



# taitolala

Taitola hoivapalvelut Oy:n  
Taitola Joutseno  
Omavalvontasuunnitelma

Viimeksi tarkastettu 2/2025

Laatijat: Yksikön johtaja, yksikön henkilökunta

## Sisällys

1.	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	3
	Palveluntuottajan perustiedot .....	3
	Palveluyksikön perustiedot .....	3
	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	3
2.	Asiakas ja potilasturvallisuus .....	4
	Palveluiden laadulliset edellytykset.....	4
	Vastuu palveluiden laadusta .....	5
	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	6
	Muistutusten käsittely.....	8
	Henkilöstö .....	9
	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.....	10
	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi .....	11
	Toimitilat ja välineet .....	11
	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö .....	12
	Lääkehoitosuunnitelma .....	14
	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja.....	14
	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen .....	15
3.	Omavalvonnan riskien hallinta .....	16
	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen .....	16
	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely .....	16
	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen .....	18
	Ostopalvelut ja alihankinta.....	19
	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta.....	19
4.	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	20
	Toimeenpano.....	20
	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	20

## 1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

### Palveluntuottajan perustiedot

*Palveluntuottajan nimi:* Taitola hoivapalvelut oy

*Y-tunnus:* 3011092-1

*Yhteystiedot:* Toimitusjohtaja Tuomo Takala Puh. 040 542 1909,  
[tuomo.takala@taitola.fi](mailto:tuomo.takala@taitola.fi)

*Palveluntuottajan osoite:* Matarankatu 2, 40100 Jyväskylä

### Palveluyksikön perustiedot

*Palveluyksikön nimi:* Taitola Joutseno

*Valvontalain 10 §:n 4 momentin mukainen vastuuhenkilö:* Yksikön johtaja Aija Iljinen (Sosionomi YAMK)

*Osoite:* Keskuskatu 7, 54100 Joutseno

*Yhteystiedot:* Aija Iljinen puh. 044 5101269 [aija.iljinen@taitola.fi](mailto:aija.iljinen@taitola.fi) / yksikön ohjaajat Puh. 044 729 2229 / [joutseno@taitola.fi](mailto:joutseno@taitola.fi)

### Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

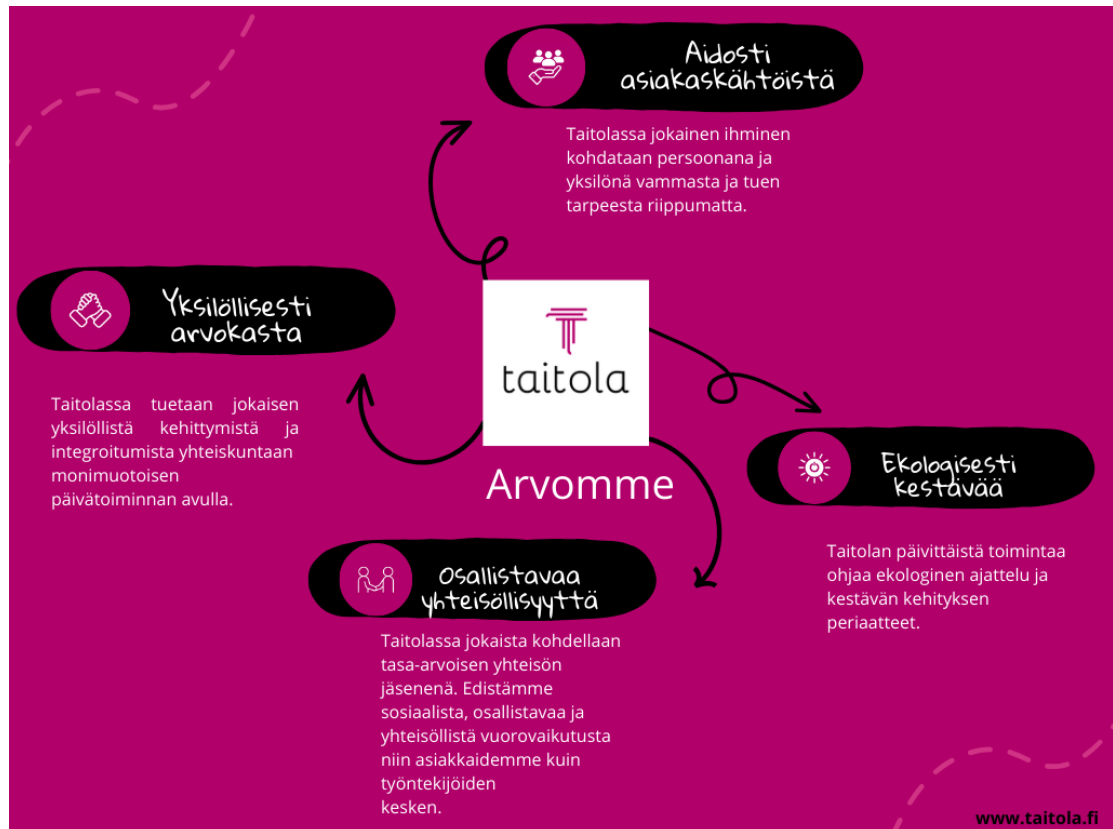
Taitola Joutseno on Taitola hoivapalvelut oy toimintayksikkö, joka sijaitsee Etelä-Karjalan hyvinvointialueen alueella Lappeenrannan Joutsenossa. Taitola Joutseno järjestää vammaisille henkilöille päiväaikaista toimintaa. Yksikössä järjestetään sekä päivä- että työtoimintaa.

Taitola on hyvinvointialueiden palveluntuottaja. Taitola on osallistunut hyvinvointialueiden kilpailutuksiin päiväaikaisen toiminnan järjestämisestä, ja täten toimii kilpailutettuna palveluntuottajana eri hyvinvointialueille. Hyvinvointialueet voivat myös ostaa Taitolan palveluita suoraostoina.

Aluehallintoviraston lupapäätöksen mukaisesti Taitola Joutseno voi tuottaa päiväaikaista toimintaa 30 kehitysvammaiselle ja 15 muulle

vammaiselle. Käytännössä kuitenkin kokonaisasiakasmäärä on reilu 20 asiakasta. Asiakkaat käyvät Taitolassa oman henkilökohtaisen suunnitelman mukaisesti 1–5 päivänä viikossa. Päivittäin asiakkaita Taitolassa on 13–19.

Taitolan arvot kuvattuna seuraavassa kuvassa.



## 2. Asiakas ja potilasturvallisuus

### Palveluiden laadulliset edellytykset

*"Sosiaalihuollon palvelun on oltava laadukasta, asiakaskeskeistä, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua (Valvontalaki 10§). Päivätoiminnan tarkoitus on tukea vammaisen henkilön sosiaalista vuorovaikutusta ja osallisuutta sekä toimintakykyä ja omia vahvuuksia. Päivätoiminnan on vastattava vammaisen henkilön asiakassuunnitelmaan kirjattuihin yksilöllisiin tarpeisiin. (Vammaispalvelulaki 25–26§)."*

Taitolan päiväaikainen toiminta noudattaa KVANKIN osallisuutta ja työllistämistä edistävän toiminnan laatuksiteerejä. Toimintaa arvioidaan säännöllisesti laatuksiteereihin liittyvän itsearviointityökalun avulla. Lisäksi toiminnalle on asetettu hyvinvointialueiden kilpailutuksissa erilaisia laatuvaatimuksia, joita Taitola palveluntuottajana noudattaa.

Kaikki Taitolan vakituiset työntekijät sekä pitkäaikaiset sijaiset ovat vähintään sosiaali- ja terveystalan perustutkinnon suorittaneita. Jokaisessa työvuorossa on asiakasmitoitukseen nähden riittävä määrä ohjaajia. Taitola Joutsenossa noudatetaan Etelä-Karjalan hyvinvointialueen kilpailutuksessaan määrittämiä asiakastyön mitoituksia (työtoiminta 0,13 ja päivätoiminta 0,2).

Jokaisen asiakkaan päiväaikainen toiminta pohjautuu yksilölliseen päiväaikaisentoiminnan toteuttamissuunnitelmaan. Jokaiselle asiakkaalle on suunnitelmassa laadittu henkilökohtaiset tavoitteet, joiden toteutumista seurataan symbolikirjauksen avulla asiakastietojärjestelmä Doma Caressa. Asiakastietojärjestelmä luo kaavion kirjausten pohjalta, jolloin tavoitteiden toteutumista on helppo seurata.

Yksikön asiakasturvallisuus koostuu osaavasta henkilöstöstä ja asiakkaan palvelutarvetta vastaavista turvallisista toimitiloista. Yksikön ohjaajien tehtävä on päivittäin varmistaa asiakasturvallisuuden toteutuminen.

## Vastuu palveluiden laadusta

Vastuu omavalvontasuunnitelman päivityksestä ja laadinnasta on yksikön johtajalla. Yksikön johtaja yhdessä yksikön henkilöstön kanssa päivittää/ tarkistaa omavalvontasuunnitelman kerran vuodessa tai kun toimintaan tulee oleellisia muutoksia.

Omavalvontaa yksikössä toteuttavat kaikki yksikön henkilöstön jäsenet. Jokaisella työntekijällä on vastuu ilmoittaa huomaamastaan epäkohdasta viipymättä yksikön johtajalle.

Yksikön johtaja vastaa yksikön päivittäisestä johtamisesta ja kaikki yksikön laatuun liittyvät muistutukset ja huomautukset toimitetaan yksikön

johtajalle viipymättä. Yksikön johtaja vie laatupoikkeamat eteenpäin tarvittaville tahoille: tilaaja, Taitolan johtoryhmä sekä toimitusjohtaja. Valvontalain 10§:n 4 momentin mukainen palveluyksikön vastuuhenkilö johtaa palvelutoimintaa ja valvoo, että palvelut täyttävät niille säädetyt edellytyksen koko palvelujen tuottamisen ajan. Yksikön vastuuhenkilö käyttää työajastaan vähintään 30 % yksikön johtamiseen ja hallinnollisiin töihin, jolloin vastuuhenkilöä ei lasketa asiakastyön mitoitukseen.

## Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Päätöksen asiakkaan palvelun saamisesta tekee asiakkaan oman hyvinvointialueen Vammaispalvelut. Taitola toimii hyvinvointialueen palveluntuottajana, ja toteuttaa asiakkaan palvelusuunnitelmassa määritettyä päiväaikaistoiminnan palvelua. Taitolan työntekijät arvioivat yhdessä hyvinvointialueen kanssa asiakkaan palveluntarvetta. Taitola kirjaa asiakkaan asiakastietojärjestelmään palvelun toteuttamissuunnitelmassa määritetyt asioita. Palvelutarpeen muutoksissa otetaan yhteyttä asiakkaan asioista vastaaviin työntekijöihin.

Asiakkaille tuodaan selkeästi esiin, että heillä on oikeus vaikuttaa omaan palveluunsa ja heillä on tiedonsaantioikeus omiin tietoihinsa. Asiakas itse osallistuu kaikkiin häntä koskeviin päätöksiin ja palaverihin. Asiakkaalle mahdollistetaan tarvittaessa erilaiset kommunikaation apuvälineet sekä muiden puhetta tukevien ja korvaavien kommunikaatiomenetelmien käyttö. Asiakasta tuetaan tekemään omia päätöksiään asiakkaan kyvyn mukaisesti.

Kaikkia asiakkaita kohdellaan tasavertaisesti ja kunnioittavasti. Taitolassa noudatetaan lakeja, asetuksia sekä hyvän yhteistyön tapoja. Epäasiallista kohtelua havaittaessa on viipymättä tehtävä ilmoitus yksikön johtajalle. Epäasialliseen käytökseen ja kohteluun puututaan välittömästi ja tarvittaessa järjestetään palaveri asianosaisten kanssa. Yhteistyö tilaajan kanssa tärkeässä roolissa myös epäasiallisen käytöksen ja kohtelun pois kitkemisessä.

Jokaisella työntekijällä on ilmoitusvelvollisuus sosiaalihuoltolain 48§ mukaisesti *"henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.*

*Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.*

*Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäynnösten estämättä.*

*Kunnan ja yksityisen palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä 47 §:ssä tarkoitettuun omavalvontasuunnitelmaan. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.”*

Edellä mainittu ilmoitus käsitellään toimintayksikössä sosiaalihuoltolain 49§ mukaisesti: *”Edellä 48 §:n 2 momentissa tarkoitettujen ilmoitusten vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Henkilön on ilmoitettava asiasta salassapitosäynnösten estämättä aluehallintovirastolle, jos epäkohta tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä.*

*Aluehallintovirasto tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto voi antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään.”*

Yksikön ilmoitustaululla on Etelä-Karjalan asiakas- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot. Asiakkaille tuodaan selkokielisesti esiin heidän oikeutensa valittaa saamastaan huonosta palvelusta tai kohtelusta.

Asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumiseksi on tehty asiakaskohtainen suunnitelma, joka löytyy asiakastietojärjestelmä Doma Caresta. Itsemääräämisoikeussuunnitelma on joko sisällytetty päivääikaisentoiminnan toteuttamissuunnitelmaan tai tarvittaessa asiakkaalle tehdään hänen verkostonsa kanssa yhteistyössä erillinen itsemääräämisoikeussuunnitelma. Suunnitelmien päivittämisestä ja ajantasaisuudesta vastaa asiakkaalle nimetty omaohjaaja.

Taitola Joutsenossa ei ole tällä hetkellä käytössä mitään asiakkaan rajoittamistoimenpiteitä. Jos asiakkaan tilanne vaatii, niin asiakkaan rajoittamistoimenpiteet toteutetaan kehitysvammalain 42§ mukaisesti.

Asiakkaan lakisääteisestä palvelusuunnitelmasta vastaa asiakkaan hyvinvointialue. Taitola vastaa siitä, että sen tuottama palvelu vastaa asiakkaan palveluntarvetta ja tavoitteita. Nämä kirjataan ylös asiakkaan päiväaikaisen toiminnan toteuttamissuunnitelmaan. Henkilökunta arvioi asiakkaan tavoitteiden toteutumista säännöllisesti asiakastietojärjestelmän symbolikirjauksen avulla. Jokaiselle asiakkaalle on nimetty Taitolasta omaohjaaja, joka vastaa siitä, että asiakkaan toteuttamissuunnitelma ja sen tavoitteet ovat ajan tasalla ja vastaavat asiakkaan sen hetkistä tarvetta.

Etelä-Karjalan Sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot:

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava Elina Tikka

Puh. 050 555 8553, puhelinaika ma-to klo 9–12

Sähköposti: [elina.l.tikka@ekhva.fi](mailto:elina.l.tikka@ekhva.fi) (huom. sähköpostiosoitteessa pieni L-kirjain)

Mahdollista henkilökohtaista käyntiä varten aika varataan etukäteen.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö, joka neuvoo ja ohjaa asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien toteutumiseen liittyvissä kysymyksissä.

Asiavastaavien esihenkilö: Pia Mälkiä, omavalvontapäällikkö

[pia.malkia@ekhva.fi](mailto:pia.malkia@ekhva.fi) p. 0406511877

Toiminnan vastuuhenkilö: Kaisa Heino, strategia- ja hallintojohtaja

[kaisa.heino@ekhva.fi](mailto:kaisa.heino@ekhva.fi) p. 0406275521

## Muistutusten käsittely

*”Sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Jos asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi kykene itse tekemään muistutusta tai jos hän on kuollut, muistutuksen voi tehdä hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheisensä.*



*Toimintayksikön on tiedotettava asiakkailleen muistutusoikeudesta riittäväällä tavalla sekä järjestettävä muistutuksen tekeminen asiakkaalle mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus tulee tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti. Muistutus voidaan tehdä myös suullisesti erityisestä syystä.*

*Toimintayksikön tai johtavan viranhaltijan on kirjattava muistutus ja käsiteltävä se asianmukaisesti ja annettava siihen kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä. Vastaus on perusteltava.*

*Muistutukseen annettuun vastaukseen ei saa hakea muutosta valittamalla. Muistutuksen tekeminen ei rajoita asiakkaan oikeutta hakea muutosta siten kuin siitä erikseen säädetään. Muistutuksen tekeminen ei myöskään vaikuta asiakkaan oikeuteen kannella asiastaan sosiaalihuoltoon valvoville viranomaisille.” (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 28§)*

Muistutukset käsitellään kohtuullisessa ajassa. Tavoiteaikana Taitolassa pyritään vastaamaan muistutukseen kirjallisesti viikon kuluessa muistutuksen tekemisestä. Muistutukset käsittelee yksikön johtaja tarvittaessa yhdessä toimitusjohtajan kanssa.

Muistutuksessa esiin tulleet asiat käsitellään tarvittaessa Taitolan johtoryhmässä, jonka jälkeen asia käsitellään yksikössä, jota muistutus koskee. Yksikön johtaja yhdessä henkilöstön kanssa luo suunnitelman, miten muistutuksessa esiin tullut puute tai epäkohta korjataan. Yhdessä sovitaan vastuuhenkilö, joka vastaa korjaustoimenpiteestä. Sovitaan myös yhdessä seurantajakso, milloin toimenpiteiden vaikuttavuutta arvioidaan.

## Henkilöstö

Taitola Joutsenossa työskentelee tällä hetkellä 1 yksikön johtaja sekä 3 kokoaikaista ohjaajaa. Rekisteröintipäätöksen mukaan Taitola Joutsenossa voisi työskennellä korkeintaan 6,2 hoito-, kasvatus- ja kuntoutushenkilöstöä. Toimintayksikön johtamiselle on varattu yksikön johtajan työpanoksesta vähintään 0,3. Yksikön johtaja toimii lisäksi Taitola hoivapalvelut oy palvelujohtajana.

Kaikki yksikön vakituiset työntekijät sekä pitkäaikaiset työntekijät ovat vähintään sosiaali- ja terveystieteiden alan perustutkinnon suorittaneita. Yksikön

työntekijöiden ammattioikeudet tarkistetaan Valviran Suosikki/Terhikki rekisteristä.

Rekrytointitilanteessa asetetaan vaatimukset, minkälaista osaamista työssä tarvitaan. Hakijoista valitaan pätevydet täyttävä henkilö, jolla on tarvittava koulutus, osaaminen, ammattitaito sekä työssä vaadittava kielitaito. Rekrytoiva esihenkilö hakemusten ja haastattelun perusteella arvioi edellä mainittuja asioita ja valitsee työhön pätevimmän henkilön.

Yksikössä käytetään sijaisia tarpeen mukaan aina asiakastyön mitoituksen niin vaatiessa. Lähinnä sijaisia tarvitaan henkilöstön äkillisten lyhyt tai pitkäaikaisten poissaolojen ajalle. Pääsääntöisesti sijaisina pyritään käyttämään koulutettuja sijaisia, mutta tarvittaessa sijaisena voi toimia myös muun koulutuksen saanut henkilö, jonka osaaminen ja pärjääminen tehtävässä on varmistettu. Myös sosiaali- ja terveysalan opiskelijat voivat tarvittaessa toimia ohjaajan sijaisena. Opiskelijoiden osalta osaaminen varmistetaan oppilaitokselta saatavalla opintorekisteriotteella. Opiskelijat tai ilman sosiaali- ja terveysalan koulutusta työskentelevät sijaiset eivät koskaan työskentele yksin, vaan työvuorossa on aina sosiaali- ja terveysalan koulutuksen saanut työntekijä. Kaikki sijaiset perehdytetään tehtävään ennen asiakastyöhön ryhtymistä.

Yksikön johtaja seuraa henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta ja puuttuu havaitsemiinsa epäkohtiin viipymättä keskustelemalla työntekijän kanssa. Henkilöstön osaamista ja sen kehittämistarpeita kartoitetaan vuosittain järjestettävissä kehityskeskusteluissa. Henkilöstö osallistuu tarpeen mukaan omaa ammattitaitoaan kehittäviin ja ylläpitäviin koulutuksiin.

Uusien työntekijöiden rikostausta selvitetään 1.1.2025 jälkeen Valvontalain 28 §:n perusteella vammaisten henkilöiden kanssa työskenteleviltä.

## Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Jokaisessa työvuorossa on paikalla asiakasmitoituksen mukainen henkilöstömäärä. Asiakasmitoituksen on määritellyt palvelun tilaaja, Etelä-

Karjalan hyvinvointialue. Mitoitus on työtoiminnassa 0,13 ja päivätoiminnassa 0,2 henkilötyövuotta. Asiakasmitoitus lasketaan paikalla olevien asiakkaiden mukaan.

Henkilöstömitoituksessa on myös otettava huomioon asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja asiakkaiden palveluluokka. Jos asiakkaan tuentarve on suuri, voi hänen kohdallaan olla mitoitus erilainen. Mitoituksen täyttymisestä ja arvioinnista vastaa yksikön johtaja.

Jos henkilöstöä ei ole paikalla riittävästi, eikä tilalle pystytä saamaan sijaista (esim. henkilön äkillinen sairastuminen kesken työvuoron), tai jokin toinen asiakastilanne vaatii enemmän henkilöstöä, niin toiminta pyritään suunnittelemaan ja järjestämään niin, että se on kaikille niin asiakkaille kuin henkilökunnallekin turvallinen. Tarvittaessa asiakkaat lähetetään kotiin aiemmin.

## Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Vastuu asiakkaiden palveluiden järjestämisestä ja koordinoinnista on hyvinvointialueella. Taitola toimii päiväaikaistoiminnan palveluntuottajana. Taitolan henkilökunta osallistuu asiakkaan niin halutessa asiakkaan palvelujen järjestämistä koskeviin palavereihin. Taitolan henkilökunta voi palaverissa kertoa oman näkemyksensä asiakkaan tilanteesta sekä asiakkaan päiväaikaisesta toiminnasta.

Yhteistyössä hyvinvointialueen kanssa voidaan miettiä keinoja asiakkaan tilanteisiin. Yhteistyötä tehdään asiakkaan luvalla mm. asiakkaiden sosiaalityöntekijän, sosiaaliohjaajan, toimintaterapeutin, fysioterapeuttien, asumisen työntekijöiden, muiden päiväaikaisen toiminnan työntekijöiden sekä asiakkaan omaisten kanssa.

Yhteistyötä eri toimijoiden kanssa tehdään asiakkaan suostumuksella aina asiakkaan kokonaisvaltaista parasta ajatellen.

## Toimitilat ja välineet

Taitola Joutseno toimii ensimmäisen kerroksen liikehuoneistossa Joutsenon keskustassa osoitteessa Keskuskatu 7. Tilat sijaitsevat sisäpihan puolella parkkipaikkaa vastapäätä. Tiloihin on kaksi sisäänkäyntiä, joista

toinen on esteetön. Pääovelle johtaa kaksi rappusta. Toimitilan edessä ei ole välitöntä ajoneuvoliikennettä. Esteettömän sisäänkäynnin luokse pääsee taksit ja muut autot peruuttamaan suoraan ovelle.

Tilat ovat avarat, koostuen yhdestä isommasta tilasta, keittiöstä, sekä käytävästä, jonka varrelta löytyvät wc-tilat, pieni huone, toimistot, pyykkihuone sekä askarteluvarasto.

Tilat on hyväksytty hyvinvointialueen toimesta päiväaikaisen toiminnan käyttöön, tiloihin on tehty pelastusviranomaisen tarkastus ja lausunto tilojen soveltuvuudesta käyttötarkoitukseen. Tilat on rakennusvalvonnassa hyväksytty sosiaali- ja terveystieteiden käyttöön. Lisäksi työterveyshuolto on käynyt tekemässä oman arvionsa tilojen työturvallisuudesta ja huomioista työntekijöiden terveyden kannalta.

Tilojen ollessa avarat ja pääasiassa kaikki toiminnot tehdään yhdessä isossa tilassa, on tärkeää, ettei asiakkaiden yksityisiä asioita puhuta isossa tilassa vaan kaikki asiakastietoihin ja asiakkaan yksityisiin asioihin liittyvät keskustelut käydään pienissä huoneissa, jossa ovet saadaan laitettua kiinni. Isossa tilassa helposti toiset asiakkaat voivat kuunnella keskusteluja ja asiakkaiden yksityisyys kärsii.

Kiinteistön huolto- ja korjaustöistä vastaa kiinteistön omistaja. Taitolan vastuulla on raportoida kiinteistön omistajalle huomaamansa puutteet kiinteistön kunnossa.

Erilaisten laitteiden kunto tarkastetaan säännöllisesti. Toiminta pyritään toteuttamaan niin, ettei vaarallisia sähkötyökaluja käytetä. Työkalut, joita käytetään vain ohjaajan kanssa, sijaitsevat lukkojen takana, eikä asiakkaat pääse niihin omatoimisesti käsiksi. Aina ennen sähkölaitteiden käyttöä ohjaajat varmistavat laitteiden olevan kunnossa ja turvallisia käyttöä.

## Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Toimintayksikössä ei ole lääkitieteistä laitteista annetun lain (719/2021) mukaisia laitteita.

Toimintayksikössä käytetään koko palveluntuottajan kilpailuttamaa Doma Care tietojärjestelmää. Doma Care täyttää asiakastietolain mukaiset tietojärjestelmän vaatimukset ja järjestelmä löytyy Valviran tietojärjestelmärekisteristä.

Yrityksessä on luotu tietoturvaohjeistus, joka koskee kaikkia Taitolan yksiköitä. Tietoturva-ohjeistus on luotu 12/2023. Yksikössä yksikön johtaja vastaa siitä, että tietoturvaohjeistusta noudatetaan. Jokaisella henkilökunnan jäsenellä on vastuullaan vastata siitä, että toimii itse tietoturvaohjeen mukaisesti.

Yrityksessä on luotu tietosuojaseloste. Mitään ylimääräisiä henkilötietoja ei kerätä, mitkä eivät ole toiminnan kannalta oleellisesti tarpeellisia. Kaikki asiakastiedot säilytetään salasanojen takana olevissa järjestelmissä, pääasiassa DomaCaresta, lisäksi asiakaslaskutukseen liittyviä tietoja on laskutusjärjestelmässä.

Jos tietojärjestelmässä havaitaan olennainen poikkeama, häiriö tai asiakasturvallisuuden vaarantuminen, ilmoitetaan siitä välittömästi palvelutarjoajalla. Tarvittaessa ollaan myös yhteydessä sosiaaliterveysalan lupa- ja valvontavirasto Valviraan. Asiassa edetään tarvittaessa Valviran ohjeistuksen mukaisesti.

Käytössä sosiaalialalle suunniteltu asiakastietojärjestelmä, minne tehdään asiakkaiden päivittäiset ja muut säännölliset kirjaukset. Jokaiselle työntekijälle annetaan perehdytys ohjelmiston käyttöön. Tarvittaessa opastusta annetaan enemmän henkilöstön niin tarvitessa. Lisäkoulutustarpeen arvioi yksikön johtaja.

Teknologien vikatilanteissa ja pitkissä huoltoviiveissä toimintaan Taitolan varautumis- ja palautumissuunnitelman mukaisesti.

Jokaisella asiakkaalla on oikeus nähdä, mitä heistä on kirjattu asiakastietojärjestelmään. Ja tarvittaessa pyytää omien kirjauksiesi korjaamista. Jokaisella asiakkaalla on oikeus osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon ja suunnitteluun. Asiakkaiden kuulemisessa hyödynnetään tarvittaessa puhetta tukeavia ja korvaavia kommunikaatiomenetelmiä tai tulkkia.

## Lääkehoitosuunnitelma

Taitola Joutsenon lääkehoitosuunnitelma on päivitetty helmikuussa 2025. Lääkehoitosuunnitelmaa on ollut laatimassa yksikön johtaja Aija Iljinen sekä lääkevastaava Inka Hiltula. Lääkehoitosuunnitelman kirjannut Medics24 ja sen on hyväksynyt ja allekirjoittanut Medics24 lääkäri sekä Taitolan toimitusjohtaja Tuomo Takala. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain.

Lääkehoidon toteuttamisesta ja seurannasta yksikössä vastaa lääkevastaava lähihoitaja Inka Hiltula. Lääkehoidon yksikössä toteuttaa yksikön lääkeluvalliset työntekijät.

Yksikössä on lukollinen lääkekaappi, ja lääkkeet sijaitsevat kahden lukon takana. Yksikössä säilytetään tarvittaessa asiakkaiden tarvittavia lääkkeitä, joiden käyttö ja vastaanotto kirjataan asiakastietojärjestelmään.

## Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Asiakastietolain 7 §:n mukainen palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtaja on yksikön johtaja. Yksikön johtajan vastuulla on antaa kirjalliset ohjeet asiakastietojen käsittelystä sekä noudatettavista menettelytavoista sekä varmistaa henkilökunnan riittävä osaaminen ja asiantuntemus asiakastietojen käsittelyssä.

Taitola hoivapalvelut oy tietosuojavastaava: Jenni Härkönen Puh. 044 493 8493. [jenni.harkonen@taitola.fi](mailto:jenni.harkonen@taitola.fi)

Asiakastietoja saavat käsitellä vain sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt, joiden työtehtäviin asiakastietojen käsittely olennaisesti kuuluu. Taitolan asiakastietojärjestelmä on DomaCare, joka vaatii tunnistautumisen. Yksikön johtaja antaa tunnukset DomaCare asiakastietojärjestelmään vakituisille työntekijöille sekä pitkäaikaisille sijaisille sekä ohjeistaa asiakastietojen käsittelyn.

Asiakkaalla tai hänen edunvalvojallaan on oikeus pyytää nähtäväksi asiakkaasta tallennettuja tietoja, pyytää virheellisen tiedon oikaisua tai poistoa. Asiakastietojärjestelmään tallennettuja tietoja ei luovuteta ulkopuoliselle toimijalle ilman asiakkaan tai hänen edunvalvojansa kirjallista lupaa.

Kaikki asiakastietojen käsittely tapahtuu yksikössä tietosuoja ja asiakastietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä noudattaen. Yksikössä noudatetaan koko Taitolan yhteisiä ohjeita tietosuojaan ja asiakastietojen käsittelyyn sekä kirjaamiseen liittyen. Taitola ei kerää mitään erillisiä rekistereitä vaan toimii EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (GPDR) mukaisesti.

## Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Taitolan asiakkailta kerätään kirjallinen palaute kaksi kertaa vuodessa. Taitolalla on oma asiakastytyväisyyskyselyn pohja, mikä on suunniteltu juuri asiakkaiden käyttöön. Asiakastytyväisyyskysely on kuvitettu hymynaamoin, lisäksi siellä on avoimia kysymyksiä mihin voi kirjoittaa omia kommenttejaan ja toiveitaan.

Läheisiltä ja omaisilta ei ole kerätty erillistä kirjallista palautetta, vaan palaute toiminnasta on pyritty kysymään silloin kun omaisten kanssa on oltu keskusteluyhteydessä. Jatkossa myös omaisille on suunnitteilla oma palautekysely, joka voitaisiin mahdollisuuksien mukaan toteuttaa sähköisesti.

Taitolan henkilöstölle on tulossa työhyvinvointikysely, jonka avulla pyritään selvittämään henkilökunnan työhyvinvointia. Jatkuvaa palautetta toiminnasta, toimintatavoista ja toiminnan kehittämisestä henkilöstä käy viikoittain palaverissa.

Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja toiminnan suuntaamisessa mahdollisimman asiakaslähtöiseksi. Asiakkaiden toiveita kuunnellaan ja asiakkaat pääsevät myös arjessa vaikuttamaan siihen minkälaista toimintaa he Taitolan päiväaikaisessa toiminnassa saavat.

### 3. Omavalvonnan riskien hallinta

#### Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Taitola Joutsenon toimintojen riskienhallinnasta vastaa yksikön johtaja. Jokainen työntekijä on velvollinen noudattamaan annettuja työturvallisuusohjeita sekä seuraamaan ja tunnistamaan mahdollisia riskejä sekä tuomaan ne yksikön johtajan tietoon.

Yksikössä on tehty riskien arviointi STM:n työkirjan mukaisesti. Jossa on kartoitettu yksikön toiminnassa esiintyviä riskejä ja vaaratekijöitä. Riskienarvioinnissa esiin nousivat jatkuva häly sekä ajoittaiset äkilliset kovat äänet. Näiden vähentämiseksi yksikössä on tehty jo toimenpiteitä, vähentämällä ison tilan kaikumista ja jakamalla isoa toimintaryhmää pienempiin, jolloin yksi ryhmä voi olla esimerkiksi ulkona, jolloin sisällä häly pysyy pienempänä.

Riskejä arvioidaan arjessa ja säännöllisesti riskien arviointi tehdään riskienarviointilomaketta hyödyntäen. Riskienarviointilomakkeet huomioidaan yhdessä henkilöstön kanssa läpi henkilöstöpalaverissa. Myös asiakkaiden kanssa käydään läpi riskienhallinnan osalta sellaiset kohdat mitkä vaikuttavat heidänkin toimintaansa.

#### Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Toimintayksikön toiminta suunnitellaan siten, että toiminnassa esiintyisi mahdollisimman vähän riskejä. Asiakkaita ohjeistetaan ja ohjataan toimimaan riskejä välttäen. Riskienarvioinnissa esiin tulleet asiat käsitellään yhdessä koko henkilökunnan kanssa henkilöstöpalaverissa. Riskien korjaamiseksi ja vähentämiseksi tehdään yhdessä henkilöstön kanssa suunnitelma, jonka toteutumista seurataan. Jokaiselle toimenpiteelle määritellään vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yhdessä sovitut toimenpiteet toteutetaan ja niiden toteutumista seurataan.

Kaikki epäkohdat käsitellään yksikön palaverissa ja tarvittavien osapuolten kanssa. Tarvittaessa konsultoidaan osaavampaa tahoja.



Taitolalla on käytössä vaaratapahtumien ilmoituslomake. Lomakkeelle kirjataan niin tapahtuneet vaaratilanteet kuin läheltä piti tilanteet. Asiakkaalle tapahtuneet vaaratilanteet kirjataan niin, ettei asiakasta voi tunnistaa. Asiakastietojärjestelmään kirjataan asiakkaan kohdalle myös vaaratilanne ja kuvaus tilanteesta. Vaaratapahtumat käsitellään henkilöstön kesken henkilöstöpalaverissa viikoittain ja pohditaan, kuinka vaaratapahtumat voitaisiin jatkossa estää. Tarvittaessa vaaratapahtumat viedään Taitolan johtoryhmän käsiteltäväksi ja johtoryhmä tarvittaessa tuo asian käsittelyyn kaikissa Taitolan yksiköissä.

Palveluntuottajalla ja sen henkilöstöllä on Valvontalain 29§ mukainen ilmoitusvelvollisuus ja -oikeus. *"Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisoin toimin.*

*Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.*

*Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Palveluntuottajan tai vastuuhenkilön menettelyä on pidettävä kiellettyinä vastatoimena, jos henkilön työ- tai virkasuhteen ehtoja heikennetään, palvelussuhde päätetään, hänet lomautetaan, häntä muutoin kohdellaan epäedullisesti tai häneen kohdistetaan muita kielteisiä seurauksia sen vuoksi, että hän on tehnyt 2-4 momentissa tarkoitettun ilmoituksen tai osallistunut ilmoittamansa asian selvittämiseen. Kiellettyä on myös estää tai yrittää estää henkilöä tekemästä 2-4 momentin mukaista ilmoitusta."*

Henkilöstöä muistutetaan säännöllisesti heidän ilmoitusvelvollisuudestaan. Lisäksi ilmoitusvelvollisuus on kirjattuna tähän omavalvontasuunnitelmaan.

Valvovan viranomaisen selvityspyyntöihin, ohjauksiin ja päätöksiin vastataan mahdollisimman nopeasti. Epäkohdat korjataan ja niiden esiintyminen jatkossa pyritään ehkäisemään muuttamalla toimintaa.

Tässä tapauksessa toimitaan Valvontalain 29§ mukaisesti: *”Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.*

*Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Valvontaviranomainen voi päättää toimenpiteistä siten kuin 38 §:ssä säädetään tai antaa 39 §:ssä säädetyn määräyksen epäkohdan poistamiseksi.”*

## Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan toteutumista seurataan jatkuvasti. Yrityksessä käsitellään viipymättä kaikki esiin tulleet epäkohdat ja palautteet. Käsitteilyyn pyydetään osallistumaan kaikki asianosaiset henkilöt.

Riskienhallinnassa esiinnousseet asiat käsitellään yksikössä henkilöstöpalaverissa ja tarvittaessa viedään käsiteltäväksi Taitola johtoryhmälle. Yksikön johtaja raportoi johtoryhmälle myös yksikössä tapahtuneet haitta- ja vaaratapahtumat kootusti sovituin väliajoin.

Henkilöstön osaaminen varmistetaan säännöllisellä kouluttautumisella. Jokaisella vakituisella työntekijällä on EA1 koulutus suoritettuna ja ne pidetään voimassa säännöllisten koulutuksien avulla. Lisäksi yksikössä on

panostettu palo- ja pelastautumisturvallisuuteen yhteistyössä paikallisen pelastuslaitoksen kanssa. Pelastuslaitos on käynyt pitämässä henkilöstölle ja asiakkaille alkusammutuskoulutusta ja poistumisharjoituksia. Poistumisharjoituksia asiakkaiden kanssa jatketaan säännöllisesti.

Yksikön johtaja arvioi säännöllisesti henkilöstön osaamista, ammattitaitoa ja työ- ja potilasturvallisia toimintatapoja ja pitää henkilöstölle kehityskeskustelut vuosittain. Yritys vastaa henkilöstön työhyvinvoinnista, työsuojelusta ja työterveyshuollosta säädösten mukaisesti.

Yksikössä noudatetaan yleisiä hygieniakäytäntöjä ja kaikki toiminta pyritään tekemään yleisiä hyviä aseptisia käytäntöjä noudattaen. Ohjaajat ohjaavat myös asiakkaita noudattamaan hygieniakäytäntöjä. Infektioita pyritään estämään hyvällä käsihygienialla. Yksikössä noudatetaan hyvinvointialueen antamia ohjeita erilaisten infektioiden ehkäisemistä varten.

Yksikössä on tehty erilliset siivoussuunnitelma sekä elintarvikkeiden omavalvontasuunnitelma, jossa käsitellään tarkemmin ohjeistukset siivoukseen sekä elintarvikkeiden säilytykseen ja seurantaan.

## Ostopalvelut ja alihankinta

Taitola Joutsenossa lounasruoka tulee ostopalveluna Saimaan tukipalvelut oy:ltä. Laatu tarkkaillaan ostopalveluiden kohdalla samoin kuin omassakin tuotannossa. Tietojärjestelmien ylläpito on ostettu ulkopuoliselta palveluntuottajalta, jossa pystytään huomioimaan tietoturva asiat laadukkaasti.

Taitola Joutsenossa ei ole käytössä alihankintaa.

## Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Taitola hoivapalvelut oy tehnyt koko yritykselle erillisen valmius- ja jatkuvuussuunnitelman, joka päivitetty 2024. Koko yrityksen osalta tästä vastaa toimitusjohtaja Tuomo Takala. Taitola Joutsenon osalta yksikön johtaja vastaa, että yksikössä noudatetaan yrityksen yleisiä käytäntöjä liittyen valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta.

## 4. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

### Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelma käydään henkilöstön kanssa läpi henkilöstöpalaverissa. Omavalvontasuunnitelma löytyy henkilöstön luettavissa saman tien julkaisun jälkeen sähköisesti sisäisestä järjestelmästä, nettisivuilta sekä paperiversiona Taitola Joutsenon eteisestä ilmoitustaululta.

Omavalvontasuunnitelman päivittämisestä ja mahdollisista muutoksista tiedotetaan henkilöstöä saman tien. Jokaisen työntekijän velvollisuutena on olla tietoinen omavalvonnasta sekä noudattaa omavalvontasuunnitelmaan kirjattuja asioita. Omavalvonta on koko henkilöstön yhteinen asia.

### Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma julkaistaan henkilöstön sisäisessä järjestelmässä, Taitola Joutsenon eteisessä ilmoitustaululla sekä viedään yrityksen verkkosivujen yksikkösivuille kaikkien halukkaiden luettavaksi.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään vuosittain ja aina kun palvelussa tapahtuu jokin olennainen muutos. Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuudesta vastaa yksikön johtaja.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan säännöllisesti arjessa ja havaitut puutteellisuudet korjataan viipymättä.

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurantaväli on enintään 4 kuukautta, ja seurannasta kirjataan seurantaraportti. Seurantaraportin pohjalta tarvittavat muutokset tehdään omavalvontasuunnitelmaan. Päivitetty omavalvontasuunnitelma julkaistaan viipymättä julkisuutta edistävällä tavalla. Keskeiset omavalvontasuunnitelmaan liittyvät

havainnot/puutteet ja niihin perustuvat toimenpiteet tullaan julkaisemaan vähintään neljän kuukauden välein [www.taitola.fi](http://www.taitola.fi) - sivustolla.

27.2.2025  
Aija Iljinen  
Yksikön johtaja  
Taitola Joutseno  
Taitola Hoivapalvelut oy