

Vaasan ruoka-apu Mathjälp Vasa

RUOKA-APUYHDISTYSTEN LIITTO RAYL

INFOTILAISUUS 19.3.2018

RUOKA-APUTOIMINNAN ILMAPIIRI JA ASIAKASPALVELU

VOLUNTEER



TEKEMISEN ILMAPIIRI- niin monta mieltä kuin miestä...

Miten luoda ilmapiiri, joka perustuu avoimuuteen ja luottamukseen ja joka saa meidät toimimaan yhdessä yhteisen tavoitteen eteen?

Kaikki lähtee pienistä teoista ja pienistä muutoksista. Askel askeleelta on mahdollista saavuttaa ilmapiiri, joka mahdollistaa avoimuuden, luottamuksen, sitoutumisen – ja tuloksen.

Hur når man en sådan samhörighet, som grundar sig på öppenhet och förtroende och som får att agera tillsammans mot ett gemensamt mål.

Allt startar från små gärningar och små förändringar. Det är möjligt att steg för steg nå en sådan anda, som möjliggör öppenhet, förtroende, ansvar och resultat.

Mitä voimme siis tehdä...?

Tervehtiä ihmisiä

Pelata yhteisten sääntöjen mukaan

Luotaa ihmisiin ja olla luotettava

Välttää valittamista

Hymyillä

Vahvin tunnetila tarttuu

Välittää ympäristöstä ja siivota jäljet

Ymmärtää erilaisuus

Kuunnella

Hälsa på människor

Följa gemensamma regler

Lita på människor och vara pålitlig

Avstå från onödig kritik

Le

Den goda känslan smittar

Bry sig om omgivningen och putsa efter sig

Förstå olikheter

Lyssna

...Loppujen lopuksi

Erilaisuudesta huolimatta olemme kaikki ihmisiä.

Olemme ihmisiä, jotka käymme vessassa isolla ja pienellä hädällä, oikuttelemme, itkemme, nauramme, valitamme, innostumme, haemme valmisruokia, leikkaamme nurmikkoa, sairastamme, laihdutamme, riitelemme, menetämme hermomme jne.

Nähkäämme toinen ainutlaatuisena ihmisenä ja kohdelkaamme häntä sen mukaan.

Ollaan ihminen ihmiselle. Yksin emme voi maailmoja muuttaa, mutta muutos voi alkaa yhdestä.

Trots skillnader är vi alla människor

Vi är människor, som går på Wc både med stora små behov, är nyckfulla, gråter, skrattar, klagar, entusiasmeras, hämtar färdig mat, klipper gräsmattor, blir sjuka, bantar, strider, blir irriterade osv,

Se på den andra unika människan och bemöt henne som hon är.

Var som mänska mot människor. Ensam kan vi inte förändra världen, men en förändrig kan börja från en,



We Love Life

Vapaaehtoistyön merkitys

Betydelsen av frivilligarbete

Koulutustilaisuuksien tarkoituksena on antaa vapaaehtoistyöntekijöille ohjeita kuinka tulee toimia ja kuinka suojata ruoka-avun palvelujen käyttäjiä.

Ohjeiden on tarkoitus tukea myös vapaaehtoistyötä tekevien omaa ”ammatti-identiteettiä” ja vahvistaa uskoa oman työn merkitykseen ja mahdollisuuksiin.

Työn tavoitteena on hyvän tekeminen, ihmisten auttaminen, puutteen ja kärsimyksen vähentäminen, sekä mahdollinen muutos ja kehitys.

Samlingens syfte är att ge information om hur man som frivilligarbetare kan värna om dem som använder Mathjälpens tjänster.

Informationens syfte är också att stöda de frivilligas ”yrkesidentitet” och stärka tron på arbetets betydelse och möjligheter.

Arbetets mål är att göra gott, hjälpa människor, mildra brister och lidande samt möjliggöra en förändring och utveckling.

Vapaaehtoistyön merkitys

Betydelsen av frivilligarbete

HYVÄ MUISTAA:

Asiakkaan elämäntilanne saattaa olla vaikea, ja hänellä voi olla epäluuloinen asenne virkamiehiä ja/tai avunantajia kohtaan.

Ihmiset tulkitsevat asioita eri tavoin ja eri lähtökohdista käsin.

Teot, sanat, eleet ja ilmeet tarkoittavat eri ihmisille eri asioita. Hyväkin tarkoittava toiminta saatetaan tulkita väärin.

ATT TÄNKÄ PÅ:

Kundens livssituation kan vara svår och han kan ha en misstrogen och skeptisk inställning till tjänstemän och andra som ger hjälp.

Beroende på utgångspunkt och livssituation tolkas saker på olika sätt.

Ditt kroppsspråk, ord och handlingar kan ges olika innebörd beroende på mottagarens inställning. Även en gest med gott syfte kan tolkas fel.

Vapaaehtoistyön merkitys

Betydelsen av frivilligarbete

TAVOITTEENA ON

Pyrkä kaikissa tilanteissa mahdollisimman asialliseen ja neutraaliin toimintaan, vaikkei aina saakaan osakseen myönteistä palautetta eikä ymmärrystä.

Kunnioittaa asiakkaan ihmisarvoa ja yksilöllisyyttä, koska tämä on pohja eettisesti ja moraalisesti kestäväälle toiminnalle.

Jokainen vapaaehtoinen kantaa vastuu omasta osaamisestaan ja sen ylläpitämisestä ja kehittämisestä. On tärkeää olla avoin ja rehellinen ja kyetä tunnustamaan omat rajansa, tietämättömyytensä ja oman tuen tarve.

VÅRT MÅL:

Att i alla situationer försöka hålla en saklig och neutral profil, även om vi inte får en positiv reaktion eller förståelse från kunden.

Att respektera kundens mänskovärde och personlighet eftersom det är grunden för en etisk och moraliskt hållbar verksamhet.

Att varje frivillig bär ansvar för sitt eget kunnande, dess upprätthållande och utveckling. Det är viktigt att vara öppen och ärlig samt försöka känna in sina egna gränser, brist på kunskap och behov av stöd.



Ihmisoikeudet ja ihmisarvo

Mänskliga rättigheter och mänskovärde

Jumalan edessä olemme kaikki yhtä arvokkaita elämäntilanteestamme riippumatta. Matt. 25:40 ”Kaikki mitä olette tehneet yhdellekään minun lähimmäistä veljistäni, sen te olette tehneet minulle”

Ruoka-avun periaatteena ja tavoitteena on, että yhdistyksemme vapaaehtoiset ovat palveluhenkisiä, asiallisia ja kohteliaita.

Det är bra att komma ihåg att inför Gud är vi alla lika värdefulla, oberoende av vår livssituation. Matt 25:40 "sannerligen, vad ni har gjort för någon av dessa minsta som är mina bröder, det har ni gjort för mig”

Principen och tanken i Vasa Mathjälpp är att föreningens frivilliga är tjänstvilliga, sakliga och artiga.

Respekterandet av mänskovärdet och livet kommer till synes genom att följa fyra kommande grundprinciper.

Arvokkuus ja kunnioitus

Ihmiselämän arvokkuuden ja ihmisarvon kunnioittaminen ilmenee seuraavien periaatteiden noudattamisena.

1. Itsemääräämisoikeus
2. Osallistumisoikeus
3. Oikeus tulla kohdatuksi kokonaisvaltaisesti
4. Oikeus yksityisyyteen

Att respektera människans aktning och heder framgår av genom iakta följande regler.

1. Självbestämmanderätten
2. Rätten att delta
3. Rätten att bli bemöt helt
4. Rätten till integritet

Ihmisten erilaiset tarpeet

Människornas olika behov

Ruoanjakotilanne koskee monia asiakkaita yhtä aikaa.

Asianosaisten tarpeet ovat keskenään ristiriidassa. Työntekijän tulee varmistaa, että kaikkia osapuolia huomioidaan ja eriävät näkökohdat otetaan huomioon.

Asiakas saattaa ajatella, että hänen tarpeensa toteutuvat silloin, kun tehdään ainoastaan hänen mielensä mukainen päätös.

Tällaisia tilanteita varten on oltava selkeät ohjeet miten tulee toimia, ohjeet tulee olla myös asiakkaiden tiedossa ja näkyvillä.

Ongelmatilanteissa kutsutaan vastuuhenkilö paikalle.

Matutdelningstillfället berör många kunder samtidigt. Deltagarnas behov kan skapa konflikt. Den som betjänar måste försäkra sig om att alla beaktas och divergerande synpunkter tas i beaktande.

Kunden tycker kanske att hans behov tillgodoses endast om man gör ett beslut enligt hans önskemål.

För dylika situationer måste finnas klara instruktioner om hur man skall handla. Vid utdelningstillfället finns alltid en ansvarsperson som kan tillkallas och ge råd.

Också kunden måste vara informerad om reglerna, som måste vara synliga på utdelningsplatsen.

Menettelytavat asiakassuhteen eri tilanteissa

Förhållningssätt vid olika situationer i kundförhållandet

Vapaaehtoistyöntekijän ja asiakkaan välillä on tavalla tai toisella aina kyse vallankäytöstä.

Valta voi olla vähäisen tuntuista, mutta asiakkaalle merkityksellistä.

Tavalla miten työ tehdään tai jätetään tekemättä, on vaikutuksia asiakkaan elämään.

Asiakkaat seuraavat ja vertailevat, miten heitä kohdellaan.

I förhållandet mellan frivilligarbetare och kund uppstår på ett eller annat sätt någon form av maktutövande. Formen av makt kan upplevas som liten för den frivilliga, men av betydelse för kunden.

Sättet på vilket arbetet görs eller lämnas ogjort, har betydelse för kundens vardag.

Kunderna iakttar och jämför hur de blir behandlade.



Menettelytavat asiakassuhteen eri tilanteissa

Förhållningssätt vid olika situationer i kundförhållandet

”Pienimmän haitan periaate”

Toimenpiteistä valitaan se, josta arvioidaan olevan asiakkaalle ja muille asianosaisille vähiten haitallisia seurauksia.

Perusteleminen

Tilanne jossa kaikkia ruokatarvikkeita ei riitä kaikille, joku asiakkaista saattaa pahoittaa mielensä, ääni nousee, ärtyneisyys lisääntyy ...

Principen om det ”minst skadliga”

Av handlingssätten väljer man det som man bedömer ger minst skadliga följder för kunden eller andra berörda parter

Att argumentera / motivera

En situation uppstår där livsmedlen inte räcker till alla, någon av kunderna blir arg, höjer rösten och irritaionen tilltar...

Pakon käyttö

Användande av tvångsåtgärder

Pakon käyttäminen voi olla välttämätöntä asiakkaan edun turvaamiseksi taikka asianosaisen tai muiden suojelemiseksi.

Paikalle kutsutaan ”vartija” tai ovivahti.

Akuutissa tilanteessa soitetaan 112.

ON MUISTETTAVA, että tahdonvastaisten toimenpiteiden käyttämisen on tapahduttava aina tarkoin lain sallimissa puitteissa ja niin, että asiakkaan oikeusturvasta huolehditaan.

Tvångsåtgärder kan vara oundvikliga för att försvara kundens rätt, eller för deltagarnas eller andras skydd och säkerhet.

Man kallar på väktare eller ordningsman.

Vid akut fara ringer man 112.

KOM IHÅG: Åtgärder mot kundens vilja får användas inom de gränser som lagen föreskriver så att kundens rättsskydd beaktas.



Huumori ruoanjako tilanteessa

Humor i utdelningstillfälle

Asiakkaita tulee kohdella tietyllä arvokkuudella joka tilanteessa. Kunden skall behandlas med tillbörlig värdighet i varje situation.

Huumorin käyttö työtilanteissa on hyväksyttävää. Kuitenkin on tilanteita, joissa se ei ole sopivaa.

Att använda humor i arbetssituationen skall vara tillåtet, dock med känsla för i vilka situationer det är lämpligt.

Jokainen on itse vastuussa omasta tavastaan käyttää huumoria ja siitä, että huumori tulee oikein ymmärretyksi.

Var och en ansvarar själv för sitt sätt att vara humoristisk, och att humorn inte missförstås.



Vapaaehtoisten tehtävänkuvat

DE FRIVILLIGAS ARBETS BESKRIVNING

Vastuuhenkilöt vastaavat ruoan jaon organisoinnista ja onnistumisesta oman alueensa ruoanjakopisteessä

Ruoanhakijat hakevat sovitusti eri kauppailta ylijäämäruokaa ja toimittavat ne jakopisteeseen:

Ruoanjakajat noudattavat Eviran sääntöjä, tuotteita annetaan sovitusti 1 tai 2 tuotetta/asiakas – max 2 kierrosta.

Ansvarspersonerna ser till att utdelningen organiseras på ett ändamålsenligt sätt vid det egna områdets utdelningspunkt.

Ansvariga för mattransporten hämtar enligt överenskommelse den överblivna maten från butikerna och distribuerar den till utdelningspunkten.

Arbeteammet följer Eviras regler, produkter ges enligt överenskommelse 1-2/kund under max två hämtningsrundor.

Vapaaehtoisten tehtävänkuvat

DE FRIVILLIGAS ARBETS BESKRIVNING

Numerolappujen jakaja huolehtii vuoronumerolappujen jakamisesta asiakkaille

Numerolappujen vastaanottaja huolehtii, että asiakkaat pääsevät hakemaan ruokaa saadun numeron mukaisesti.

Ovivahti (järjestysmies) päästää asiakkaat sisään, kun vastuuhenkilö on antanut luvan/merkin. Sisään tullaan n. 10 hengen ryhmissä

Den som ansvarar för nummerlapparna ser till att de delas ut i den ordning som kunderna kommer.

Den som tar emot nummerlapparna ser till att kunderna får hämta maten enligt den erhållna nummer.

Dörrvakten (ordningsmannen) tillåter kunderna att komma in när ansvarspersonen gett klarsignal. Kunderna kommer in gruppvis.

Vapaaehtoisten tehtävänkuvat

DE FRIVILLIGAS ARBETS BESKRIVNING

Vapaaehtoiset tulevat paikalle viimeistään tuntia ennen jaon alkamista. (poikk. ruoanhakijat)

Yhdessä laitetaan pöydät valmiiksi vastuuhenkilön antamien ohjeiden mukaisesti.

Jokaisella vapaaehtoiselle annetaan tarkempi tehtäväkuva, josta voi tarkistaa, mitä ruoanjaosta ja omasta tehtävästä on sovittu.

Lopuksi huolehditaan, että tila on samassa kunnossa, kuin tullessa, eli siivotaan paikat ja huolehditaan roskat pois.

TEHTÄVÄNKUVAT ON TEHTY SIKSI, ETTÄ KAIKKI TOIMISIMME PAIKASTA RIIPPUMATTA SAMALLA TAVALLA JA KOHTAISIMME JOKA JAKOPISTEESSÄ ASIAKKAAT TASAVERTAISESTI JA YHDENMUKKAISESTI NOUDATTAEN MYÖS EVIRAN OHJEITA

De frivilliga bör vara på plats en timme före utdelningen börjar. (Undantaget de som transporterar maten.)

Borden ställs i ordning enligt ansvarspersonens direktiv.

Varje frivillig anvisas en arbetsuppgift som man utför enligt arbetsbeskrivningen.

Till sist ser man till att utrymmet är i samma ordning som när man kom, städar och för bort skräp.

ARBETS BESKRIVNINGEN ÄR UPPGJORD FÖR ATT VI ALLA SKALL UTFÖRA UPPGIFTERNA ENLIGT SAMMA MODELL OBEROENDE AV UTDELNINGSPUNKT, SAMT BEMÖTA KUNDERNA ENHETLIGT, OCH ÄVEN FÖLJA EVIRAS REGLER.

Decorative letters spelling 'weekend' with floral and heart motifs.



Decorative letter 'D' in blue with yellow floral patterns.



Decorative letter 'e' in pink.

Decorative letter 'E' in white with orange horizontal stripes.



Decorative letter 'w' in yellow.

Decorative letter 'e' in green.

Decorative letter 'e' in blue with three red hearts.

Decorative letter 'l' in white with pink horizontal stripes.



Ruoka-avun vapaaehtoisten vastuu

Arbetarnas ansvar inom Mathjälp Vasa

Vastuu on sitä, että omassa yhdistyksessämme arvioimme omaa toimintaamme säännöllisesti sekä itse että ulkopuolisten arvioijien kautta, esim. keräämällä tietoa antamastamme palveluista, asiakkaiden tyytyväisyydestä, toiminnan kehittämisestä jne.

Saadusta palautteesta käydään yhdessä keskustelua ja mietitään miten toimintaan voidaan entisestään parantaa.

Tyytyväinen asiakas
tyytyväinen vapaaehtoinen 😊

Ansvar är att vi i vår egen förening utvärderar vår verksamhet regelbundet genom egen och utomstående bedömning. T.ex. genom att samla uppgifter om givna tjänster, kundernas tillfredsställelse, verksamhetens utvecklande o.s.v.

Vi diskuterar kring den respons vi fått och funderar på vilket sätt verksamheten kan vidareutvecklas och förbättras.

En nöjd kund – en nöjd frivilligarbetare 😊

Hyvinvointi ja jaksaminen

Välmående i arbetet

Säännölliset kokoontumiset, joissa käydään keskustelua vapaaehtoistyön tehtävistä, ongelmista ja kehittämisideoista.

Vapaaehtoisen tulee huolehtia omasta hyvinvoinnistaan ja tunnistaa omat henkilökohtaiset rajansa. Jokainen meistä on itse avainasemassa oman jaksamisensa kanssa .

Yhteisön hyvinvointi on kaikkien etu ja heijastuu myös asiakkaan kohteluun.

Työmäärä ja työlle asetetut tavoitteet tulee olla kohtuulliset.

Vaasan ruoka-apu on ottanut tapaturmavakuutuksen vapaaehtoistyöntekijöilleen!

Mathjälp Vasa kommer att ordna regelbundna träffar, där man kan diskutera uppgifter inom frivilligarbetet, problem och idéer för utveckling.

Det är också viktigt att sköta sitt eget välmående och känna sin personliga gräns. Var och en av oss är i nyckelställning när det gäller den egna orken.

Arbetsgruppens välmående är till allas fördel och avspeglar sig också i bemötandet av kunden.

Arbetsmängden och målen som ställs upp för verksamheten bör vara rimliga och realistiska.

Frivilligarbetarna i Mathjälp Vasa är olycksfallsförsäkrade under arbetspasset



