



*MIELEKKÄÄN VAPAA-AJAN MAHDOLLISTAJA  
PAIKALLINEN PERHEIRITYS*

## OMAVALVONTASUUNNITELMA

Päivitetty maaliskuussa 2025

Oma-  
valvontasuunnitelma jalkautetaan kentälle eri kanavia pitkin

#omavalvontarocks

#matrocksit

#mielekkäänvapaaajanmahdollistaja

[www.matrocks.fi](http://www.matrocks.fi)



## Sisällys

I	Palveluntuottajan tiedot .....	4
1.1	Perustiedot .....	4
1.2	Toimintalupatiedot .....	4
1.3	Toiminta-alue.....	6
2	Toiminta-ajatus, arvot ja palvelut .....	6
2.1	Toiminta-ajatus.....	6
2.2	Arvot.....	7
2.3	Palvelut.....	7
2.3.1	Omaishoidon vapaan palveluseteli (OH Lyhyt) .....	8
2.3.2	Omaishoidon ympärivuorokautinen lyhytaikaishoito asiakkaan kotona (OH Pitkä) .....	8
2.3.3	Tehostettu perhetyö ja perhetyö (Tepe).....	9
2.3.4	Yksilöllinen päivätoiminta (Päto) .....	9
2.3.5	Liikkuva päivätoiminta (LPT) .....	9
2.3.6	Tuettu asuminen (TUAS).....	10
2.3.7	Kehitysvammaisten tuettu asuminen (KUAS) .....	10
2.3.8	Ammatillinen tukihenkilötoiminta (Amma).....	10
2.3.9	Uusia tapoja sosiaalityön tuottamiseen .....	11
2.3.10	Koulutukset ja puheenvuorot.....	12
2.3.11	Avoimet asiakastilaisuudet eri ikäisille asiakkaille (Mast) .....	12
3	Omavalvonnan toimeenpano ja riskienhallinta .....	12
3.1	Riskien tunnistaminen.....	12
3.2	Riskien ja epäkohtien käsitteleminen .....	13
3.3	Korjaavat toimenpiteet.....	13
4	Omavalvontasuunnitelman laatiminen .....	14
4.1	Omavalvontasuunnitelman vastuuhenkilöt .....	14
4.2	Omavalvontasuunnitelman seuranta ja julkisuus .....	14
5	Asiakkaan asema ja oikeudet.....	14
5.1	Palvelutarpeen arviointi.....	14
5.2	Palvelusuunnitelma.....	15
5.3	Asiakkaan oikeudenmukainen ja asiallinen kohtelu sekä osallisuus.....	15
5.4	Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä.....	16
5.5	Asiakkaan oikeusturva .....	16
5.5.1	Muistutus.....	16
5.5.2	Sosiaaliasiavastaava .....	17
5.5.3	Kuluttajaneuvonta .....	17
6	Palvelun sisällön omavalvonta .....	18

6.1 Asiakkaan hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	18
6.2 Hygieniakäytännöt.....	18
6.3 Lääkehoito.....	18
6.4 Ympäristönäkökohtien huomioiminen.....	18
7 Asiakasturvallisuus.....	19
7.1 Yhteistyö viranomaisten kanssa.....	19
7.2 Henkilöstön pätevyys, kouluttaminen ja riittävyys.....	19
7.3 Ilmoitusvelvollisuus.....	20
7.4 Vaaratilanneilmoitukset.....	21
8 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen.....	21
9 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta.....	21
10 Omavalvontasuunnitelman seuranta.....	22



## I Palveluntuottajan tiedot

### I.1 Perustiedot

Yrityksen nimi: Matrocks Oy

Aputoiminimet: Aktiivisena Mainio Asenne, passiivisena Pirkanmaan Extra-avustajat

Y-tunnus: 2481984-6

Toimialue: Pirkanmaa. Osa palveluista saatavilla koko Suomen alueella.

Postiosoite: Papinkatu 21 TT 6, 33200 Tampere

Käyntiosoite: Papinkatu 21 TT 6, 33200 Tampere

Yhteystiedot:

Asiakaspalvelu: 040 960 7883, toimisto@matrocks.fi

Bussit ja matkat, kulttuurituokiot ja ohjelmat: 040 554 4204, asiakaspalvelu@matrocks.fi

Palveluista vastaava toimitusjohtaja ja esihenkilö:

Paula Kerola, omistaja: 040 554 4204, paula@matrocks.fi

Laskutus ja talous:

Akseli Kerola, omistaja: 040 658 6868, akseli@matrocks.fi

Meidät tavoittaa myös sosiaalisen median kanavissa, sekä [www.matrocks.fi](http://www.matrocks.fi)-sivuston chatin kautta. Kotisivuiltamme löytyy myös Ota yhteyttä-lomake, sekä muut yhteystiedot koordinaattoreille ja mahdollistajille.

### I.2 Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston luvan myöntämisaikakohta/rekisteriotteen päivitys 8.3.2022:

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteriotteen päivitys 8.3.2022:

Kotipalvelu - lapsiperheet: 30

Kotipalvelu - vanhukset 5

Päivätoiminta - vanhukset 10

Päivätoiminta - kehitysvammaiset 10

Päivätoiminta/päiväpalvelut - muut vammaiset 10. Lisätiedot: Asiakaspääkammäärä Lempäälä 5, Kangasala/Pälkäne 5, Nokia 5, Virrat/Ruovesi 5

Päivätoiminta/päiväpalvelut - mielenterveyskuntoutujat 10

Päivätoiminta/päiväpalvelut - muut 30. Lisätiedot: muut 10, lapset/nuoret 10, lapsiperheet 10

Sosiaalialan muut palvelut - perhetyö, lapset/nuoret 20. Lisätiedot: Tampere 10, Kangasala/Pälkäne 20

Sosiaalialan muut palvelut - perhetyö, lapsiperheet 20. Lisätiedot: Lempäälä 20, Kangasala/Pälkäne 20, Nokia 20, Ruovesi/Virrat 20, Tampere 10

Sosiaalialan muut palvelut - perhetyö, kehitysvammaiset 10. Lisätiedot: Toimintakunta Tampere

Sosiaalialan muut palvelut - perhetyö, muut vammaiset 10. Lisätiedot: Toimintakunta Tampere

Sosiaalialan muut palvelut - perhetyö, muut 10. Lisätiedot: Toimintakunta Tampere

Asumispalvelut - tukiasuminen, lapset/nuoret 30. Lisätiedot Lempäälä 70, Kangasala/Pälkäne 60, Nokia 60

Asumispalvelut - tukiasuminen, lapsiperheet 20

Asumispalvelut - tukiasuminen, kehitysvammaiset 40. Lisätiedot Toimintakunta Tampere 40, Nokia 40

Asumispalvelut - tukiasuminen, muut 30

Muut sosiaalihuollon palvelut - muut sosiaalipalvelut 30. Lisätiedot: Ammatillinen tukihenkilötoiminta. Lempäälä 20, Kangasala/Pälkäne 20, Ruovesi/Virrat 20, Nokia 20, Tampere 80. Lapset/nuoret, lapsiperheet, kehitysvammaiset ja muut vammaiset

Sosiaalialan muut palvelut - sosiaaliohjaus lapset/nuoret 2. Lisätiedot: Toimikunta Tampere

Sosiaalialan muut palvelut - sosiaaliohjaus, lapsiperheet 2. Lisätiedot: Toimikunta Tampere

Sosiaalialan muut palvelut - sosiaaliohjaus, vanhukset 2. Lisätiedot: Toimikunta Tampere

Sosiaalialan muut palvelut - sosiaaliohjaus, kehitysvammaiset 2. Lisätiedot: Toimikunta Tampere

Sosiaalialan muut palvelut - sosiaaliohjaus, muut vammaiset 2. Lisätiedot: Toimikunta Tampere

Sosiaalialan muut palvelut - sosiaaliohjaus, mielenterveyskuntoutujat 2. Lisätiedot: Toimikunta Tampere

Sosiaalialan muut palvelut - sosiaaliohjaus, päihdekuntoutujat 2. Lisätiedot: Toimikunta Tampere

Sosiaalialan muut palvelut - sosiaaliohjaus, lapset/nuoret 2. Lisätiedot: Toimikunta Tampere

Sosiaalialan muut palvelut - sosiaaliohjaus, lapsiperheet 2. Lisätiedot: Toimikunta Tampere

Sosiaalialan muut palvelut - sosiaaliohjaus, vanhukset 2. Lisätiedot: Toimikunta Tampere

Sosiaalialan muut palvelut - sosiaaliohjaus 2. Lisätiedot: Toimikunta Tampere

Sosiaalialan muut palvelut - lastensuojelun jälkihuolto, lapset/nuoret 60. Lisätiedot: Lempäälä 80, Kangasala/Pälkäne 80, Nokia 80, Ruovesi/Virrat 80, Tampere 200

## 1.3 Toiminta-alue

Matrocks tarjoaa palvelujaan koko Pirkanmaalla ja myös muualla Suomessa. Työskentelemme asiakkaan kotona, lähiympäristössä ja vaikka mökkipaikkakunnalla eli siellä, missä asiakkaat liikkuvat arjessaan ja vapaa-aikanaan. Emme ole sidottu yhteen paikkaan, vaan työmme on hyvin liikkuvaa. Haluamme mahdollistaa asiakkaille monipuolista ja mielekästä tekemistä eri ympäristöissä.

Tarjoamme palvelua seuraavilla paikkakunnilla:

Pirkanmaan hyvinvointialue: Akaa, Hämeenkyrö, Ikaalinen, Juupajoki, Kangasala, Kihniö, Kuhmoinen, Lempäälä, Mänttä-Vilppula, Nokia, Orivesi, Parkano, Pirkkala, Punkalaidun, Pälkäne, Ruovesi, Sastamala, Tampere, Urjala, Valkeakoski, Vesilahti, Virrat ja Ylöjärvi

Satakunnan hyvinvointialue: Eura, Eurajoki, Harjavalta, Huittinen, Jämijärvi, Kankaanpää, Karvia, Kokemäki, Merikarvia, Nakkila, Pomarkku, Pori, Rauma, Siikainen, Säkylä, Ulvila

Kanta-Hämeen hyvinvointialue: Forssa, Hattula, Hausjärvi, Humppila, Hämeenlinna, Janakkala, Jokioinen, Loppi, Riihimäki, Tammela, Ypäjä

Päijät-Hämeen hyvinvointialue: Asikkala, Hartola, Heinola, Hollola, Iitti, Kärkölä, Lahti, Orimattila, Padasjoki, Sysmä

Keski-Suomen hyvinvointialue: Hankasalmi, Joutsa, Jyväskylä, Jämsä, Kannonkoski, Karstula, Keuruu, Kinnula, Kivijärvi, Konnevesi, Kyyjärvi, Laukaa, Luhanka, Multia, Muurame, Petäjävesi, Pihtiputaa, Saarijärvi, Toivakka, Uurainen, Viitasaari, Äänekoski

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue: Alajärvi, Alavus, Evijärvi, Ilmajoki, Isojoki, Isokyrö, Karijoki, Kauhajoki, Kauhava, Kuortane, Kurikka, Lappajärvi, Lapua, Seinäjoki, Soini, Teuva, Vimpeli, Ähtäri

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue: Hyvinkää, Järvenpää, Nurmijärvi, Mäntsälä, Pornainen, Tuusula

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue: Espoo, Hanko, Inkoo, Karkkila, Kauniainen, Kirkkonummi, Lohja, Raasepori, Siuntio, Vihti

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue: Askola, Lapinjärvi, Loviisa, Myrskylä, Porvoo, Pukkila, Sipoo

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue: Kerava, Vantaa

Varsinais-Suomen hyvinvointialue: Aura, Kaarina, Kemiönsaari, Koski Tl, Kustavi, Laitila, Lieto, Loimaa, Marttila, Masku, Mynämäki, Naantali, Nousiainen, Oripää, Paimio, Parainen, Pyhäranta, Pöytyä, Raisio, Rusko, Salo, Sauvo, Somero, Taivassalo, Turku, Uusikaupunki, Vehmaa

## 2 Toiminta-ajatus, arvot ja palvelut

### 2.1 Toiminta-ajatus

Matrocks on ihmisläheinen yritys, jonka tavoitteena on mahdollistaa jokaiselle asiakkaalle itsensä näköinen mielekäs elämä. Kuljemme asiakkaan rinnalla eri tilanteissa tukien, huumoria ja iloa unohtamatta. Työmme

pohjautuu sosiokulttuurisen työn menetelmiin – mahdollista, osallista, innosta, tee itsesi tarpeettomaksi!

Tarjoamme laajasti erilaisia tuetun ja esteettömän arjen sekä vapaa-ajan palveluja. Perinteisten sosiaalipalvelujen lisäksi tarjoamme ohjelmapalveluja ja esteettämiä matkoja. Toimitilamme sijaitsee Kaakinmaalla Tampereen keskustassa, mutta emme ole neljän seinän sisälle sidottuja, vaan työmme on hyvin liikkuvaa. Olemme siellä missä asiakaskin.

Vapaa-aika määritellään monella eri tavalla. Hyvän ja tiiviin työskentelyn jälkeen, asiakkaalle mahdollistuu mielekäs vapaa-aika, kun arkiasiat on saatu rullaamaan. Käytämme työssämme vapaa-aikaan miellettyjä työvälineitä ja -tapoja. Olemme sitä mieltä, että täysipainoiseen elämään kuuluu mielekäs vapaa-aika arjen jaksamisen tueksi. Ammatillinen työ ei mahdollista pelkästään unta, asuntoa ja ruokaa, vaan myös tuettu vapaa-aika on tärkeä osa kokonaisuutta.

## 2.2 Arvot

Henkilöstö on kiteyttänyt Matrocksin arvot asiakkaiden toiveita ja tarpeita kuunnellen. Tahdomme vaikuttaa ja koskettaa maailmaa ympärillämme, tehden näkyvää jälkeä ja saada muutosta liikkeelle. Jokaisella sanalla ja teolla on merkitys. Yrityksemme on vastuullinen. Emme syrji, käytämme lähipalveluja, kunnioitamme ympäröivää luontoa valinnoillamme sekä kannamme taloudellisen vastuun. Ystävällisenä yrityksenä koko henkilökunta on ystävällinen itselleen, toiselle työntekijälle, asiakkaalle, yhteistyökumppanille sekä ympäristölle. Asiakkaat voivat luottaa siihen, että toimimme täsmällisesti, tasapuolisesti ja oikeudenmukaisesti. Kunnioitamme asiakkaitamme ja heidän itsemääräämisoikeuttaan elämän eri vaiheissa. Joustamme asiakkaiden tarpeiden mukaan. Päivätyön lisäksi työskentelemme iltaisin, öisin sekä viikonloppuisin. Palvelumme on aina yksilöllistä. Kuuntelemme asiakkaan tarpeet ja toiveet sekä vahvistamme hänen osallisuuttaan.

Toivomme myös yhteistyökumppaneilta ja tilaajilta yhteneväisiä arvoja. Emme toimi tahojen kanssa, joiden arvot ovat ristiriidassa omien arvojemme kanssa. Haluamme, että tapaamme toimia kunnioitetaan ja se hyvä, mitä me olemme saavuttaneet, näkyy asiakkaalle laadukkaana palveluna ja onnistuneina ratkaisuuina asiakkaan elämänlaadun parantamiseksi.

## 2.3 Palvelut

Tarjoamme eri asiakasryhmille monipuolisia yksilöllisiä palveluita. Ydinosaamistamme ovat asiakkaan arjessa tukeminen, aito kohtaaminen, mielekkään omannäköisen elämän mahdollistaminen sekä ratkaisujen etsiminen erilaisiin haasteisiin. Usein asiakkaat ohjautuvat palveluihimme lapsiperheiden tai lastensuojelun sosiaalityön, vammaispalveluiden tai omaishoidon tuen toimipisteiden tai aikuissosiaalityön kautta. Asiakkuus voi siirtyä palvelusta toiseen tai olla useassa paikassa yhtä aikaa; mahdollistamme mielekästä arkea ja vapaa-aikaa niin omaishoidon palveluiden, yksilöllisen päivätoiminnan, tuetun asumisen, ammatillisen tukihenkilötoiminnan kuin perhetyön avulla.

Pyrimme pitkiin asiakassuhteisiin ja joustaviin siirtymiin työmuodosta toiseen, jotta asiakas saa apua eri elämäntilanteissa. Vahvistamme asiakkaan omia voimavaroja, tuemme itsenäistymistä, omaa sekä läheisten jaksamista. Lähdemme ulkoilemaan, asiointikäynneille tai harrastuksiin tueksi ja seuraksi, innostamme asiakasta mielekkääseen vapaa-aikaan sekä olemme apuna arjen asioiden hoitamisessa. Tuomme tarvittaessa mieleiset aktiviteetit asiakkaan kotiin ja harjoittelempa yhdessä asiakkaan tavoitteiden mukaisia taitoja.

Toimimme kuntouttavalla ja osallistavalla työotteella hyödyntäen erilaisia toiminnallisia menetelmiä asiakkaan tavoitteiden ja mielenkiintojen mukaan. Otamme asiakkaan tuen tarpeet kokonaisvaltaisesti huomioon ja teemme yhteistyötä asiakkaan läheisten sekä muiden palvelutahojen kanssa.

Kunnioitamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta elämän eri vaiheissa ja vahvistamme sitä osallistamalla ja tukemalla asiakasta oman elämänsä päätöksentekoon.

Pääpalvelumme on mielekkään vapaa-ajan mahdollistaminen, josta olemme jalostaneet eri kohderyhmille sopivia palveluratkaisuja eri hinnoin.

Pääpalvelumme hinta on alkaen 50 €/h ja siihen voi lisätä erilaisia palvelukokonaisuuksia, kuten raportointi, yhteistyötapaamiset; mahdolliset km-korvaukset ja matka-ajan korvaus sovitaan erikseen.

### 2.3.1 Omaishoidon vapaan palveluseteli (OH Lyhyt)

Olemme omaishoidon vapaan palvelusetelituottajana Pirkanmaalla. Tuotamme palvelua ikään katsomatta eli asiakkaitamme ovat lapset, nuoret, aikuiset sekä ikäihmiset. Asiakkaalle valitaan ensisijainen työntekijä, jotta voimme taata luotettavan ja turvallisen asiakassuhteen syntymisen.

Teemme työtä joustavin työajoin, silloin kun asiakas apua tarvitsee: päivisin, iltaisin ja öisin sekä viikonloppuina. Teemme myös pitkiä, yli vuorokauden mittaisia asiakaskäyntejä. Palvelun varaaminen onnistuu soittamalla asiakaspalveluumme arkisin toimisto-aikaan tai ympärivuorokautisesti laittamalla sähköpostia, tekstiviestiä tai olemalla yhteydessä internet-sivujemme kautta. Käsittelemme viestit heti seuraavana arkipäivänä. Päivystämme mahdollisten muutosten varalta myös viikonloppuisin sopimuksen mukaan.

Ajankohtainen tieto löytyy kotisivuiltamme, sosiaalisen median kanavissa ja uutiskirjettä seuraamalla.

### 2.3.2 Omaishoidon ympärivuorokautinen lyhytaikaishoito asiakkaan kotona (OH Pitkä)

Omaishoidon ympärivuorokautista lyhytaikaishoitoa myönnetään asiakkaille harkinnanvaraisesti omaishoidon tai vammaispalveluiden asiakasohjaajan tai työntekijän kautta. Toiminta alkaa tutustumis- ja perehdytyskäynnillä, jolloin laaditaan asiakkaan ja omaishoitajan kanssa palvelusuunnitelma sekä tarvittaessa lääkehoitosuunnitelma.

Omaishoidon ympärivuorokautisen lyhytaikaishoidon asiakkaalle valitaan työntekijät, jotka ensisijaisesti hoitavat asiakasta. Pitkille käynneille suunnitellaan työvuorot ja vuoronvaihdot tapahtuvat saattaen, eli työntekijät raportoivat toisilleen tarvittavat tiedot.



### 2.3.3 Tehostettu perhetyö ja perhetyö (Tepe)

Toteutamme lapsiperheille kotiin tai heidän omaan elinympäristöönsä tehtävää perhetyötä. Asiakkaaksi ohjaututaan lapsiperheiden sosiaalityön tai lastensuojelun kautta. Perheen omien haasteiden ja tavoitteiden mukaan tuetaan lasten kasvua ja kehitystä sekä hyvää vanhemmuutta ja perheen sisäistä vuorovaikutusta. Vanhempia tuetaan esimerkiksi arjen hallinnassa, lapsen tarpeista huolehtimisessa, lapsen ikätasoisien vanhemmuuden toteuttamisessa sekä toimivan vuorovaikutuksen löytämisessä. Lapsia voidaan tukea nepsy- tai toiminnanohjauksen haasteissa, tunne- tai vuorovaikutustaidoissa, koulunkäynnissä, sosiaalisissa suhteissa tai mielekkään harrastuksen löytämisessä. Käytämme myös tässä työmuodossa monipuolisesti taiteen, kulttuurin, liikunnan keinoja tavoitteiden saavuttamiseksi.

Perhetyöntekijöille järjestetään säännöllisesti talon ulkopuolista työnohjausta.

### 2.3.4 Yksilöllinen päivätoiminta (Päto)

Tuotamme yksilöllistä päivätoimintaa Pirkanmaan eri kunnissa asuville asiakkaille, joille isoon päivätoimintaryhmään sopeutuminen on haastavaa. Kunnioitamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta, tuemme omatoimisuutta ja itsenäisyyttä sekä vahvistamme osallisuutta asiakkaan omissa yhteisöissä. Luomme yhdessä asiakkaan ja hänen lähipiirinsä kanssa päivätoiminnan sisällön vastaamaan asiakkaan yksilöllisiä tarpeita mahdollistaen näin mielekästä ja tavoitteellista toimintaa päivään. Harjoittelemme erilaisia arjen taitoja sekä kykyä kohdata jokapäiväisessä arjessa vastaantulevia haastavia tilanteita. Kun huomaamme asiakkaan ahdistuvan, niin ohjaamme häntä sanallisesti, kuvin tai osoitamme oman tilan rauhoittumista varten. Huomioimme toiminnan suunnittelussa vahvasti asiakkaan omat mielenkiinnon kohteet sekä vahvuudet. Päivätoiminta tapahtuu asiakkaan palvelusuunnitelman mukaisesti joko asiakkaan kotona, asumisyksikössä tai omissa tiloissamme. Hyödynnämme paljon myös ympäristön tarjoamia mahdollisuuksia. Teemme tiivistä yhteistyötä asiakkaan perheen sekä muun hoitotahon kanssa.

Päivätoiminnan koordinaattori luotsaa päivätoiminnan tiimiä ja laati työvuorot, sekä tarvittavat tilavaraukset.

### 2.3.5 Liikkuva päivätoiminta (LPT)

Liikkuva päivätoiminnassa asiakkaille järjestetään mielekästä toimintaa esimerkiksi tutustumalla lähiseudun luontoon, nähtävyyksiin ja matkailukohteisiin. Asiakkaat pääsevät osallistumaan vaihtelevaan toimintaan ja tutustumaan uusiin ihmisiin. Päivätoiminta sisältää ruokailun ja päivän aikana tarvittavan avustuksen. Liikkuva päivätoiminta täyttää perinteisen päivätoiminnan kriteerit.

### 2.3.6 Tuettu asuminen (TUAS)

Tuotamme tuetun asumisen palveluita ostopalveluina Pirkanmaan eri kuntiin. Asiakkaat ohjautuvat Matrocksille mielenterveys- ja päihdepalveluiden asumisen asiakasohjauksen kautta sekä lastensuojelun jälkihuollon asiakasohjauksen kautta. Tuettu asuminen on kotiin tehtävää määräaikaista työtä, jonka tarkoituksena on tukea asiakasta itsenäiseen asumiseen omassa kodissaan. Tavoitteet jaksolle luodaan yhdessä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän tai muun hoitavan tahon kanssa. Tuemme asiakasta muun muassa asumiseen ja kodinhoitoon liittyvissä asioissa, arjenhallinnan ja taloudenhoidon haasteissa, työpaikan, kuntouttavan työtoiminnan tai mieleisen harrastuksen löytämisessä sekä sosiaalisen verkoston vahvistamisessa.

Asiakkaalle valitaan jakson alussa omaohjaaja, jonka kanssa sovitaan säännölliset käynnit myönnetyn tuen tason mukaan. Vuoden 2025 alusta tukimuotoja on kaksi: vahvempi tuki 60 h/6 kk ja kevyempi tuki 5 h/kk sovittu, esimerkiksi puolen vuoden ajan. Nykyiset neljän eri tukitason sopimukset toteutetaan aiemman mallin mukaan asiakaskohtaisesti jakson loppuun. Työskentelemme tiiviissä yhteistyössä asiakkaan sosiaalityöntekijän ja muiden palvelutahojen kanssa. Tuetun asumisen käynnit ajoittuvat arkisin klo 8–18 välille.

Tuetun asumisen koordinaattori jakaa asiakkaat omaohjaajille, ohjaa työntekijöitä jakson aikana, järjestää tarpeen mukaan tiimipalavereja sekä kerää työntekijöiden lisäkoulutustarpeita. Tuetun asumisen tiimi saa ulkopuolista työnohjausta säännöllisesti.

### 2.3.7 Kehitysvammaisten tuettu asuminen (KUAS)

Tuotamme kehitysvammaisten tuettua asumista ostopalveluna Pirkanmaalla. Tuetun asumisen palvelussa asiakas asuu itsenäisesti omassa kodissaan ja pyrimme mahdollistamaan mielekästä vapaa-aikaa hänen koti- sekä lähiympäristössään. Tuen määrä sekä tavoitteet määritellään yhteistyössä vammaispalvelun sosiaalityöntekijöiden kanssa huomioiden asiakkaan yksilölliset tarpeet ja vahvuudet. Tuettu asuminen voi olla pitkäaikaista tai määräaikaista palvelua. Tavoitteenamme on tukea asiakkaita mahdollisimman oman näköiseen ja itsenäiseen elämään.

Matrocksille ohjautuessaan asiakkaalle valitaan omaohjaaja, joka pääsääntöisesti toteuttaa tapaamiset asiakkaan kanssa. Asiakkaita tuetaan ja ohjataan yksilöllisesti esimerkiksi elämänhallinnassa kuten kodin hoidossa, kaupassa käynnissä, ruoan valmistuksessa, kodin ulkopuolella asioimisessa, vapaa-ajan viettämisessä ja kodin ulkopuoliseen toimintaan osallistumisessa. Teemme tiivistä yhteistyötä asiakkaan sosiaalityöntekijän sekä muun lähiverkoston kanssa, kunnioittaen asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Kehitysvammaisten tuetun asumisen koordinaattori jakaa asiakkaat omaohjaajille ja ohjaa työntekijöitä tarvittaessa. Työntekijöillä on mahdollisuus osallistua ulkopuoliseen työnohjaukseen säännöllisesti.

### 2.3.8 Ammatillinen tukihenkilötoiminta (Amma)

Tuotamme ammatillista tukihenkilötoimintaa Pirkanmaan alueella. Asiakkaat ohjautuvat lastensuojelun avohuollon tai sosiaalipalveluiden sosiaalityöntekijöiden kautta. Asiakkuus alkaa sosiaalityöntekijän, lapsen tai nuoren ja hänen perheensä sekä asiakkaalle nimetyn oman tukihenkilön aloitustapaamisella, jossa

määritellään toiminnan sisältö ja tavoitteet yhdessä asiakkaan ja lähettävän tahon kanssa. Tukihenkilötyö alkaa tutustumisella ja luottamuksen rakentamisella. Asiakkaan kanssa suunnitellaan sopivaa toimintaa ja tekemistä, joilla haluttua muutosta tavoitellaan. Sosiaalityöntekijän kanssa arvioidaan säännöllisesti lapsen tai nuoren tilannetta, haasteita ja kehittymistä sekä muutetaan toimintasuunnitelmaa tarpeen mukaan.

Ammatillinen tukihenkilötoiminta voi sisältää koulunkäynnin tukemista, sosiaalisten taitojen vahvistamista, omasta itsestä ja arjen asioista huolehtimista, harrastamista, opiskeluun ohjaamista, ammatin ja -työnhaun tukemista. Tapaamiset ovat yleensä viikoittaisia 1–4 tunnin mittaisia käyntejä.

Matrocksit työskentelevät asiakasta kuunnellen, mutta myös mukavuusalueen ulkopuolelle ohjaten, jotta asiakas voi löytää itselleen uusia mielenkiinnon kohteita sekä vahvistaa olemassa olevaa osaamista. Ohjaajamme käyttävät tavoitteisiin pääsemiseksi laajasti erilaisia menetelmiä ja toimintatapoja eli hyödyntävät liikuntaa, taidetta, kulttuuria. Mielekkään vapaa-ajan käsite on jokaiselle asiakkaalle erilainen, joten pohdimme aina yhdessä asiakkaan kanssa hänen omia mielenkiintonsa kohteita.

Ammatilliset tukihenkilöt voivat osallistua säännöllisesti ulkopuoliseen työohjaukseen.

## 2.3.9 Uusia tapoja sosiaalityön tuottamiseen

### 2.3.9.1 Rentoa matkantekoa asenteella – Matrocksin tilausajot ja matkapaketit

Tarjoamme esteettömät tilausajot ja matkapaketit erityisryhmille. Isoimpia asiakkaita ovat Pirkanmaan hyvinvointialue, asumisyksiköt, päivätoimintapaikat, vammaisurheilijat ja -taiteilijat.

Liikkuva päivätoiminta on perinteisen päivätoiminnan vaihtoehto. Kalustonamme on täysikokoinen pyörätuolipaikoin-varusteltu turistibussi, josta löytyy hissi. Bussiin mahtuu 9 pyörätuolin lisäksi 32 kävelevää matkustajaa. Kauttamme saatavilla myös taksipalvelut tilauksesta kuntoutusmatkoista lentokenttäkuljetuksiin.

### 2.3.9.2 Taksipalvelu Klaara

Tarjoamme taksimatkoja sekä eri työmuotojemme asiakkaille että ihan kaikille.

Taksi ei ole esteetön, mutta huomioimme mahdolliset erityistarpeet tilattaessa. Palvelun toteuttavat mahdollistajamme ja se on joustavasti yhdistettävissä

muihin vapaa-ajan palveluihimme.

### 2.3.9.3 Oivalluksia – Lähikulttuuria Pirkanmaalla

Tuotamme ohjelmapalveluita laajalla skaalalla. Järjestämme eri teemoilla kulttuurituokioita, esityksiä ja osallistavia työpajoja, Me miehet -ryhmätoimintaa sekä lähiomatkoja. Suosittuja tapahtumiamme ovat

Pyörätuolitanssit Minnin ja Meripoikien tahtiin sekä Knalli ja Pehko - musiikkia, liikettä ja tarinaa yhdistävä osallistava tuokio. Isoimpina asiakkaina ovat Tampereen ja Nokian kaupungit sekä järjestöt.

### 2.3.10 Koulutukset ja puheenvuorot

Matrocks tuottaa sekä pitkäkestoisia että luento- ja puheenvuorokoulutuksia erilaisiin tapahtumiin, yrityksille, yhdistyksille tai yhteisöille. Koulutukset tukevat muuta toimintaamme lisäämällä tietoutta mm. esteettömyydestä, vammaisuudesta, asenteista ja kohtaamisesta. Listaltamme löytyvät muun muassa esteettömyyteen tutustuttava ja Esteetön Suomi 2019 palkinnon voittanut Mainio asenne -koulutus 1, 2 ja 3, yrittäjyyteen sukeltava Kuolemanlaakson paikallisopas -tarinoita yrittäjyydestä sekä asenteita purkavat Pois pumpulista ja Opi olemaan suhtautumatta -koulutukset.

### 2.3.11 Avoimet asiakastilaisuudet eri ikäisille asiakkaille (Mast)

Järjestämme toimitilassamme Kaakinmaalla säännöllisesti Matrocksin asiakastapahtumia. Lasten lauantai -päivissä sekä nuorille suunnatuissa teemailtapäivissä tarjoamme asiakkaille erilaista mielekästä tekemistä, mahdollisuuden tavata muita sekä nauttia välipalaa. Myös aikuisille ja ikäihmisille järjestetään eri teemoin tapahtumia, keskusteluja tai virkistäytymistä.

## 3 Omavalvonnan toimeenpano ja riskienhallinta

### 3.1 Riskien tunnistaminen

Työntekijät perehdytetään turvallisuuskäsikirjaan työsuhteen alussa ja turvallisuusosaamista päivitetään erilaisten koulutusten avulla säännöllisesti. Turvallisuuskäsikirjassamme käsitellään palvelumuotojen yleiset riskit.

Työturvallisuuden tärkein tae on oma asenne. Suurin osa onnettomuus- ja väkivaltatilanteista on ehkäistävissä työntekijän omalla ennakkoinnilla ja käyttäytymisellä. Työntekijä huolehtii omasta, asiakkaan ja mahdollisten ulkopuolisten turvallisuudesta. Kuuntelemme herkällä korvalla asiakasta. Asiakkaan ollessa esimerkiksi hyvin ahdistunut, todellisuuden taju on heikentynyt tai hän on aggressiivinen, keskitymme helpottamaan hänen oloaan sen sijaan, että rohkaisemme häntä tarttumaan uusiin haasteisiin. Jokaisen asiakkaan kohdalla koordinaattori ja työntekijä voivat laatia myös yksilölliset ohjeet asiakaskäyntejä varten.

Työympäristö hahmotetaan jokaisen asiakaskäynnin yhteydessä. Työntekijä tarkistaa poistumistiet ja kartoittaa mahdolliset vaaranpaikat. Työntekijät keskittyvät rauhoittamaan uhkaavan tilanteen ja hälyttävät tarvittaessa apua. Kun kuljetetaan asiakasta autolla, on huolehdittava, että matka sujuu turvallisesti ja ennakoivaa ajotapaa käyttäen.

Työntekijällä on aina oma ladattu puhelin ja tarvittaessa laturi mukana. Työntekijä voi vaikuttaa omaan turvallisuuteen pukeutumalla tilanteen mukaan ja välttämällä riippuvia asusteita. Työntekijä käyttää sisäkenkiä tarvittaessa ja kuljettaa mukanaan vain välttämätöntä henkilökohtaista omaisuutta.

Työntekijöillä on käytettävissä tarpeen ja viranomaisohjeiden mukaan suu- ja hengityssuojaimia sekä käsidesinfointiaineet. Tarvittavia suojaimia käytetään yleisten ohjeistusten mukaisesti ja palveluista vastaavat seuraavat kaupungin ja muiden viranomaisten ohjeistuksia. Tarvittaessa ohjeistetaan myös asiakaskuntaa ja tilannekohtaisesti tarjotaan etätapaamisia.

Yhteiskunnallisiin uhkiin varaudutaan seuraamalla valtion tai kyseisen viranomaisen tiedotusta tiiviisti ja toimimalla ohjeistuksen mukaisesti. Henkilökuntaa tiedotetaan ajantasaisesti sekä selkeästi. Välitetään tarpeen mukaan ohjeistukset myös asiakkaille. Näiden lisäksi noudatetaan aikaisemmin tässä kappaleessa mainittuja varotoimia.

Riskienhallinnassa oleellista on myös toimiva tiedottaminen. Koordinaattorit ja esihenkilöt tiedottavat toimintaa koskevista muutoksista tarvittaville työntekijöille tai yleisesti koko henkilökunnalle yrityksen omia tiedonjakokanavia pitkin. Yhteistyötahoille ja asiakkaille informoidaan muutoksista tarpeen mukaan ja noudattaen yrityksen julkisen tiedottamisen sääntöjä.

### 3.2 Riskien ja epäkohtien käsitteleminen

Työntekijöiden ja koordinaattoreiden kuukausittaisessa tapaamisessa käsitellään esille tulleita haastavia tilanteita, pohditaan sopivia toimintatapoja sekä jaetaan tietoa ajankohtaisista ammatillisista asioista. Koordinaattori tapaa kaikkia työntekijöitä yleensä viikoittain ja vähintään kuukausittain sekä hänet tavoittaa puhelimitse, joten haastavien tilanteiden käsittely on luontevaa ja nopeaa. Työntekijöillä on säännöllisesti yrityksen ulkopuolista työnohjausta.

Käytössämme on Uhka-, vaara ja läheltä piti -lomake, jonka työntekijä täyttää. Kaikki läheltä piti -tilanteet tilastoidaan. Asia käsitellään oman koordinaattorin kanssa ja tarpeen mukaan palvelumuodon johtajan sekä muiden koordinaattorien (Kuusikon) kanssa. Päätetään yhdessä jatkotoimenpiteistä sekä tarvittaessa päivitetään turvallisuusohjeita. Läheltä piti -tilanteista tai muusta huomioitavista seikoista raportoidaan aina myös kyseisen asiakkaan muille työntekijöille, jotta kaikki asiakkaan kanssa työskentelevät henkilöt ovat tilanteen tasalla. On myös tärkeää, että työntekijä kirjaa tapahtuman selkeästi asiakastietojärjestelmään ja tarvittaessa vie tiedon muille asiakkaan kanssa työskenteleville tahoille.

### 3.3 Korjaavat toimenpiteet

Riskitilanteen jälkeen sovitaan toimenpiteet asiakkaan tapaamiseen liittyen sekä yhteydenotosta ja keskustelusta lähettävän tahon, kuten sosiaalityöntekijän, kanssa. Työntekijälle tarjotaan mahdollisuutta käsitellä riskitilannetta työnohjauksessa ja/tai jälkipuintina. Koordinaattori varmistaa työntekijän jaksamisen tulevien viikkojen aikana.

Uhka-, vaara- ja läheltä piti -tilanteet kootaan vuosittain yhteen. Kuusikko käsittelee ne, tekee tarvittaessa muutokset turvallisuuskäsikirjaan sekä ohjeistaa työntekijöitä uusista toimintatavoista.

Esille tulleet laatupoikkeamat käsitellään asianomaisen työntekijän kanssa koordinaattorin tai esihenkilön toimesta, käydään yhdessä laatupoikkeaman johtaneet syyt ja pohditaan, miten voidaan ennaltaehkäistä laatupoikkeamien syntymistä. Muutetaan tarvittaessa työskentelytapoja ja dokumentoidaan asia jatkotoimenpiteitä varten. Lisäksi selvennetään tarvittaessa ohjeistuksia asiaan liittyen.

## 4 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

### 4.1 Omavalvontasuunnitelman vastuuhenkilöt

Omavalvontasuunnitelmasta vastaavat palveluista vastaava toimitusjohtaja Paula Kerola (040 554 4204, paula@matrocks.fi) sekä koordinaattori Sari Pöysäri (040 820 8797, sari@matrocks.fi). Suunnitelman suuntaviivoista keskustellaan johdon ja koordinaattorien Kuusikossa. Kaikkia työntekijöitä pyydetään perehtymään ja antamaan kehitysehdotuksia suunnitelmaan. Myös asiakkaille tarjotaan mahdollisuus osallistua ja ehdottaa muutoksia suunnitelmaan. Asioita voidaan kirjata esimerkiksi yhdessä oman työntekijänsä kanssa tai asiakas voi lähettää ehdotuksia sähköpostitse asiakaspalveluun tai nimettömänä asiakaspalautelomakkeella.

### 4.2 Omavalvontasuunnitelman seuranta ja julkisuus

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, jos palvelumuodoissa tapahtuu palvelun laatuun tai asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Suunnitelma käydään läpi ja päivitetään vähintään kerran vuodessa yleensä marraskuussa. Omavalvontasuunnitelmaan saa tutustua Matrocksin toimitilassa ja se on nähtävillä nettisivuilla <https://www.matrocks.fi>.

## 5 Asiakkaan asema ja oikeudet

### 5.1 Palvelutarpeen arviointi

Palvelun alkaessa tutustutaan asiakkaan tilanteeseen, tarpeisiin ja toiveisiin. Tavoitteet voivat liittyä esimerkiksi kuntoutumiseen, toimintakyvyn edistämiseen, elämänlaadun parantamiseen ja niissä otetaan huomioon fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Asiakkaan sosiaalisen kanssakäymisen haasteet, terveydentila, turvattomuuden tunteet, perustarpeet vaikuttavat asiakkaan voimavaroihin ja tavoitteiden asettamiseen. Tavoitteet suunnitellaan yhdessä asiakkaan, läheisten, lähettävän tai muiden yhteistyötahojen kanssa.

Meillä on erityisosaamista autismikirjon, nepsy-piirteisten, liikuntarajoitteisten, erityistä tukea tarvitsevien, mielenterveyden haasteiden sekä päihdeongelmien kanssa kamppailevien henkilöiden kanssa työskentelystä ja toiminnanohjauksesta.

## 5.2 Palvelusuunnitelma

Palvelusuunnitelma täytetään yhdessä asiakkaan kanssa asiakassuhteen ensimmäisillä kerroilla. Tilanteen mukaan myös asiakkaan läheiset tai muut hoitotahot ovat mukana suunnitelman laatimisessa. Siinä määritellään asiakkaan omatyöntekijä sekä esimerkiksi lomien ajaksi varahenkilö, joka tuuraa ensisijaisesti. Palvelusuunnitelmassa määritellään asiakaskäyntien sisältö ja tavoitteet. Suunnitelmaa tarkistetaan ja päivitetään tarvittaessa. Asiakkaan tavoitteet täsmentyvät usein työskentelyn edetessä. Itse määritellyt tavoitteet motivoivat toimimaan niitä kohti.

Työntekijät tukevat, seuraavat ja kirjaavat edistymisen ja tavoitteiden saavuttamisen. Arviointi tapahtuu aina yhdessä asiakkaan kanssa; asioiden edistyminen tai arjen hyvinvointia lisäävät muutokset motivoivat jatkamaan.

## 5.3 Asiakkaan oikeudenmukainen ja asiallinen kohtelu sekä osallisuus

Asiakkailla on oikeus laadultaan hyvään palveluun ja kunnioittavaan kohteluun ilman syrjintää. Kaikissa Matrocksin palveluissa kohtaamme ihmisen kuunnelleen, hänen omaa vakaumustaan, ihmisarvoaan, yksityisyyttään sekä itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Toimimme sukupuolisensitiivisesti, sukupuolen moninaisuutta ja perheiden erilaisuutta kunnioittaen. Meillä on tietotaitoa erilaisista apuvälineistä, soveltavasta liikunnasta ja harrastamisesta sekä tukiviittomista. Asiakkaiden mielenkiinnon mukaan hyödynnämme musiikkia, taidetta, kädentaitoja, monipuolista liikkumista, palloilua, pelailua ja luontoliikuntaa asiakkaiden kanssa. Asiakkaan omia taitoja ja voimavaroja sekä osallisuutta vahvistetaan. Asiakkaat ja heidän läheisensä kutsutaan mukaan toiminnan sisällön, laadun, omavalvonnan ja turvallisuuden kehittämiseen.

Työsuhteen alussa työntekijä on veloitettu esittämään työnantajalle palvelun vaatiman rikosrekisteriotteen. Työntekijämme ovat ensiapukoulutettuja ja perehdytetty työturvallisuuteen. Pyrimme ennakoimaan riskitekijät ja näin lisäämään asiakkaan turvallisuutta. Työntekijämme ovat myös tietoisia lastensuojelulain ilmoitusvelvollisuudesta, huoli-ilmoituksesta aikuisista sekä holhustoimilain mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Asiakas huolehtii pääsääntöisesti omista rahoistaan ja muusta omaisuudestaan. Työntekijöillämme on kuitenkin huolenpitovelvollisuus. Aina kun ollaan kosketuksissa asiakkaan rahan kanssa, toimimme erityisen huolellisesti. Kaikista ostoksista otetaan kuitit talteen ja hankinnoista on tehtävä selvitys asiakkaalle tai hänen omaiselleen toiminnan loppuessa. Asiakkaan rahoja tai henkilökohtaista omaisuutta käsitellään aina asiakkaan nähden ja kuullen.

Jos omaisuus katoaa tai vaurioituu, on asia selvitettävä asiakkaan kanssa ja informoitava koordinaattoria asiasta. Asia käsitellään yhdessä asianomaisten kanssa. Yrityksellä on vastuuvakuutukset tällaisten tilanteiden varalle.

## 5.4 Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Palvelun laadunvalvonta on Matrocksille hyvin tärkeää, sillä jokainen asiakas on oikeutettu saamaan laadukasta, tasa-arvoista ja turvallista palvelua. Keräämme jatkuvasti kentältä nousevaa palautetta sekä työntekijöiden että asiakkaiden näkökulmasta. Mahdollistajat ovat työssään koko ajan kuulolla viestien avoimesti ja aktiivisesti palvelun koordinaattorille asiakkaiden tyytyväisyydestä tai tyytymättömyydestä toimintaan.

Pienikin murhe voi olla asiakkaalle iso mörkö, joten työntekijän tärkein työkalu on kuuntelemisen taito. Koska toimimme asiakaslähtöisesti, asiakkaan arjessa ja vapaa-ajassa, on oltava erityisen herkkä asiakkaan iloilille ja suruille. Kannustamme asiakasta aktiivisesti suullisen ja suoran palautteen antamiseen. Opastamme myös asiakasta, miten muilla tavoin palautetta voi antaa: olemalla yhteydessä palvelun koordinaattoriin tai täyttämällä anonyymisti kirjallinen palautelomake, joko paperiversiona tai internetissä nettisivujemme kautta. Linkki palautelomakkeeseemme lähetetään asiakkaillemme säännöllisesti palveluiden sopimusten mukaisesti.

Kaikki palautteet käsitellään aina koordinaattorien ja henkilöstön kesken. Ne ovat tärkeässä roolissa toiminnan kehittämisen kannalta. Negatiivisesti koettuihin asioihin puututaan heti ja yritetään löytää ratkaisu yhdessä työntekijän ja asiakkaan kanssa. Kaikki palautteet käsitellään sisäisesti ja niiden pohjalta kehitämme toimintaamme yhä laadukkaammaksi. Uudet toimintatavat käsittelemme henkilöstön tiimeissä ja työntekijät pääsevät toteuttamaan niitä asiakastyössään.

## 5.5 Asiakkaan oikeusturva

### 5.5.1. Muistutus

Jos asiakas haluaa tehdä muistutuksen toiminnastamme, hän voi jättää sen kenelle tahansa työntekijälle, joka välittää sen eteenpäin Kuusikolle (työmuotojen koordinaattoreille) sekä palveluista vastaavalle toimitusjohtajalle.

Vaihtoehtoisesti muistutuksen voi jättää:

Matrocks Oy  
Papinkatu 21 TT 6  
33200 Tampere  
Tai sähköisesti [toimisto@matrocks.fi](mailto:toimisto@matrocks.fi)

Lisätietoja asiasta voit myös kysyä asiakaspalvelustamme numerosta 040 960 7883.

Asiakkaille vastataan muutaman arkipäivän, viimeistään viikon kuluessa. Jos asian käsittely vaatii enemmän perehtymistä ja selvitystyötä, niin siihen vastataan kuukauden sisällä.

Muistutuksen voi toimittaa myös suoraan Pirkanmaan hyvinvointialueen kirjaamoon:

Pirkanmaan hyvinvointialue  
Kirjaamo



PL 272

33101 Tampere

Tai sähköisesti [Laatu ja omavalvonta - pirha.fi](http://Laatu_ja_omavalvonta_-_pirha.fi)

### 5.5.2. Sosiaaliasiavastaava

Asiakas voi ottaa yhteyttä Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaavaan, jos hän esimerkiksi kokee tulleensa väärin kohdelluksi, haluaa tietoa oikeuksistaan tai opastusta muistutuksen tekoon.

Sosiaaliasiavastaavaan saa yhteyden:

1. Puhelimitse (ma–to klo 9–11): 0405045249
2. Tietoturvaisella viestin välityksellä: suomi.fi palvelun kautta
3. Yleinen neuvonta sähköpostilla: [sosiaaliasiavastaava@pirha.fi](mailto:sosiaaliasiavastaava@pirha.fi)
4. Kirjeitse: Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

### 5.5.3. Kuluttajaneuvonta

Kun asiakas ostaa palvelun suoraan itse meiltä ja kokee tulleensa väärin kohdelluksi tai haluaa tietoa oikeuksistaan tai opastusta muistutuksen tekoon, voi hän olla yhteydessä kuluttajaneuvontaan.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot:

Kuluttajaneuvonnan puhelinpalvelu

palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12–15

puhelin 09 5110 1200

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

## 6 Palvelun sisällön omavalvonta

### 6.1 Asiakkaan hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Työskentelyn alkaessa kirjaamme keskeiset tiedot ja tavoitteet palvelusuunnitelmaan. Hyvinvointia parantavat tavoitteet voivat liittyä arjen asioiden ja kodin hoitoon, viranomaisasiointiin, kuntoutukseen, liikkumiseen, sosiaaliseen kanssakäymiseen, harrastuksen löytämiseen, ravitsemukseen, hygieniaan, terveydentilasta huolehtimiseen tai hoivaan. Asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukaan häntä ohjataan ja kannustetaan hyvinvointia, terveyttä, turvallisuutta edistäviin toimintatapoihin. Asiakasta rohkaistaan sosiaaliseen kanssakäymiseen, yhteisölliseen toimintaan, liikkumaan ja osallistumaan kulttuuri- tai harrastustoimintaan. Asiakkaan kanssa käydään jatkuvaa vuoropuhelua, mitkä toimintatavat auttavat häntä saavuttamaan omat tavoitteensa ja tukevat hänen kokonaisvaltaista hyvinvointiaan.

### 6.2 Hygieniäkäytännöt

Työntekijät huolehtivat omasta hyvästä käsihygieniasta, käsien desinfioinnista sekä noudattavat viranomaisten ohjeita muun muassa hengityssuojainten käytössä. Työskentelemme asiakkaiden kodeissa tartuntariskiä välttämällä ja asiakkaita tarpeen mukaan neuvoen. Kotitöitä tehdessä voimme näyttää mallia ja opastaa, miten ruokien käsittely, pyykkihuolto, astioiden pesu, siivous tai roskien vieni kannattaisi hoitaa.

### 6.3 Lääkehoito

Asiakkaiden lääkemääräyksistä huolehtivat asiakkaiden muut hoitotahot. Asiakkaan tilanteen mukaan muistutamme heitä lääkkeen otosta tai avustamme lääkkeen annossa, toteutamme lääkehoitoa tarvittaessa ja sitä toteuttavat lääkehoitoon koulutetut henkilöt. Emme säilytä asiakkaiden lääkkeitä toimitilassamme.

### 6.4 Ympäristönäkökohtien huomioiminen

Henkilöstö on ohjeistettu työskentelemään sekä asiakkaan kotona että toimitilassamme ekologisesti; vettä ei valuteta turhaan ja käyttämättä olevat laitteet sammutetaan. Toimitilassamme on kirjalliset ohjeet jätteiden lajitteluun ja henkilöstömme opastaa myös asiakkaitamme jätteiden lajittelussa. Tiloissamme on asianmukaiset kierrätysjäteastiat ja sisällä lajitellut jätteet tyhjennetään pihapiirissä olevaan erilliseen jätekatokseen ja siellä oleviin lajitteluastioihin.

Toimipisteemme on keskeisellä paikalla Tampereen keskustassa ja suurin osa työntekijöistämme kulkee työmatkat julkisilla kulkuneuvoilla tai polkupyörällä/kävellen. Retkillämme hyödynnämme Matrocksin omaa

linja-autoa, jossa on jopa 9 pyörätuolipaikkaa. Kun samaan kyytiin mahtuu monta pyörätuolia, vältymme käyttämästä monia erillisiä invatakseja ja säästämme näin ympäristöä.

Arvostamme kotimaisuutta ja lähituotteita. Sen vuoksi teemmekin yhteistyötä paikallisten pienyrittäjien kanssa ja järjestämme retkiä lähiympäristöön, jotta myös asiakkaiden tietous lähialueiden mahdollisuuksista kasvaisi ja sitä kautta hiilijalanjälki jäisi pienemmäksi yhä useammalla.

## 7 Asiakasturvallisuus

### 7.1 Yhteistyö viranomaisten kanssa

Työskentelemme pääasiassa asiakkaiden kotona, asiointikäynneillä ja lähiympäristössä. Tapaamme joitakin asiakkaita toimitilassamme. Palo- ja pelastusviranomaiset ovat tehneet valvontakäynnin ja meillä on toimitilan turvallisuussuunnitelma, johon kaikki työntekijät on perehdytetty. Tapahtumien järjestämistä varten meillä on oma Kaakinmaan tapahtumajärjestäjän opas, jonka mukaisesti huolehdimme tilan turvallisuudesta eri asiakasryhmille. Neuvomme myös asiakkaita kodin turvallisuuteen ja terveellisyteen, hygieniaan liittyvissä asioissa. Jos havaitsemme, ettei asiakas pysty huolehtimaan omaan tai perheensä turvallisuuteen vaikuttavista asioista, olemme yhteydessä ensisijaisesti lähettävään sosiaaliviranomaiseen tai tarpeen mukaan muuhun tahoon.

Jos asiakaskäynnin aikana asiakkaan terveydentila muuttuu niin että asiakas on hengenvaarassa, soitetaan 112 ja toimitaan viranomaisten ohjeiden mukaisesti. Jos kyseessä ei ole hengenvaarallinen tilanne, mutta asiakas kuitenkin tarvitsee apua kiireellisesti, soitetaan päivystysapuun 116 117. Jos epäillään asiakkaalla olevan myrkytys, mutta hengenvaaraa ei ole, soitetaan myrkytystietokeskukseen 0800 147 111. Jos asiakas tarvitsee terveyteen liittyvää neuvontaa, voidaan hänet ohjata olemaan yhteydessä tai ottaa yhdessä yhteyttä omalle terveysasemalle tai Digiklinikalle.

Toiminnassa huomioidaan alan lainsäädäntö ja eettiset ohjeet. Jokainen työntekijä on velvollinen tutustumaan työhön liittyviin ajankohtaisiin, lakisääteisiin asioihin ja päivittää omaa tietouttaan säännöllisesti. Toimintaamme ohjaavat keskeiset lait ja asetukset: Sosiaalihuollon asiakkaan asemaa ja oikeuksia koskeva laki (812/2000), Sosiaalihuoltolaki (1301/2014), Vammaispalvelulaki (675/2023), Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015), Henkilötietolaki (523/1999) sekä Yleinen tietosuojasetus.

Muita toimintaa valvovia tahoja ovat Aluehallintovirasto AVI sekä Pirhan sosiaali- ja terveyspalveluidenhallinto. Palveluidemme sisältöä ohjaavat Pirkanmaan hyvinvointialueen sekä vielä voimassa olevat kaupungin/kunnan kanssa tehdyt palvelusopimukset, joissa olemme sitoutuneet tuottamaan kulloisenkin palvelukuvauksen mukaista sisältöä.

### 7.2 Henkilöstön pätevyys, kouluttaminen ja riittävyys

Matrocksin henkilökunta koostuu sosiaali-, terveys-, kasvatusta- sekä liikunta- ja hyvinvointialan koulutuksen saaneista ammattilaisista. Jokainen työntekijä perehdytetään työsuhteen alussa Matrocksin yleisiin toimintaohjeisiin, jokaisen palvelumuodon erityispiirteisiin sekä turvallisuusohjeisiin. Perehdytys tapahtuu

perehdytysmateriaalin, omavalvonta- ja toimintasuunnitelman sekä palvelumuotojen käsikirjojen avulla. Perehdyttäjänä toimii henkilöstöstä vastaava sekä palveluiden koordinaattorit. Avoin työilmapiiri takaa sen, että työntekijöiden kysymykset, pohdinnat ja palaute kentältä tulevat kuulluksi ja ne käsitellään yhdessä henkilökunnan kanssa. Omistajat ja koordinaattorit ovat työntekijöiden tukena kaikissa asioissa. Työntekijän velvollisuus on kysyä epäselvissä tilanteissa ohjeita. Jokainen työntekijä perehdytetään myös erikseen sen asiakkaan erityispiirteisiin, jolle työntekijä on nimetty. Jokaiselta työntekijältäämme vaaditaan työsuhteen alkaessa rikosrekisteriote.

Matrocks kouluttaa työntekijöitään säännöllisesti. Koulutukset valitaan työstä nousevien teemojen pohjalta varmistaen näin henkilöstön jatkuvan kehittymisen ja ammattitaidon vastaamisen asiakkaiden tarpeisiin. Henkilöstö on kouluttautunut mm. seuraavin kurssein: EA1, EA2 ja hätäensiapukurssi, erityisryhmien räätälöidyt koulutukset esim. autismin kirjo, tukiviittomakurssit, sukupuolen moninaisuus, traumaa kokeneen asiakkaan kohtaaminen, nepsy-valmennus, Palveluja kotiin -passi, työhyvinvointi sekä työturvallisuus- ja direktiivikoulutukset.

Työntekijät kokoontuvat säännöllisesti vertaisohjaukseen, mahdollistajatapaamisiin, jolloin kokemukset ja tietotaito vaihtuvat sisäisesti. Nämä tapaamiset toimivat myös yrityksen sisäisen tiedottamisen kanavana ja niitä hyödynnetään myös sisäisiin koulutustarkoituksiin. Lisäksi eri palvelumuodoilla on omat tiimit, joissa käsitellään ajankohtaisia ja esiin nousseita asioita. Henkilöstön jaksamista tuetaan virkistystoiminnalla.

Käytössämme on myös viikkokirjeet, joissa tiedotetaan ajankohtaisia asioita sähköpostitse henkilökunnallemme. Palvelujen koordinaattorit ovat jatkuvassa yhteydessä työntekijöihin kuullen pienimmätkin ilot ja murheet asiakastyöstä. Työntekijät ovat läheisesti mukana työn sisällön ja tavoitteiden suunnittelussa, sekä nykyisten ja tulevien palvelumuotojen kehittämisessä. Metkaks-tapaamiset, eli henkilökohtaiset kehityskeskustelut pidetään kolme kertaa vuodessa.

Ulkopuolista työnohjausta järjestetään niitä vaativissa palvelumuodoissa säännöllisesti sekä ryhmä- että yksilömuotoisena.

Toiminta-ajatuksemme mukaan tarjoamme palvelua siellä, missä ihmiset liikkuvat eli toimimme joustavasti eri paikkakunnilla. Matrocks palkkaa tarvitsemansa määrän asiakkaiden tarpeiden mukaista, osaavaa ja pätevää henkilökuntaa. Matrocks perehdyttää kaikki työntekijänsä meidän toimintatapoihin ja arvoihin. Huolehdimme siitä, että kriittisissä tilanteissa asiakkaat saavat tarvitsemansa avun esimerkiksi sijaisjärjestelyin. Matrocks palkkaa itse kaikki työntekijät, eikä käytä alihankintaa.

## 7.3 Ilmoitusvelvollisuus

Jos työntekijät huomaavat epäkohtia tai epäkohdan uhkia palveluiden toteuttamisessa, niistä kerrotaan työmuodon koordinaattorille tai Kuusikolle eli kaikille koordinaattoreille ja palveluista vastaavalle toimitusjohtajalle. He viestivät keskenään päivittäin, joten huolenaiheet saadaan käsittelyyn nopeasti. Tilanteeseen tutustutaan, ollaan tarvittaessa yhteydessä lähettävään tahoon ja sovitaan työskentelyn muutoksista. Asiakasta kuullaan ja palvelun tavoitteita tarkennetaan tai muutetaan tarvittaessa. Uusien toimintatapojen käyttöönoton jälkeen seuraamme muuttuneen käytännön vaikutuksia, asiakkaan tyytyväisyyttä ja palvelun tavoitteiden toteutumista.

## 7.4 Vaaratilanneilmoitukset

Onnettomuus-, uhka-, tai läheltä piti-tilanteista raportoidaan aina erikseen palvelun koordinaattorille, sekä kirjataan päiväraportin yhteydessä. Tarvittaessa täytetään Ilmoitus uhka-, vaara- tai läheltä piti -tilanteesta -lomake toimintaohjeiden mukaisesti. Lomake käsitellään työntekijän ja koordinaattorin kesken ja päätetään jatkotoimenpiteistä. Tarvittaessa päivitetään turvallisuusohjeita. Läheltä piti -tilanteista tai muusta huomioitavista seikoista raportoidaan aina myös kyseisen asiakkaan muille työntekijöille, jotta kaikki asiakkaan kanssa työskentelevät henkilöt ovat tilanteen tasalla. Kaikki läheltä piti -tilanteet tilastoidaan.

Bussinkuljettajilla on voimassa oleva linja-autonkuljettajan ammattipätevyys, joka takaa kuljettajan ammattitaidon onnettomuustilanteissa. Jokainen bussissa työskentelevä osaa toimia tarvittaessa hätätilanteessa turvallisella tavalla, sekä ennaltaehkäistä vaaratilanteiden syntymistä.

Taksia kuljettavilla on tarvittava palvelun edellyttämä koulutus, taksilupa ja häntäensiaputaidot.

## 8 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

Asiakastietoja käsitellään luottamuksellisesti. Asiakkaista ei puhuta julkisilla paikoilla, sosiaalisessa mediassa eikä yrityksen ulkopuolisille henkilöille. Salassapitovelvollisuus on voimassa työsuhteen aikana, sekä myös sen päätyttyä. Työsuhteen alkaessa työntekijä sitoutuu salassapitovelvollisuuteen.

Asiakastiedot annetaan kunkin keikan yhteydessä työntekijälle, joka säilyttää niitä huolellisesti ja hävittää tiedot raportoinnin jälkeen puhelimesta, sähköpostista ja mahdollisista muista papereista.

Asiakastietoja säilytetään asiakassopimuksissa sovitulla tavalla.

Omistaja ylläpitää ja hallinnoi asiakasrekisteriä toimistolla. Käytössämme on Intu-toiminnanohjausjärjestelmä. Järjestelmään kirjataan asiakkaan yhteystiedot, asiakaskäyntien ajankohta ja kesto laskutusta varten sekä lyhyesti käynnin sisältö. Tuetun asumisen käyntien sisällöt kirjataan Pirkanmaan hyvinvointialueen Omni360-järjestelmään.

Matrocksin tietosuojavastaava on Joonas Ruokamo, puh. 040 747 6117. Rekisteriseloste sekä Tietosuojaselvitys löytyvät nettisivuiltamme.

## 9 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Omavalvontasuunnitelma on kirjallinen selvitys siitä, mitä Matrocks on; mitä palveluita tuotamme ja mitä ne sisältävät; mitkä lait, arvot ja eettiset periaatteet ohjaavat toimintaamme; miten toimimme eri tilanteissa sekä miten valvomme laatukriteereiden täyttymistä.

## I0 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Matrocksin omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään ajan tasalle vuosittain. Työntekijät osallistuvat suunnitelman laatimiseen ja kehittämiseen. Myös asiakkaita pyydetään osallistumaan suunnitelman tekoon sekä kysytään toiveita ja ideoita. Kun omavalvontasuunnitelma on valmis, Matrocksin työntekijät ovat velvollisia perehtymään suunnitelmaan ja noudattamaan sitä. Omavalvontasuunnitelma jaetaan työntekijöille vuosittain sähköpostitse ja asiakkaille suunnitelma on nähtävissä nettisivuillamme sekä pyydettyä toimitilassamme.