



taitolat

Taitola hoivapalvelut Oy:n
omavalvontaohjelman seurantaraportti
5-8 / 2026

Laatijat: Taitola hoivapalvelut Oy johtoryhmä

Sisällys

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

1. Johdanto

Tämä omavalvonnin seurantaraportti kokoaa Taitola hoivapalvelut Oy:n (myöh. Taitola) omavalvonnin toteutumisen keskeiset havainnot valitulta raportointijaksolta. Tässä raportissa käsitellään 1.5.2026-31.8.2026 välisen ajan havaintoja. Raportti perustuu voimassa olevaan omavalvontaohjelmaan, jossa määritellään palvelujen laadun, turvallisuuden ja asiakaslähtöisyyden varmistamisen periaatteet sekä seurannan ja kehittämisen käytännöt.

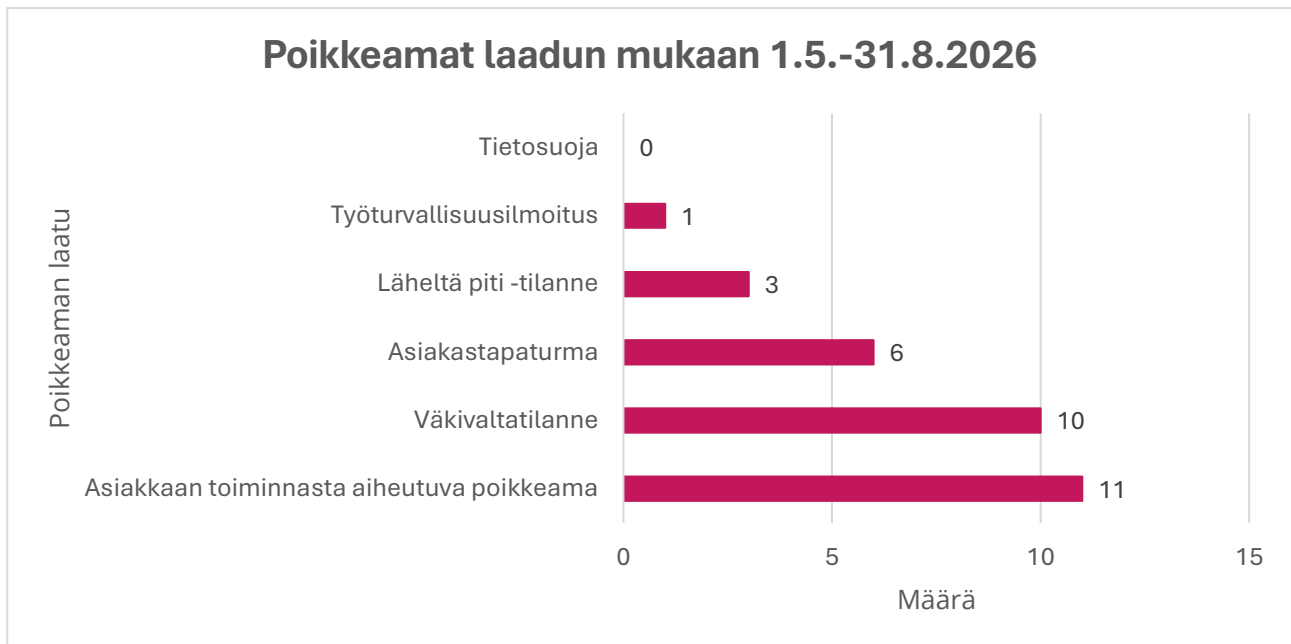
Raportin tarkoituksena on arvioida, miten omavalvonta on toteutunut käytännössä sekä tunnistaa toiminnan vahvuudet, riskikohdat ja kehittämistarpeet. Seuranta perustuu erityisesti poikkeamien käsittelyyn, asiakastyytyväisyyteen, asiakaspalautteisiin, henkilöstökyselyihin sekä työsuojelun havaintoihin, 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 28, joista 5 oli luokiteltu useampaan poikkeaman laatuun. Alla taulukossa poikkeamat eriteltynä poikkeaman laadun mukaan.



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

Yksiköissä ei toteutettu seurantajakson aikana asiakastyytyväisyyskyselyjä. Asiakastyytyväisyyskyselyt toteutetaan lokakuun aikana kaikissa yksiköissä.

Kaikissa yksiköissä kerättiin asiakkailta myös palautetta toiminnasta joko kirjallisesti tai suullisesti. Asiakaspalautteen perusteella asiakkaat ovat pääosin erittäin tyytyväisiä Taitolan toimintaan. Tyytyväisyys näkyy vahvana sitoutumisena, ja asiakkaat kokevat tulevaisuutta kuulluiksi toiminnan suunnittelussa. Toimintaa pidetään mielekkäänä ja monipuolisena, ja sama myönteinen viesti välittyy myös läheisiltä sekä sosiaalityöntekijöiltä saadusta palautteesta.

Asiakkaat kertovat tulevaisuutta Taitolaan mielellään ja kokevat siellä olevan runsaasti mielekästä tekemistä. Toiminnan monipuolisuus saa sekä asiakkailta että läheisiltä hyvää palautetta. Kehittämiskohteina on nostettu esiin tiloihin liittyviä havaintoja. Näihin kehittämiskohteisiin on reagoitu ja toimitiloihin tehty muutoksia tai tullaan tekemään loppuvuoden aikana. Lisäksi yksittäiset asiakkaat ovat kokeneet, etteivät pääse riittävästi vaikuttamaan toiminnan sisältöihin tai saa ohjausta tarpeeksi nopeasti.

Kokonaisuudessaan palaute osoittaa, että asiakkaat ovat tyytyväisiä palveluun, kokevat toiminnan merkitykselliseksi ja viihtyvät Taitolassa, vaikka toimintaympäristöön ja osallisuuden kokemukseen liittyy joitakin kehittämistarpeita.

Kaikissa yksiköissä on toteutettu seurantajaksolla asiakasraatitoimintaa tai muuta säännöllistä kokoustoimintaa. 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 sairaspotilaita. Sairaspotilaiden määrä tavanomaisella tasolla.

5. Työsuojelu ja riskienhallinta

Seurantajaksolla pidetty laajennettu työsuojelutoimikunnan kokous, johon osallistui jokaisesta yksiköstä työsuojeluparit.

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 henkilöstöresurssien 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 sovitulla pelisäännöllä. Toimintaympäristöjä voidaan tarvittaessa eriyttää asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden mukaisesti, ja rauhallisia tiloja hyödynnetään tilanteiden ennaltaehkäisyssä ja hallinnassa. Henkilöstöresurssien riittävyyttä

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, henkilöstöresurssien 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 seuranta. 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 asiakastytytyväisyyskysely.

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 9–12/2026.