jatkuvaa toiminnan laadun arviointia, jonka lisäksi palautetta saadaan myös lähettäviltä/maksavilta tahoilta heidän

omien arviointimittareidensa kautta yhteisissä keskusteluissa. Näin olleen päivittäisen ja myös tulevan toiminnan kehittämisessä kaikki em. palautteet ja asiakaskokemukset ovat erittäin keskeisessä roolissa ja arkityön käytännön muokkaustyön olennainen työkalu. Lisäksi toiminnan edetessä asiakailta kerättävät niin kirjalliset kuin sähköisesti verkossakin annettavat palautteet (sekä yksilö- että ryhmäpalveluasiakkaat ja myös lähettävät tahot) mahdollistavat sekä asiakaskunnan että itse toiminnan kehittymisen seurannan ja vertailun myös pidemmällä aikavälillä. Palautetta antaessaan asiakkaan on mahdollista vielä kertaalleen pysähtyä itse pohtimaan, millaisia muutoksia hänessä itsesään ja omassa elämässään sekä luontosuhteessaan hän on palvelun aikana / myötä kokenut syntyneen.

(Kriteereitä ja tasoja on määritelty tarkemmin toimintakohtaisissa valtakunnallisissa valvontaohjelmissa, joita voi halutessaan lukea Valviran kotisivuilta: <http://www.valvira.fi/>)

11. TERVEYDENHUOLLON JA SAIRAANHOIDON JÄRJESTÄMINEN

GW-palveluiden palvelutarjontaan eivät kuulu näiden palveluiden järjestäminen, mutta asiakkaan tilanteen ja palvelusuunnitelman sitä edellyttäessä valmennustyöskentelyyn voi osittain kohdentua myös asiakkaan terveyden edistämisen, terveystarkastusten, seulontatutkimusten, terveydentilan seurantaan liittyvien tutkimusten, tarkastusten, kontrollien, jne. toteutumisen tukeminen osana kotikäyntityötä. Asiakkaiden sairauden hoidosta vastaavat heille nimetyt hoitavat tahot kiireettömissä tilanteissa, kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa olevan asiakkaan huolehtiminen hoidon tarpeen arviointiin on yrittäjän vastuulla silloin, kun tilanne tulee valmennustapaamisella akuutisti eteen. Tuolloin yrittäjä huolehtii valmentajan roolissa tarvittavan ensiavun antamisesta paikan päällä sekä lisäavun tilaamisesta paikalle (ambulanssi, poliisi ja muut pelastusviranomaiset sekä muut lähettyvillä olevat henkilöt, esim. naapurit).

GW-palveluilla ei toistaiseksi ole asiakkaille tarjottavana terveydenhuollon palveluita, ei myöskään erikoissairaanhoidon ostopalveluita, sillä hoidolliset toimenpiteet kokonaisuudessaan on suljettu palvelutarjonnan ja toiminnan ulkopuolelle. Toimitusjohtajalla on kuitenkin valmentajan roolissa koulutustaustansa puitteissa oikeus avustaa asiakasta esim. lääkkeenjaossa kotikäynnillä, ja tarkistaa lääkkeenjaon oikeellisuus. Asiassa havaituista puutteista tai virheistä valmentaja voi asiakkaan luvalla ja läsnä ollessa raportoida asiakkaan hoitohenkilökuntaa ja asiointiapteeekkia.

12. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

Asiakkaista saatuja ja koottuja tietoja tullaan käsittelemään erityisellä huolella, EU:n asettaman ja 25.5.2018 voimaan astuneen GDPR-asetuksen mukaisesti. Tarkempi kuvaus GW-palveluiden toteuttamasta asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä, salassapitosäännösten noudattamisesta sekä henkilörekisteriin tallennettujen omien tietojen tarkastamis-, muuttamis- ja poistamisoikeudesta löytyy yrityksen internet-sivustolta kohdasta "Tietosuojaseloste". Asiakkaalle kerrotaan tästä keskeisimmät, olennaiset tiedot aina asiakasta ensimmäisellä kerralla tavattaessa ja palvelusopimusta laadittaessa. Samalla kirjataan ylös asiakkaan suostumus tai siitä kieltäytyminen tietojensa luovuttamiseen / käsittelyyn palvelun tuottajan eli yrityksen toimitusjohtajan ja asiakkaan vastuuvirkailijan, sekä mahdollisten muiden tahojen kesken. Asiakastietojen käsittelyssä noudatetaan Henkilötietolakia, em. uusittua EU:n tietosuojasetusta sekä asetuksia asiakastietojen käsittelystä yksityisessä

sosiaalihuollossa. Tietosuojavastaavana toimii GW-palveluiden toimitusjohtaja, jonka yhteystiedot löytyvät tämän asiakirjan alusta.

*(Menettelyohje asiakkaan informoinnista henkilötietojen käsittelyssä: ohjeet www.tietosuoja.fi)
(Asiakkaan suostumus salassa pidettävien tietojen käytölle/luovuttamiselle: TSV:n opas <http://www.tietosuoja.fi/uploads/r63fxb8bp1c8toy.pdf>)*

Asiakasrekisterin sisältämät tiedot on sovittu toimitettavan kokonaisuudessaan asiakkaan valmentajaksi päättyessä asiakkaan palveluiden järjestämistä vastaavalle taholle ja varsinaiselle rekisterinpitäjälle: hoitotahon/sairaanhoitopiirin potilastietoarkisto, kunnan/kaupungin sosiaalitoimen/muun palvelualueen vastuutahon asiakastietoarkisto, jollei lähettävä taho muuta ilmoita. Asiakastietojen toimittamisesta tietoturvasuhteita huomioiden sovitaan aina etukäteen asiakkaan vastuuvirkailijan tai palvelun muun tilaajatason ilmoittaman yhteyshenkilön kanssa. Asiasta kerrotaan myös jokaiselle asiakkaalle jo alkutapaamisella. Itse maksaville asiakkaille toimitetaan heistä kootut tiedot heille suoraan palvelun päättyessä, ja siitä heidän kanssaan erikseen sopien.

13. ALIHANKINTANA TUOTETTUIEN PALVELUJEN OMAVALVONTA

Tässä vaiheessa toimintaa ei suunnitelmissa ole toistaiseksi alihankintana tehtävien töiden hankkiminen. Siten tältä osin omavalvontasuunnitelmaa päivitetään asian tullessa ajankohtaiseksi.

14. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

Tästä omavalvontasuunnitelmasta, sen toteutuksesta, seurannasta ja arvioinnista vastaa yrityksen muun toiminnan tavoin GW-palveluiden toimitusjohtaja kokonaisuudessaan yksin, eli allekirjoittanut. Omavalvonnan toteutumisen seurannassa ja arvioinnissa käytetään hyödyksi asiakkailta, lähetäviltä ja maksavilta tahoilta sekä muualta saatuja palautteita, kuten myös käytännön arkityössä vastaan tulleita kokemuksia. Näiden pohjalta omavalvontasuunnitelma päivitetään säännöllisesti, kuten aiemmin kohdassa 3 todetaan. Toimintaohjeisiin ja suunnitelmaan tulleet olennaiset, akuutisti tärkeät muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan. Toimintaohjeet vahvistetaan kalenterivuositain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään.

Tätä suunnitelmaa on päivitetty viimeksi:

1.4.2019

1.2.2020

14.6.2020

LIITELUETTELO

- 1: Turvallisuussuunnitelma (pienryhmävalmennus, luontoretki)
- 2: Terveystietokysely
- 3: Asiakaspalaute –lomake (sosiaalinen kuntoutus)
- 4: Asiakaspalaute –lomake (ohjelmapalvelut)
5. Sidosryhmä -kysely (palautekysely lähetettävälle taholle)

Turvallisuussuunnitelma (Valmennusryhmä luonnossa, esimerkki) Liite1

1. Yleistiedot tapahtumasta ja tapahtumapaikasta

Toiminnan/ suorituspaikan kuvaus

| | |
|---|--|
| Tapahtuma: Pienryhmän valmennuspäivä Puijonnokassa | |
| Paikka: Puijonnokan laavu (Puijonnokan näköalapaikka, Puijo/Julkulan mäki) | |
| Asiakas: Ryhmä X-kunnan aikuissosiaalityön GW-palveluihin (pienryhmävalmennus) ohjaamia asiakkaita | Puhelin: Kts. jäljempänä alla ilmoitetut numerot! |
| Alkaa: xx.xx.20xx klo.12.00 | Loppuu: xx.xx.20xx noin klo. 14.30 |
| Henkilöitä yht.: 6 ryhmäläistä + 1 ohjaaja | Miehiä / Naisia : -- + -- |

Ryhmän erityispiirteitä, liikuntarajoitteita, muita rajoitteita jne..

Kolme kasvissyöjää, kaksi liikuntarajoitteista (polven yliliikkuvuus-/sijoiltaanmenoriski), ylipaino-ongelmaa muutamalla, yksi astmaatikka, yksi epileptikko.

Toiminnan turvallisuudesta vastaava henkilö / varahenkilö

Yrityksen nimi: GW-palvelut (Y-tunnus: 2906777-8)

Vastuuhenkilön nimi: Niina Liimatainen

puhelin: 044-230 5441

osoite: Piekanankuja 4A2, 70820 KUOPIO

e-mail: info@greenwings.fi

2. Toimintaan/ suorituspaikkaan liittyvät riskit

2.1. Asiakas- ja työturvallisuus / riskianalyysi

| RISKI | TODENNÄKÖISYYS (T) | SEURAUKSET (S) | RISIKERROIN (TxS) ja LUOKITTELU | HALLINTAMENETELMÄ |
|-------|--------------------|-------------------------|---------------------------------|-------------------|
| | 1=epätodennäköinen | 1= Lievästi haitallinen | 1=merkityksetön | |
| | 2=mahdollinen | 2=haitallinen | 2=vähäinen | |
| | 3=todennäköinen | 3=erittäin haitallinen | = kohtalainen | |
| | | | 4-5= merkittävä | |
| | | | 6-9=sietämätön | |

| | | | | |
|---|-------|--------|---------|---|
| Palovammat | 2 | 1-2 | 2-4 | Ohjataan varovaisuuteen ja rauhalliseen työskentelyyn sekä liikkumiseen nuotion äärellä, myös tulen käsittelyssä. Tapaturman sattuessa EA-välineet lähellä, ohjaajalla EA1- ja EA2-koulutukset suoritettu ja sen mukaiset taidot. |
| Nirhaumat, haavat, mustelmat | 2 | 1 | 2 | Edetään riittävän hitaasti ja rauhallisesti reitillä, maaston mahdollisia turvallisuusuhkia havainnoiden. Pidetään huoli riittävästä etäisyyksistä edellä kulkevaan, kehoitetaan varovaisuuteen myös sovitulta reitiltä poikettaessa. Varovaisuus puukon käytössä, tai käytön välttäminen (vain ohjaaja/aikuiset). Tapaturman sattuessa annetaan välitön ensiapu, EA-välineet mukana koko ajan ja EA2-koulutus ohjaajalla suoritettu. Kivuliaita / turvonneita mustelma-kohtia voidaan tarvittaessa hoitaa kylmäpussilla. |
| Nyrjähdykset, venähdykset, vääntymät, liukastumiset | 2 | 1-2 | 2-4 | Väitön EA kuten edellä, vältetään reitillä liukkaimpia ja haastavimpia kohtia kiertämällä ne. Jos tapahtumaa edeltävästi tiedetään alueella sataneen, varoitetaan ryhmäläisiä liukastumisen vaarasta (mahd. liukkaat kalliot/kivet ja puiden juuret). Muutoinkin ko. tapaturmista varoitus ennakoon |
| Sairauskohtaukset | 1 (2) | 1 (-2) | 1 (2-4) | Terveystietolomakkeiden kerääminen ennakoon ja sen mukaisesti mahd. sairauksien huomiointi retkellä (kohderyhmä huomioiden ainakin astmakohtausten ennaltaehkäisyyn pyrkiminen jo tiedossa). Varmistus vielä sairauskohtaisten lääkkeiden mukana kulkemisesta ennen retkelle siirtymistä. |

| | | | | |
|----------------------------------|---|-------|-------|---|
| Eksyminen | 1 | 1 (2) | 1 (2) | Painotetaan yhdessä ryhmänä liikkumisen tärkeyttä sekä osallistujien omaa vastuullisuutta itsestä ja perheenjäsenistään. Pyydetään ilmoittamaan ryhmän vetäjälle, mikäli aikoo poiketa ohjelman reitiltä tai kohteen lähietäisyydestä. |
| Metsäpalo (ei koske talviaikaa!) | 1 | 1 (2) | 1 (2) | Ajankohta huomioiden vaaran todennäköisyys on hyvin pieni, mutta ryhmän vetäjän toimesta asia on vielä varmistettu aamulla ennen lähtöä Ilmatieteenlaitokselta (internet-sivusto). Lisäksi tulot tehdään VAIN siihen tarkoitettulla nuotiopaikalla. Sammutukseen käytetään tarvittaessa mukana olevaa juomavettä. |

2.2. Riskien hallinta

Osallistujien enimmäismäärä suorituspaikalla

Max. 10 henkilöä (asiakkaat+ohjaaja sekä mahdolliset apuohjaajat/harjoittelijat)

Toimintaa liittyvät rajoitukset (olosuhteet, ikä, kunto, taito, tms.)

Erityisen huonolla säällä (voimakas myrskytuuli ja rankka sade, ukonilma, talvella liian liukas tai luminen reitti) retki perutaan. Osallistujan sairastuessa vakavasti retken aikana (sairauskohtaus, liikkumisen estävä tapaturma) retki keskeytetään, ja ohjaaja poistuu ko. osallistujan kanssa lähimpään päivystävään terveydenhuollon toimipisteeseen. Ohjaajan itse sairastuessa/ollessa pakottavista syistä estyneitä lähtemään, retki peruuntuu sovitun ohjelman osalta, ja tapahtuman järjestävä taho ottaa vastuun retkipäivän sisällöstä. Ikä-, taito- ja kuntorajoituksia ei ole, vaan retken vaativuustaso on asetettu hyvin matalaksi.

Ohjaajien pätevyysvaatimukset (erikoisosaaminen, melonta, köysitoiminnot, tms.)

Vastuuohjaajalla Luonto-ohjaajan, AMK-sosionomin sekä GreenCare-perusopintojen koulutukset sekä EA1- ja EA2, matkailualan turvallisuuspassi ja hygieniapassi suoritettuina.

2.3. Toiminta hätätilanteessa

| | |
|---|--|
| Kuka johtaa: Ryhmän vastuuohjaaja Niina Liimatainen | varahenkilö: apuohjaaja, mikäli sellainen on käytettävissä tai yksi ryhmäläisistä ennalta sopien |
| <u>Ryhmän toiminta onnettomuuden sattuessa:</u> toimitaan rauhallisesti ja tilanteen edellyttämällä tavalla, annetaan asianmukainen ja tarvittava välitön ensiapu tai suoritetaan ensisammutus, hälytetään paikalle lisäapua soittamalla 112:een. Rauhoitellaan muita osallistujia ja estetään lisäonnettomuudet, valitaan ryhmästä yksi, joka menee vastaan EA-henkilöstöä/pelastusviranomaisia. Puretaan tilanne välittömästi | |

keskustellen muiden ryhmäläisten kanssa ensiapua vaatineen/vaatineiden henkilöiden päästyä tarvittavaan hoitoon. Annetaan ohjeistus, mistä saa tarvittaessa kriisiapua, jos joku ryhmäläisistä kokee tarvetta vielä myöhemmin asiasta keskustella. Varmistetaan vielä tarvittaessa jälkikäteen, ettei asia ole jäänyt ryhmäläisten mieltä painamaan, joko suoraan kohdehenkilöiltä puhelimitse, tai pyytämällä osallistujia tarvittaessa ottamaan retken vastuuhjaajaan yhteyttä yrityksen internet-sivuston Yhteydenotto-lomakkeen tai sähköpostin välityksellä.

Toiminta ohjaajan ollessa kyvytön toimimaan. KERROTAAN RYHMÄLLE ENNEN RETKEÄ!

Kts. toimintaohje yllä, varahenkilöt ottavat vastuun tuolloin toiminnasta. Mikäli KAIKKI ohjaajat olisivat tilanteessa toimintakyvyttömiä, annetaan osallistujille ohjeeksi soittaa hätänumeroon 112, ja toimia sieltä saamiensa ohjeiden mukaisesti (mahdollisuuksien mukaan toivotaan puhelimiin myös asennettavan Suomi112-sovellus). Lisäksi osallistujille on kerrottu etukäteen tästä turvallisuus-suunnitelmasta ja mistä sen löytää tarvittaessa (vastuuhjaajan reppu).

Yhteysvälineet ja huomiot kuuluvuudesta

Ryhmän vastuuhjaajalla on mukanaan työkännykkä, jonka toimivuus, akun täyttöaste sekä vara-virtapankin lataus on tarkistettu ennen lähtöä. Lisäksi lähes kaikilla osallistujilla on mukanaan omat kännykkinsä, joita voidaan tarvittaessa hyödyntää. Kuuluvuus alueella on hyvä. Retkeen osallistujia on ohjeistettu lataamaan puhelimiinsa Suomi112 –sovellus paikantamista nopeuttamaan, kuten jo edellä todettu.

Noutopaikat (Kts. kartta jäljempänä)

| | Karttanimi | Koordinaatti, karttajärjestelmä (WGS84) | Muu tunniste tai huomio ajo-ohje |
|---------------|---|---|---|
| Noutopaikka 1 | Puijonnokan laavu, ensisijainen EA-noutopaikka sillä oletuksella, että tapaturma on sattunut kohteessa tai lähellä sitä. | lat: 62.93566 ° lon: 27.64113 ° | Puijonnokan laavu |
| Noutopaikka 2 | Parkkipaikka/kokoontumispaikka toimii vaihtoehtoisena EA-noutopaikkana, mikäli siirtyminen ensisijaiselle noutopaikalle ei ole mahdollista. | lat: 62.93917 ° lon: 27.64357 ° | Puijonnokan parkkipaikka, Puijonsarventie |

Yleisiä toimintaohjeita (tulen käsittely, metsäpalovaroitukset, tms.)

Varovaisuus tulen käsittelyssä ja nuotion äärellä liikuttaessa. Metsäpalovaroituksen voimassaolo selvitetty ennakkoon (ei koske luonnollisesti talviaikaa). Varoitus mahd. liukkaista kallioista ja puun juurista poluilla/metsämaastossa liikuttaessa.

2.4. Muut huomioitavat asiat

Tärkeitä puhelinnumeroita, yhteystietoja, tms.

Yleinen hätänumero: 112

Poliisi: 112

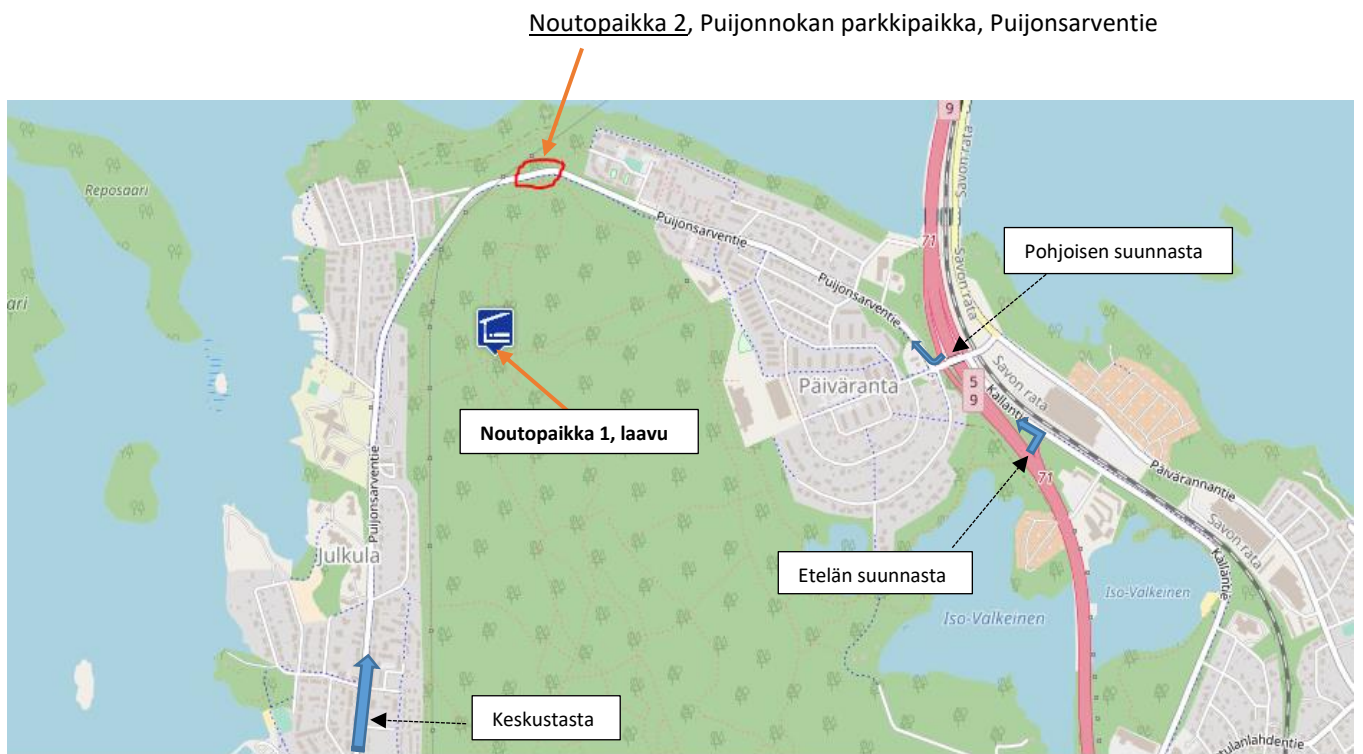
Myrkytyskeskus: 09-471977

Päivystävä TK/lähin terveysasema: **KYS/Puijon sairaalan ensiapu**

2.5. Turvallisuussuunnitelman laatija

allekirjoitus: _____ ni-
menseselvitys: _____ Niina Liimatainen _____
paikka ja aika: _____ Kuopiossa, xx.xx.xxxx _____

3. Kartta ja ajo-ohjeet paikalle



* **HUOM!** Karttakuvassa **punaisella ympyröity kohta** on ko. parkkipaikka-alue, joka toimii kohtaamis- / lähtöpaikkana sekä tarvittaessa myös EA-henkilöstölle ilmoitettavana noutopaikkana nro.2. Ensisijaiseksi noutopaikaksi on ilmoitettu itse laavupaikka.

Saapuminen paikalle:

Pohjoisen suunnasta moottoritietä E5 tullessa Sorsasalon jälkeen nouse Päivärannan rampilta ylös oikealle, käänny heti liikennevaloista oikealle ja uudelleen heti oikealle *Julkulan suuntaan Puijonsarventielle*. Jatka suoraan tätä tietä, kunnes nouse selvästi jyrkähkön mäen päälle ja näet parkkipaikan oikealla puolellasi, vasemmalle puolelle jäävät Puijon metsien pururadat sekä maamerkinä Aaro Jalkasen patsas.

Etelän suunnasta, E5-moottoritietä tullessa käänny Päivärannan rampille oikealle, ja tämän jälkeen vasemmalle Kallantielle. Saavut liikennevaloristeykseen, josta käänny vasemmalle, Lakeissuontielle. Jatka suoraan seuraavista liikennevaloista ja käänny Julkulan viittojen suuntaan oikealle, Puijonsarventielle. Jatka tätä tietä suoraan yllä olevan ajo-ohjeen mukaisesti, kunnes saavut mäen päälle ja parkkipaikalle.

Kuopion keskustan suunnasta tultaessa voit valita useamman reitin: 1) *KYS:n eteläpuolelta, Niuvantietä* pitkin Suurmäentielle (käännös vasempaan), joka suoraan jatkettaessa muuttuu pian Puijonsarventieksi. Jatka tätä suoraan samalla tavoin, kunnes tie kaartaa jyrkästi oikealle ylös mäen päälle, autopaikat jäävät tuolloin vasemmalle puolellesi. 2) *Suoraan keskustasta aja Puistokatua* ylös suoraan suuntaan Puijolaakso/Julkula, kunnes tie muuttuu Suurmäentieksi. Jatka sitä suoraan kääntymättä, kuten yllä, kunnes saavut kohteeseen. 3) *KYS:n pohjoispuolelta, Kelloniemen suunnasta* saavuttaessa jatka suoraan Puijolaakson-tietä, kunnes ohitat Pesäpallostadionin (jää oikealle puolelle), ja tie haarautuu oikealle Puijolaakso/Julkula –suuntaan. Nouse tätä tietä ylös oikean puoleista kaistaa risteykseen, ja käänny siitä edelleen oikealle, Suurmäentielle. Jatka tätä tietä suoraan yllä olevan ajo-ohjeen mukaisesti kohteeseen.

Terveystietolomake

Liite 2

Ohessa Sinusta kysytään tietoja, jotka ohjaajan on hyvä tietää osallistujien TURVALLISUUDEN TAKIA. Tiedot kerätään ja käsitellään luottamuksellisesti, ja ne hävitetään heti retken päätyttyä.

Nimi: _____

Puhelin: _____

Lähiomainen + puhelin: _____

1. Onko sinulla yliherkkyyksiä (aistit, ruokavaliot) tai pelkoja, jotka on tärkeää huomioida itse retkellä ja jo retkeä suunniteltaessa?

2. Onko sinulla liikuntakykyyn liittyviä rajoitteita, pitkäaikaissairauksia (esim. astma, diabetes, epilepsia, sydänsairaus jne.), sairaalahoitoa hiljakkoin vaatineita terveydellisiä haasteita (fyysinen tai psyykinen) ja lääkityksiä, joista ohjaajan olisi hyvä tietää (mm. ensiaputoimet tarvittaessa), ja joilla voi olla vaikutusta retkestä selviytymiseesi? Jos, niin mitä, ja kuinka toivoisit ne otettavan huomioon ja Sinua autettavan tarvittaessa?

3. Oletko raskaana? Kyllä En

** Jos olet, kuinka toivot sen huomioitavan retkellä?*

Vakuutan antamani tiedot oikeiksi,

Aika ja paikka: _____

Allekirjoitus: _____

(Palautathan lomakkeen retken vastuuhjaajalle osoitteeseen info@greenwings.fi viimeistään viikkoa ennen retkeä - KIITOS!)



GreenWings

- Luontolähtöiset valmennus- ja ohjelmapalvelut -

Palautteeni saamastani palvelusta:

1. Olen

- Nainen Mies Muun sukupuolinen

2. Ikäni

- 21 - 29 vuotta 30 - 39 vuotta
 40 - 49 vuotta 50 - 59 vuotta
 60 - 65 vuotta

3. Kotikuntani

- Kuopio Siilinjärvi

4. Palvelu, johon osallistuin

- Neuropsykiatrinen valmennus
 Palveluohjaus- ja neuvonta
 Yksilövalmennus
 Pienryhmävalmennus
 Ammatillinen mentorointi

5. Palvelun kesto

- 1-3 kk
 3-6 kk
 6-12 kk

6. Tapaamisten määrä palvelu aikana

- 1-5 tapaamista
 5-10 tapaamista
 10-15 tapaamista
 15-20 tapaamista
 20-25 tapaamista

□ yli 25 tapaamista

7. Arvioi seuraavia saamaasi palvelua koskevia väittämiä asteikolla 1-4.

| | 1 = Eri mieltä | 2=Jokseenkin eri mieltä | 3=Jokseenkin samaa mieltä | 4 = Samaa mieltä |
|---|----------------|-------------------------|---------------------------|------------------|
| Palvelu oli mielestäni onnistunut | | | | |
| Palvelu vastasi mielikuvaa, jonka sain palvelun esittelystä alkutapaamisella / esitteestä / yrityksen nettisivuilta | | | | |
| Tulin kuulluksi ja ymmärretyksi tapaamisten aikana | | | | |
| Sain tarvitsemaani ohjausta / tukea / neuvontaa / tietoa palvelun aikana | | | | |
| Sain uusia näkökulmia ja voimavaroja arkeeni | | | | |
| Sain ohjausta minulle sopiviin palveluihin | | | | |
| Saamani palvelu lisäsi luottamustani siihen, että asiani järjestyvät ja muutos on mahdollinen | | | | |
| Sain uusia kokemuksia / elämyksiä / oivalluksia luonnosta | | | | |
| Suhtautumiseni luontoon / luontosuhteeni muuttui palvelun aikana | | | | |
| Valmentajan asiantuntemus oli kattava ja luottamusta herättävä | | | | |
| Voin suositella tätä palvelua muille apua tarvitseville | | | | |

8. Kerro omin sanoin, millaisia *muutoksia* elämässäsi, omassa ajattelussasi ja/tai toiminnassasi sekä *luontosuhteessasi* olet kokenut tapahtuneen palvelun aikana.

9. Miten *luontolähtöisyys* mielestäsi näkyi saamassasi palvelussa, ja kuinka koit sen?

10. Kerro vielä lyhyesti, kuinka GW-palvelut voisí mielestäsi kehittää juuri tätä kyseistä palvelua? Ja mikäli olit tyytymätön saamaasi palveluun, kerro kuinka *olisit toivonut* minun sinua palvelevan.

11. Minkä kouluarvosanan antaisit saamastasi palvelusta? Ympyröi sopiva numero.

4 5 6 7 8 9 10

KIITOS ARVOKKAASTA PALAUTTEESTASI !

ASIAKASPALAUTE

Liite 3



GreenWings

- Luontolähtöiset valmennus- ja ohjelmapalvelut -

Palautteeni saamastani ohjelmapalvelusta:

1. Olen

- Nainen Mies Muun sukupuolinen

2. Ikäni

- alle 18 vuotta 18 - 29 vuotta
 30 - 39 vuotta 40 - 49 vuotta
 50 - 59 vuotta 60 - 69 vuotta 70 vuotta tai yli

3. Kotikuntani

- Kuopio Siilinjärvi Muu, mikä? _____
 En halua vastata

4. Tapahtuma, johon osallistuin

- Luontoretki, kohde: _____
 Vaihtoehtovallankumous eväsmakkaroille! - ohjattu ruuanvalmistusretki luonnossa
 TYHY-tapahtuma, kohde: _____
 Polttarit, kohde: _____
 Syntymäpäiväjuhlat, kohde: _____
 Hyvinvointi -retriitti, kohde: _____
 Mini-retriitti, kohde: _____
 Muu, mikä: (esim. Voimannu luonnosta -koulutus) _____

5. Tapahtuman kesto

- 1-2 h
 2,5 - 4 h
 4,5 - 6 h
 1 päivä
 2 päivää / viikonloppu

6. Arvioi seuraavia saamaasi palvelua koskevia väittämiä asteikolla 1-5.

| | 1 = Eri mieltä | 2=Jokseenkin eri mieltä | 3=Jokseenkin samaa mieltä | 4 = Samaa mieltä | 5 = Ei koske tätä tapahtumaa |
|--|----------------|-------------------------|---------------------------|------------------|------------------------------|
| Tapahtuma oli mielestäni kokonaisuutena onnistunut | | | | | |
| Tapahtuma vastasi mielikuvaa, jonka sain palvelun esittelystä puhelimitse / esitteestä / yrityksen nettisivuilta | | | | | |
| Mahdolliset ennakkotoiveeni tulivat kuulluksi ja huomioituksi tapahtumassa | | | | | |
| Sain tapahtumasta ennakkotietoa riittävästi ja ajoissa | | | | | |
| Turvallisuus-asiat oli huomioitu tapahtumassa hyvin ja asiakaslähtöisesti | | | | | |
| Sain tapahtumasta uusia näkökulmia / ajatuksia / voimavaroja arkeen / työhöni | | | | | |
| Tapahtuma oli virkistävä / voimaannuttava / iloa tuottava | | | | | |
| Opin tapahtumassa uusia taitoja | | | | | |
| Sain uusia kokemuksia / elämyksiä / oivalluksia luonnosta | | | | | |
| Suhtautumiseni luontoon / luontosuhteeni muuttui tapahtuman myötä | | | | | |
| Suhtautumiseni itseeni ja omaan elämään muuttui | | | | | |
| Saamani palvelu lisäsi luottamustani siihen, että asiani järjestyvät ja muutos on mahdollinen | | | | | |
| Valmentajan asiantuntemus oli kattava ja luottamusta herättävä | | | | | |
| Voin suositella tätä tapahtumaa myös muille | | | | | |

7. Kerro omin sanoin, mitä *hyötyä* koit tapahtumasta, ja/tai millaisia *muutoksia* omassa ajattelussasi ja/tai toiminnassasi sekä *luontosuhteessasi* koit tapahtuneen sen myötä.

8. Kerro vielä lyhyesti, kuinka GW-palvelut voisi mielestäsi kehittää juuri tätä kyseistä palvelua?

9. Minkä kouluarvosanan antaisit tapahtumalle? Ympyröi sopiva numero.

4 5 6 7 8 9 10

KIITOS ARVOKKAASTA PALAUTTEESTASI !



GreenWings

- Luontolähtöiset valmennus- ja ohjelmapalvelut -

Asiakastyytyväisyys-kysely sidosryhmille **Liite 5**

12. Mitä organisaatiota edustat?

- Pohjois-Savon sairaanhoitopiirin kuntayhtymä / KYS, poliklinikat
 - Pohjois-Savon sairaanhoitopiirin kuntayhtymä / Kuopion psykiatrian keskus
 - Pohjois-Savon sairaanhoitopiirin kuntayhtymä / Siilinjärven psykiatrian poliklinikka
 - Kuopion kaupunki / Aikuissosiaalityön palvelut
 - Kuopion kaupunki / Erityisneuvola
 - Siilinjärven kunta
 - VERVE-Kuopio
 - Huoltoliitto/ Kunnanpaikka
 - Muu, mikä:
-

13. Mistä sait tietoa GW-palveluista?

- Yrityksen omilta verkkosivuilta (www.greenwings.fi)
- Yrityksen esitteestä
- Kollegalta/tutulta
- Muualta, mistä:

14. Arvioi seuraavia väittämiä asteikolla 1-5

| | 1=Täysin eri mieltä | 2=Jokseenkin eri mieltä | 3=En osaa sanoa / Ei kokemusta | 4=Jokseenkin samaa mieltä | 5=Täysin samaa mieltä |
|--|---------------------|-------------------------|--------------------------------|---------------------------|-----------------------|
| 1. GW-palvelujen tuottama <i>neuropsykiatrinen valmennus</i> on osoittautunut tarpeelliseksi. | | | | | |
| 2. GW-palvelujen tuottama <i>sosiaalisen kuntoutuksen yksilövalmennus</i> on osoittautunut tarpeelliseksi. | | | | | |
| 3. GW-palvelujen tuottamalle <i>sosiaalisen kuntoutuksen ryhmävalmennukselle</i> olisi tarvetta jatkossa. | | | | | |
| 4. GW-palvelujen tuottamille palveluille on tarvetta myös jatkossa. | | | | | |
| 5. GW-palvelujen tuottamat palvelut ovat vaikuttavia ja tuottaneet tulosta. | | | | | |

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| 6. GW-palvelujen toiminta näyttäyty selkeänä ja luotamusta herättävänä. | | | | | |
| 7. Tiedotus ja yhteydenpito GW-palvelujen suunnalta on ollut riittävää. | | | | | |
| 8. Yhteistyömme GW-palvelujen kanssa on toiminut hyvin. | | | | | |

15. Voit halutessasi kommentoida tähän vielä edellisiä vastauksiasi.

16. Mitä lisäarvoa **LUONTOLÄHTÖISYYS** mielestäsi tuo GW-palvelujen tuottamille valmennuspalveluille ja valmennettaville itselleen?

17. Mitä hyötyä näet GW-palvelujen tuottamista valmennuspalveluista olevan omalle työllesi?

18. Mitä hyötyä näet GW-palvelujen tuottamista valmennuspalveluista olevan asiakkaillesi?

19. Miten yhteistyötä GW-palvelujen kanssa voisi mielestäsi vielä kehittää?

20. Miten toivoisit kehitettävän GW-palvelujen palvelutarjontaa / toimintaa oman työsi näkökulmasta?

21. Muita terveisiä GW-palveluista vastaavalle:

KIITOS ARVOKKAASTA PALAUTTEESTASI!