



taitola

Taitola hoivapalvelut Oy:n  
omavalvontaohjelman seurantaraportti  
1-4 / 2026

Laatijat: Taitola hoivapalvelut Oy johtoryhmä

## Sisällys

1. Johdanto.....	3
2. Poikkeamat ja turvallisuus.....	3
3. Asiakaskokemus.....	4
4. Henkilöstö ja työhyvinvointi .....	5
5. Työsuojelu ja riskienhallinta .....	5
6. Kehittämistoimenpiteet .....	6
7. Johtopäätökset.....	6

## 1. Johdanto

Tämä omavalvonnan seurantaraportti kokoaa Taitola hoivapalvelut Oy:n (myöh. Taitola) omavalvonnan toteutumisen keskeiset havainnot valitulta raportointijaksolta. Tässä raportissa käsitellään 1.1.2026-30.4.2026 välisen ajan havaintoja. Raportti perustuu voimassa olevaan omavalvontaohjelmaan, jossa määritellään palvelujen laadun, turvallisuuden ja asiakaslähtöisyyden varmistamisen periaatteet sekä seurannan ja kehittämisen käytännöt.

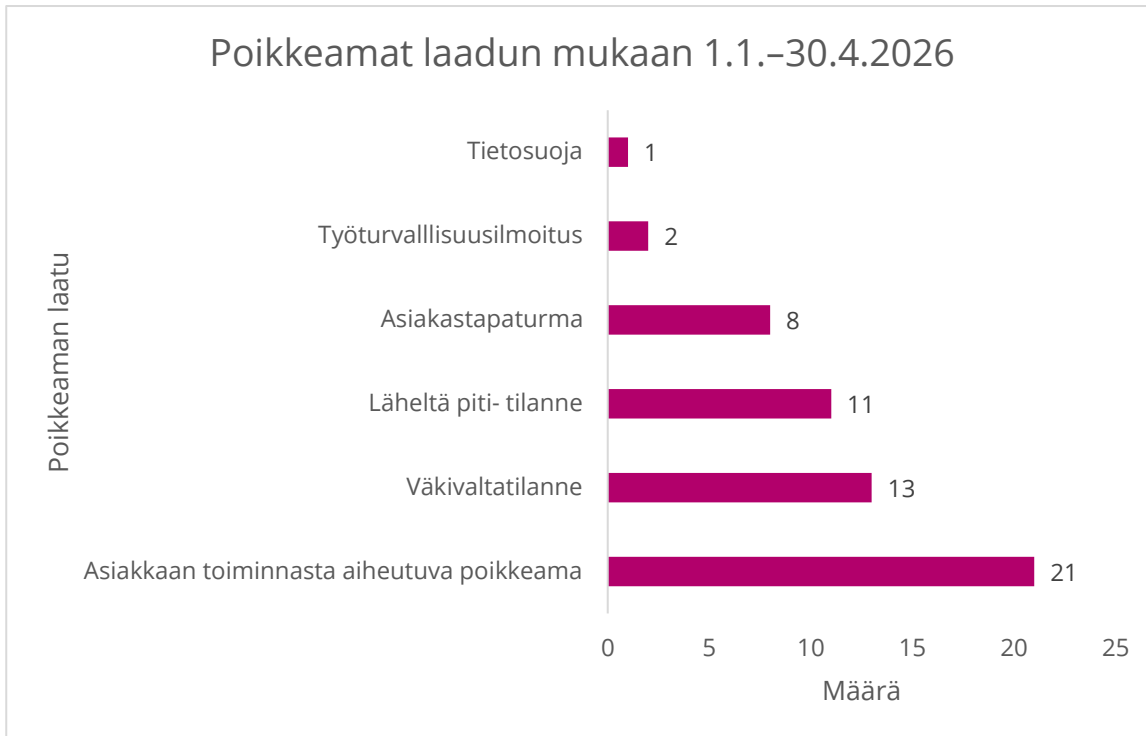
Raportin tarkoituksena on arvioida, miten omavalvonta on toteutunut käytännössä sekä tunnistaa toiminnan vahvuudet, riskikohdat ja kehittämistarpeet. Seuranta perustuu erityisesti poikkeamien käsittelyyn, asiakastytyväisyyteen, asiakaspalautteisiin, henkilöstökyselyihin sekä työsuojelun havaintoihin, kuten työpaikkaselvityksiin ja työturvallisuustutkan arviointeihin.

Jokainen yksikön johtaja on vastannut omavalvontaohjelman seurantakyselyyn oman yksikkönsä osalta. Kyselyn vastausten, poikkeamailmoitusten ja muiden kyselyiden pohjalta on laadittu tämä yhteinen omavalvontaohjelman seurantaraportti.

Raportissa esitetyt havainnot tukevat toiminnan jatkuvaa kehittämistä ja johtamista sekä varmistavat, että palvelut täyttävät lainsäädännön, sopimusten ja viranomaisohjeiden vaatimukset. Lisäksi raportti toimii keskeisenä välineenä avoimen tiedottamisen ja läpinäkyvyyden varmistamisessa suhteessa asiakkaisiin, henkilöstöön ja muihin sidosryhmiin.

## 2. Poikkeamat ja turvallisuus

Poikkeamaraportteja oli kirjattu seurantajaksolla yhteensä 43, joista 8 oli luokiteltu useampaan poikkeaman laatuun. Alla taulukossa poikkeamat eriteltynä poikkeaman laadun mukaan. Seurantajaksolla 1 vakavampi työtapaturma, mikä johti työntekijän sairaspoissaoloon.

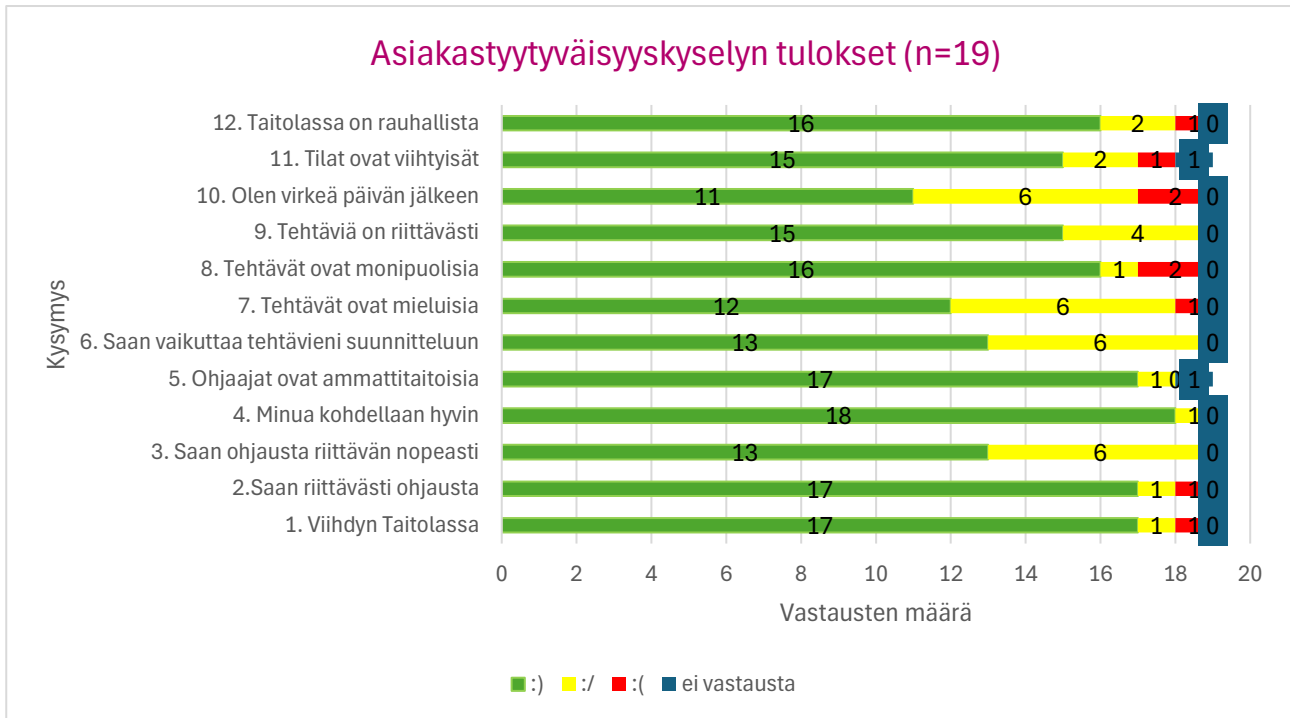


Keskeisenä havaintoja suuri osa poikkeamista johtuu asiakkaiden toiminnasta ja osa myös selkeästi uhkaavia väkivaltatilanteita.

Toimenpiteinä yksiköissä pyritty ennakoimaan tilanteita paremmin. Lisätty myös keskustelua yhteisistä keinoista sekä suunniteltu haastavien tilanteiden varalle koulutusta syksyllä 2026.

### 3. Asiakaskokemus

Kahdessa yksikössä toteutettiin seurantajakson aikana asiakastytyväisyyskysely, jonka tulokset koottuna yhdessä alla.



Kaikissa yksiköissä kerättiin asiakkailta myös palautetta toiminnasta joko kirjallisesti tai suullisesti. Asiakaspalautteen perusteella toiminta koetaan pääosin laadukkaaksi, mielekkääksi ja hyvinvointia tukevaksi. Asiakkaat ovat yleisesti tyytyväisiä palveluun ja kokevat tulevansa kuulluiksi. Palautteissa korostuvat luottamus, palvelun laatu, hyvä kohtelu sekä mahdollisuudet vaikuttaa omaan arkeen ja toiminnan suunnitteluun. Kehittämiskohteina nousivat esiin toiminnan monipuolisuus, ohjauksen sujuvuus ja nopeus, viihtyvyys sekä tilanteet, joissa henkilöstöresurssien vaihtelut vaikuttavat toiminnan toteutumiseen.

Kaikissa yksiköissä on toteutettu seurantajaksolla asiakasraatitoimintaa. Asiakasraadit tukevat asiakkaiden osallisuutta ja vaikutusmahdollisuuksia. Osallisuuden vahvistaminen on tärkeä osa toiminnan jatkuvaa kehittämistä.

## 4. Henkilöstö ja työhyvinvointi

Seurantajaksolla ei toteutettu henkilöstökyselyä. Edellinen toteutettu marraskuussa 2025. Henkilöstötilanne ollut vakaa seurantajaksolla, muutamia henkilöstömuutoksia tullut. Henkilöstöllä ei kuormitukseen viittaavia sairaspöissaoloa. Sairaspöissaolujen määrä tavanomaisella tasolla.

## 5. Työsuojelu ja riskienhallinta

Seurantajaksolla toteutettiin työpaikka selvitys 1 yksikössä, joka keskeisinä havaintoina oli seuraava: " Työ sujuu positiivisessa hengessä ja toiminnassa on paljon voimavaroja. Ajoittain esiintyvä äänekkyys, asiakkaiden työntekijöihin kohdistama häirintä tai epäasiallinen kohtaaminen sekä mahdollinen väkivallan uhka ovat kuormitustekijöitä, joihin on varauduttu ääntä vähentävien elementtien ja tekstiilien käytöllä tiloissa sekä tarvittaessa kuulosuojaimilla.

Häirintään liittyvää ohjeistusta käsitellään yhteisössä. Väkivallan uhkaan on toimintamalleja. Koko henkilöstö käy Avekki koulutuksen syys- lokakuussa. Yksikössä harjoitellaan uhka ja väkivaltilanteiden kohtaamista.”

Kaikissa yksiköissä on tehty riskien kartoitus työturvallisuustutkan avulla. Yhteisenä koontina yksiköiden riskienarvioinneista nousee esiin riskiteemoina: työympäristöön, psykososiaaliseen ja fyysiseen kuormitukseen sekä tapaturmariskeihin liittyvät asiat. Omavalvonnan osalta erityiseksi painopistealueeksi on nostettu riskien arvioinneista melun hallinta, väkivallan uhan ennaltaehkäisy, ergonomia sekä asiakas- ja tilaturvallisuuden varmistaminen. Nämä asiat otettu tarkempaan seurantaan.

Seurantajaksolta yksiköistä keskeisiksi riskeiksi tunnistettiin henkilöstöressurssien riittävyys, sijaisten saatavuus, asiakasmäärien kasvuun liittyvä tilojen ja ohjauksen riittävyys sekä asiakkaiden haastava tai aggressiivinen käyttäytyminen. Lisäksi työturvallisuuteen liittyvinä huomioina nousivat esiin suojainten käytön varmistaminen ja satunnaiset vaaratilanteet. Riskit voivat vaikuttaa sekä asiakkaiden turvallisuuteen, toiminnan sujuvuuteen, että henkilöstön kuormitukseen.

## 6. Kehittämistoimenpiteet

Riskeihin on varauduttu ennakoivalla ja suunnitelmallisella työotteella, henkilöstön riittävällä läsnäololla, selkeillä toimintatavoilla ja yhteisesti sovituille pelisäännöillä. Toimintaympäristöjä voidaan tarvittaessa eriyttää asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden mukaisesti, ja rauhallisia tiloja hyödynnetään tilanteiden ennaltaehkäisyssä ja hallinnassa. Henkilöstöressurssien riittävyttä pyritään vahvistamaan rekrytoinnilla, sijaisjärjestelyillä ja yksiköiden välisellä yhteistyöllä. Tilojen riittävyttä ja tarkoituksenmukaisuutta seurataan asiakasmäärien muuttuessa.

Omavalvontaohjelman mittareiden seuranta tehostetaan ja otetaan systemaattisemmin käyttöön kaikissa yksiköissä.

## 7. Johtopäätökset

Seurantajakson perusteella Taitolan toiminta on pääosin omavalvontaohjelman mukaista, laadukasta ja asiakaslähtöistä. Asiakaspalautteiden ja asiakasraatien perusteella asiakkaat kokevat palvelun mielekkäänä, hyvinvointia tukevana ja osallisuutta vahvistavana.

Keskeiset seurattavat asiat liittyvät asiakas- ja työturvallisuuteen, henkilöstöressurssien riittävyteen, sijaisten saatavuuteen, tilojen toimivuuteen sekä haastavien asiakastilanteiden ennakointiin ja hallintaan. Näillä tekijöillä voi olla vaikutusta palvelun sujuvuuteen, asiakkaiden turvallisuuteen sekä henkilöstön kuormitukseen.

Yksiköissä on käynnistetty tarkoituksenmukaisia toimenpiteitä riskien hallitsemiseksi. Jatkossa korostuvat ennakoiva työote, yhteiset toimintatavat, yksiköiden välinen yhteistyö, henkilöstön osaamisen vahvistaminen sekä suunniteltu haastavien tilanteiden koulutus.

Seuraavalla raportointijaksolla vahvistamme omavalvonnan mittareiden seurantaan. Seuraamme poikkeamatilanteiden käsittelyn yhdenmukaisuutta, turvallisuutta heikentävien tilanteiden määrää ja laatua sekä teemme tarvittaessa kohdennettuja toimenpiteitä näiden ennaltaehkäisemiseksi. Henkilöstössä sijaisten saatavuutta kehitetään alueelliset erot huomioiden. Jaksolla laaditaan kaikissa yksiköissä asiakastytyväisyyskysely.

Johtopäätöksenä voidaan todeta, että toiminnan perusta on vahva. Tunnistetut kehittämiskohteet edellyttävät suunnitelmallista johtamista, sovittujen toimenpiteiden käytännön toteuttamista ja niiden vaikuttavuuden arviointia seuraavissa seurantaraporteissa.

Seuraava omavalvontaohjelman seurantaraportti tehdään seurantajaksosta 5–8/2026.