Taitola hoivapalvelut Oy:n
Taitola Jyväskylä
Omavalvontasuunnitelma

Päivitetty 28.10.2026
Versio 1.0

Laatijat: Yksikön johtaja, yksikön henkilökunta

Muutoshistoria ja versionhallinta

Aiemmissa versioissa ei ollut käytössä versionumerointia. Versionhallinta on otettu käyttöön 14.9.2026 alkaen.

Versio	Päivämäärä	Muutoksen kuvaus
1.0	28.10.2026	Versionumerointi otettu käyttöön. Omavalvonta-suunnitelmaa päivitetty valvontakäynnin havainto-jen perusteella.
	2.6.2026	Omavalvontasuunnitelma päivitetty (versionumero ei ollut käytössä).
	16.10.2025	Omavalvontasuunnitelma päivitetty (versionumero ei ollut käytössä).
	16.9.2024	Omavalvontasuunnitelma päivitetty (versionumero ei ollut käytössä).

Sisällysluettelo

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot 4
Palveluntuottajan perustiedot 4
Palveluyksikön perustiedot 4
Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet 4
Palveluiden laadulliset edellytykset 6
Vastuu palveluiden laadusta 7
Asiakkaan asema ja oikeudet 8
Itsemääräämisoikeuden tukeminen ja rajoitustoimenpiteet 10
Asiakas- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot ja neuvonta 11
Muistutusten käsittely 12
Henkilöstö 13
Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta 15
Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi 15
Toimitilat ja välineet 17
Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 18
Lääkehoitosuunnitelma 20
Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja 21
Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen 22
2. Omavalvonnan riskien hallinta 24
Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen 24
Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely 24
Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen 25
Ostopalvelut ja alihankinta 26
Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 27
3. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen 28
Toimeenpano 28
Julkaiseminen 29
Omavalvonnan seuranta ja päivittäminen 29
LIITE 1. Hyvinvointialueiden kirjaamojen yhteystiedot 31

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(at)taitola.fi
Palveluntuottajan osoite: Matarankatu 2, 40100 Jyväskylä

Palveluyksikön perustiedot

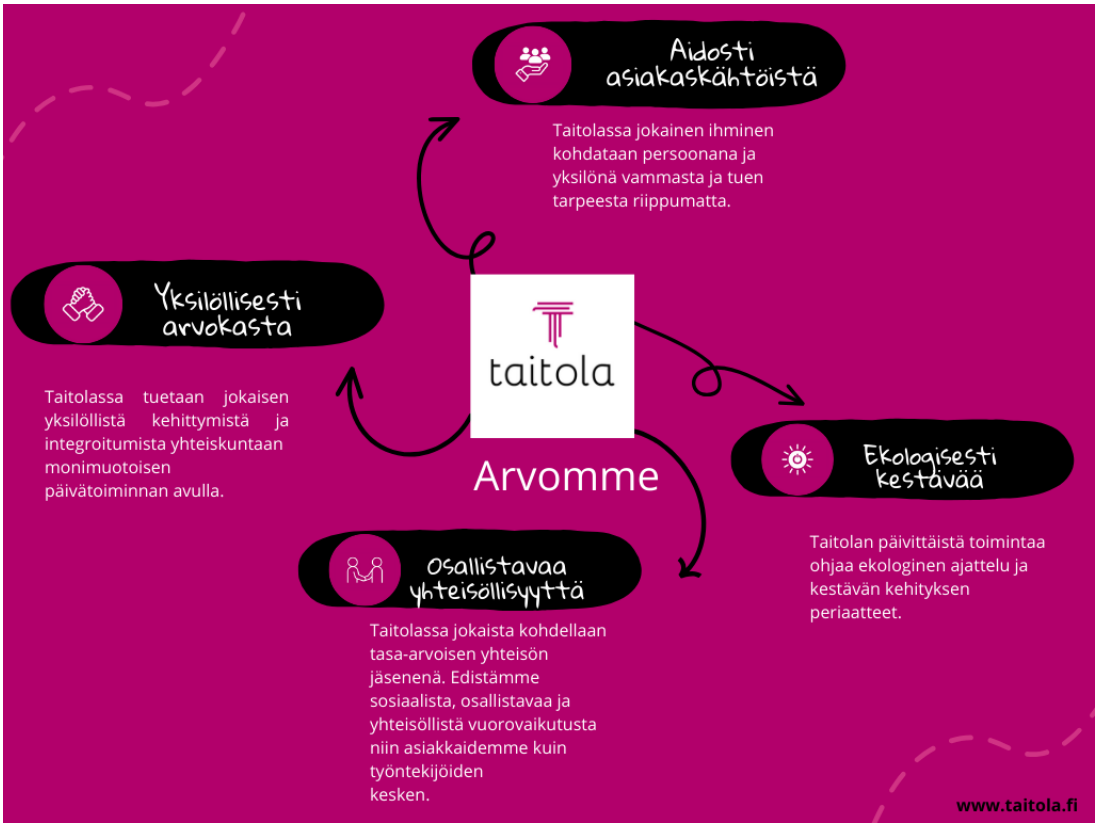
Palveluyksikön nimi: Taitola Jyväskylä
Valvontalain 10 §:n 4 momentin mukainen vastuuhenkilö:
Yksikön johtaja Marjut Kivinen (Sosionomi YAMK)
Osoite: Matarankatu 2, 40100 Jyväskylä
Yhteystiedot: Marjut Kivinen puh. 044 738 2475
marjut.kivinen(at)taitola.fi
Yksikön ohjaajat puh. 044 493 5111

Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Taitola Jyväskylä on Taitola Hoivapalvelut Oy:n toimintayksikkö Jyväskylän keskustassa. Taitola tuottaa kehitysvammaisille ja muille vammaisille henkilöille tavoitteellista, osallistavaa ja yksilöllisiin tarpeisiin perustuvaa päiväaikaista toimintaa.

Palvelujen järjestämisvastuu kuuluu hyvinvointialueelle. Taitola toimii palveluntuottajana ja toteuttaa päiväaikaista toimintaa hyvinvointialueen tekemän palvelupäätöksen, asiakkaan asiakassuunnitelman sekä Taitolassa laadittavan palvelun toteuttamissuunnitelman mukaisesti.

Päiväaikaisen toiminnan tavoitteena on ylläpitää ja vahvistaa asiakkaiden toimintakykyä, osallisuutta, hyvinvointia, vuorovaikutustaitoja sekä itsenäistä suoriutumista. Toiminnalla tuetaan asiakkaan mahdollisuuksia elää omannäköistä elämää sekä osallistua yhteisön ja yhteiskunnan toimintaan omien voimavarojensa mukaisesti.



Toiminta perustuu ihmisarvon, yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen. Taitola tarjoaa turvallisen ja yhteisöllisen toimintaympäristön, jossa asiakkaalla on mahdollisuus oppia uusia taitoja, hyödyntää omia vahvuuksiaan ja osallistua merkitykselliseen toimintaan.

Päiväaikaista toimintaa toteutetaan suunnitelmallisesti ja tavoitteellisesti asiakkaan yksilölliset tarpeet, vahvuudet, kiinnostuksen kohteet ja tavoitteet huomioiden. Toiminnan tavoitteena on vahvistaa arjen taitoja, toiminnanohjausta, vuorovaikutusta, yhteisöllisyyttä, työ- ja osallisuusvalmiuksia sekä yhteiskunnallista osallisuutta. Tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan säännöllisesti yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen verkostonsa kanssa.

Taitolan erityisosaamista ovat arjen taitojen vahvistaminen, tavoitteellinen pienryhmätoiminta, kommunikaation tukeminen, toiminnanohjauksen vahvistaminen sekä toiminnallisten ja luovien menetelmien hyödyntäminen asiakkaiden toimintakyvyn ja osallisuuden tukemisessa.

Päiväaikainen toiminta toteutetaan pääasiassa Taitolan toimitiloissa, mutta siihen sisältyy myös toimintaa yksikön ulkopuolella. Retket, asioinnit, vieimo
lut ja muu ympäristöön suuntautuva toiminta tukevat asiakkaiden osallisuutta, yhteiskuntaan osallistumista sekä arjen taitojen kehittymistä.

Taitola täydentää hyvinvointialueen palveluverkkoa tarjoamalla joustavaa, asiakaslähtöistä ja tavoitteellista päiväaikaista toimintaa. Palvelu toteutetaan yhteistyössä asiakkaan, läheisten, hyvinvointialueen, asumispalveluiden ja muiden asiakkaan verkostoon kuuluvien toimijoiden kanssa.

Taitolan asiakkaaksi ohjaudutaan hyvinvointialueen kautta palvelutarpeen arvioinnin ja palvelupäätöksen perusteella. Ennen palvelun aloittamista asiakkaalla on mahdollisuus tutustua toimintaan. Aluehallintoviraston lupapäätöksen mukaisesti Taitola Jyväskylä voi tuottaa päiväaikaista toimintaa enintään 80 kehitysvammaiselle ja muulle vammaiselle henkilölle.

Palveluiden laadulliset edellytykset

Taitolan päiväaikainen toiminta on laadukasta, turvallista, asiakaslähtöistä ja tavoitteellista. Toiminnassa huomioidaan asiakkaan yksilölliset tarpeet, toimintakyky, vahvuudet, toiveet ja tavoitteet. Palvelun tavoitteena on tukea asiakkaan osallisuutta, hyvinvointia, toimintakykyä, vuorovaikutustaitoja sekä mahdollisuuksia osallistua yhteisön ja yhteiskunnan toimintaan.

Taitolan päiväaikainen toiminta perustuu suunnitelmalliseen ja tavoitteelliseen työotteeseen. Toimintaa toteutetaan asiakkaan asiakassuunnitelman ja palvelun toteuttamissuunnitelman mukaisesti, ja tavoitteiden toteutumista seurataan sekä arvioidaan säännöllisesti yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen verkostonsa kanssa.

Taitola hyödyntää toiminnassaan osallisuutta ja työllistymistä edistävän toiminnan laatukriteerejä sekä arvioi toimintaansa säännöllisesti. Lisäksi toiminnassa noudatetaan palvelunjärjestäjän asettamia laatuvaatimuksia ja palvelukuvauksia. Saatua palautetta, asiakastyössä kertynyttä tietoa sekä omavalvonnan havaintoja hyödynnetään toiminnan jatkuvassa kehittämisessä.

Taitolassa vahvistetaan asiakkaiden arjen-, osallisuus- ja työelämävalmiuksia osana tavoitteellista päiväaikaista toimintaa. Harjoiteltavia taitoja voivat olla esimerkiksi päivittäisten toimintojen suunnittelu ja toteuttaminen, aikataulujen noudattaminen, vastuunkanto yhteisistä tehtävistä, yhteistyö- ja vuorovaikutustaidot, asiointi erilaisissa ympäristöissä, digitaalisten välineiden käyttö, liikkuminen kodin ulkopuolella sekä omien mielipiteiden ja valintojen ilmaiseminen. Taitoja harjoitellaan käytännönläheisesti esimerkiksi ruoanlaitossa, asiointikäynneillä, retkillä, tapahtumissa, kädentaito- ja kulttuuritoiminnassa sekä erilaisissa yhteisön

vastuutehtävissä. Tavoitteena on vahvistaa asiakkaan osallisuutta, itsenäistä suoriutumista, yhteisössä toimimisen taitoja sekä mahdollisuuksia osallistua omien voimavarojensa ja tavoitteidensa mukaisesti työelämään, opintoihin, vapaaehtoistoimintaan tai muuhun yhteiskunnalliseen toimintaan.

Taitolan erityisosaamista ovat arjen taitojen vahvistaminen, tavoitteellinen pienryhmätoiminta, kommunikaation tukeminen, toiminnanohjauksen vahvistaminen sekä toiminnallisten ja luovien menetelmien hyödyntäminen asiakkaiden toimintakyvyn, osallisuuden ja hyvinvoinnin tukemisessa.

Palvelun laadun perustana on osaava henkilöstö. Kaikki vakituiset työntekijät ja pitkäaikaiset sijaiset ovat sosiaali- ja terveysalan koulutuksen saaneita. Henkilöstöä on asiakkaiden määrään ja tuen tarpeisiin nähden riittävästi, ja työvuoroissa varmistetaan asiakkaiden turvallisen ja laadukkaan palvelun toteutuminen.

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan palvelun toteuttamissuunnitelma, joka sisältää myös itsemääräämisoikeuden toteutumista tukevat käytännöt. Toiminnassa kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta, yksilöllisyyttä ja oikeutta hyvään kohteluun.

Asiakastyötä dokumentoidaan DomaCare-järjestelmään. Kirjauksia hyödynnetään tavoitteiden toteutumisen seurannassa, palvelun arvioinnissa sekä asiakkaan yksilöllisen tuen suunnittelussa. Tämä mahdollistaa toiminnan vaikuttavuuden arvioinnin sekä palvelun jatkuvan kehittämisen asiakkaiden tarpeita vastaavaksi. Tietojärjestelmiä ja kirjaamiskäytäntöjä kehitetään kansallisten vaatimusten ja palvelunjärjestäjän ohjeistusten mukaisesti.

Vastuu palveluiden laadusta

Yksikön johtaja vastaa omavalvontasuunnitelman laatimisesta, päivittämisestä, toimeenpanosta ja seurannasta. Omavalvontasuunnitelma käydään henkilöstön kanssa läpi vähintään kerran vuodessa sekä aina toiminnan, viranomaisohjeiden tai palveluntuottamiseen liittyvien vaatimusten muuttuessa.

Omavalvonta kuuluu kaikille työntekijöille osana päivittäistä työtä. Jokainen työntekijä vastaa omalta osaltaan palvelun laadun, asiakasturvallisuuden, hyvän kohtelun sekä asiakkaiden oikeuksien toteutumisesta. Henkilöstö ilmoittaa viipymättä havaitsemistaan epäkohdista, turvallisuusriskeistä, vaaratapahtumista, läheltä piti -tilanteista sekä laatupoikkeamista yksikön johtajalle. Tehdyt ilmoitukset

käsitellään viivytyksettä, sovitut korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan ja niiden toteutumista seurataan osana omavalvontaa. Henkilöstö perehdytetään ilmoitusmenettelyihin osana perehdytystä, säännöllistä ohjausta ja omavalvonnan toteuttamista.

Yksikön johtaja vastaa palveluyksikön päivittäisestä johtamisesta, toiminnan laadusta, henkilöstön ohjauksesta sekä asiakasturvallisuuden varmistamisesta. Asiakkailta, läheisiltä, yhteistyökumppaneilta ja henkilöstöltä saatu palaute käsitellään viivytyksettä ja sitä hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Tarvittaessa merkittävät laatupoikkeamat, turvallisuushavainnot ja muut keskeiset kehittämistarpeet käsitellään yhteistyössä palvelunjärjestäjän sekä Taitola Hoivapalvelut Oy:n johdon kanssa.

Yksikön johtaja huolehtii siitä, että toiminta on suunnitelmallista, turvallista, asiakkaiden tarpeita vastaavaa ja voimassa olevien vaatimusten mukaista. Johtaja seuraa omavalvonnan toteutumista, tukee henkilöstön osaamista sekä varmistaa, että palvelua kehitetään jatkuvasti asiakkaiden tarpeiden, saadun palautteen, asiakastyöstä kertyvän tiedon sekä omavalvonnassa tehtyjen havaintojen perusteella.

Laadukkaan johtamisen, omavalvonnan toteuttamisen ja toiminnan kehittämisen varmistamiseksi yksikön johtaja käyttää työajastaan vähintään 50 prosenttia johtamis-, kehittämis-, henkilöstö- ja hallinnollisiin tehtäviin. Tältä osin yksikön johtajaa ei lasketa asiakastyön henkilöstömitoitukseen.

Taitolassa palvelun laatua arvioidaan erityisesti asiakkaiden toimintakyvyn, osallisuuden, hyvinvoinnin ja yksilöllisten tavoitteiden toteutumisen näkökulmasta. Laadukas palvelu näkyy asiakkaan mahdollisuutena osallistua merkitykselliseen toimintaan, kehittää omia taitojaan, hyödyntää vahvuuksiaan sekä tulla kohdatuksi yksilöllisesti, arvostavasti ja itsemääräämisoikeutta kunnioittaen.

Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkaan palvelun perustana on hyvinvointialueen tekemä palvelupäätös ja asiakassuunnitelma. Hyvinvointialue vastaa asiakassuunnitelman laatimisesta, päivittämisestä ja ajantasaisuudesta yhteistyössä asiakkaan ja hänen verkostonsa kanssa.

Taitola laatii asiakkaalle päiväaikaisen toiminnan toteuttamissuunnitelman, joka perustuu hyvinvointialueen asiakassuunnitelmaan ja palvelupäätökseen. Toteuttamissuunnitelmassa kuvataan asiakkaan yksilölliset tavoitteet, vahvuudet, tuen tarpeet, palvelun toteuttamisen käytännöt sekä tavoitteiden seuranta ja arviointi.

Päiväaikaisen toiminnan toteuttamissuunnitelmaan sisältyy myös itsemääräämisoikeussuunnitelma, jossa kuvataan asiakkaan yksilölliset toiveet, kommunikointitavat, päätöksenteon tuki sekä keinot, joilla asiakkaan itsemääräämisoikeutta ylläpidetään, vahvistetaan ja tuetaan päivittäisessä toiminnassa.

Toteuttamissuunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan kanssa ja tarvittaessa hänen läheistensä, laillisen edustajansa tai muun verkostonsa kanssa. Toteuttamissuunnitelman ajantasaisuudesta, tavoitteiden seurannasta ja päivittämisestä vastaa asiakkaalle nimetty omaohjaaja yhdessä yksikön johtajan kanssa. Suunnitelma tarkistetaan vähintään kuuden kuukauden välein sekä aina asiakkaan tilanteen, tavoitteiden tai palveluntarpeen muuttuessa.

Asiakkaalla on oikeus osallistua omaa palveluaan koskevaan suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin omien edellytystensä mukaisesti. Kaikilla asiakkailla on yhdenvertainen oikeus osallistua toiminnan suunnitteluun, yhteisön toimintaan sekä itseään koskevaan päätöksentekoon. Henkilöstön tehtävänä on aktiivisesti tukea asiakkaiden osallisuutta, kuulluksi tulemista ja vaikuttamismahdollisuuksia. Tarvittaessa osallistumista tuetaan puhetta tukevilla ja korvaavilla kommunikaatiomenetelmillä, kommunikoinnin apuvälineillä sekä muilla yksilöllisillä tukikeinoilla. Asiakkaan osallisuutta, kommunikointia ja osallistumismahdollisuuksia voidaan tarvittaessa tukea myös tulkin, henkilökohtaisen avustajan tai muun asiakkaalle myönnetyn tukipalvelun avulla asiakkaan yksilöllisten tarpeiden ja palvelupäätösten mukaisesti.

Asiakkaita kohdellaan yhdenvertaisesti, arvostavasti ja heidän ihmisarvoaan kunnioittaen. Toiminnassa noudatetaan hyvän kohtelun periaatteita eikä epäasiallista kohtelua hyväksytä missään muodossa. Mahdolliseen epäasialliseen kohteluun, syrjintään, epäkohtiin tai asiakkaan oikeuksien vaarantumiseen puututaan viipymättä. Tilanteet selvitetään asiakkaan ja tarvittaessa hänen verkostonsa kanssa sekä yhteistyössä palvelunjärjestäjän kanssa.

Asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutumista seurataan päivittäisessä asiakastyössä, asiakaspalautteen, toteuttamissuunnitelmien arvioinnin sekä omavalvonnan avulla. Tavoitteena on varmistaa, että jokainen asiakas saa yksilöllisiin tarpeisiinsa perustuvaa, turvallista, laadukasta ja osallisuutta tukevaa palvelua.

Itsemääräämisoikeuden tukeminen ja rajoitustoimenpiteet

Taitolassa asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutuminen on keskeinen osa laadukasta ja asiakaslähtöistä palvelua. Asiakasta tuetaan tekemään omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä hänen yksilöllisten valmiuksiensa mukaisesti. Henkilöstön tehtävänä on tukea asiakkaan osallisuutta, valinnanmahdollisuuksia, itsenäistä päätöksentekoa sekä omien mielipiteiden ilmaisemista päivittäisessä toiminnassa.

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta vahvistavat käytännöt kuvataan päiväaikaisen toiminnan toteuttamissuunnitelmaan sisältyvässä itsemääräämisoikeussuunnitelmassa. Suunnitelmassa määritellään asiakkaan yksilölliset toiveet, tarpeet, kommunikointitavat, päätöksenteon tuki sekä käytännön toimintatavat, joilla itsemääräämisoikeutta ylläpidetään, vahvistetaan ja tuetaan. Suunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheistensä tai muun verkostonsa kanssa.

Taitola Jyväskylässä ei tällä hetkellä käytetä kehitysvammalain mukaisia rajoitustoimenpiteitä eikä asiakkailla ole voimassa olevia päiväaikaista toimintaa koskevia rajoitustoimenpidepäätöksiä. Toiminnassa korostuvat ennakoiva työote, asiakkaan yksilöllinen ohjaus, turvalliset toimintatavat sekä haastavien tilanteiden ennaltaehkäisy.

Mikäli asiakkaan tilanteessa arvioitaisiin rajoitustoimenpiteiden tarvetta, niiden perusteita, välttämättömyyttä ja toteuttamista arvioitaisiin yhteistyössä asiakkaan verkoston, palvelunjärjestäjän sekä tarvittaessa moniammatillisen asiantuntijaryhmän kanssa. Päiväaikaisessa toiminnassa voidaan toteuttaa vain sellaisia rajoitustoimenpiteitä, joiden käyttö perustuu lain mukaiseen arviointiin ja päätöksentekoon sekä joiden toteuttaminen koskee myös päiväaikaista toimintaa.

Mahdollisia rajoitustoimenpiteitä voidaan käyttää vain lain sallimissa tilanteissa asiakkaan tai muiden henkilöiden turvallisuuden turvaamiseksi ja aina viimesijaisena keinona. Kaikkien rajoitustoimenpiteiden käyttö dokumentoidaan asianmukaisesti, niiden välttämättömyyttä arvioidaan jatkuvasti ja niiden käyttöä seurataan osana omavalvontaa.

Henkilöstön osaamista itsemääräämisoikeuden tukemisessa, vuorovaikutuksessa sekä haastavien tilanteiden ennaltaehkäisyssä ylläpidetään ja kehitetään säännöllisesti. Henkilöstöllä on mahdollisuus osallistua muun muassa Avekki-koulutuksiin sekä suorittaa aiheeseen liittyviä täydennyskoulutuksia Skholen verkko-

oppimisympäristössä. Koulutusten tavoitteena on vahvistaa ennakoivaa, turvallista ja asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittavaa työotetta.

Taitola ylläpitää ja kehittää itsemääräämisoikeuden tukemiseen liittyviä toimintatapoja osana omavalvontaa. Itsemääräämisoikeuden toteutumista, henkilöstön osaamista sekä mahdollisiin rajoitustoimenpiteisiin liittyviä käytäntöjä arvioidaan säännöllisesti toiminnan kehittämiseksi.
Yksikössä tuetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeutta ensisijaisesti ennakoivin, osallistumista tukevin ja rajoitustoimenpiteitä ennaltaehkäisevin keinoin. Henkilöstöllä on AVEKKI-koulutusta, ja yksikössä on käytössä ohjeistus haastavien tilanteiden ennaltaehkäisyyn, hallintaan, kirjaamiseen ja jälkikäsittelyyn. Mahdollisiin rajoitustoimenpiteisiin liittyvissä menettelyissä hyödynnetään soveltuvin osin Keski-Suomen hyvinvointialueen IMO-käsikirjaa, jossa rajoitustoimenpiteiden käyttöedellytykset, päätöksentekomenettelyt, toteuttaminen, kirjaaminen ja seuranta on kuvattu tarkemmin..

Asiakas- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot ja neuvonta

Asiakkaille, heidän läheisilleen ja laillisille edustajilleen annetaan tarvittaessa tietoa heidän oikeuksistaan sekä mahdollisuudesta saada neuvontaa asiakas- ja potilasasiavastaavilta. Asiakkaalle kerrotaan hänen oikeudestaan tehdä muistutus tai antaa palautetta saamastaan palvelusta ja kohtelusta.

Asiakas- ja potilasasiavastaavien tehtävänä on neuvoa asiakkaita heidän oikeuksiinsa liittyvissä kysymyksissä sekä tarvittaessa avustaa muistutuksen tekemisessä. Neuvonta on luottamuksellista, puolueetonta ja maksutonta. Asiakas- ja potilasasiavastaavat eivät tee päätöksiä, myönnä palveluja eivätkä ratkaise muistutuksia.

Sosiaaliasiavastaava
Sosiaaliasiavastaavan palvelu kattaa julkisen ja yksityisen sosiaalihuollon palvelut sekä varhaiskasvatuksen. Palvelu ei koske Kelan etuuksia, työllisyyspalveluita, talous- ja velkaneuvontaa eikä edunvalvontaa.

Sosiaaliasiavastaavana ja toiminnan vastuuhenkilönä toimii Eija Hiekka.

sähköposti yhteydenottopyyntöihin: sosiaaliasiavastaava(at)hyvaks.fi
tietoturvallinen asiointi: turvaposti.hyvaks.fi (Sosiaaliasiavastaava)
puhelin: 014 269 2600 (arkisin klo 8–16)

Käyntiosoite:
Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus
Matarankatu 6, B-ovi, 3. kerros
40100 Jyväskylä

Potilasasiavastaava
Keski-Suomen hyvinvointialueen potilaiden oikeuksiin liittyvissä asioissa neuvontaa tarjoavat potilasasiavastaavat Tuija Noronen ja Päivi Puoliväli. Toiminnan vastuuhenkilönä toimii Tuija Noronen.

sähköposti yhteydenottopyyntöihin: potilasasiavastaava(at)hyvaks.fi
tietoturvallinen asiointi: turvaposti.hyvaks.fi (Potilasasiavastaava)
puhelin: 014 269 2600 (arkisin klo 8–16)

Lisäksi yhteydenottopyynnön voi jättää hyvinvointialueen verkkopalvelun kautta kiireettömissä asioissa.

Taitolan henkilöstö tukee tarvittaessa asiakasta yhteydenotossa asiakas- ja potilasasiavastaaviin sekä varmistaa, että asiakkaalla on mahdollisuus saada tietoa oikeuksistaan ymmärrettävässä muodossa.

Muistutusten käsittely

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus, jos hän on tyytymätön saamaansa palveluun, kohteluun tai palvelun laatuun. Muistutuksen voi tehdä myös asiakkaan laillinen edustaja, omainen tai muu läheinen.

Taitola tiedottaa asiakkaille ja heidän läheisilleen muistutuksen tekemisen mahdollisuudesta sekä tukee asiakasta tarvittaessa muistutuksen laatimisessa. Asiakkaalle annetaan tietoa myös muista käytettävissä olevista oikeusturvakeinoista sekä mahdollisuudesta olla yhteydessä asiakas- ja potilasasiavastaavaan.

Taitola tuottaa palveluja useiden hyvinvointialueiden asiakkaille ostopalveluina ja palveluseteleillä. Muistutus tehdään palvelun järjestämisestä vastaavan hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti. Taitolan henkilöstö neuvoo asiakasta oikean menettelyn löytämisessä ja tarvittaessa muistutuksen toimittamisessa oikealle viranomaiselle.

Jos muistutus toimitetaan suoraan Taitolalle, se käsitellään viivytyksettä ja välitetään tarvittaessa palvelun järjestämisestä vastaavalle hyvinvointialueelle. Taitola antaa muistutuksen käsittelyä varten tarvittavat selvitykset ja tekee yhteistyötä hyvinvointialueen kanssa asian selvittämiseksi.

Muistutuksista saadut havainnot käsitellään osana omavalvontaa. Tarvittavat korjaavat toimenpiteet suunnitellaan, toteutetaan ja niiden toteutumista seurataan. Muistutuksista saatua tietoa hyödynnetään palvelun laadun, asiakasturvallisuuden, asiakkaiden hyvän kohtelun sekä toiminnan kehittämisessä.

Asiakkaalla on lisäksi oikeus tehdä kantelu valvovalle viranomaiselle tai käyttää muita lainsäädännössä säädettyjä oikeusturvakeinoja.

Palvelun järjestämisestä vastaavien hyvinvointialueiden kirjaamojen ajantasaiset yhteystiedot on koottu tämän omavalvontasuunnitelman Liitteeseen 1 (Hyvinvointialueiden kirjaamojen yhteystiedot). Liitettä päivitetään tarvittaessa yhteystietojen muuttuessa.

Henkilöstö

Taitola Jyväskylässä työskentelee asiakkaiden palvelutarpeeseen nähden riittävä määrä sosiaali-, terveys- ja kuntoutusalan ammattilaisia. Henkilöstöresurssit suunnitellaan ja niitä arvioidaan säännöllisesti asiakkaiden määrän, toimintakyvyn, palvelutarpeiden sekä toiminnan vaativuuden perusteella. Yksikön johtajan lisäksi henkilöstö muodostuu asiakkaiden tarpeiden mukaisesti sosiaali-, terveys- ja kuntoutusalan ammattilaisista, kuten lähihoitajista, sosionomeista ja kuntoutuksen ohjaajista.

Työvuoroissa varmistetaan riittävä henkilöstömäärä sekä asiakkaiden tarvitseman tuen, ohjauksen ja osaamisen saatavuus turvallisen, laadukkaan ja tavoitteellisen päiväaikaisen toiminnan toteuttamiseksi.

Vakinaisella henkilöstöllä ja pitkäaikaisilla sijaisilla on tehtävien edellyttämä koulutus, ammattitaito ja osaaminen. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeudet tarkistetaan rekrytoinnin yhteydessä JulkiTerhikki- ja Suosikki-rekistereistä. Lääkehoitoa toteuttavilla työntekijöillä on tehtävän edellyttämä osaaminen sekä voimassa olevat lääkehoidon luvat.

Yksikkö toimii sosiaali-, terveys- ja kuntoutusalan opiskelijoiden harjoittelu- ja oppimisympäristönä sekä tarjoaa mahdollisuuksia työkokeiluihin. Opiskelijoiden ja muiden ei-ammatillisten toimijoiden työskentely perustuu ohjaukseen, valvontaan ja osaamisen varmistamiseen. Opiskelijat ja ilman sosiaali- ja terveysalan koulutusta toimivat sijaiset eivät työskentele yksin asiakastyössä eivätkä vastaa lääkehoidon toteuttamisesta.

Yksikön johtajalla on tehtävään soveltuva korkeakoulututkinto, tehtävän edellyttämä johtamisosaaminen sekä riittävä työkokemus sosiaalialalta. Yksikön johtaja vastaa henkilöstön osaamisen varmistamisesta, toiminnan laadusta, asiakasturvallisuudesta sekä omavalvonnan toteutumisesta.

Rekrytoinnissa määritellään tehtävän kelpoisuusvaatimukset ja tehtävässä edellytettävä osaaminen. Tehtävään valitaan henkilö, jolla on soveltuva koulutus, tehtävän edellyttämä ammattitaito, riittävä kokemus sekä tehtävän hoitamiseen riittävä suomen kielen taito.

Poissaolojen aikana käytetään sijaisia tarpeen mukaan ensisijaisesti koulutetuista ammattilaisista. Tarvittaessa sijaisena voi toimia myös alan opiskelija tai muu soveltuvan osaamisen omaava henkilö. Henkilöstöjärjestelyillä varmistetaan palvelun jatkuvuus, asiakkaiden turvallisuus sekä laadukkaan palvelun toteutuminen kaikissa tilanteissa.

Kaikki työntekijät ja sijaiset perehdytetään ennen asiakastyöhön osallistumista. Perehdytys sisältää yksikön toimintatavat, asiakasryhmän erityispiirteet, asiakasturvallisuuteen liittyvät käytännöt, tietosuojan, omavalvonnan sekä muut tehtävän hoitamisen kannalta keskeiset toimintatavat. Henkilöstöltä edellytetään tehtävän hoitamiseen riittävää suomen kielen taitoa turvallisen asiakastyön, asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden huomioimisen, verkostoyhteistyön sekä asianmukaisen kirjaamisen varmistamiseksi.

Henkilöstön osaamisen seuranta ja kehittäminen

Yksikön johtaja vastaa henkilöstön osaamisen seurannasta, koulutussuunnittelusta ja osaamisen kehittämisestä. Osaamista, koulutustarpeita ja työssä suoriutumista arvioidaan säännöllisesti osana perehdytystä, henkilöstöpalavereita, kehityskeskusteluja, työnohjausta sekä omavalvonnan toteuttamista.

Osaamisen kehittämisessä huomioidaan asiakkaiden palvelutarpeet, toiminnan kehittämiskohteet, omavalvonnassa tehdyt havainnot, asiakas- ja läheispalaute sekä toimintaympäristössä tapahtuvat muutokset. Henkilöstön osaamista ylläpidetään muun muassa täydennyskoulutuksilla, Avekki-koulutuksilla, lääkehoidon

koulutuksilla, sisäisellä perehdytyksellä sekä Skholen verkko-oppimisympäristön koulutussisällöillä.

Koulutusten toteutumista ja henkilöstön osaamisen ajantasaisuutta seurataan osana laadunhallintaa ja omavalvontaa. Tarvittavat kehittämistoimenpiteet suunnitellaan, toteutetaan ja niiden vaikuttavuutta arvioidaan osana toiminnan jatkuvaa kehittämistä.

Uusien työntekijöiden rikostaustan selvittämisessä noudatetaan voimassa olevaa lainsäädäntöä sekä palveluntuottajan rekrytointikäytäntöjä.

Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Yksikön johtaja vastaa henkilöstöresurssien riittävyyden seurannasta ja arvioinnista. Henkilöstön määrää ja osaamista arvioidaan jatkuvasti suhteessa asiakkaiden määrään, toimintakykyyn, yksilöllisiin tuen tarpeisiin sekä toiminnan sisältöön.

Poissaolojen aikana käytetään sijaisia tarpeen mukaan. Taitolalla on käytössään tehtävään perehdytettyjä sijaisia, joiden avulla varmistetaan toiminnan jatkuvuus, asiakasturvallisuus sekä asiakkaiden tarvitseman tuen toteutuminen.

Mikäli henkilöstöresurssit ovat tilapäisesti tavanomaista pienemmät, toimintaa mukautetaan turvallisuuden ja palvelun laadun varmistamiseksi. Tarvittaessa ryhmiä yhdistetään, henkilöstöä kohdennetaan uudelleen tai toimintaa järjestetään kevennetysti asiakkaiden tarpeet huomioiden.

Henkilöstöresurssien riittävyyttä, sijaisjärjestelyjen toimivuutta sekä mahdollisia kehittämistarpeita arvioidaan osana omavalvontaa, henkilöstöjohtamista ja toiminnan suunnittelua. Tarvittavat kehittämistoimenpiteet suunnitellaan ja toteutetaan asiakkaiden turvallisen, laadukkaan ja tavoitteellisen päiväaikaisen toiminnan varmistamiseksi.

Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Hyvinvointialue vastaa asiakkaan palveluiden järjestämisestä, palvelukokonaisuuden yhteensovittamisesta sekä palvelujen koordinoinnista. Taitola toimii

päiväaikaisen toiminnan palveluntuottajana ja toteuttaa palvelua asiakkaan palvelupäätöksen, asiakassuunnitelman sekä päiväaikaisen toiminnan toteuttamissuunnitelman mukaisesti.

Taitolan henkilöstö osallistuu asiakkaan suostumuksella palvelujen suunnittelua, toteuttamista ja arviointia koskevaan yhteistyöhön. Henkilöstö tuo yhteistyöhön asiantuntijanäkemyksen asiakkaan toimintakyvystä, osallisuudesta, tavoitteiden toteutumisesta sekä päiväaikaisen toiminnan vaikutuksista.

Monialaista yhteistyötä tehdään asiakkaan tarpeiden mukaisesti muun muassa hyvinvointialueen vammaispalveluiden, sosiaalihuollon, asumispalveluiden, kuntoutuspalveluiden, terveydenhuollon toimijoiden, oppilaitosten sekä asiakkaan läheisten ja muiden verkostojen kanssa. Yhteistyöhön osallistutaan asiakkaan suostumuksella sekä voimassa olevia tietosuoja- ja salassapitosäännöksiä noudattaen.

Yhteistyön tavoitteena on varmistaa asiakkaan palvelujen jatkuvuus, palveluiden yhteensovittaminen, turvallinen arki sekä asiakkaan yksilöllisten tavoitteiden toteutuminen. Taitola sitoutuu toimimaan yhteistyössä avoimesti, asiakaslähtöisesti ja asiakkaan etua edistäen.

Monialaisen yhteistyön seuranta ja kehittäminen

Yksikön johtaja vastaa monialaisen yhteistyön toteutumisen seurannasta ja kehittämisestä. Yhteistyön toimivuutta arvioidaan säännöllisesti verkostopalavereissa, asiakaskohtaisissa arvioinneissa, päiväaikaisen toiminnan toteuttamissuunnitelmien päivitysten yhteydessä, asiakas- ja läheispalautteiden perusteella sekä osana omavalvontaa.

Seurannassa arvioidaan erityisesti tiedonkulun toimivuutta, yhteistyön oikea-aikaisuutta, palvelujen yhteensovittamista, asiakkaan osallisuuden toteutumista sekä asiakkaalle asetettujen tavoitteiden edistymistä. Havaitut puutteet, viiveet tai yhteistyötä vaikeuttavat tekijät käsitellään viivytyksettä asianomaisten toimijoiden kanssa. Sovitut korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan tarvittaessa, niiden toteutumista seurataan ja vaikutuksia arvioidaan osana omavalvontaa.

Kehittämistarpeita käsitellään säännöllisesti henkilöstöpalavereissa sekä tarvittaessa yhteistyössä palvelunjärjestäjän ja muiden yhteistyötahojen kanssa. Kehittämistoimenpiteitä voivat olla esimerkiksi tiedonkulun käytäntöjen täsmentäminen, yhteistyöprosessien sujuvoittaminen, verkostoyhteistyön vahvistaminen, yhteisten toimintatapojen sopiminen sekä henkilöstön osaamisen kehittäminen.

Kehittämistoimenpiteiden toteutumista seurataan ja niiden vaikutuksia arvioidaan yhteistyön sujuvuuden, asiakkaan palvelukokonaisuuden toimivuuden, palvelujen yhteensovittamisen sekä asiakkaalle asetettujen tavoitteiden toteutumisen näkökulmasta. Tavoitteena on varmistaa, että asiakkaan palvelukokonaisuus muodostaa toimivan, turvallisen ja tavoitteellisen kokonaisuuden, jossa eri toimijat työskentelevät yhteisten tavoitteiden mukaisesti asiakkaan edun parhaaksi.

Toimitilat ja välineet

Taitola Jyväskylän toimitilat sijaitsevat Jyväskylässä osoitteessa Matarankatu 2. Tilat ovat vuokratilat ja sijaitsevat rakennuksen ensimmäisessä kerroksessa.

Asiakastilat muodostuvat eteisestä, yhteisestä oleskelu- ja ruokailutilasta sekä useista pienryhmä- ja toimintatiloista. Tilat mahdollistavat yhteisöllisen toiminnan, pienryhmätoiminnan sekä yksilöllisen työskentelyn asiakkaiden tarpeiden mukaisesti. Henkilöstöllä ja yksikön johtajalla on käytössään työskentelyyn soveltuvat työtilat. Yksikössä on kolme wc-tilaa, joista yksi on esteetön. Lisäksi henkilökunnalla on oma wc-tila.

Toimitilat tukevat asiakkaiden turvallista liikkumista ja toimintaa. Yksikköön voidaan saapua sekä etu- että takaoven kautta. Etuoven sisäänkäynnillä on portaat käsijohteineen ja takaovella luiska, joka mahdollistaa kulkemisen esimerkiksi pyörätuolilla, rollaattorilla tai muiden liikkumisen apuvälineiden avulla. Kuljetuspalvelujen sekä muun saatto- ja taksiliikenteen käyttö on järjestettävissä turvallisesti sisäänkäyntien läheisyyteen.

Toimitilat sijaitsevat lähellä Tourulan viheralueita, joita hyödynnetään osana päiväaikaista toimintaa, ulkoilua, liikuntaa, yhteisöllistä toimintaa sekä asiakkaiden toimintakykyä ja osallisuutta tukevaa toimintaa. Yksikön sijainti mahdollistaa lähialueen hyödyntämisen osana tavoitteellista päiväaikaista toimintaa.

Kalusteiden, välineiden ja toimintaympäristön soveltuvuutta arvioidaan asiakkaiden turvallisuuden, toimintakyvyn, osallisuuden ja yksilöllisten tarpeiden näkökulmasta. Toimitilat täyttävät päiväaikaisen toiminnan toteuttamiselle asetetut turvallisuusvaatimukset. Pelastusturvallisuuteen, poistumisturvallisuuteen ja kiinteistön turvalliseen käyttöön liittyvät käytännöt on kuvattu erillisissä turvallisuus- ja pelastussuunnitelmissa, joita ylläpidetään ja päivitetään osana yksikön turvallisuuden hallintaa.

Toimitilojen ja välineiden seuranta sekä kehittäminen

Yksikön johtaja vastaa toimitilojen, kalusteiden, laitteiden ja välineiden turvallisuuden, tarkoituksenmukaisuuden ja kunnon seurannan kokonaisuudesta. Henkilöstö osallistuu seurantaan osana päivittäistä toimintaa havainnoimalla toimitilojen toimivuutta, turvallisuutta, esteettömyyttä ja asiakkaiden tarpeisiin soveltuvuutta sekä ilmoittamalla havaitsemistaan puutteista, vioista tai turvallisuusriskeistä viivytyksettä.

Kiinteistön huollosta vastaa huoltoyhtiö TL-Maint. Huolto- ja korjaustarpeista ilmoitetaan ensisijaisesti yksikön johtajalle, joka vastaa tarvittavien toimenpiteiden käynnistämisestä. Kiireellisissä tilanteissa henkilöstö voi olla suoraan yhteydessä huoltoyhtiöön asiakkaiden turvallisuuden ja toiminnan jatkuvuuden varmistamiseksi.

Havaitut puutteet käsitellään viivytyksettä ja tarvittavat korjaustoimenpiteet käynnistetään yhteistyössä huoltoyhtiön, kiinteistön omistajan tai muiden tarvittavien toimijoiden kanssa. Kiinteistöön liittyvistä vioista ja korjaustarpeista tehdään huoltopyyntö, ja korjaavien toimenpiteiden toteutumista seurataan, kunnes asia on korjattu.

Toimitiloihin, kalusteisiin, välineisiin ja toimintaympäristöön liittyviä kehittämistarpeita käsitellään säännöllisesti henkilöstöpalavereissa sekä osana omavalvonnan toteuttamista. Kehittämistoimenpiteet suunnitellaan havaittujen tarpeiden perusteella, niiden toteutumista seurataan ja vaikutuksia arvioidaan toiminnan turvallisuuden, toimivuuden sekä asiakkaiden tarpeiden näkökulmasta.

Tavoitteena on varmistaa, että toimitilat, kalusteet, välineet ja toimintaympäristö ovat turvallisia, tarkoituksenmukaisia, asiakkaiden tarpeisiin soveltuvia sekä tukevat laadukkaan, tavoitteellisen ja osallisuutta edistävän päiväaikaisen toiminnan toteuttamista.

Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Lääkinnälliset laitteet

Taitola Jyväskylällä ei ole palveluntuottajan omistamia lääkinnällisistä laitteista annetun lain mukaisia lääkinnällisiä laitteita. Asiakkailla voi kuitenkin päiväaikaisen toiminnan aikana olla käytössään henkilökohtaisia lääkinnällisiä laitteita, apuvälineitä ja toimintakykyä tukevia välineitä.

Tällaisia voivat olla esimerkiksi liikkumisen apuvälineet, yksilölliset istuin- ja tukiratkaisut, kommunikaation apuvälineet, kuulolaitteet, kommunikaattorit, diabeteksen hoitoon liittyvät laitteet sekä muut asiakkaan terveydentilan tai toimintakyvyn tukemiseen tarkoitetut henkilökohtaiset laitteet.

Henkilöstö perehdytetään asiakkaiden käyttämien apuvälineiden ja laitteiden turvalliseen käyttöön. Laitteiden ja apuvälineiden kuntoa sekä käyttöturvallisuutta seurataan päivittäisessä toiminnassa osana asiakkaan turvallisen palvelun toteuttamista.

Mikäli lääkinnällisessä laitteessa tai apuvälineessä havaitaan vika, vaurio, puute tai muu turvallisuutta vaarantava ominaisuus, laitteen käyttö keskeytetään tarvittaessa välittömästi. Havainnosta ilmoitetaan asiakkaalle, hänen edustajalleen sekä apuvälineestä vastaavalle taholle. Tilanne käsitellään myös yksikön poikkeamien käsittelymenettelyn mukaisesti. Tarvittaessa lääkinnälliseen laitteeseen liittyvästä vaaratilanteesta tehdään ilmoitus voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti.

Asiakastietojärjestelmät

Taitolassa käytetään DomaCare-asiakastietojärjestelmää asiakastietojen kirjaamiseen, käsittelyyn ja säilyttämiseen. Asiakastietojen käsittely, luovuttaminen ja säilyttäminen toteutetaan voimassa olevan lainsäädännön, palvelunjärjestäjän ohjeiden sekä Taitola Hoivapalvelut Oy:n tietosuoja- ja tietoturvakäytäntöjen mukaisesti. Asiakastietojen kirjaamisella tuetaan asiakkaan palvelun suunnittelua, toteuttamista, arviointia sekä palvelulle asetettujen tavoitteiden seurantaa.

Tietojärjestelmien ja teknologian turvallinen käyttö

Taitolassa käytetään DomaCare-asiakastietojärjestelmää asiakastietojen kirjaamiseen, käsittelyyn ja säilyttämiseen. Asiakastietojen kirjaamisella tuetaan asiakkaan palvelun suunnittelua, toteuttamista, arviointia sekä palvelulle asetettujen tavoitteiden seurantaa.

Tietojärjestelmien käyttö perustuu henkilökohtaisiin käyttöoikeuksiin, jotka myönnetään työtehtävien mukaisesti. Henkilöstö perehdytetään tietojärjestelmien turvalliseen käyttöön osana perehdytystä ja osaamisen ylläpitämistä. Tietojärjestelmien käyttöä ohjaavat Taitola Hoivapalvelut Oy:n tietoturvaa, tietosuojaa ja asiakastietojen käsittelyä koskevat ohjeet.

Tietojärjestelmissä havaittavat olennaiset poikkeamat, häiriöt tai asiakasturvallisuutta, tietosuojaa tai tietoturvaa vaarantavat tilanteet ilmoitetaan viivytyksettä järjestelmän palveluntarjoajalle. Tilanteet käsitellään myös Taitolan poikkeamien käsittelymenettelyn mukaisesti. Tarvittavat korjaavat toimenpiteet toteutetaan

viivytyksettä ja niiden toteutumista seurataan osana omavalvontaa. Tarvittaessa tilanteesta ilmoitetaan myös toimivaltaisille viranomaisille voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti.

Lääkinnällisten laitteiden, tietojärjestelmien ja tietoturvan seuranta sekä kehittäminen

Yksikön johtaja vastaa lääkinnällisiin laitteisiin, asiakastietojärjestelmiin, tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvien käytäntöjen seurannan ja kehittämisen kokonaisuudesta. Henkilöstö osallistuu seurantaan havainnoimalla laitteiden, tietojärjestelmien ja tietoturvakäytäntöjen toimivuutta sekä ilmoittamalla havaitsemistaan puutteista, poikkeamista tai turvallisuusriskeistä viivytyksettä.

Poikkeamat, häiriöt ja kehittämistarpeet käsitellään osana omavalvontaa. Tarvittavat korjaavat toimenpiteet suunnitellaan, toteutetaan ja niiden toteutumista seurataan. Toimenpiteiden vaikutuksia arvioidaan asiakas- ja potilasturvallisuuden, tietosuojan, tietoturvan sekä toiminnan sujuvuuden näkökulmasta.

Lääkinnällisiin laitteisiin, tietojärjestelmiin ja tietoturvaan liittyviä kehittämistarpeita käsitellään säännöllisesti henkilöstöpalavereissa sekä osana omavalvonnan toteuttamista. Kehittämistoimenpiteet suunnitellaan havaittujen tarpeiden perusteella, niiden toteutumista seurataan ja vaikutuksia arvioidaan osana toiminnan jatkuvaa kehittämistä.

Tavoitteena on varmistaa lääkinnällisten laitteiden turvallinen käyttö, tietojärjestelmien luotettava toiminta sekä asiakas- ja henkilötietojen asianmukainen suojaaminen osana turvallista, laadukasta ja tavoitteellista päiväaikaista toimintaa.

Lääkehoitosuunnitelma

Taitola Jyväskylällä on erillinen lääkehoitosuunnitelma, joka ohjaa yksikössä toteutettavaa lääkehoitoa. Lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan turvallisen lääkehoidon toteuttaminen, lääkehoidon vastuut, osaamisen varmistaminen, lääkehoidon käytännöt, lääkehoitoon liittyvien riskien hallinta sekä poikkeama- ja vaaratilanteisiin liittyvät toimintatavat.

Lääkehoitosuunnitelma on lääkärin hyväksymä ja henkilöstön saatavilla. Henkilöstö perehdytetään lääkehoitosuunnitelmaan osana perehdytystä, ja lääkehoitoon osallistuvat työntekijät sitoutuvat noudattamaan suunnitelmassa kuvattuja toimintatapoja.

Lääkehoitoa toteuttavat vain työntekijät, joilla on tehtävän edellyttämä koulutus, osaaminen sekä voimassa oleva lääkehoitolupa. Lääkehoidon osaamista ylläpidetään, seurataan ja varmistetaan lääkehoitosuunnitelmassa kuvattujen menettelyjen mukaisesti.

Lääkehoitosuunnitelman seuranta ja kehittäminen

Yksikön johtaja vastaa lääkehoitosuunnitelman ajantasaisuuden seurannasta ja päivittämisen koordinoinnista. Lääkehoitoon liittyviä käytäntöjä, poikkeamia, läheltä piti -tilanteita, koulutustarpeita ja kehittämiskohteita käsitellään säännöllisesti osana omavalvontaa.

Lääkehoitoon liittyvät poikkeamat ja turvallisuushavainnot analysoidaan, tarvittavat korjaavat toimenpiteet suunnitellaan ja niiden toteutumista seurataan. Havaintoja hyödynnetään lääkehoidon turvallisuuden, henkilöstön osaamisen sekä toimintatapojen kehittämisessä.

Lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan säännöllisesti sekä aina toiminnan, lääkehoitokäytäntöjen, vastuiden tai viranomaisohjeiden muuttuessa. Päivitysten yhteydessä varmistetaan henkilöstön perehdytys muutoksiin ja toimintatapojen yhdenmukainen toteutuminen.

Tavoitteena on varmistaa turvallinen, suunnitelmallinen ja laadukas lääkehoito sekä lääkehoitoon liittyvien riskien ennakoiva tunnistaminen ja hallinta osana asiakkaiden kokonaisvaltaista palvelua.

Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja

Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja
Yksikön johtaja vastaa asiakastietojen käsittelyn järjestämisestä sekä siitä, että henkilöstöllä on käytössään ajantasaiset ohjeet asiakastietojen käsittelystä, kirjaamisesta, tietosuojasta ja tietoturvasta. Henkilöstö perehdytetään asiakastietojen käsittelyyn liittyviin käytäntöihin osana perehdytystä ja osaamisen ylläpitämistä.

Asiakas- ja henkilötietoja saavat käsitellä vain ne työntekijät, joiden työtehtävät sitä edellyttävät. Tietojen käsittely perustuu henkilökohtaisiin käyttöoikeuksiin, jotka myönnetään työtehtävien mukaisesti. Käyttöoikeuksien myöntämisestä ja hallinnasta vastaa yksikön johtaja.

Asiakastietojen käsittely, luovuttaminen ja säilyttäminen toteutetaan voimassa olevan lainsäädännön, palvelunjärjestäjän ohjeiden sekä Taitola Hoivapalvelut Oy:n tietosuoja- ja tietoturvakäytäntöjen mukaisesti.

Asiakkaalla tai hänen laillisella edustajallaan on oikeus saada tietoa itseään koskevista asiakastiedoista sekä pyytää virheellisten tietojen oikaisemista voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti. Asiakastietoja luovutetaan vain lainsäädännön sallimissa tilanteissa tai asiakkaan suostumuksella.

Taitola Hoivapalvelut Oy:n tietosuojavastaavana toimii Taija Leivo.

Puhelin: 044 493 8493
Sähköposti: taija.leivo(at)taitola.fi

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa välittömästi havaitsemastaan tai epäilemästään tietoturva- tai tietosuojapoikkeamasta yksikön johtajalle. Tietoturva- ja tietosuojapoikkeamat käsitellään viivytyksettä, tarvittavat korjaavat toimenpiteet toteutetaan ja mahdolliset viranomaisilmoitukset tehdään voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti.

Asiakastietojen käsittelyn seuranta ja kehittäminen
Yksikön johtaja vastaa asiakastietojen käsittelyyn, tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvien käytäntöjen seurannasta ja kehittämisestä. Tietosuojaan ja tietoturvaan liittyviä poikkeamia, havaintoja ja kehittämistarpeita käsitellään osana omavalvontaa.

Tarvittavat korjaavat toimenpiteet suunnitellaan, toteutetaan ja niiden toteutumista seurataan. Toimenpiteiden vaikutuksia arvioidaan tietosuojan toteutumisen, tietoturvan, asiakasturvallisuuden sekä toiminnan sujuvuuden näkökulmasta.

Tavoitteena on varmistaa asiakas- ja henkilötietojen lainmukainen käsittely, tietojen turvallinen säilyttäminen sekä asiakkaiden yksityisyyden suojaaminen kaikissa tilanteissa.

Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Taitolassa asiakkaiden, läheisten ja henkilöstön palautetta hyödynnetään toiminnan arvioinnissa, kehittämisessä ja laadunhallinnassa. Palautteen avulla

seurataan toiminnan laatua, asiakkaiden osallisuuden toteutumista, palvelun toimivuutta sekä asiakkaiden kokemuksia päiväaikaisesta toiminnasta.

Asiakkailta kerätään palautetta jatkuvasti päivittäisissä vuorovaikutustilanteissa sekä vuosittain toteutettavalla asiakastyytyväisyyskyselyllä. Asiakkaiden toiveita, kokemuksia ja kehittämisehdotuksia käsitellään osana päivittäistä toimintaa, yhteisökokouksia sekä palvelun suunnittelua. Asiakkaille mahdollistetaan vaikuttaminen toiminnan sisältöihin omien kykyjensä ja toiveidensa mukaisesti.

Taitola Jyväskylässä toimii asiakasvaalilla valittu asiakasraati, joka kokoontuu säännöllisesti käsittelemään toiminnan sisältöjä, asiakaspalautetta ja kehittämisehdotuksia. Asiakasraadin käsittelemiä asioita käsitellään myös yhteisökokouksissa, jotta kaikilla asiakkailla on mahdollisuus osallistua toiminnan kehittämiseen.

Läheisten ja omaisten palautetta kerätään päivittäisen yhteydenpidon, yhteistyötapaamisten sekä muiden vuorovaikutustilanteiden yhteydessä. Tarvittaessa palautetta kerätään myös erillisillä kyselyillä tai muilla palautemenetelmillä.

Henkilöstön näkemyksiä toiminnan kehittämisestä kerätään osana päivittäistä johtamista, henkilöstöpalavereita, kehityskeskusteluja, työhyvinvointikyselyitä sekä omavalvonnan toteuttamista.

Palautteen seuranta ja kehittäminen

Yksikön johtaja vastaa palautetiedon käsittelyn ja hyödyntämisen kokonaisuudesta. Saatua palautetta arvioidaan säännöllisesti yhdessä henkilöstön, asiakkaiden ja tarvittaessa muiden yhteistyötahojen kanssa.

Palautteissa tunnistetut kehittämistarpeet käsitellään henkilöstöpalavereissa ja osana omavalvontaa. Tarvittavat korjaavat ja kehittävät toimenpiteet suunnitellaan, toteutetaan ja niiden toteutumista seurataan. Toimenpiteiden vaikutuksia arvioidaan asiakkaiden kokemusten, toiminnan laadun, turvallisuuden sekä asetettujen tavoitteiden näkökulmasta.

Tavoitteena on varmistaa, että asiakkaiden, läheisten ja henkilöstön kokemukset ja näkemykset ohjaavat toiminnan jatkuvaa kehittämistä sekä tukevat laadukkaan, osallistavan ja tavoitteellisen päiväaikaisen toiminnan toteuttamista.

2. Omavalvonnan riskien hallinta

Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Yksikön johtaja vastaa riskienhallinnan kokonaisuudesta, turvallisuuden suunnittelusta sekä riskien arvioinnin toteuttamisesta yhteistyössä henkilöstön kanssa. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus noudattaa turvallisia toimintatapoja, tunnistaa työssään mahdollisia riskejä ja vaaratilanteita sekä ilmoittaa niistä viivytyksettä yksikön johtajalle. Riskienhallinta on osa päivittäistä toimintaa ja toteutuu koko henkilöstön yhteistyönä.

Riskienhallinnan tavoitteena on tunnistaa, arvioida ja ehkäistä asiakkaiden, henkilöstön, toimintaympäristön sekä palvelun toteuttamisen turvallisuuteen liittyviä riskejä. Riskien arviointia tehdään säännöllisesti sekä aina toiminnassa tapahtuvien muutosten yhteydessä.

Riskien arvioinnissa tarkastellaan muun muassa:

- asiakkaiden turvallisuuteen liittyviä riskejä
- henkilöstön työympäristöön ja työturvallisuuteen liittyviä riskejä
- toimitiloihin ja välineisiin liittyviä riskejä
- lääkehoitoon liittyviä riskejä
- tietosuojaan ja tietoturvaan liittyviä riskejä
- palvelun jatkuvuuteen ja häiriötilanteisiin liittyviä riskejä.

Riskien arvioinnissa tunnistetut havainnot käsitellään henkilöstön kanssa, ja niiden perusteella suunnitellaan tarvittavat turvallisuutta ja toiminnan laatua parantavat toimenpiteet. Riskienhallintaan liittyviä asioita käsitellään myös asiakkaiden kanssa siltä osin kuin ne vaikuttavat heidän turvallisuuteensa, osallisuuteensa tai toimintaansa.

Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Toimintaa suunnitellaan ja toteutetaan siten, että asiakkaisiin, henkilöstöön, tietoihin, toimitiloihin ja toiminnan jatkuvuuteen kohdistuvat riskit voidaan tunnistaa mahdollisimman varhaisessa vaiheessa ja niiden vaikutukset minimoida.

Henkilöstö seuraa päivittäisessä työssä toimintaa, tiloja, välineitä, asiakastilanteita sekä työympäristöä ja ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista, vaaratilanteista, läheltä piti -tilanteista ja laatupoikkeamista viivytyksettä.

Taitolassa on käytössä sähköinen poikkeamien ja vaaratapahtumien ilmoitusmenettely. Toteutuneista vaaratilanteista, läheltä piti -tilanteista, turvallisuushavainnoista ja muista merkittävistä poikkeamista tehdään ilmoitus Teams Forms -kanavan kautta. Ilmoitukset käsitellään viivytyksettä, dokumentoidaan ja niiden perusteella käynnistetään tarvittavat korjaavat toimenpiteet. Asiakkaisiin liittyvät kirjaukset tehdään lisäksi asiakastietojärjestelmään tietosuojan vaatimukset huomioiden.

Havaituille riskeille, epäkohdille ja poikkeamille suunnitellaan tarvittavat korjaavat toimenpiteet. Toimenpiteille nimetään vastuuhenkilöt, niiden toteutumista seurataan ja vaikutuksia arvioidaan. Tavoitteena on tunnistaa tapahtumien juurisyyt sekä ehkäistä vastaavien tilanteiden uusiutuminen.

Henkilöstöllä on velvollisuus ilmoittaa viivytyksettä havaitsemistaan asiakasturvallisuutta, työturvallisuutta tai palvelun laatua vaarantavista epäkohdista, niiden uhista sekä muista merkittävistä turvallisuuspoikkeamista. Toteutuneista vaaratilanteista, läheltä piti -tilanteista, turvallisuushavainnoista ja muista poikkeamista tehdään ilmoitus Taitolan sähköisen Teams Forms -kanavan kautta. Ilmoitukset käsitellään viivytyksettä, tarvittavat korjaavat toimenpiteet suunnitellaan ja niiden toteutumista seurataan osana omavalvontaa. Vakavat epäkohdat ja turvallisuuspoikkeamat ilmoitetaan tarvittaessa palvelunjärjestäjälle ja toimivaltaiselle viranomaiselle voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei kohdisteta kielteisiä vastatoimia ilmoituksen tekemisen takia.

Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Yksikön johtaja vastaa riskienhallinnan toteutumisen seurannasta sekä riskienhallintaan liittyvien kehittämistoimenpiteiden koordinoinnista. Riskienhallinnan toteutumista seurataan jatkuvasti osana päivittäistä toimintaa, omavalvontaa, henkilöstöpalavereita ja johtamista.

Poikkeamat, vaaratapahtumat, turvallisuushavainnot ja niiden perusteella toteutetut toimenpiteet käsitellään säännöllisesti henkilöstöpalavereissa. Tarvittaessa merkittävät havainnot käsitellään myös Taitola Hoivapalvelut Oy:n johtoryhmässä.

Työsuojelupäällikkö tukee yksiköiden riskienhallintaa, työturvallisuuden kehittämistä ja työsuojelun yhteistoiminnan toteutumista. Työsuojeluvaltuutettu

edustaa työntekijöitä työsuojeluun liittyvissä asioissa sekä osallistuu työsuojelun yhteistoimintaan työnantajan kanssa.

Taitola Hoivapalvelut Oy:ssä toimii yhteinen työsuojelutoimikunta, jossa käsitellään työympäristön turvallisuuteen, työhyvinvointiin, riskienhallintaan sekä työturvallisuuden kehittämiseen liittyviä asioita. Työsuojelutoimikunta seuraa turvallisuustilannetta, käsittelee havaittuja kehittämistarpeita ja tukee turvallisuuskäytäntöjen jatkuvaa kehittämistä organisaatiotasolla.

Henkilöstön turvallisuusosaamista ylläpidetään perehdytyksellä, harjoituksilla ja koulutuksilla. Koulutusten ja osaamisen seurannan käytännöt on kuvattu tarkemmin henkilöstöä koskevassa luvussa. Yksikön johtaja arvioi henkilöstön osaamista, turvallisia toimintatapoja ja koulutustarpeita osana päivittäistä johtamista, kehityskeskusteluja sekä omavalvonnan toteuttamista.

Yksikössä noudatetaan yleisiä hygieniakäytäntöjä ja hyvää aseptiikkaa. Henkilöstö ohjaa myös asiakkaita noudattamaan hygieniaohjeita. Infektioiden ehkäisyssä noudatetaan palvelunjärjestäjän sekä viranomaisten voimassa olevia ohjeita. Tilojen puhtaanapitoon liittyvät käytännöt on kuvattu erillisessä siivoussuunnitelmassa. Elintarvikkeiden vastaanottoon, käsittelyyn, säilyttämiseen, tarjoiluun ja seurantaan liittyvät käytännöt on kuvattu elintarvikkeiden omavalvontasuunnitelmassa. Elintarvikkeiden turvallisuutta, säilytysolosuhteita ja omavalvonnan toteutumista seurataan säännöllisesti osana yksikön päivittäistä toimintaa ja omavalvontaa.

Kehittämistarpeita tunnistetaan henkilöstön havaintojen, asiakas- ja läheispalautteen, omavalvonnan, viranomaisohjeiden sekä riskien arviointien perusteella. Tarvittavat kehittämistoimenpiteet suunnitellaan, toteutetaan ja niiden vaikutuksia arvioidaan osana toiminnan jatkuvaa kehittämistä.

Riskienhallinnan tavoitteena on ennakoida riskejä, ehkäistä vaaratilanteiden syntymistä sekä varmistaa asiakkaiden, henkilöstön ja toimintaympäristön turvallisuus sekä palvelun laadukas, jatkuva ja tavoitteellinen toteutuminen.

Ostopalvelut ja alihankinta

Päiväaikaisessa toiminnassa käytettävä ruokapalvelu hankitaan ostopalveluna ulkopuoliselta palveluntuottajalta.

Yksikön johtaja vastaa ostopalvelujen seurannan ja kehittämisen koordinoinnista. Ostopalvelujen laatua, toimivuutta ja sopimusten mukaista toteutumista arvioidaan säännöllisesti henkilöstön havaintojen, asiakaspalautteiden, yhteistyökeskustelujen sekä omavalvonnan avulla.

Havaitut laatupoikkeamat, turvallisuushavainnot, reklamaatiot ja muut ostopalveluihin liittyvät epäkohdat ilmoitetaan ja käsitellään Taitolan poikkeamien käsittelymenettelyn mukaisesti. Tarvittaessa poikkeamista tehdään ilmoitus Teams Forms -kanavan kautta, minkä lisäksi asiasta ollaan yhteydessä palveluntuottajaan korjaavien toimenpiteiden käynnistämiseksi.

Korjaavat toimenpiteet suunnitellaan yhteistyössä palveluntuottajan kanssa, niiden toteutumista seurataan ja vaikutuksia arvioidaan osana omavalvontaa. Havaintoja hyödynnetään palvelun laadun, turvallisuuden ja asiakastyytyväisyyden kehittämisessä.

Tavoitteena on varmistaa, että ostopalvelut tukevat turvallisen, laadukkaan ja asiakkaiden tarpeita vastaavan päiväaikaisen toiminnan toteuttamista sekä täydentävät Taitolan omaa palvelutuotantoa suunnitelmallisesti ja luotettavasti.

Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Taitola Hoivapalvelut Oy:lle on laadittu koko organisaatiota koskeva valmius- ja jatkuvuussuunnitelma. Suunnitelmassa kuvataan toimintatavat erilaisiin häiriö-, poikkeus- ja erityistilanteisiin sekä menettelyt toiminnan jatkuvuuden turvaamiseksi.

Toimitusjohtaja Tuomo Takala vastaa organisaation valmius- ja jatkuvuudenhallinnan kokonaisuudesta. Yksikön johtaja vastaa siitä, että yksikössä toimitaan suunnitelman mukaisesti, henkilöstö tuntee toimintaohjeet ja yksikön toiminta pystytään turvaamaan myös erilaisissa häiriötilanteissa.

Valmius- ja jatkuvuudenhallinta kattaa muun muassa:

- asiakkaiden turvallisuuden varmistamisen
- toiminnan jatkuvuuden turvaamisen häiriö- ja poikkeustilanteissa
- henkilöstön vastuut ja toimintaohjeet erilaisissa tilanteissa
- viestinnän ja tiedonkulun järjestämisen
- toimitilojen, tietojärjestelmien ja muiden toiminnan kannalta kriittisten toimintojen jatkuvuuden varmistamisen.

Yksikössä varaudutaan esimerkiksi henkilöstöpoissaoloihin, tietojärjestelmähäiriöihin, kiinteistöihin liittyviin häiriötilanteisiin, sähkö- ja tietoliikennekatkoksiin, tapaturmiin, epidemioihin sekä muihin toiminnan jatkuvuutta vaarantaviin tilanteisiin. Tarvittaessa toimintaa mukautetaan asiakkaiden turvallisuuden ja palvelun jatkuvuuden turvaamiseksi.

Valmius- ja jatkuvuudenhallinnan seuranta ja kehittäminen

Yksikön johtaja vastaa valmius- ja jatkuvuudenhallinnan toteutumisen seurannasta yksikkötasolla. Henkilöstö osallistuu valmiuden ylläpitämiseen noudattamalla annettuja toimintatapoja sekä ilmoittamalla havaitsemistaan turvallisuuspuutteista, häiriöistä ja kehittämistarpeista.

Valmius- ja jatkuvuussuunnitelman toimivuutta arvioidaan osana omavalvontaa, riskienhallintaa, turvallisuuskäytäntöjä sekä henkilöstön koulutusta. Havaittujen puutteiden perusteella suunnitellaan ja toteutetaan tarvittavat korjaavat ja ennaltaehkäisevät toimenpiteet.

Valmius- ja jatkuvuudenhallintaan liittyvää osaamista ylläpidetään perehdytyksen, turvallisuuskoulutusten, poistumisharjoitusten sekä muiden harjoitusten avulla. Henkilöstölle tiedotetaan toimintatavoista säännöllisesti sekä aina suunnitelmien päivitysten yhteydessä.

Tavoitteena on varmistaa, että asiakkaiden palvelut voidaan toteuttaa turvallisesti ja mahdollisimman häiriöttömästi myös poikkeus- ja häiriötilanteissa sekä että henkilöstöllä on riittävä osaaminen toimia erilaisissa tilanteissa.

3. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Toimeenpano

Yksikön johtaja vastaa omavalvontasuunnitelman toimeenpanosta, henkilöstön perehdyttämisestä sekä omavalvonnan toteutumisen seurannasta. Omavalvontasuunnitelma käydään läpi henkilöstön kanssa perehdytyksen yhteydessä, suunnitelman päivitysten yhteydessä sekä vähintään vuosittain. Tavoitteena on varmistaa, että henkilöstö tuntee omavalvonnan periaatteet, omat vastuunsa ja yksikön toimintatavat.

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus osallistua omavalvonnan toteuttamiseen ja noudattaa omavalvontasuunnitelmassa kuvattuja toimintaperiaatteita. Omavalvonta on osa päivittäistä toimintaa ja koko henkilöstön yhteinen tehtävä.

Omavalvontasuunnitelman tunnettuutta ja käytännön toteutumista varmistetaan henkilöstöpalavereissa, perehdytyksessä sekä suunnitelman muutosten yhteydessä. Omavalvontaan liittyvistä päivityksistä tiedotetaan henkilöstölle viivytyksettä.

Julkaiseminen

Omavalvontasuunnitelma on henkilöstön saatavilla sähköisessä muodossa sekä yksikössä paperiversiona. Lisäksi suunnitelma julkaistaan Taitola Hoivapalvelut Oy:n verkkosivuilla asiakkaiden, läheisten, yhteistyökumppaneiden ja valvontaviranomaisten nähtäväksi.

Omavalvonnan seuranta ja päivittäminen

Yksikön johtaja vastaa omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurannasta. Omavalvonnan toteutumista arvioidaan jatkuvasti osana päivittäistä toimintaa sekä suunnitelmallisesti vähintään neljän kuukauden välein.

Seurannassa arvioidaan muun muassa:

- asiakasturvallisuuden toteutumista
- palautteita, muistutuksia ja poikkeamia
- riskienhallinnan toimivuutta
- henkilöstön osaamista
- omavalvonnassa tunnistettuja kehittämistarpeita.

Omavalvonnan seurannasta laaditaan kirjallinen seurantaraportti neljän kuukauden välein. Raportissa kuvataan omavalvonnan toteutumisen keskeiset havainnot, tunnistetut kehittämiskohteet, suunnitellut ja toteutetut korjaavat toimenpiteet sekä arvio niiden vaikuttavuudesta.
Seurantaraportti julkaistaan Taitola Hoivapalvelut Oy:n verkkosivuilla siten, että palvelun käyttäjillä, heidän läheisillään sekä muilla sidosryhmillä on mahdollisuus tutustua omavalvonnan toteutumiseen ja toiminnan kehittämiseen.

Omavalvontasuunnitelman päivittäminen

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään vähintään vuosittain sekä aina, kun toiminnassa, palveluissa, viranomaisohjeissa tai lainsäädännössä tapahtuu muutoksia, jotka vaikuttavat palvelun toteuttamiseen tai omavalvontaan.

Päivitetty omavalvontasuunnitelma julkaistaan viivytyksettä. Omavalvonnan seurantaraporteissa esiin nousseet havainnot, kehittämistoimenpiteet ja niiden perusteella toteutetut muutokset huomioidaan omavalvontasuunnitelmaa päivitettäessä sekä toiminnan jatkuvassa kehittämisessä.

Tavoitteena on varmistaa palvelujen laatu, turvallisuus, asiakaslähtöisyys ja jatkuva kehittäminen sekä omavalvonnan toteutuminen palveluntuottajan kaikessa toiminnassa.

28.10.2026
Marjut Kivinen
Yksikön johtaja
Taitola Jyväskylä
Taitola hoivapalvelut Oy

LIITE 1. Hyvinvointialueiden kirjaamojen yhteystiedot

Hyvinvointialue	Kirjaamon osoite	Sähköposti	Sähköinen asiointi / turvapostipalvelu
Keski-Suomen hyvinvointialue	Kirjaamo Vehkakatu 1 40700 Jyväskylä	kirjaamo(at)hyvaks.fi	asiointi.hyvaks.fi turvaposti.hyvaks.fi
Etelä-Karjalan hyvinvointialue	Valto Käkelän katu 3 C 53130 Lappeenranta	kirjaamo.hva(at)ekhva.fi	https://securemail.meita.fi/
Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue	Kirjaamo Hanneksenrinne 7 60220 Seinäjoki	kirjaamo(at)hyvaep.fi	https://turvaposti.hyvaep.fi/
Etelä-Savon hyvinvointialue	Porrassalmenkatu 35-37 50100 Mikkeli	kirjaamo(at)etelasavonha.fi	https://turvaposti.etelas-avonha.fi/
Itä-Uudenmaan hyvinvointialue	Tulliportinkatu 1, 06100 Porvoo	kirjaamo(at)itauusimaa.fi	https://www.turvaposti.fi/
Kainuun hyvinvointialue	Sotkamontie 13, H-talo, 87300 Kajaani	kirjaamo.hyvinvointi-alue(at)kainuu.fi	
Kanta-Hämeen hyvinvointialue	Viipurintie 1–3, 1.krs, 13200 Hämeenlinna	omahame(at)omahame.fi	https://secure.omahame.fi/
Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue	Mariankatu 16-20 67200 Kokkola	kirjaamo(at)soite.fi	
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue	Suutarinkatu 2, 05900 Hyvinkää	kirjaamo.hva(at)keusote.fi	https://turvaposti.keusote.fi/
Kymenlaakson hyvinvointialue	Keskuskatu 19, 48100 Kotka	kirjaamo(at)kymenhva.fi	
Lapin hyvinvointialue	Koskikatu 19, 96200 Rovaniemi	kirjaamo(at)lapha.fi	https://lapha.fi/fi/turvasahko-postin-lahettaminen
Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue	Kamreerintie 2 A, 02770 Espoo.	kirjaamo(at)luvn.fi	https://turvaposti.luvn.fi/
Pirkanmaan hyvinvointialue	Niveltie 5, 33520 TAMPERE	kirjaamo(at)pirha.fi	
Pohjanmaan hyvinvointialue	Hietalahdenkatu 2-4, 65130 Vaasa	kirjaamo(at)ovph.fi	
Pohjois-Karjalan hyvinvointialue	Tikkamäentie 16 3. krs 80210 JOENSUU	kirjaamo(at)siunsote.fi.	
Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue	Kiviharjunlenkki 1 C, 90220 Oulu	kirjaamo(at)pohde.fi	
Pohjois-Savon hyvinvointialue	Puijonlaaksontie 2, KUOPIO	kirjaamo(at)pshyvinvointi-alue.fi	https://asiointi.pshyvinvointi-alue.fi/
Päijät-Hämeen hyvinvointialue	Keskussairaalankatu 7, 15850 Lahti	kirjaamo(at)paijatha.fi	https://turvaposti.fi/viesti/kirjaamo(at)paijatha.fi
Satakunnan hyvinvointialue	Sairaalantie 3 (A6), 28500 Pori	kirjaamo(at)sata.fi	
Varsinais-Suomen hyvinvointialue	Kiinamyllynkatu 4-8 20520 TURKU	kirjaamo(at)varha.fi	
Vantaan ja Keravan hyvinvointialue	Neilikkatie 17, 01300 Vantaa	kirjaamo(at)vakehyva.fi	https://www.vake-hyva.fi/fi/luottamuksellinen-sahkoposti

Liitettä päivitetään tarvittaessa hyvinvointialueiden yhteystietojen muuttuessa.