

# Henkilökohtaisen avun omavalvontasuunnitelma

## 1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

### 1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

- Palveluntuottaja: Avustajapalvelu Tyyne&Severi
- Y-tunnus: 2174328-4
- Vastuhenkilö: Jaana Ristimäki-Anttila
- Yhteystiedot: jaana@moonrex.com, +358 050 3056088
- Toiminta-alue: Pirkanmaan ja Lapin hyvinvointialueet
- Palvelu: Henkilökohtainen apu
- Palvelumuodot: Palveluseteli ja laskutus sekä itsemaksavat asiakkaat
- Yhteyspäällikkö: Aira Pihlainen
- Tehtävä: Yhteyshenkilö päivittäin asiakkaalle ja työntekijöille
- Yhteystiedot: aira.pihlainen@moonrex.com +358 500 736667

Toimitusjohtaja ja yhteyspäällikkö ohjaavat henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa. Velvoite on toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata suunnitelman toteutumista.

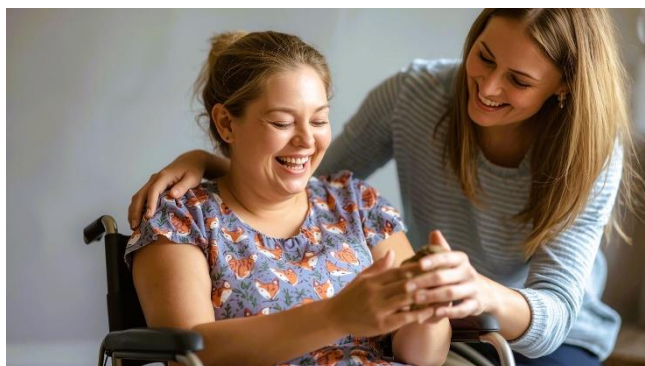
Omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteutuksesta, toteutuksen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa toimitusjohtaja Jaana Ristimäki-Anttila.

## 2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

### 2.1 Palveluyksikön ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut

Avustajapalvelu Tyyne&Severi tarjoaa henkilökohtaisen avun palveluita ja siivouspalveluita. Palvelu sisältää avustettavan arjen tukemisen päivittäisissä toiminnaissa niin asiakkaan kotona kuin kodin ulkopuolella.

Toimintayksikkönä on asiakkaan oma koti tai ne ympäristöt, joissa asiakas tarvitsee arjen apua (esimerkiksi lähikauppa tai harrastuspaikka). Toiminta on läsnäpalvelua, jossa työntekijä eli avustaja menee sinne, missä asiakas on.



Asiakkaina ovat kaikenikäiset ihmiset lapsista ikäihmisiin. Henkilökohtaisen avun tarvitsija on yleensä toimintakyvyltään rajoittunut ja tarvitsee tukea arjen toiminnoista selviytyäkseen. Työntekijät toimivat asiakkaiden ohjeiden mukaisesti ja kunnioittavat heidän itsemääräämisoikeuttaan.

#### Työntekijän rooli ja vastuut

- Avun sisältö määräytyy asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaan.
- Työntekijä ei ole hoitaja, vaan mahdollistaja, joka toimii avustettavan ohjeiden mukaisesti ja kunnioitta hänen yksityisyyttään ja itsemääräämisoikeuttaan.
- Työntekijä on täsmällisesti paikalla, kuuntelee, keskustelee ja on luotettava.

#### Työntekijän tehtävät voivat sisältää:

- Hygieniasta huolehtiminen, peseytyminen ja pukeutuminen
- Ruuanlaitto ja ruokailussa avustaminen
- Päivittäinen kodin siisteyden ja puhtauden ylläpito
- Seurustelu, lehtien lukeminen, musiikin kuuntelu, tv:n katselu, palapelit, ristikot yms.
- Asiointiapu, esim. kaupat, pankit, kirjastot, lääkäri jne.
- Harrastustoiminnassa avustaminen
- Työssä tai opiskelussa avustaminen
- Kommunikaation tukeminen
- Sosiaalinen osallistaminen, kuten vierailut, tapaamiset ja tapahtumat
- Seurana tai saattamassa esim. konserteissa, teattereissa, elokuvissa, esityksissä, kursseilla
- Hoidollisiin avustuksiin käyttämme sote-koulutuksen omaavia työntekijöitä

## 2.2 Toiminta-ajatus

Avustajapalvelu Tyyne&Severi tarjoaa laadukasta ja luotettavaa apua, jotta asiakkaamme voisivat elää täysipainoista ja rikasta elämää omista rajoitteistaan huolimatta. Palvelumme tavoitteena on mahdollistaa jokaisen asiakkaamme arvokas ja itsenäinen elämä sekä tarjota seuraa ja tukea arjen askareissa. Pyrimme löytämään jokaiselle asiakkaalle sen oikean työntekijän ja poissaolojen ajaksi tarjoamme sijaisen omista työntekijöistämme. Emme käytä alihankintana toisia palveluntarjoajia.

#### Tyyne&Severi tuottaa palveluja:

- Ostopalveluna hyvinvointialueille
- Palvelusetelillä
- Itse maksaville asiakkaille nimellä Koti-apupalvelu

#### Palvelualueemme:

- Pirha (Pirkanmaan hyvinvointialue)
- Lapha (Lapin hyvinvointialue)
- Sata (Satakunnan hyvinvointialue) – haetaan oikeuksia kevät 2026



## 3 Asiakasturvallisuus

### 3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakas- ja potilaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Palvelun tuottaminen perustuu arvoihimme: tasapuolisuus, tasa-arvoisuus ja inhimillisyys. Tarjoamme asiakkaillemme luotettavaa, ketterää ja joustavaa palvelua, joka perustuu yhdessä olemiseen ja tekemiseen, keskusteluun ja ajan jakamiseen, muisteluun ja uusien asioiden kokemiseen. Palvelua ohjaavana toimintaperiaatteena on kunnioittaa asiakasta ja mahdollistaa hänen toiveidensa mukainen toiminta.

Pyrimme laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamiseen jokapäiväisessä työssä ja palvelujen jatkuvaan kehittämiseen. Asiakkaan turvallisuus varmistetaan aina ja eri tilanteissa. Työntekijä tuntee ja tunnistaa sekä toimii asiakkaan terveyden haasteiden, tarpeiden, tapojen ja erityisvaatimuksien mukaisesti.

Olemme varautuneet riskienhallintaan riskienhallintasuunnitelmalla. Olemme tunnistanee myös asiakasturvallisuusriskit, arvioineet riskien toteutumismahdollisuudet ja määritelleet toimenpiteet riskien toteutumisen välttämiseksi ja toimenpiteet riskien toteutuessa. Ks. kohta 4.2.

Laadunhallinnan toteuttaminen:

- Jokaiselle asiakkaalle tehdään palvelusuunnitelma ja -sopimus.
- Työntekijät perehdytetään asiakkaan toimintakykyyn, apuvälineisiin ja mahdollisiin sairauksiin.
- Riskien arviointi tehdään jokaisen asiakkaan kohdalla erikseen asiakassuhteen alussa.
- Häätötilanteisiin on laadittu toimintaohjeet (esim. kaatuminen, sairaskohtaus).
- Asiakkaan yksityisyyttä ja itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan kaikissa tilanteissa.

Vammaispalvelulain 9 § mukaan henkilökohtaisen avun tarkoituksena on, että vammaisella henkilöllä on yhdenvertainen itsemääräämisoikeus sellaisissakin tilanteissa, joissa hän tarvitsee apua toiselta ihmiseltä. Tämä edellyttää, että vammainen henkilö pystyy ilmaisemaan tahtonsa itsenäisesti tai tuettuna. Tyyne&Severin tarjoama henkilökohtainen apu vastaa juuri tähän tarpeeseen.

### 3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Avustajapalvelu Tyyne&Severin päävastuu palveluiden laadusta ja toiminnan johtamisesta on toimitusjohtaja Jaana Ristimäki-Anttilalla. Toimitusjohtaja toimii myös yhteyshenkilönä joidenkin asiakkaiden ja työntekijöiden kanssa puhelimitse, sähköisten viestimien kautta ja tapaamisilla. Tieto kulkee nopeasti, mikä tekee yhteydenpidosta ja valvonnasta jatkuvaa, joka mahdollistaa laadukkaan toiminnan.

Toimitusjohtaja hoitaa myös yrityksen sopimukset, kuten asiakkaiden palvelusuunnitelmien ja -sopimusten teon sekä työsuhteisiin liittyvät sopimukset ja muut työsuhteisiin liittyvät asiat. Lisäksi toimitusjohtaja hoitaa myös laskutuksen niiden asiakkaiden osalta, joiden avustaminen hoidetaan normaalin laskutuksen kautta.

Yhteyspäällikkönä toimii Aira Pihlainen Pirhan ja Laphan alueella. Satam alueelle nimitetään oma yhteyspäällikkö toiminnan alkaessa. Heidän tehtävänsä on toimia yhteyshenkilönä asiakkaiden ja

työntekijöiden kanssa puhelimitse, sähköpostitse, WhatsAppilla ja tapaamisilla. Yhteydenpito on jatkuvaa eli tieto kulkee nopeasti ja valvonta on sen vuoksi siis jatkuvaa.

### 3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaat pääsevät henkilökohtaisen avun piiriin hyvinvointialueen vammaispalveluiden kautta. Asiakas saa joko palvelusetelin tai maksusitoumuksen. Oikeus on subjektiivinen ja vammaispuolen toimijoiden tulee auttaa asiakasta oikean ja sopivimman palveluntarjoajan luokse.

Avustajapalvelun Tyyne&Severi toiminnan perustana on, että työntekijä menee sinne, missä asiakas on. Tilanteissa, joissa asiakas tarvitsee akuutisti hoitoon pääsyä työntekijän ollessa paikalla, tämä auttaa esimerkiksi soittamalla ambulanssin tai auttaa asiakasta tilaamalla lääkäriajan sekä tarvittaessa saattaa asiakkaan hoitopisteeseen.

Asiakkaan itsemääräämisoikeus varmistetaan jokaisen asiakkaan kanssa erikseen palvelusuhteen alkaessa. Henkilökohtaisen avun ollessa kyseessä, asiakas on aina mukana tehtäessä palvelusuunnitelmaa tai -sopimusta. Työntekijä myös käy ensin tutustumassa asiakkaaseen. Palvelusopimusta ja sen ehtoja päivitetään asiakkaan tarpeen mukaan. Palvelusuhteen aikana asiakkaan osallisuus ja oikeus tehdä häntä itseään koskevia päätöksiä on osa palvelua ohjaavaa toimintaa. Avustajapalvelujen tarjoamisen tarkoituksena on tukea asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja mahdollistaa hänelle arjen apu ja tuki elämän eri tilanteissa.

Asiakkaiden asiallinen kohtelu varmistetaan määrittelemällä työntekijälle kuuluvat työtehtävät ja perehdyttämällä heidät työtehtäviinsä asiakkaiden kanssa. Asiakkaaseen ollaan säännöllisesti yhteydessä ja asiakas voi myös itse ottaa yhteyttä. Jos asiakas kokee huonoa kohtelua tai asiakas ei ole tyytyväinen, niin pyritään löytämään toinen työntekijä tilalle. Tarvittaessa aloitetaan rekrytointiprosessi sopivan työntekijän löytämiseksi. Työntekijän epäasiallinen käytös on vastoin yrityksemme arvoja ja seuraamus on rikkeen vakavuuden mukaan työntekijän työtuntien loppuminen ja siten työsuhteen päättyminen.

Asiakasta informoidaan hänen oikeusturvastaan palvelusopimusta tehtäessä. Palvelusuhteen alkaessa asiakkaalle annetaan kirjallinen tieto palvelusopimuksessa siitä, että halutessaan hän voi tilata palvelun myös muilta palveluntarjoajilta eikä näin ole sidottu meidän yrityksemme palveluun. Yhteyspäällikön tulee kertoa asiakkaalle hänen oikeuksistaan, erityisesti jos asiakas kokee epäkohtia. Asiakkaalle annetaan myös apua ja ohjausta, jos tulee tarve ottaa yhteyttä lupa- ja valvontavirastoon, hyvinvointialueen vammaispuolelle tai muihin viranomaistahoihin. Laitamme myös kotisivuja uusittaessa linkin palveluyksiköiden sivuille, jossa selkeitä esitteitä asiakkaan oikeuksista ja valitusmenettelyistä.

Asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumisessa noudatamme seuraavia periaatteita:

- Asiakkaalle annetaan selkeä ja ymmärrettävä tieto palvelun sisällöstä
- Asiakkaan toiveet ja mielipiteet dokumentoidaan ja otetaan huomioon
- Jos asiakkaan itsemääräämiskyky on heikentynyt, tulee tarvittaessa käydä keskustelut omaisten tai edunvalvojan kanssa.
- Työntekijöiden tulee kunnioittaa asiakkaita ja heidän oikeuksiaan.
- Rajoitustilanteessa apua on usein riskienhallintaohjeista.

- Ohjeistuksesta ja sen kehittämisestä vastaa yrityksen toimitusjohtaja. Ohjeistuksen toteuttamisesta päivittäin vastaa yhteyspäällikkö ja toimitusjohtaja.

Asiakkaan kanssa laadittua palvelusuunnitelmaa päivitetään säännöllisesti. Palvelusuunnitelma laaditaan asiakassuhteen alussa ja sitä päivitetään käytännössä asiakkaan toiveiden, tarpeiden ja tilanteiden mukaisesti. Muutokset kirjataan työntekijän tai yhteyspäällikön toimesta ja niistä keskustellaan viikoittaisessa palaverissa ja tarvittaessa tieto vahvistetaan työntekijöille.

Suunnitelmien toteutumista seurataan jatkuvasti. Työntekijöiden kanssa ollaan yhteydessä säännöllisesti, kuten myös asiakkaiden kanssa. Työntekijät kertovat miten on mennyt, millaisia ongelmia on ollut, kysyvät neuvoa ja kertovat myös onko kaikki mennyt suunnitelmien mukaisesti. Myös asiakkaat ovat aktiivisia, jos jokin asia ei ole heille mieleen. Yrityksemme arvojen mukaisesti olemme jatkuvasti saavutettavissa, jos asiaa tulee.

### 3.4 Muistutusten käsittely

Muistutukset käsitellään viikoittaisessa palaverissa, johon osallistuu toimitusjohtaja ja yhteyspäälliköt. Käsittelyn jälkeen muistutukset ja työntekijöiden huomiot raportoidaan säännöllisesti.

Palaverissa muistutusten sisällöstä keskustellaan. Tarvittaessa haastatellaan työntekijää tai asiakasta. Pyritään selvittämään tilanne ja syyt, jotka johtaneet tilanteeseen. Yleensä asiasta tehdään heti päätös ja tehdään tarvittavat toimenpiteet. Toimenpiteet voivat liittyä työntekijään tai asiakassuhteeseen. Joissain tapauksissa keskustellaan myös hyvinvointialueen vastaavien kanssa, jos tilanne sitä vaatii.

Muistutuksissa ilmenneet epäkohdat poistetaan heti, jos mahdollista. Ohjeistuksia päivitetään ja työntekijöille informoidaan tehdyistä parannuksista, muutoksista ja toimenpiteistä.

### 3.5 Henkilöstö

Avustajapalvelun henkilöstön määrä toiminta-alueilla vaihtelee välillä 20 ja 40. Henkilökohtaisena avustajana toimiminen ei vaadi sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia eikä terveysalan koulutusta. Jos työhön sisältyy lääkkeen antamista tai jakamista, varmistetaan työntekijän pätevyys tähän tehtävään. Henkilöstöllä alle puolella on jonkinlainen sote-alan koulutus. Työnantajalla on tiedossa työntekijät, joilla on sote-alan koulutus ja lääkeluvat. Työhaastattelussa varmistetaan henkilöstön kielitaito sekä sopivuus tehtävään. Varmistetaan, että työntekijöillä on riittävät ominaisuudet, kokemukset tai koulutus henkilökohtaisesta avustamisesta. Työntekijöiden tarvitsemia osaamisvaatimuksia kartoitetaan ja tarvittaessa annetaan koulutusta eli säännöllistä osaamisen päivittäminen tarjotaan tarpeen mukaan.

Uudet työntekijät perehdytetään sekä yleisiin toimintaperiaatteisiin että asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin. Henkilökunta perehdytetään työsuhteen alussa keskustelujen ja perehdytysoppaan avulla. Perehdytyksessä käydään läpi yrityksen tapaan tehdä työtä, asiakaskohtaamisiin sekä riskeihin erillisen perehdytysoppaan avulla.

Perehdytysoppaassa käydään läpi seuraavat asiat:

- Tietoa yrityksestä

- Työsuhde ja siihen liittyvät asiat
- Tuntinetin käyttö
- Palkanmaksu
- Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus
- Rikostaustaote lapsen, iäkkään tai vammaisen kanssa työskentelyyn
- Työvuorot
- Sairastuminen
- Työaika
- Palvelun laatu
- Työprosessi
- Lääkehoitoasiat
- Apuvälineet ja nostolaitteet
- Ilmoitusvelvollisuus
- Riskit ja varautuminen
- Työntekijän jaksaminen ja työhyvinvointi
- Yhteydenpito



Uusilta työntekijöiltä vaaditaan rikosrekisteriote työsuhteen alkaessa. Työntekijän työskennellessä lapsen tai nuoren kanssa, hänen tulee toimittaa nähtäväksi rikostaustaote lain (504/2002) perusteella. Jos työntekijä työskentelee iäkkäiden tai vammaisten henkilöiden parissa, hänen tulee toimittaa nähtäväksi rikostaustaote valvontalain 28 §:n perusteella.

Avustajapalvelu Tyyne&Severi ei käytä alihankittua työvoimaa. Sijaisina pyritään käyttämään asiakkaalle jo tuttuja työntekijöitä. Esimerkiksi, jos asiakkaalla käy useampi työntekijä, niin työntekijät sijaistavat toisiaan tai pyrimme hyödyntämään listoillamme olevia henkilöitä, jotka tekevät keikkaa ehtiesään. Jos emme kaikesta huolimatta pysty tarjoamaan työntekijää, ohjaamme asiakkaan ottamaan yhteyttä toiseen avustajapalveluun.

Työntekijöille on järjestetty työterveyspalvelut. Avustajapalvelu Tyyne&Severillä on myös työsuojelutoimikunta, joka edistää työturvallisuutta, terveellisyttä ja työhyvinvointia.

### 3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Henkilökohtainen apu on nimensä mukaisesti yleensä yhdelle asiakkaalle kerrallaan annettavaa apua. Henkilökohtaisen avun määrä ja laatu sovitaan yhdessä asiakkaan kanssa palvelusopimusta solmittaessa. Henkilökohtaisen avun tarjoaminen on yrityksessämme riippuvainen saatavista työntekijöistä. Aloitamme aina rekrytointiprosessin saatuaamme tiedon asiakkaan avustajatarpeesta, jos meillä ei ole tarjota jo työsuhteessa olevia työntekijöitä tarjolla.

Maksamme työntekijöillemme reilun palkan ja edut sekä järjestämme ruokailutapaamisia, työvaatteita, koulutuksia ja vuoden 2026 alusta Epassin työntekijöille.

### 3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan ja potilaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien ja -tuottajien kanssa toteutetaan puhelinsoitoilla ja osallistumalla erilaisiin tiedotus- ja koulutustilaisuuksiin. Palveluntuottaja tiedottaa asiakkaita tarjoamistaan palveluista, esimerkiksi siivouspalvelun- ja palvelusetelin käytöstä.

### 3.8 Toimitilat ja välineet

Yrityksellä ei ole omia toimitiloja, vaan henkilökohtainen avustaminen tapahtuu aina asiakkaan omassa kodissa tai muussa hänen avuntarpeensa mukaisessa paikassa. Asiakkaalla on omat hoitovälineet ja -laitteet, joiden käyttöön työntekijä perehdytetään. Työntekijät ovat velvollisia ilmoittamaan poikkeamista, riskeistä ja vaaratilanteista. Yrityksemme tarjoaa tarvittaessa suojakäsineet, suojaessun ja kumisaappaat sekä mahdollisen pandemian aikana hengityssuojat.

Työskentely tapahtuu asiakkaan kotona tai muussa ympäristössä, jota työnantaja ei voi toimillaan säädellä. Työntekijöiden perehdytyksessä käydään läpi turvallisuuteen vaikuttavia tekijöitä. Tunnistettuja toimitiloihin ja välineisiin liittyviä riskejä ja niiden hallintakeinoja on kuvattu tarkemmin luvussa 4.2.

### 3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Lähtökohtaisesti henkilökohtainen työntekijä ei anna asiakkaalle lääkkeitä tai annostele niitä. Työntekijä voi muistuttaa asiakasta lääkkeen ottamisesta tai auttaa asiakasta yhdessä tämän kanssa lääkkeisiin liittyvissä asioissa, esimerkiksi apteekissa asioidessa.

### 3.10 Lääkehoitosuunnitelma

Työntekijä voi antaa lääkkeitä, jos näin on sovittu palvelusopimuksessa. Tällöin työntekijällä tulee olla sote-alan koulutus ja tarvittavat lääkeluvat. Asiakkaan kanssa on tehty lääkehoitosuunnitelma. Suunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa. Työntekijä noudattaa lääkehoitosuunnitelmaa ja suunnitelmaa päivitetään asiakkaan kanssa säännöllisesti.

### 3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat

Palveluyksikön tietosuojasta, asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaa: Jaana Ristimäki-Anttila [jaana@moonrex.com](mailto:jaana@moonrex.com)

Tietosuojasta huolehditaan EU:n yleisen tietosuojasetuksen (EU 2016/679) periaatteiden mukaan sekä hyvinvointialueiden erillisen henkilötietojen käsittelyä koskevan sopimuksen mukaan.

Työsopimuksen mukaan työntekijöitä sitoo vaitiolovelvollisuus työasioista työsuhteen aikana ja sen päättymisen jälkeen. Työntekijät eivät kuvaa, tallenna tai jaa asiakkaiden tietoja ilman lupaa. Työntekijät eivät luovuta asiakkaiden henkilökohtaisia tietoja ulkopuolisille. Työsuhteen aikana asiakkaista tietoon saadut henkilökohtaiset asiat ovat luottamuksellisia.

Tietoturvasuunnitelma on päivitetty vuonna 2026.

### 3.12 Palaute

Palautetta kerätään jatkuvasti sekä asiakkailta että työntekijöiltä jatkuvien keskustelujen avulla. Asiakkaille ja työntekijöille järjestetään tyytyväisyys- ja palautekysely seuraavan kerran ensi vuoden tammi-kuussa 2027. Palautteet käydään läpi, laaditaan suunnitelma palautteissa tulleiden epäkohtien korjaamiseksi ja seuraamiseksi. Kysely toistetaan kahden vuoden välein.

## 4 Omavalvonnan riskienhallinta

### 4.1 Riskien hallinta, vastuut riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Palveluyksikön toimintojen riskienhallinnasta vastaa toimitusjohtaja. Riskienhallinta perustuu tehtyyn riskienhallintasuunnitelmaan, jota päivitetään vuosittain. Riskienhallinnan uhat, uhkien poisto, uhkien toteuduttua toimenpiteet/ohjeet ovat työntekijöille annettussa perehdytysoppaassa. Riskien toteuduttua käymme läpi tapahtuneen, analysoimme tehdyt toimet verrattuna ohjeistuksiin ja päivitetään tarvittaessa muutokset riskienhallintadokumenttiin. Työsuojelutarkastus tehtiin keväällä 2025.

### 4.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevin epäkohtien ja puutteiden käsittely

Huomioitavia asioita ovat sekä asiakkaan että työntekijän terveydelle:

- Työympäristö: Turvallinen ja esteetön työympäristö.
- Biologiset tekijät: kodeissa esiintyvät hyönteiset, bakteerit, virukset tai homeet
- Hygienia: Käsihygieniaan perehdyttäminen. Työnantaja tarjoaa hygieniavälineitä työntekijöiden käyttöön, esim. maskit, suojahanskat. Muut siivous- ja puhtauskäytännöt määritellään asiakkaiden tarpeiden mukaan.
- Lemmikit: tieto palveluntuottajalla (allergiat yms.)
- Lämpötila: kylmyys tai kuumuus, ilmanvaihto ei toimi tai on vetoisaa
- Melu: liian kovat tai häiritsevät äänet
- Valaistus: huono tai liian kirkas
- Säteilylähteet
- Sääolosuhteet: ulkona työskentelyn haasteet, ulkona käytettävä luistamattomia jalkineita ja huolehdittava, että talviaikaan pihalla on riittävä hiekoitus
- Siirtymät: työmatkoissa huomioitava, että matkaan käytettävä aika on riittävä erilaisissa keliolosuhteissa
- Sähköturvallisuus: käytettävät koneet, laitteet ja pistorasiat oltava kunnossa
- Onnettomuusriski: palovaaran tai muun onnettomuusriskin havaitessaan työntekijän on ilmoitettava heti työnantajalle, joka ilmoittaa asiasta hyvinvointialueen pelastusviranomaiselle. Hoitosuhteen alkaessa työntekijä tarkistaa, että kodissa on riittävä alkusammutusvälineistöä, kuten:
  - sammutuspeitto ja/tai jauhesammutin
  - toimintakuntoinen savu hälytin
  - tarvittaessa keskustelu asiakkaan kanssa paloturvallisuudesta, kuten kynttilöiden käsittelystä tai vuoteesta tupakoinnista
- Nostotilanteet: Selkeät ohjeet nostotilanteisiin. Apuvälineet (esim. nostolaitteet, pyörätuoli) käytetään ohjeiden mukaisesti.
- Liikkuminen: Sovitaan asiakkaan kanssa erikseen, jos työntekijä matkustaa asiakkaan mukana. Työntekijä ei saa kuljettaa asiakasta omalla autollaan.

- Tiedonkulku: Säännöllinen keskustelu riskeistä asiakkaan, työnantajan ja työntekijän välillä.
- Työntekijän äkillinen poissaolo: Varasuunnitelma poissaolojen varalle (esim. sijaisjärjestelyt).
- Asiakkaan tietosuoja: Työntekijät kunnioittavat asiakkaiden yksityisyyttä ja tietosuojaa. Katso tarkemmin kohta 3.11.
- Tapaturmat: Työntekijöillä on toimintaohjeet tapaturman sattuessa itselle tai asiakkaalle. Ensiaputarvikkeet pidetään helposti saatavilla. Työntekijöille järjestetään ensiapukoulutuksia.
- Läheltä piti -tilanteet: Arvioidaan tilanne ja siihen johtaneet syyt. Keskustellaan asiakkaan, työntekijän ja työnantajan välillä mikä tilanteeseen johti ja miten se voidaan ennaltaehkäistä.
- Lääkkeiden käsittely: katso tarkemmin kohdat 3.9 ja 3.10.
- Epäasiallinen käytös: Työntekijän tulee kohdella asiakasta kunnioittavasti. Jos asiakas kohdistaa työntekijään epäasiallista käytöstä, tulee hänen ilmoittaa tästä omalle työnantajalle.
- Ristiriita asiakkaan kanssa: Pyritään selvittämään tilanne keskustelemalla. Jos työntekijä kokee väkivallan uhkaa, tulee hänen poistua paikalta. Yhteys ja ilmoitus oman alueen yhteyshenkilölle, jolta saa apua ristiriidan selvittämiseen.
- Ilmoittaminen: Turvallisuutta vaarantavista tilanteista ilmoitetaan välittömästi asiakkaille ja työnantajalle.

Riskeistä keskustellaan palvelusopimusta tehtäessä asiakkaan kanssa ja perehdytyksessä työntekijän kanssa. Riskeihin varautuminen on työntekijän jokapäiväistä työtä. Siisteys, tarkkaavaisuus, varovaisuus ja hyvä käytös ovat tärkeitä tekijöitä. Työntekijä ei myöskään saa keskittyä puhelimeensa tai muihin omiin asioihinsa avustaessaan asiakasta.

Vaaratilanteista pitää aina ilmoittaa yrityksen yhteyspäälliköille tai toimitusjohtajalle. Myös taloyhtiön isännöitsijälle tai vastaavalle, jos asiakkaan asunnossa huomataan turvallisuusriskejä esimerkiksi viallisten sähkölaitteiden tai vastaavien kanssa. Pahimmassa tapauksessa poliisille tai palokunnalle (112) aikaimmalla ja asiakkaan poistaminen tiloista, jos mahdollista/tarpeellista.

Työntekijöiden kanssa keskustellaan mahdollisista riskeistä sekä toimenpiteistä, jos riski toteutuu. Työntekijöille annetaan ohjeet erilaisia riskejä varten, miten riskien toteutumisen voi välttää. Nämä asiat on kuvattu perehdytysoppaassa, jonka työntekijä saa aloittaessaan työt. Työntekijöitä tiedotetaan ilmoitusvelvollisuus valvontalain 29 § mukaan jo perehdytysvaiheessa. Työntekijöille jaetaan perehdytysopas, josta tieto on löydettävissä myös myöhemmin.

Vaaratilanteista käydään keskustelu asianosaisten kesken, jossa pohditaan, miksi vaaratilanne tapahtui ja miten se voidaan jatkossa ennaltaehkäistä. Sovitaan, miten korjaavia toimenpiteitä seurataan. Tarvittaessa tilanteen varalle laaditaan toimintaohjeet, tai asia käydään yleisellä tasolla läpi perehdytyksessä tai nykyisten työntekijöiden kanssa.

Tarvittaessa viranomaisten selvityspyyntöihin vastataan, noudatetaan saatuja ohjeita ja päätöksiä.

### 4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan toimivuutta seurataan jatkuvasti työntekijöiltä ja asiakkailta saatavan tiedon ja palautteen perusteella. Epäkohtiin puututaan ja tarvittaessa tiedotetaan henkilöstöä päivitetystä toimintatavoista. Epäkohdasta ilmoitetaan ja/tai se kirjataan työnantajan ohjeen mukaisesti. Tarvittaessa otetaan

yhteyttä työsuojeluviranomaiseen. Hygieniakäytäntöihin annetaan ohjeita perehdytyksessä ja niistä muistutetaan säännöllisesti myös vanhoja työntekijöitä. Henkilöstön riskienhallinnan osaaminen varmistetaan riittävällä perehdyttämällä ja lisäkoulutuksella. Yrityksemme työsuojelutoimikunta käsittelee kokouksissaan työturvallisuuteen ja työoloihin liittyviä asioita.

#### 4.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Tyyne&Severi ei käytä henkilökohtaisen avun palveluissaan ostopalveluita tai alihankintaa. Mahdolliset sijaisjärjestelyt saadaan omasta henkilöstöstä, joka on perehdytetty tehtävään.

#### 4.5 Valmius ja jatkuvuuden hallinta

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaa:

Jaana Ristimäki-Anttila - [jaana@moonrex.com](mailto:jaana@moonrex.com)

### 5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

#### 5.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelma on palveluyksikön henkilöstön saatavilla ja muutoksista tiedotetaan henkilöstöä suunnitelman päivittämisen yhteydessä. Omavalvontasuunnitelman päivitysten toteutuminen varmistetaan henkilöstön kanssa yhteistyössä.

#### 5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman julkinen versio julkaistaan yrityksen verkkosivuilla.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan säännöllisesti saadun palautteen perusteella. Palautteesta tehdään koonti neljän kuukauden välein. Tuloksista tiedotetaan henkilöstöä ja tehdään tarvittavat muutokset omavalvontasuunnitelmaan. Muuten päivitysväli on vuosittain tai tarvittaessa. Suunnitelman päivittämisestä vastaa yrityksen toimitusjohtaja.

