



taitola

Taitola hoivapalvelut Oy:n
Taitola Itäkeskus
Omavalvontasuunnitelma

Viimeksi tarkastettu 26.8.2026

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.....	9
	Henkilöstö	10
	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.....	11
	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	11
	Toimitilat ja välineet	12
	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	19
	Ostopalvelut ja alihankinta.....	19
	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta.....	20
4.	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	20
	Toimeenpano.....	20
	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	21

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

Palveluntuottajan osoite: Matarankatu 2, 40100 Jyväskylä

Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi: Taitola Itäkeskus

Valvontalain 10 §:n 4 momentin mukainen vastuhenkilö: Yksikön johtaja
Sami Niemi-Ruuth (Sosionomi AMK)

Osoite: Gotlanninkatu 11, PL 23

Yhteystiedot: Sami Niemi-Ruuth puh. 0449024468 yksikön ohjaajat Puh. 044 902 4470

Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

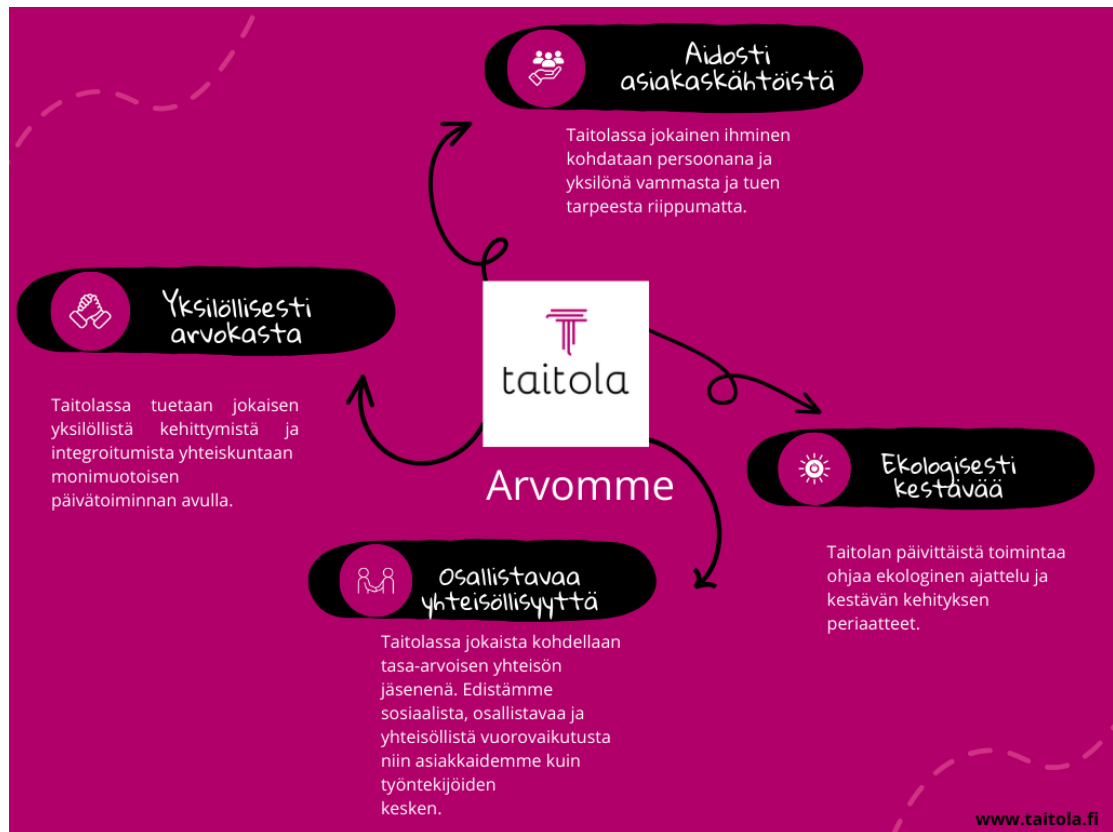
Taitola Itäkeskus on Taitola hoivapalvelut oy (myöh. Taitola) toimintayksikkö, joka sijaitsee Helsingin Itäkeskuksessa.

Lupa- ja valvontaviraston rekisteriotteen mukaisesti Taitola Itäkeskus voi tuottaa päivätoimintaa ja kehitysvammaisten työtoimintaa korkeintaan 80 asiakkaalle.

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

Asiakkaat käyvät Taitolassa oman henkilökohtaisen suunnitelman mukaisesti 1–5 päivänä viikossa.

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 laatukriteerejä. 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 terveysalan perustutkinnon suorittaneita. Jokaisessa työvuorossa on asiakasmitoitukseen nähden riittävä määrä ohjaajia.

Jokaisen asiakkaan päiväaikainen toiminta pohjautuu yksilölliseen päiväaikaisen toiminnan toteuttamissuunnitelmaan. Jokaiselle asiakkaalle on suunnitelmassa laadittu henkilökohtaiset tavoitteet, joiden toteutumista seurataan asiakastietojärjestelmä Doma Caressa.

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 vähintään kerran vuodessa tai jos 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 laatueroikkeamat 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 50 % 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 päiväaikaisentoiminnan palvelua. Taitolan työntekijät arvioivat yhdessä hyvinvointialueen kanssa asiakkaan palveluntarvetta. Taitola kirjaa asiakkaan asiakastietojärjestelmään palvelun toteuttamissuunnitelmassa määritettyjä 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 palavereihin. 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 kirkemisessä.

Jokaisella työntekijällä on ilmoitusvelvollisuus valvontalain 29§ mukaisesti.

" henkilöstöön kuuluvan... on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle...jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden."

Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista.

Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä 27 §:ssä tarkoitettuun oma- ja hoivavaltuutuskirjeeseen. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.”

Edellä mainittu ilmoitus käsitellään toimintayksikössä valvontalain 29§ mukaisesti:

” 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 oma- ja hoivavaltuutuksen toimin.”

” 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.”

Yksikön ilmoitustaululla on Helsingin sekä Vantaa-Keravan hyvinvointialueen asiakas- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot. Asiakkaille tuodaan selkokielisesti esiin heidän oikeutensa valittaa saamastaan huonosta palvelusta tai kohtelusta.

Asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumisiksi on tehty asiakaskohtainen suunnitelma, joka löytyy asiakastietojärjestelmä Doma Caresta. Itsemääräämisoikeussuunnitelma on joko sisällytetty

päiväaikaistoiminnan toteuttamissuunnitelmaan tai tarvittaessa asiakkaalle tehdään hänen verkostonsa kanssa yhteistyössä erillinen itsemääräämisoikeussuunnitelma. Suunnitelmien päivittämisestä ja ajantasaisuudesta vastaa asiakkaalle nimetty omaohjaaja.

Taitola Itäkeskuksessa ei ole tällä hetkellä käytössä rajoitustoimenpiteitä. Rajoitustoimenpiteet ovat viimesijainen keino ja niitä käytetään vain kehitysvammalain 42§ mukaan.

Asiakkaan lakisääteisestä asiakassuunnitelmasta 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 avulla. Jokaiselle asiakkaalle on nimetty Taitolasta omaohjaaja, joka vastaa siitä, että asiakkaan päiväaikaisen toiminnan toteuttamissuunnitelma ja sen tavoitteet ovat ajan tasalla ja vastaavat asiakkaan sen hetkistä tarvetta.

Helsingin Sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot:

Puhelinneuvonta: +358 9 310 43355([Linkki aloittaa puhelun](#)) ma-to 9-11.

Puhelun hinta: normaali puhelumaksu

Postiosoite: PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

Yksikön päällikkö: Tove Munkberg

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat: Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Taru Salo, Teija Tanska, Katariina Juurioksa ja Anders Häggblom

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen sosiaali- ja

potilasasiavastaavat: Clarissa Kinnunen ja Satu Laaksonen

- Sosiaali- ja potilasasiavastaavan puhelinnumero: 09 41910230

- Puhelinajat maanantaisin ja tiistaisin klo 12-15,

keskiviikkoisin ja torstaisin klo 9-11

- (perjantaisin tai pyhien aattoina ei puhelinaikaa)

- Yhteydenotot sähköpostitse: sosiaali-

japotilasasiavastaava@vakehyva.fi

- Ethän lähetä salaamatonta sähköpostia.

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 sosiaalihuoltoa valvoville viranomaisille.” (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 28§)

Muistutukset käsitellään kohtuullisessa ajassa. Tavoiteaikana Taitolassa on vastata muistutukseen kirjallisesti viikon kuluessa muistutuksen tekemisestä. Muistutukset käsittelee yksikön johtaja.

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 Itäkeskuksessa työskentelee elokuussa 2026 1 yksikön johtaja sekä 8–10 ohjaajaa päivittäisessä vahvuudessa. Henkilöstön tarve ja mitoitus perustuu asiakkaiden tarpeisiin sekä palveluluokkiin.

Kaikki yksikön vakituiset työntekijät sekä pitkäaikaiset työntekijät ovat vähintään sosiaali- ja terveysalan perustutkinnon suorittaneita. Yksikön työntekijöiden ammattioikeudet tarkistetaan lupa- ja valvontaviraston ylläpitämästä Suosikki/Terhikki-rekisteristä.

Rekrytointitilanteessa asetetaan vaatimukset, minkälaista osaamista työssä tarvitaan. Hakijoista valitaan pätevyudet 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 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 itsenäiseen 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. Ote tarkastetaan mikäli työsuhte kestävä vähintään 3kk 1 vuoden aikana.

Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Jokaisessa työvuorossa on paikalla asiakastarpeiden mukainen henkilöstömäärä.

Henkilöstömitoituksessa on huomioon asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja asiakkaiden palveluluokka. 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 asiakkaiden päivä päiväaikaisessa toiminnassa päätetään aiemmin.

Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

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

Yhteistyössä tilaajan 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 Itäkeskus sijaitsee Kauppakeskus Eastonin 3. kerroksen liikehuoneistossa osoitteessa Gotlanninkatu 11. Tilat sijaitsevat Lyypekinkujan sisäänkäynnillä, josta pääsee esteettömästi Hissillä yksikön toimitiloihin. Taksit voivat ajaa suoraan oven eteen. Tiloihin pääsee myös Kauppakeskuksen sisältä Hansasiltaa pitkin 2. kerroksesta sekä Eastonista kävelysiltaa pitkin. Toinen hissi sijaitsee Hansasillan puoleisessa rappukäytävässä.

Tilat ovat avarat, 1.9. alkaen tiloissa on 533 m² jotka koostuvat 3 sisäänkäynnistä 2 erillisestä isommasta tilasta, keittiöstä, keittonurkkauksesta, 6 ryhmätilasta, henkilökunnan pukuhuoneesta, varastosta, 2 siivouskomerosta, taukotilasta sekä toimistokäyttöön soveltuvasta 2 tilasta.

Tilat on hyväksytty Helsingin kaupungin toimesta päiväaikaisen toiminnan käyttöön, tiloihin on tehty pelastusviranomaisen tarkastus ja lausunto tilojen soveltuvuudesta käyttötarkoitukseen.

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 käyttää.

Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Toimintayksikössä ei ole lääkinällisistä 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 Lupa- ja valvontaviraston tietojärjestelmärekisteristä.

Jokaiselle työntekijälle annetaan perehdytys ohjelmiston käyttöön. Tarvittaessa opastusta annetaan enemmän henkilöstön niin tarvitessa. Lisäkoulutustarpeen arvioi yksikön johtaja.

Yrityksessä on luotu tietoturvasuunnitelma, joka koskee kaikkia Taitolan yksiköitä. Tietoturvasuunnitelma on päivitetty 2/2026. Yksikössä yksikön johtaja vastaa siitä, että tietoturvaohjeistusta noudatetaan. Jokaisella henkilökunnan jäsenellä on vastuullaan toimia tietoturvallisten työkäytänteiden 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 Doma Caresta, lisäksi asiakaslaskutukseen liittyviä tietoja on laskutusjärjestelmässä.

Jos tietojärjestelmässä havaitaan olennainen poikkeama, häiriö tai asiakasturvallisuuden vaarantuminen, ilmoitetaan siitä välittömästi tietojärjestelmän toimittajalle sekä tarvittaessa valvovalle viranomaiselle. Jos poikkeama aiheuttaa merkittävän riskin asiakas- tai potilasturvallisuudelle tai tietoturvalle, asiasta ilmoitetaan Lupa- ja valvontavirastolle voimassa olevien ohjeiden mukaisesti.

Teknisissä 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 Itäkeskuksen lääkehoitosuunnitelma on laadittu elokuussa 2025 ja päivitetty 1/26. Lääkehoitosuunnitelmaa on ollut laatimassa yksikön johtaja Sami Niemi-Ruuth sekä lääkevastaava Marjo Vainikka. Lääkehoitosuunnitelman kirjannut Vivaelo Oy ja sen on hyväksynyt ja allekirjoittanut Vivaelo Oy:n lääkäri sekä yksikön johtaja. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain.

Lääkehoidon toteuttamisesta ja seurannasta yksikössä vastaa lääkevastaava Sairaanhoidtaja Marjo Vainikka. 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: Taija Leivo Puh. 044 493 8493.
Taija.leivo@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 vakituksille 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 (GDPR) mukaisesti.

Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

Taitolan Itäkeskuksen Asiakasraati kokoontuu vähintään 2 kuukauden välein. Asiakasraadissa keskustellaan toiminnan sisällöistä sekä asiakkailla on mahdollista antaa palautetta. Raadista kirjataan muistio ja kehittämis ehdotuksia sekä toiveita käytetään toiminnan suunnittelussa.

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.

Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja toiminnan suuntaamisessa mahdollisimman asiakaslähtöiseksi. Asiakkaiden toiveita kuunnellaan ja asiakkaat pääsevät arjessa vaikuttamaan toiminnan sisältöihin

Taitolan henkilöstölle laaditaan vuosittain työhyvinvointikysely.

Itäkeskuksessa käydään avointa keskustelua toimintatavoista ja toimintaa kehitetään päivittäin. Ohjaavana ajatuksena on tehdä asioita joka päivä hieman paremmin.

3. Omavalvonnan riskien hallinta

Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

Yksikössä on tehty riskien arviointi STM:n työkirjan mukaisesti. 2025 käyttöön otettiin Työterveyslaitoksen työturvallisuustutka. Arviointi on päivitetty elokuussa 2026.

Poikkeamatilanteet raportoidaan sähköisellä poikkemailmoituslomakkeella ja poikkeamat käsitellään yksikön henkilöstökokouksessa.

Riskejä arvioidaan arjessa ja säännöllisesti riskien arviointi tehdään työturvallisuustutkaa hyödyntäen. Huomiot käydään yhdessä henkilöstön kanssa läpi henkilöstöpalaverissa.

Työpaikkaselvitys on tehty työterveyshuollon puolelta 2026 huhtikuussa.

Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Toimintayksikön toiminta suunnitellaan turvallisiksi ja huomioiden tiedossa olevat riskitekijät. Ennakoiva ja jatkuvaan parantamiseen perustuva työote ehkäisee tehokkaasti riskien toteutumista. Riskienarviointi on päivittäistä ja tunnistetut asiat käsitellään yhdessä. Systemaattista seuranta vaativille

toimenpiteille määritellään vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yhdessä sovitut toimenpiteet toteutetaan ja niiden toteutumista seurataan.

Taitolalla on käytössä sähköinen poikkeamailmoituslomake. Lomakkeelle kirjataan niin tapahtuneet vaaratilanteet kuin läheltä piti tilanteet. Kaikki poikkeamailmoitukset käsitellään yksikön palaverissa ja tarvittaessa konsultoidaan esimerkiksi työterveyshuoltoa tai muuta asiantuntijatahoa.

Asiakkaalle tapahtuneet vaaratilanteet kirjataan niin, ettei asiakasta voi tunnistaa. Asiakastietojärjestelmään kirjataan asiakkaan kohdalle myös vaaratilanne ja kuvaus tilanteesta. Poikkeavat tapahtumat käsitellään henkilöstön kesken henkilöstöpalaverissa viikoittain ja pohditaan, kuinka tilanteita voitaisiin jatkossa ennaltaehkäistä.

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 järjestetään turvallisuuskävelyitä kuukausittain sekä poistumista harjoitellaan henkilöstön kanssa säännöllisesti vähintään puolivuositin. Poistumisturvallisuudessa noudatetaan Eastonin kauppakeskuksen pelastussuunnitelmaa.

Yksikössä on tehty erilliset siivoussuunnitelma sekä elintarvikkeiden oma- ja valvontasuunnitelma, joissa käsitellään tarkemmin ohjeistukset siivoukseen sekä elintarvikkeiden säilytykseen ja seurantaan.

Uhka- ja väkivaltatilanteisiin liittyvää koulutusta ja perehdytystä toteutetaan säännöllisesti. Avekki koulutus henkilöstölle toteutetaan 28.9.2026 ja 3.10. 2026.

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 omavalvonnallisin 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 kiellettyä 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 tarkoitetun 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.

Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

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

Riskienhallinnassa esiin nousseet 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. Työntekijöillä on riittävä ensiapuvalmius.

Työsuojelutoimikunta seuraa poikkamatilanteiden määrä ja laatua yksiköissä sekä vastaa yrityksen työturvallisuuden kehittämisestä ja yhteistoiminnasta. Työsuojelutoimikuntaan kuuluvat työsuojeluvaltuutettu, työsuojelupäällikkö sekä palvelujohtaja. Työsuojelutoimikunta kokoontuu 2 kk välein. 2 kertaa vuodessa työsuojelutoimikunta kokoontuu laajennettuna, jolloin mukana ovat yksiköiden johtajat sekä työsuojeluparit.

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. Yksikölle on laadittu täydennyskoulutus suunnitelma.

Ostopalvelut ja alihankinta

Taitola Itäkeskuksessa lounasruoka tulee ostopalveluna Feelia oy:ltä.

Siivouspalvelut on hankittu 4 clean service oy:lta. Siivous tapahtuu 5 päivänä viikossa, siivoussuunnitelman mukaisesti, joka sijaitsee kohdekansiossa.

Tietojärjestelmien ylläpito on ostettu ulkopuoliselta palveluntuottajalta, näin varmistetaan ylläpidon ja tietoturvan ajantaisuus.

Asiakkaiden kuljetuspalvelusta vastaa hyvinvointialue, yksiköstä voidaan olla suoraan yhteydessä tilauspalveluihin mahdollisissa ongelma ja muutostilanteissa.

Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Taitola hoivapalvelut oy tehnyt koko yritykselle erillisen valmius- ja jatkuvuussuunnitelman, joka päivitetty 3/2025. Koko yrityksen osalta tästä vastaa toimitusjohtaja Tuomo Takala. Taitola Itäkeskuksen 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 Itäkeskuksen 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 Itäkeskuksen ilmoitustaululla sekä viedään yrityksen verkkosivujen yksikkösivuille.

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 – sivustolla.

26.8.2026 Sami Niemi-Ruuth

Yksikön johtaja Taitola Itäkeskus, Taitola hoivapalvelut oy