



MIELEKKÄÄN VAPAA-AJAN MAHDOLLISTAJA

OMAVALVONTASUUNNITELMA

Päivitetty: Elokuu 2020

Sisällys

| | |
|---|----|
| 1 Yrityksen tiedot | 3 |
| 1.1 Perustiedot | 3 |
| 1.2 Toimialue | 3 |
| 2 Toiminta-ajatus ja arvot | 3 |
| 3 Palvelut | 4 |
| 3.1 Yksilölliset palvelut | 5 |
| 3.1.1 Palvelumuodot | 5 |
| 3.1.1.1 Omaishoidon palveluseteli | 5 |
| 3.1.1.2 Omaishoidon ympärivuorokautinen lyhytaikaishoito asiakkaan kotona | 6 |
| 3.1.1.3 Lapsiperheiden tilapäinen kotipalvelu | 6 |
| 3.1.1.4 Yksilöllinen päivätoiminta | 7 |
| 3.1.1.5 Tuettu asuminen | 7 |
| 3.1.1.6 Ammatillinen tukihenkilötoiminta | 8 |
| 3.2 Palvelusuunnitelma ja arviointimenetelmät | 8 |
| 3.3 Lääkehoitosuunnitelma | 8 |
| 3.4 Suunnitelma poikkeustilanteita varten | 9 |
| 3.2 Rentoa matkantekoa asenteella – Matrocksin tilausajot ja matkapaketit | 9 |
| 3.3 Oivalluksia – Lähikulttuuria Pirkanmaalla | 9 |
| 3.4 Koulutukset ja puheenvuorot | 10 |
| 4 Henkilöstö | 10 |
| 4.1 Henkilökunta | 10 |
| 4.2 Työhön perehdytys ja täydennyskoulutus | 12 |
| 4.3 Työnohjaus | 13 |
| 5 Toimitilat | 13 |
| 6 Asiakastietojen käsittely | 14 |
| 7 Riskien hallinta | 14 |
| 7.1 Työturvallisuus | 14 |
| 7.2 Asiakkaan turvallisuus ja oikeusturva | 15 |
| 8 Laadunvalvonta | 17 |
| 8.1 Toimintaa ohjaavat lait ja ammattietiikka | 17 |
| 8.2 Omavalvontasuunnitelma | 17 |
| 8.3 Palautteen kerääminen | 18 |
| 8.4 Ympäristönäköehtojen huomioiminen toiminnassa | 18 |

1 Yrityksen tiedot

1.1 Perustiedot

Yrityksen nimi: Matrocks Oy

Aputoiminimet: Pirkanmaan Extra-avustajat, Mainio Asenne

Y-tunnus: 2481984-6

Toimialue: Pirkanmaa

Postiosoite: Kuninkaankatu 36 B 28, 33200 Tampere

Käyntiosoite: Kuninkaankatu 36 B 28, 33200 Tampere

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

Asiakaspalvelu: 040 960 7883, toimisto@matrocks.fi

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

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

1.2 Toimialue

Toimimme tällä hetkellä seuraavissa kunnissa:

Tampere, Kangasala, Pälkäne, Lempäälä, Ylöjärvi, Pirkkala, Vesilahti, Nokia, Valkeakoski,
Hämeenkyrö ja Orivesi.

2 Toiminta-ajatus ja arvot

Matrocks on ihmisläheinen yritys, jonka tavoitteena on mahdollistaa jokaiselle asiakkaalle itsensä näköinen mielekäs vapaa-aika. Kuljemme asiakkaan rinnalla elämän eri vaiheissa, huumoria ja iloa unohtamatta. Työmme pohjautuu sosiokulttuurisen työn menetelmiin – osallista, innosta, tee itsesi tarpeettomaksi!

Tarjoamme laajasti erilaisia tuetun ja esteettömän vapaa-ajan palveluja sosiaalialan palveluista erilaisiin ohjelmalveluihin ja esteettämiin matkoihin. Toimistomme sijaitsee keskeisellä paikalla Tampereen keskustassa, mutta emme ole neljän seinän sisälle sidottuja, vaan työmme on hyvin liikkuvaa. Olemme siellä missä asiakaskin.

Meille tärkeää ovat asiakaslähtöisyys, turvallisuus ja joustavuus. Kunnioitamme asiakastamme ja hänen itsemääräämisoikeuttaan, inhimillisesti, hänen elämänsä eri vaiheissa. Turvallisuus syntyy luotettavuudesta. Asiakas voi luottaa tapaamme toimia täsmällisesti, tasapuolisesti ja oikeudenmukaisesti. Teemme työtä joustavin työajoin. Päivätyön lisäksi teemme ilta- ja yötyötä, sekä viikonloppuja.

Avainsanat: esteettömyys, saavutettavuus, osallistaminen, innostaminen, tuettu vapaa-aika.



3 Palvelut

3.1 Yksilölliset palvelut

Tarjoamme kaikenikäisille asiakkaille erilaisia yksilöllisiä palveluita. Ydinosaamistamme ovat avustaja-, ohjaaja-, ystävälä tukihenkilöpalvelut. Mahdollistamme mielekästä vapaa-aikaa niin omaishoidon palveluiden kautta, yksilöllisen päivätoiminnan sekä tuetun asumisen muodossa, kuin tukihenkilötoiminnan tai perhetyön avulla.



Kaikissa palveluissa pyrimme pitkiin asiakassuhteisiin takaamalla asiakkaalle joka elämäntilanteessa apua. Olemme apuna arjen askareissa, lähdemme ulkoilemaan, asiointikäynneille tai harrastuksiin tueksi ja seuraksi, sekä innostamme asiakasta mielekkääseen vapaa-aikaan. Tuomme myös tarvittaessa mieleiset aktiviteetit asiakkaan kotiin ja harjoitteleme 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 tarvittaessa myös yhteistyötä asiakkaan muiden palvelutahojen kanssa.

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

3.1.1 Palvelumuodot

3.1.1.1 Omaishoidon palveluseteli

Olemme omaishoidon palvelusetelituottajana Tampereella ja ympäryskunnissa. 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. Päivätyön lisäksi teemme ilta- ja yötyötä, sekä viikonloppuja. Teemme myös pitkiä, yli vuorokauden mittaisia asiakaskäyntejä. Palvelun varaaminen onnistuu soittamalla asiakaspalveluumme arkisin

virka-aikaan tai ympärivuorokautisesti laittamalla sähköpostia, tekstiviestiä tai olemalla yhteydessä internet-sivujemme kautta. Käsittelemme viestit heti seuraavana arkipäivänä. Päivystämme mahdollisten muutosten varalta myös viikonloppuisin.

3.1.1.2 Omaishoidon ympärivuorokautinen lyhytaikaishoito asiakkaan kotona

Omaishoidon ympärivuorokautista lyhytaikaishoitoa myönnetään asiakkaalle vammaispalveluissa harkinnanvaraisesti ja asiakkaat ohjautuvat meille oman palveluohjaajansa kautta. Toiminta alkaa tutustumis- ja perehdytyskäynnillä, jolloin laaditaan asiakkaan ja omaishoitajan kanssa palvelusuunnitelma, sekä tarvittaessa lääkehoitosuunnitelma. Suunnitelmat viedään sähköiseen asiakasjärjestelmäämme ja asiakas saa omat versiot asiakaskansioon. Asiakaskansio säilytetään asiakkaan kotona, ja sieltä asiakkaan ja omaishoitajan on mahdollista seurata käyntien sisältöä, sekä tehtyjä toimenpiteitä tai lääkehoitoa.

Omaishoidon ympärivuorokautisen lyhytaikaishoidon käytössä olevia vuorokausia voidaan jakaa pienempiin osiin tai yhdistää pidemmiksi jaksoiksi. Riippuen hoitoajan pituudesta omaishoidon koordinaattori suunnittelee ja jakaa käynnin tarvittaessa työvuoroihin. Asiakkaalle valitaan työntekijät, jotka ensisijaisesti hoitavat asiakasta. Vuoronvaihdot tapahtuvat saattaen, eli työntekijät raportoivat toisilleen tarvittavat tiedot.

3.1.1.3 Lapsiperheiden tilapäinen kotipalvelu

Tarjoamme lapsiperheille käytännön arjen apua elämän erilaisiin tilanteisiin. Tilapäistä kotipalvelua myönnetään asiakkaalle arjessa selviytymisen tueksi, esimerkiksi raskauden tai vauva-ajan aikana, arkirutiinien ja kodinhoidon hallitsemisen tueksi tai yllättävän sairastumisen sekä lääkärikäyntien ajaksi. Kaupunki tai kunta myöntää asiakkaalle saldoretelin tietylle tuntimäärälle ja ajanjaksolle ja asiakas on asiakaspalveluumme yhteydessä itse saatuaan hyväksytyt päätökset.

Asiakas voi tilata meiltä eri pituisia käyntejä sen mukaan, mikä parhaiten sopii perheen tilanteeseen. Olemme mukana arjen askareissa tai huolehdimme lapsista mahdollista vanhemmille kaivatun lepoajan. Tarvittaessa käymme läpi yhdessä perheen kanssa arjen haasteita ja tuemme perheen arkeen sopivien toimintatapojen löytämisessä.

3.1.1.4 Yksilöllinen päivätoiminta

Tuotamme Tampereen alueella yksilöllistä päivätoimintaa asiakkaille, joille isoon päivätoimintaryhmään sopeutuminen on haastavaa. Luomme yhdessä asiakkaan ja hänen lähipiirinsä kanssa päivätoiminnan sisällön vastaamaan asiakkaan yksilöllisiä tarpeita mahdollistaen näin mielekästä ja tavoitteellista toimintaa päivään. Harjoittelemmme erilaisia arjen taitoja sekä taitoa kohdata jokapäiväisessä arjessa vastaantulevia haastavia tilanteita. Huomioimme toiminnan suunnittelussa vahvasti myös 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.

3.1.1.5 Tuettu asuminen

Tuotamme tuetun asumisen palveluita ostopalveluina Tampereen kaupungille. Asiakkaat ohjautuvat Matrocksille mielenterveys- ja päihdepalveluiden asumisen asiakasohjauksen kautta. Tuettu asuminen on kotiintehtävää 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
- sosiaalisen verkoston vahvistamisessa.

Asiakkaalle valitaan jakson alussa omaohjaaja, jonka kanssa sovitaan säännölliset käynnit myönnetyn tuen tason mukaan. Tuen tasoja on kolme; kevyt tuki, perustuki ja vahva tuki. 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 sekä suunnittelee tiimipalaverit. Tuetun asumisen tiimi saa ulkopuolista työnohjausta säännöllisesti.

3.1.1.6 Ammatillinen tukihenkilötoiminta

Tuotamme ammatillista tukihenkilötoimintaa Tampereen alueella ja lähikunnissa lastensuojelun avohuollon tukitoimena tai jälkihuollon mukaisena tukipalveluna. Asiakkaat ohjautuvat kaupungin tai kunnan sosiaalityöntekijän kautta. Asiakkuus alkaa aina aloituspalaverilla, jossa määritellään toiminnan sisältö ja tavoitteet yhdessä asiakkaan ja lähettävän tahon kanssa. Asiakkaalle nimetään oma tukihenkilö luottamuksellisen suhteen mahdollistamiseksi. Toiminnan alkaessa asiakas ja tukihenkilö laativat ensimmäisten käyntien yhteydessä palvelusuunnitelman, jossa on mietitty konkreettisia asioita aloituspalaverissa sovittuihin tavoitteisiin pääsemiseksi. Palvelusuunnitelma lähetetään myös sosiaalityöntekijälle tiedoksi ja suunnitelmaa päivitetään tarvittaessa jos asiakkaan tilanne muuttuu.

Ammatillinen tukihenkilötoiminta voi sisältää koulunkäynnin tukemista, sosiaalisten taitojen vahvistamista, omasta itsestä ja arjen asioista huolehtimista, harrastamista, opiskeluun ohjaamista, ammatin ja -työnhaun tukemista.

Tapaamiset ovat viikoittaisia 1-3 tunnin mittaisia käyntejä.

Matrocksit työskentelevät asiakasta kuunnellen, mutta myös mukavuusalueen ulkopuolelle ohjaten, jotta asiakas voi löytää itselleen uusia mielenkiinnon kohteita, sekä vahvistaa olemassaolevaa osaamista. Ohjaajamme käyttävät laajasti erilaisia työvälineitä tavoitteisiin pääsemiseksi, kuten liikunta, taide, kulttuuri.

Mielekkään vapaa-ajan käsite on jokaiselle asiakkaalle erilainen, joten teemme aina yhdessä asiakkaan kanssa kartoituksen kunkin omista mielenkiinnon kohteista.

3.2 Palvelusuunnitelma ja arviointimenetelmät

Palvelusuunnitelma täytetään yhdessä asiakkaan kanssa asiakassuhteen ensimmäisillä kerroilla. Tilanteen mukaan myös asiakkaan läheiset tai muut hoitotahot ovat mukana palvelusuunnitelman laatimisessa. Palvelusuunnitelmassa määritellään asiakkaan oma mahdollistaja, sekä tälle varahenkilö, joka tuuraa ensisijaisesti silloin kun oma

mahdollistaja on estynyt. Palvelusuunnitelmassa määritellään asiakaskäyntien sisältö ja tavoitteet. Suunnitelmaa tarkistetaan ja päivitetään tarvittaessa.

Osassa palveluitamme käytämme kaupungin/kunnan kanssa tehdyn sopimuksen mukaista arviointimenetelmää. Arviointi tapahtuu aina yhdessä asiakkaan kanssa toimien näin myös motivaatiotyökaluna.

3.3 Lääkehoitosuunnitelma

Tutustumiskäynnillä selvitetään asiakkaan lääkehooltoon liittyvät asiat ja toimitaan sen mukaisesti. Tarvittaessa laaditaan lääkehoitosuunnitelma ja lääkelista päivitetään ajan tasalle yhdessä asiakkaan kanssa. Jos asiakkaan hoito vaatii lääkehoitoa käynnin aikana, palvelusta vastaava huolehtii, että työn hoitaa tarvittavan lääkeluvan omaava työntekijä. Asiakaskäynnin aikana annettavat lääkkeet huolehditaan sopimuksen mukaan.

Jokaisen työntekijän velvollisuus on tutustua Sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito-oppaaseen (2016) ja käyttää tietoa soveltuvin osin työssään. Oppaan pysyvä osoite on: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-577-6>



3.4 Suunnitelma poikkeustilanteita varten

Jokaisen palvelumuodon oma koordinaattori huolehtii, että jokaiselle asiakaskäynnille on tekijä. Työntekijän äkillisesti sairastuessa koordinaattori hoitaa asiakkaalle sijaisen.

Mikäli työntekijää ei löydy, on tilaus korvattava asiakkaalle parhaalla mahdollisella tavalla tai palvelusta riippuen käyntiä siirretään. Tällaisessa poikkeustilanteessa asiakasta informoidaan välittömästi ja pidetään ajan tasalla.

Koordinaattorit suunnittelevat huolellisesti henkilökunnan lomat niin, ettei lomista aiheudu asiakkaille haittaa. Jos asiakkaan tilaus vaatii 100 %:sti varmaa työntekijää paikalle, esim. omaishoitajan oma leikkaus sairaalassa tms., koordinaattorin on varmistettava varahenkilön mahdollisuus sijaistukseen jo etukäteen.

3.2 Rentoa matkantekoa asenteella – Matrocksin tilausajot ja matkapaketit

Tarjoamme esteettömät tilausajot ja matkapaketit erityisryhmille. Isoimpia asiakkaita PSHP, asumisyksiköt, päivätoimintapaikat, vammaisurheilijat ja –taiteilijat.

Liikkuva päivätoiminta on perinteisen päivätoiminnan vaihtoehto. Kalustonamme on täyskokoinen inva-varusteltu turistibussi, josta löytyy inva-hissi ja tilava inva-wc. Bussiin mahtuu 8 pyörätuolin lisäksi 24 kävelevää. Kauttamme saatavilla myös taksipalvelut tilauksesta kuntoutusmatkoista lentokenttäkuljetuksiin.

3.3 Oivalluksia – Lähikulttuuria Pirkanmaalla

Tuotamme ohjelmapalveluita laajalla skaalalla.

Palveluina mm. kulttuurituokiot, esitykset ja osallistavat työpajat, Me miehet -ryhmätoimintaa sekä lähiömatkoja. Suosikkituotteena Pyörätuolitanssit Minnin ja Meripoikien tahtiin.

Isoimpina asiakkaina Tampereen ja Nokian kaupunki, sekä kolmas sektori.

3.4 Koulutukset ja puheenvuorot

Matrocks tuottaa sekä pidempiä, että luento- että puheenvuoromittaisia koulutuksia 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.

4 Henkilöstö

4.1 Henkilökunta

1. Paula Kerola, 040 554 4204, paula@matrocks.fi

Koulutus: Lähihoitaja, Sosiokulttuurisen työn AMK (sosionomi)

Työtehtävät: Yrityksen omistaja sekä toimitusjohtaja; yksilöllisistä palveluista vastaava, kehittämistyö, mahdollistaja



2. Akseli Kerola, 040 658 6868, akseli@matrocks.fi

Koulutus: Linja-autonkuljettaja, henkilökohtainen avustaja

Työtehtävät: Yrityksen omistaja, Linja-auton kuljettaja, Bussivaraukset, mahdollistaja

3. Joonas Ruokamo, 040 747 6117, joonas@matrocks.fi

Koulutus: Ohjaustoiminnan artenomi AMK

Työtehtävät: Pomosmiäs; henkilöstöhallinta, päivätoiminnan koordinaattori, mahdollistaja



4. Sannamari Oksanen, 044 3663636, sannamari@matrocks.fi

Koulutus: Sosionomi (AMK)

Työtehtävät: Tuetun asumisen koordinaattori, mahdollistaja



5. Sari Pöysäri, 040 820 8797, sari@matrocks.fi

Koulutus: Yhteiskuntatieteiden maisteri; sosiaalipolitiikka, lyhytterapeutti

Työtehtävät: Omaishoidon palveluiden koordinaattori, mahdollistaja

6. Jonna Korpi, 040 687 7661, jonna@matrocks.fi

Koulutus: Lähihoitaja, liikunnanohjaaja

Työtehtävät: Asiakaspalvelu, mahdollistaja



8. Tuulia Tachizawa, 040 0411680 tuulia@matrocks.fi

Koulutus: Sosionomi AMK

Työtehtävät: Mahdollistaja



9. Emilia Mäkiranta, 040 6574545, koulutukset@matrocks.fi

Koulutus: Matkailuvirkailija

Työtehtävät: Koulutukset, vertaisohjaaja ja kokemusasiantuntijuus, mahdollistaja



10. Severi Wiina, 040 774 3939, severi@matrocks.fi

Koulutus: Lähihoitaja

Työtehtävät: Mahdollistaja

11. Tiiu Lahtinen, 040 964 3446, tiiu@matrocks.fi

Koulutus: Nuoriso- ja vapaa-ajanohjaaja

Työtehtävät: Mahdollistaja

12. Kaisa Vehkajärvi, kaisa@matrocks.fi

Koulutus: Nuoriso- ja vapaa-ajanohjaaja

Työtehtävät: Mahdollistaja

13. Katri Majamäki, 040 0716040, katri@matrocks.fi

Koulutus: Sosionomi DIAMK

Työtehtävät: Mahdollistaja

14. Anni Lehto, 040 8207919, anni@matrocks.fi

Koulutus: Ohjaustoiminnan artonomi AMK

Työtehtävät: Mahdollistaja

15. Kaisa-Mari Varis, -, kaisa-mari@matrocks.fi

Koulutus: Sosionomi AMK

Työtehtävät: Mahdollistaja



16. Teija Tuomainen, 040 5821606, vaihtuva@matrocks.fi

Koulutus: Sosionomi AMK, arvioitu valmistuminen joulukuusi 2020

Työtehtävät: Mahdollistaja

17. Ellimaija Lammela, 040 657 3735, vaihtuva@matrocks.fi

Koulutus: Nuoriso- ja vapaa-ajanohjaaja, linja-auton kuljettaja



Työtehtävät: Mahdollistaja, linja-auton kuljettaja

Lisäksi meillä työskentelee mahdollistajina Kimmo Koskela, Marjo Turunen, Miika Aalto, Rosamaria Koskela ja Eppu Mäntysalo.

4.2 Työhön perehdytys, täydennyskoulutus ja henkilöstön tapaamiset

Matrocksin henkilökunta on sosiaali- ja terveystieteiden koulutuksen saaneita ammattilaisia. Jokainen työntekijä perehdytään työsuhteen alussa Matrocksin yleisiin toimintaohjeisiin, jokaisen palvelumuodon erityispiirteisiin sekä turvallisuusohjeisiin. Perehdytys tapahtuu perehdytyskaavakkeen, omaoikeus- 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.

Matrocks kouluttaa työntekijöitään säännöllisesti. Koulutukset valitaan työstä nousevien teemojen pohjalta varmistaen näin henkilöstön jatkuvan kehittymisen ja ammattitaidon vastaamisen asiakkaiden tarpeisiin. Henkilöstö on lisäkoulutautunut mm. seuraavien kurssien tiimoilta: EA1, EA2 ja hätäensiapukurssi, erityisryhmien räätälöidyt koulutukset esim. autismin kirjo, tukiviittomakurssit, Nepsy-valmennus, Palveluja kotiin -passi, sekä työturvallisuus- ja direktiivikoulutukset.

Mahdollistajat kokoontuvat säännöllisesti vertaisohjaukseen, mahdollistaja-tapaamisiin, jolloin kokemukset ja tietotaito vaihtuvat sisäisesti. Mahdollistaja-tapaamiset toimivat myös yrityksen sisäisen tiedottamisen kanavana ja aika-ajoin niitä hyödynnetään myös sisäisiin koulutustarkoituksiin. Lisäksi eri palvelumuotojen tiimit kokoontuvat omiin tiimipalavereihin kuukausittain. Näiden tapaamisten lisäksi järjestetään säännöllisesti lisätapaamisia, joita käytetään koulutus- ja virkistytymistarkoituksiin.

Käytössämme on myös viikkokirjeet, joissa tiedotetaan viikoittain ajankohtaisia asioita sähköpostitse henkilökunnallemme.

Palveluiden koordinaattorit ovat jatkuvassa yhteydessä työntekijöihin kuullen pienimmätkin ilot ja murheet asiakaskentältä. Työntekijät ovat läheisesti mukana työn sisällön ja tavoitteiden suunnittelussa, sekä nykyisten ja tulevien palvelumuotojen kehittämisessä.

Metkaks-tapaamiset, eli henkilökohtaiset kehityskeskustelut pidetään kolme kertaa vuodessa.

4.3 Työnohjaus

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

5 Toimitilat

Toimitilamme sijaitsevat keskeisellä paikalla, helposti saavutettavissa Tampereen keskustassa. Toimisto toimii henkilöstömme tukikohtana, materiaalipankkina ja kohtaamispaikkana. Toimiston aukioloaikoina myös asiakkaat ovat tervetulleita asioimaan Matrocksiin liittyvissä asioissa. Tilamme ovat täysin esteettömät. Sijaitsemme ensimmäisessä kerroksessa ja toimiston edestä löytyvät myös inva-parkkipaikat..

Liisan Sali sijaitsee vastapäätä toimistoamme ja on tiloiltaan ja varustelultaan myös täysin esteetön ryhmätila. Liisan Salista löytyvät myös pieni keittiö sekä esteettömät saniteettitilat.

6 Asiakastietojen käsittely

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 Webcrm-asiakastietojärjestelmä. Asiakastietojärjestelmään kirjataan asiakkaan yhteystiedot, asiakaskäyntien ajankohta ja kesto laskutusta varten, sekä lyhyesti käynnin sisältö.

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

7 Riskien hallinta

7.1 Työturvallisuus

Työturvallisuuden tärkein tausta on oma asenne. Suurin osa onnettomuus- ja väkivaltatilanteista on ehkäistävissä työntekijän omalla ennakkoinnilla ja käyttäytymisellä. Työntekijä huolehtii omasta turvallisuudestaan, asiakkaan turvallisuudesta ja mahdollisten ulkopuolisten turvallisuudesta.

Matrocksilla on työntekijöiden saatavilla turvallisuuskäsikirja, mikä sisältää riskien arvioinnin sekä turvallisuus- ja toimintaohjeet erityispiirteineen jokaisessa palvelumuodossa. Työntekijät perehdytetään turvallisuuskäsikirjaan työsuhteen alussa ja turvallisuusosaamista päivitetään erilaisten koulutusten avulla säännöllisesti.

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

Työntekijällä on aina oma ladattu puhelin mukana ja tarvittaessa laturi. Työntekijä voi vaikuttaa omaan turvallisuuteen pukeutumalla tilanteen mukaan ja välttämällä riippuvia

asusteita. Työntekijä käyttää sisäkenkiä tarvittaessa ja kuljettaa mukanaan vain välttämätöntä henkilökohtaista omaisuutta.

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 huomiotavista 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.

7.2 Asiakkaan turvallisuus ja oikeusturva

Asiakkailla on oikeus laadultaan hyvään palveluun ja kunnioittavaan kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Palvelun laatuun tai samaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toiminnasta vastaavalle henkilölle, joka vastaa mahdollisimman pian samaansa muistutukseen. Avoin tiedotus eri palautteenantokanavista lisää osaltaan asiakkaan oikeusturvaa.

Työsuhteen alussa työntekijä on veloitettu esittämään työnantajalle palvelun vaatima rikosrekisteriote. Työntekijämme ovat ensiapukoulutettu ja perehdytetty työturvallisuuteen. Pyrimme ennakoimaan riskitekijät ja näin lisäämään asiakkaan turvallisuutta.

Työntekijämme ovat myös tietoisia lastensuojelulain ilmoitusvelvollisuudesta, huoli-ilmoituksesta aikuisista sekä holhoustoimilain 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 olemassa tällaisten tilanteiden varalle.



8 Laadunvalvonta

8.1 Toimintaa ohjaavat lait ja ammattietiikka

Toiminnassa huomioidaan alan lainsäädäntö ja eettiset ohjeet. Jokainen työntekijä on velvollinen tutustumaan työhön liittyviin ajankohtaisiin, lakisääteisiin asioihin ja päivittää omaa tietouttaan säännöllisesti.

Tärkeät, toimintaamme ohjaavat lait ja asetukset:

Sosiaalihuollon asiakkaan asemaa ja oikeuksia koskeva laki (812/2000), Sosiaalihuoltolaki (1301/2014), Vammaispalvelulaki (380/1987), Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015), Henkilötietolaki (523/1999) sekä Yleinen tietosuoja-asetus.

Muita toimintaa valvovia tahoja ovat Aluehallintovirasto AVI sekä Tampereen seudun kuntien sosiaali- ja terveyshallinto. Palveluidemme sisältöä ohjaavat kaupungin/kunnan kanssa tehdyt palvelusopimukset, joissa olemme sitoutuneet tuottamaan kulloisenkin palvelukuvauksen mukaista sisältöä.

Jokaiselta työntekijältä vaaditaan työsuhteen alkaessa rikosrekisteriote lasten kanssa työskenteleviltä.

8.2 Omavalvontasuunnitelma

Matrocksin omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään ajan tasalle vuosittain ja se tarkastutetaan myös työntekijöillä. Näin jokainen Matrocksin työntekijä on osallisena omavalvontasuunnitelman laatimiseen. Työntekijät ovat velvollisia perehtymään suunnitelmaan ja noudattamaan sitä.

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.

Omavalvontasuunnitelma jaetaan työntekijöille vuosittain sähköpostitse ja asiakkaille suunnitelma on nähtävissä nettisivuillamme.

8.3 Palautteen kerääminen

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 raportoiden 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 asiakkaillamme säännöllisesti palveluiden sopimusten mukaisesti.



Kaikki palautteet käsitellään aina henkilöstön kesken ja 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.

8.4 Ympäristönäköehtojen huomioiminen toiminnassa

Seuraamme sähkön ja veden kulutusta tiloissamme. Emme pidä energiaa vieviä laitteita päällä silloin, kun niitä ei käytetä. Henkilöstö on ohjeistettu työskentelemään myös asiakkaan kotona ekologisesti; vettä ei valuteta turhaan ja käyttämättä olevat laitteet sammutetaan.

Tiloissamme on asianmukaiset kierrätysjäteastiat, mikä helpottaa lajittelua.

Toimitiloissamme on kirjalliset ohjeet jätteiden lajitteluun ja sen lisäksi henkilöstömme

opastaa myös asiakkaitamme jätteiden lajittelussa. Sisällä lajitellut jätteet tyhjenetään ulos pihapiirissä olevaan erilliseen jätekatokseen ja siellä oleviin lajitteluastioihin.

Jätehuollon seurannan hoitaa kiinteistöpalvelu. Asiakkaan kotona tehtävässä työssä ohjeistamme tarvittaessa myös asiakkaita lajitteluun.

Toimipisteemme on keskeisellä paikalla Tampereen keskustassa ja suurin osa työntekijöistämme kulkee työmatkat julkisilla kulkuneuvoilla tai polkupyörällä/kävelen. Retkillämme hyödynnämme Matrocksin omia linja-autoja, joissa on jopa 8 invapaikkaa. Kun samaan kyytiin mahtuu monta pyörätuolia, vältymme käyttämästä monia erillisiä invatakseja ja säästämme näin ympäristöä.

Ohjeistamme henkilökuntaamme ympäristöasioissa ja ekologisissa työtavoissa säännöllisesti ja lisäkoulutamme tarvittaessa.

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

