



taitola

Taitola hoivapalvelut Oy:n  
omavalvontaohjelma

Viimeksi tarkastettu 6/2026

Laatijat: Taitola hoivapalvelut Oy johtoryhmä

## Sisällys

1. Johdanto ja omavalvonnan merkitys .....	3
Taitola, Aitoja Arjen Taitoja .....	3
2. Ohjelman tavoitteet ja periaatteet.....	4
3. Sovellettava lainsäädäntö ja ohjeistus.....	4
4. Palvelujen saatavuus ja jatkuvuus .....	4
5. Palvelujen turvallisuus ja laatu.....	5
Turvallisuuden ja laadun periaatteet.....	5
Riskienhallinta.....	5
Omavalvonnan mittarit ja seuranta.....	6
Tietosuoja ja tietoturva .....	7
6. Yhdenvertaisuus ja asiakkaiden oikeudet.....	7
7. Omavalvonnan toteutus käytännössä.....	8
Vastuunjakotaulukko .....	8
8. Poikkeamien ja puutteiden käsittely.....	9
9. Omavalvontasuunnitelmien päivitys ja kehittäminen.....	10
10. Tiedottaminen ja julkaiseminen .....	10
Liitteet.....	10

## 1. Johdanto ja omavalvonnän merkitys

Taitola hoivapalvelut Oy:n omavalvontaohjelma on laadittu varmistamaan, että palvelumme täyttävät kaikki lainsäädännön ja sopimusten asettamat vaatimukset sekä asiakkaidemme tarpeet. Omavalvonta on keskeinen osa laadunhallintaa ja jatkuvaa kehittämistä – sen avulla seuraamme, arvioimme ja kehitämme toimintaamme systemaattisesti.

Omavalvonta on sisäisen valvonnan osa-alue. Omavalvontaa ohjaa Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023). Hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista palveluista omavalvontaohjelma.

Omavalvonnän tavoitteena on varmistaa palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä asiakkaiden yhdenvertaisuus. Omavalvonta toteutetaan osana arjen toimintaa, ja siihen osallistuvat sekä henkilöstö että asiakkaat.

Omavalvontaohjelmassa määritellään, miten palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten mahdolliset puutteet korjataan. Ohjelman toteutumista arvioidaan säännöllisesti, ja havainnot sekä kehittämistoimenpiteet julkaistaan Taitolan verkkosivuilla.

Omavalvonta on meille paitsi lakisääteinen velvoite, myös mahdollisuus kehittää palvelujamme entistä asiakaslähtöisemmiksi, turvallisemmiksi ja laadukkaammiksi.

Tämä omavalvontaohjelma kattaa kaikki Taitola hoivapalvelut Oy:n yksiköt. Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt yksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat ja lääkehoitosuunnitelmat.

### Taitola, Aitoja Arjen Taitoja

Taitola hoivapalvelut Oy (jäljempänä Taitola) järjestää vammaisille ja erityisryhmiin kuuluville henkilöille aidosti osallistava päiväaikaista toimintaa. Jokainen Taitolan yksikkö on oma sosiaalinen toimintayhteisönsä, jossa saa kehittyä yksilönä ja olla turvallisesti oma itsensä.

Meillä Taitolassa arki ei tapahdu neljän seinän sisällä, vaan meillä pääsee oppimaan, osallistumaan ja kokemaan elämää aktiivisella tavalla. Taitolan toimintayhteisöissä harjoitellaan säännöllistä oman elämän haltuunottoa, arjen taitoja ja vapaa-ajan rytmittämistä. Kehitämme arki- ja elämäntaitoja yksilöllisesti ja tavoitteellisesti johdettujen pienryhmien sekä monipuolisen päivä- ja työtoiminnan avulla.

## 2. Ohjelman tavoitteet ja periaatteet

Omaavolventaohjelman tavoitteena on varmistaa, että Taitola hoivapalvelut Oy:n palvelut ovat laadukkaita, turvallisia, yhdenvertaisia ja asiakkaiden tarpeisiin vastaavia. Omaavolventalla pyritään turvaamaan asiakkaiden perusoikeudet, asiakas- ja potilasturvallisuus sekä henkilöstön hyvinvointi ja työturvallisuus.

Omaavolventan periaatteet ovat:

- **Asiakaslähtöisyys:** Toimintaa kehitetään asiakkaiden tarpeiden ja toiveiden pohjalta.
- **Avoimuus ja läpinäkyvyys:** Toiminnan tuloksista, havainnoista ja kehittämistoimenpiteistä viestitään avoimesti asiakkaille, henkilöstölle ja sidosryhmille.
- **Jatkuva kehittäminen:** Toimintaa arvioidaan ja kehitetään säännöllisesti sekä palautteen että havaintojen perusteella.
- **Yhteistyö:** Omaavolventa toteutetaan yhdessä henkilöstön, asiakkaiden ja heidän läheistensä kanssa.

Omaavolventa on osa jokapäiväistä toimintaa ja siihen osallistuvat kaikki Taitolan yksiköt ja työntekijät. Ohjelma ohjaa toimintaa niin, että palvelut täyttävät lainsäädännön, sopimusten ja viranomaisohjeiden vaatimukset sekä asiakkaiden odotukset

## 3. Sovellettava lainsäädäntö ja ohjeistus

Taitola hoivapalvelut Oy:n toimintaa ohjaavat useat lait, asetukset ja viranomaisohjeet. Omaavolventaohjelman tavoitteena on varmistaa, että kaikki palvelut tuotetaan voimassa olevan lainsäädännön, sopimusten ja viranomaismääräysten mukaisesti. Ohjelmaa päivitetään aina, kun lainsäädäntö tai ohjeistus muuttuu.

Lisäksi noudatetaan hyvinvointialueiden, tilaajien ja valvontaviranomaisten antamia ohjeita sekä palvelusopimusten ehtoja. Lainsäädännön ja ohjeistusten noudattaminen on keskeinen osa laadukasta ja turvallista palvelua sekä asiakkaiden oikeuksien turvaamista.

## 4. Palvelujen saatavuus ja jatkuvuus

Taitola hoivapalvelut Oy varmistaa palvelujen saatavuuden ja jatkuvuuden niin, että toiminta vastaa asiakkaiden tarpeita sekä tilaajien ja viranomaisten asettamia vaatimuksia kaikissa olosuhteissa. Jokaiselle asiakkaalle laaditaan henkilökohtainen toteuttamissuunnitelma yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheistensä kanssa. Suunnitelmaa arvioidaan ja päivitetään säännöllisesti, jotta palvelu vastaa muuttuvia tarpeita.

Palvelujen jatkuvuus turvataan huolellisella henkilöstösuunnittelulla, varahenkilöjärjestelyillä sekä yksikkökohtaisilla pelastussuunnitelmissa. Toiminnan riskit arvioidaan säännöllisesti, ja mahdollisiin häiriötilanteisiin varaudutaan ennakolta. Taitolalla on erillinen valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma, jonka avulla varaudutaan erilaisiin häiriö- ja poikkeustilanteisiin, kuten henkilöstöpoissaoloihin, teknisiin häiriöihin tai muihin toiminnan keskeytyksiin. Lisäksi tietoturvan osalta on laadittu oma suunnitelma, jossa määritellään toimintatavat tietoturvapoikkeamien ja -uhkien varalle. Näiden suunnitelmien avulla varmistetaan, että palvelujen saatavuus ja turvallisuus voidaan turvata kaikissa olosuhteissa.

Taitola toimii usean hyvinvointialueen alueella ja osallistuu aktiivisesti palvelujen kilpailutuksiin sekä tarjoaa palveluita myös suoraan hankintana akuutteihin tarpeisiin. Palvelujen saatavuus ja laatu varmistetaan yhteistyössä tilaajien, asiakkaiden ja henkilöstön kanssa. Kaikki havainnot ja kehittämistoimenpiteet dokumentoidaan ja käsitellään säännöllisesti tiimipalaverissa, mikä mahdollistaa toiminnan jatkuvan kehittämisen ja palvelujen keskeytymättömän saatavuuden.

## 5. Palvelujen turvallisuus ja laatu

### Turvallisuuden ja laadun periaatteet

Taitola hoivapalvelut Oy:n toiminnan keskiössä ovat asiakas- ja työturvallisuus, palvelun laatu sekä tietosuoja ja tietoturva. Turvallisuus varmistetaan suunnitelmallisella toiminnalla, jossa jokaiselle asiakkaalle laaditaan henkilökohtainen toteuttamissuunnitelma ja toimintaa arvioidaan säännöllisesti yhdessä asiakkaiden ja henkilöstön kanssa. Tunnistamalla riskit voimme ennaltaehkäistä niitä ja puuttua niiden aiheuttamiin epäkohtiin.

### Riskienhallinta

Riskienhallinta on osa Taitola hoivapalvelut Oy:n omavalvontaa, asiakasturvallisuutta, työturvallisuutta ja palvelujen laadun varmistamista. Riskienhallinnan tavoitteena on tunnistaa toimintaan liittyvät riskit ennakolta, arvioida niiden merkittävyys sekä määritellä tarvittavat ennaltaehkäisevät ja korjaavat toimenpiteet. Riskienhallintaa toteutetaan osana arjen työtä, omavalvontaa ja Taitolan työsuojelun toimintaohjelmaa.

Riskejä tunnistetaan henkilöstön havaintojen, asiakaspalautteiden, poikkeamailmoitusten, läheltä piti -tilanteiden ja yksikkökohtaisen seurannan avulla. Lisäksi riskejä arvioidaan suunnitelmallisesti vuosittaisissa vaarojen tunnistamisissa ja riskien arvioinneissa.

Tunnistetut riskit arvioidaan niiden todennäköisyyden ja vaikutusten perusteella. Arvioinnin avulla määritellään riskin taso ja tarvittavat toimenpiteet. Korkean riskitason tilanteissa ryhdytään välittömiin toimenpiteisiin ja asia käsitellään johdon sekä tarvittaessa työsuojelutoimijoiden, tilaajan tai viranomaisen kanssa.

Riskienhallintaa arvioidaan ja kehitetään säännöllisesti poikkeamien, palautteiden, henkilöstön havaintojen, omavalvonnan mittareiden ja työsuojelun toimintaohjelman perusteella. Riskienhallinta on koko henkilöstön yhteinen tehtävä, mutta yksikkökohtaisesta toteutuksesta ja seurannasta vastaa yksikön johtaja.

Riskienhallinnan käytännön toteutus on kuvattu tarkemmin kohdissa Omavalvonnan toteutus käytännössä sekä Poikkeamien ja puutteiden käsittely.

## Omavalvonnan mittarit ja seuranta

Palvelun laatua seurataan säännöllisesti palautteen, havaintojen ja mittareiden avulla. Kehittämistoimenpiteet suunnitellaan ja toteutetaan yhteistyössä henkilöstön ja asiakkaiden kanssa. Toiminnan suunnitelmallisuus näkyy viikko- ja päiväohjelmissa, jotka lisäävät ennakoitavuutta ja turvallisuutta arjessa.

Taitola seuraa palvelujen laatua, turvallisuutta ja toiminnan kehittymistä säännöllisesti määriteltyjen mittareiden avulla. Mittareiden avulla tunnistetaan kehittämiskohteet, arvioidaan korjaavien toimenpiteiden vaikuttavuutta ja varmistetaan omavalvonnan toteutuminen käytännössä. Riskienhallinnan yhteydessä tunnistetut riskit huomioidaan omavalvonnan mittareissa ja niiden seurannassa. Mittareiden esiin tuomat asiat käsitellään säännöllisesti yksiköissä, yksikön johtajien palavereissa sekä johtoryhmässä. Mittarit tukevat esihenkilötyötä ja toiminnan johtamista sekä toimivat päätöksenteon tukena.

Mitä seurataan	Mittari	Miten seurataan	Seurantaväli	Vastuutaho
Asiakas- ja työturvallisuus	Poikkeamailmoitusten määrä	Sähköiseen järjestelmään kirjatut poikkeamat ja vaaratilanteet	Kuukausittain	Yksikön johtaja / Työsuojelutoimikunta
Asiakas- ja työturvallisuus	Vakavien poikkeamailmoitusten määrä	Välitön ilmoitus ja raportointi sähköiseen järjestelmään	jatkuvasti ja kuukausittain	Yksikön johtaja + johto
Asiakastyytyväisyys	Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset	Asiakastyytyväisyyskysely	Kaksi kertaa vuodessa	Yksikön johtaja+ johto
Asiakaspalautteet	Asiakkaiden antaman palautteet	Erillisten palautteiden määrä	Jatkuvasti, kootaan 3 kertaa vuodessa	Yksikön johtaja

Asiakasraatien toteutuminen	Onko asiakasraateja pidetty	Onko toteutunut	3 kertaa vuodessa	Yksikön johtaja
Henkilöstökokemus	Henkilöstökyselyn tulokset	Henkilöstökysely	kerran vuodessa	palvelujohtaja ja yksikön johtajat
Tietoturva ja tietosuoja	tietosuoja ja -tietoturvapoikkeamatt	Poikkeamailmotukset	tarvittaessa	Johto

Mittareiden avulla tunnistetaan toiminnan kehittämiskohteet, seurataan korjaavien toimenpiteiden vaikuttavuutta ja varmistetaan palvelujen laatu ja turvallisuus. Mittareille asetetaan vuosittain tavoitetasot erikseen organisaatio- tai yksikkötasolla.

## Tietosuoja ja tietoturva

Tietosuoja ja tietoturva ovat keskeinen osa turvallisuutta. Taitola käyttää ulkopuolista asiantuntijaa tietoturvan kehittämisessä ja ylläpitää ajantasaista tietoturvasuunnitelmaa, tietoturvaohjeistusta, riskiarviointia sekä jatkuvuus- ja palautumissuunnitelmaa. Tietoturvapoikkeamiin ja -uhkiin on laadittu selkeät toimintatavat, joiden avulla varmistetaan asiakkaiden ja henkilöstön tietojen turvallinen käsittely kaikissa tilanteissa. Taitolassa on nimetty tietosuojavaikastaava sekä tietoturvavaikastaava.

## 6. Yhdenvertaisuus ja asiakkaiden oikeudet

Taitola hoivapalvelut Oy:n toiminnassa yhdenvertaisuus ja asiakkaiden oikeudet ovat keskeisiä arvoja. Suomen perustuslain mukaan ketään ei saa ilman hyväksyttävää perustetta asettaa eri asemaan sukupuolen, iän, alkuperän, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. Jokaisella asiakkaalla ja työntekijällä on oikeus hyvään kohteluun ja itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen.

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan henkilökohtainen toteuttamissuunnitelma, jonka avulla pyritään vahvistamaan asiakkaan perus- ja ihmisoikeuksien toteutuminen arjessa. Asiakkailta on yhdenvertainen mahdollisuus osallistua oman yksikkönsä toiminnan ja sisällön suunnitteluun ja toteuttamiseen omien kykyjensä ja toiveidensa mukaisesti. Yksikön ohjaajien tehtävänä on mahdollistaa jokaisen asiakkaan yhdenvertainen osallistuminen yhteiseen päätöksentekoon.

Taitola edistää yhdenvertaisuutta ja saavutettavuutta kaikessa toiminnassaan. Palautetta yhdenvertaisuudesta ja asiakkaiden oikeuksien toteutumisesta kerätään säännöllisesti, ja kaikki palautteet käsitellään luottamuksellisesti sekä huomioidaan toiminnan kehittämisessä.

Yhdenvertaisuuden ja oikeuksien toteutumista arvioidaan ja kehitetään jatkuvasti yhteistyössä asiakkaiden, henkilöstön ja muiden sidosryhmien kanssa.

## 7. Omavalvonnan toteutus käytännössä

Omavalvonta on osa Taitola hoivapalvelut Oy:n jokapäiväistä toimintaa, ja siihen osallistuvat kaikki yksiköt ja työntekijät. Jokainen työntekijä on velvollinen ilmoittamaan havaitsemistaan poikkeamista, puutteista tai vaaratilanteista välittömästi yksikön johtajalle. Ilmoitukset kirjataan sähköiseen järjestelmään käyttäen Taitolan ohjeistamaa lomaketta.

Yksikön johtaja analysoi ilmoituksen ja arvioi tilanteen yhdessä tiimin kanssa. Tarvittavat korjaavat toimenpiteet suunnitellaan ja toteutetaan viipymättä. Toteutuneet toimenpiteet ja niiden vaikuttavuus arvioidaan jälkikäteen, ja tarvittaessa tehdään lisätoimenpiteitä. Kaikki poikkeamat ja niiden käsittely dokumentoidaan ja niistä raportoidaan säännöllisesti tiimipalaverissa. Merkittävistä poikkeamista tiedotetaan myös yrityksen johdolle ja tarvittaessa hyvinvointialueelle sekä valvontaviranomaisille.

Asiakkaat ja heidän läheisensä voivat antaa palautetta ja ilmoittaa havaitsemistaan puutteista suoraan henkilöstölle tai palautelomakkeen kautta. Kaikki palautteet käsitellään luottamuksellisesti ja niihin reagoidaan viipymättä. Omavalvonnan toteutuksessa noudatetaan lakisääteisiä vaatimuksia sekä Taitolan sisäisiä ohjeita, ja toimintaa kehitetään jatkuvasti palautteen ja havaintojen perusteella.

Omavalvonnan toteutus perustuu selkeään vastuunjakoon, jossa vastuut on määritelty organisaation eri tasoille. Näin varmistetaan, että omavalvonta toteutuu systemaattisesti kaikissa yksiköissä. Alla olevassa vastuunjakotaulukossa kuvattu eri tehtävien vastuutahot.

### Vastuunjakotaulukko

Tehtävä	Vastuutaho	Konkreettinen vastuu
<b>Omavalvontaohjelman kokonaisvastuu</b>	Toimitusjohtaja	Vastaa ohjelman ajantasaisuudesta, hyväksymisestä ja strategisesta ohjauksesta
<b>Omavalvonnan organisointi ja kehittäminen</b>	Palvelujohtaja + johtoryhmä	Vastaa omavalvonnan kehittämisestä, mittareiden valinnasta, yhtenäisistä käytännöistä ja raportoinnista johdolle sekä tarvittaessa tilaajille
<b>Yksikkökohtainen toteutus</b>	Yksikön johtaja	Vastaa omavalvonnan käytännön toteutumisesta, seurannasta ja ohjeiden jalkauttamisesta yksikössä sekä lisäksi raportoi tilaajille tarvittaessa

<b>Poikkeamien käsittely</b>	Yksikön johtaja + tiimi	Vastaa poikkeamien kirjaamisesta, analysoinnista ja korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta
<b>Riskienhallinta</b>	Yksikön johtaja	Vastaa riskien tunnistamisesta, arvioinnista ja hallintatoimenpiteiden käynnistämisestä
<b>Mittarien seuranta ja raportointi</b>	Yksikön johtaja	Seuraa omavalvonnan mittareita ja raportoi havainnot säännöllisesti
<b>Henkilöstön osallistuminen</b>	Koko henkilöstö	Velvollinen ilmoittamaan poikkeamista, noudattamaan ohjeita ja osallistumaan kehittämiseen
<b>Asiakkaiden ja läheisten osallistuminen</b>	Asiakkaat ja läheiset	Antavat palautetta ja osallistuvat toiminnan kehittämiseen

Vastuunjakoja tarkennetaan tarvittaessa yksikkökohtaisissa omavalvontasuunnitelmissa.

## 8. Poikkeamien ja puutteiden käsittely

Jokainen työntekijä on velvollinen ilmoittamaan havaitsemistaan poikkeamista, puutteista tai vaaratilanteista viipymättä yksikön johtajalle. Ilmoitukset kirjataan sähköiseen järjestelmään Taitolan ohjeistamalla lomakkeella.

Yksikön johtaja analysoi ilmoituksen ja arvioi tilanteen yhdessä tiimin kanssa. Tarvittavat korjaavat toimenpiteet suunnitellaan ja toteutetaan mahdollisimman nopeasti. Toteutuneiden toimenpiteiden vaikuttavuutta arvioidaan jälkikäteen, ja tarvittaessa tehdään lisätoimenpiteitä.

Poikkeamia analysoidaan säännöllisesti trendien ja toistuvuuden näkökulmasta, jotta voidaan tunnistaa juurisyyt ja kohdentaa kehittämistoimenpiteitä. Kaikki poikkeamat ja niiden käsittely dokumentoidaan ja niistä raportoidaan säännöllisesti tiimipalavereissa. Merkittävistä poikkeamista tiedotetaan myös yrityksen johdolle ja tarvittaessa hyvinvointialueelle sekä valvontaviranomaisille. Poikkeamien käsittelyssä noudatetaan lakisäätteisiä vaatimuksia sekä Taitolan sisäisiä ohjeita.

Asiakkaat ja heidän läheisensä voivat antaa palautetta ja ilmoittaa havaitsemistaan puutteista suoraan henkilöstölle tai palautelomakkeen kautta. Kaikki palautteet käsitellään luottamuksellisesti ja niihin reagoidaan viipymättä.

Poikkeamien ja palautteiden käsittely on keskeinen osa toiminnan kehittämistä ja laadun varmistamista. Kaikki havainnot hyödynnetään omavalvonnan ja palvelujen jatkuvassa parantamisessa.

## 9. Omavalvontasuunnitelmien päivitys ja kehittäminen

Omavalvontasuunnitelmat päivitetään vuosittain ja aina, kun toiminnassa, lainsäädännössä tai viranomaisohjeissa tapahtuu olennaisia muutoksia. Päivityksestä vastaavat yksiköiden johtajat yhteistyössä henkilöstön ja tarvittaessa asiakkaiden kanssa. Suunnitelmien ajantasaisuus varmistetaan vuosittaisissa tarkastuksissa sekä palautteen ja havaintojen perusteella.

Kehittämistyössä hyödynnetään henkilöstön, asiakkaiden ja heidän läheistensä palautetta sekä tiimipalaverissa esiin nousseita havaintoja. Kaikki kehittämistoimenpiteet dokumentoidaan ja niiden vaikuttavuutta arvioidaan säännöllisesti. Tavoitteena on varmistaa, että omavalvonta pysyy ajan tasalla ja tukee laadukasta, turvallista ja asiakaslähtöistä palvelua kaikissa Taitolan yksiköissä.

## 10. Tiedottaminen ja julkaiseminen

Taitolan omavalvontaohjelma julkaistaan [www.taitola.fi](http://www.taitola.fi) -sivustolla. Omavalvontaan liittyvistä havainnoista ja toimenpiteistä tiedotetaan tarpeen mukaan asiakkaille, heidän läheisilleen, tilaajille ja henkilöstölle. Keskeiset omavalvontasuunnitelmaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehdyt toimenpiteet julkaistaan avoimesti Taitolan verkkosivuilla vähintään neljän kuukauden välein.

Tiedottamisen tavoitteena on varmistaa avoimuus ja läpinäkyvyys kaikille sidosryhmille. Tietoa jaetaan säännöllisesti esimerkiksi asiakaspalaverien, henkilöstöpalaverien ja sähköisten viestintäkanavien kautta. Kaikki tiedotettavat asiat esitetään selkeästi ja ymmärrettävästi, ja tarvittaessa käytetään selkokieltä saavutettavuuden varmistamiseksi. Tiedottamisen ja julkaisemisen käytäntöjä arvioidaan ja kehitetään säännöllisesti palautteen ja havaintojen perusteella, jotta tieto kulkee tehokkaasti ja kaikki osapuolet pysyvät ajan tasalla omavalvonnan toteutumisesta ja kehittämisestä.

## Liitteet

Yksiköiden omavalvontasuunnitelmat  
Yksiköiden lääkehoitosuunnitelmat