Taitola hoivapalvelut Oy:n
Taitola Tampere
Omavalvontasuunnitelma

Viimeksi tarkastettu 10/2026

Laatijat: Yksikön johtaja, yksikön henkilökunta

Aiemmissa versioissa ei ollut käytössä versionumerointia. Versionhallinta on otettu käyttöön 21.10.2026 alkaen.

Versio	Päivämäärä	Muutoksen kuvaus
1.0	21.10.2026	Versionumerointi otettu käyttöön. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetty
	8/2026	Omavalvontasuunnitelma päivitetty
	8/2025	Omavalvontasuunnitelma päivitetty

Sisällys

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot 4
Palveluntuottajan perustiedot 4
Palveluyksikön perustiedot 4
Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet 4
Toiminta-ajatus 6
Arvot: 6
Toimintaperiaatteet 7
2. Asiakasturvallisuus 7
Palveluiden laadulliset edellytykset 7
Palvelunjärjestäjän asettamat laatuvaatimukset 7
Vastuu palveluiden laadusta 8
Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet 9
Asiakkaan asiallinen kohtelu sekä epäasialliseen kohteluun puuttuminen 10
Muistutus 10
Sosiaaliasiavastaava 11
Henkilöstö 12
Perehdytys, ammattitaidot ylläpitäminen sekä täydennyskoulutus 13
Monialaisen yhteistyön seuranta ja kehittäminen 13
Toimitilat ja välineet 14
Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 15
Lääkehoitosuunnitelma 16
Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja 16
Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen 18
3. Omavalvonnan riskien hallinta 18
Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen 18
Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely 21
Ilmoitusvelvollisuus ja siitä tiedottaminen 21
Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen 22
Riskien hallinnan seuranta, raportointi 22
Osaamisen varmistaminen 22

Ostopalvelut ja alihankinta....23
Valmius- ja jatkuvuudenhallinta....23
4. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen....23
Toimeenpano....23
Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen....24

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 Tampere
Valvontalain 10 §:n 4 momentin mukainen vastuuhenkilö: Taija Leivo
Osoite: Aleksis Kiven katu 18B, 33210 Tampere
Yhteystiedot: Puh. 044 493 8493 taija.leivo@taitola.fi

Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Taitola Tampere on Taitola hoivapalvelut oy:n toimintayksikkö, joka sijaitsee Pirkanmaan hyvinvointialueella Tampereella. Taitola Tampere järjestää vammaisille henkilöille osallistavaa, suunnitelmallista ja tavoitteellista päiväaikaista toimintaa. Taitola Tampere on sosiaalinen toimintayhteisö, jossa jokaisella on mahdollisuus kehittyä yksilönä ja olla turvallisesti oma itsensä.

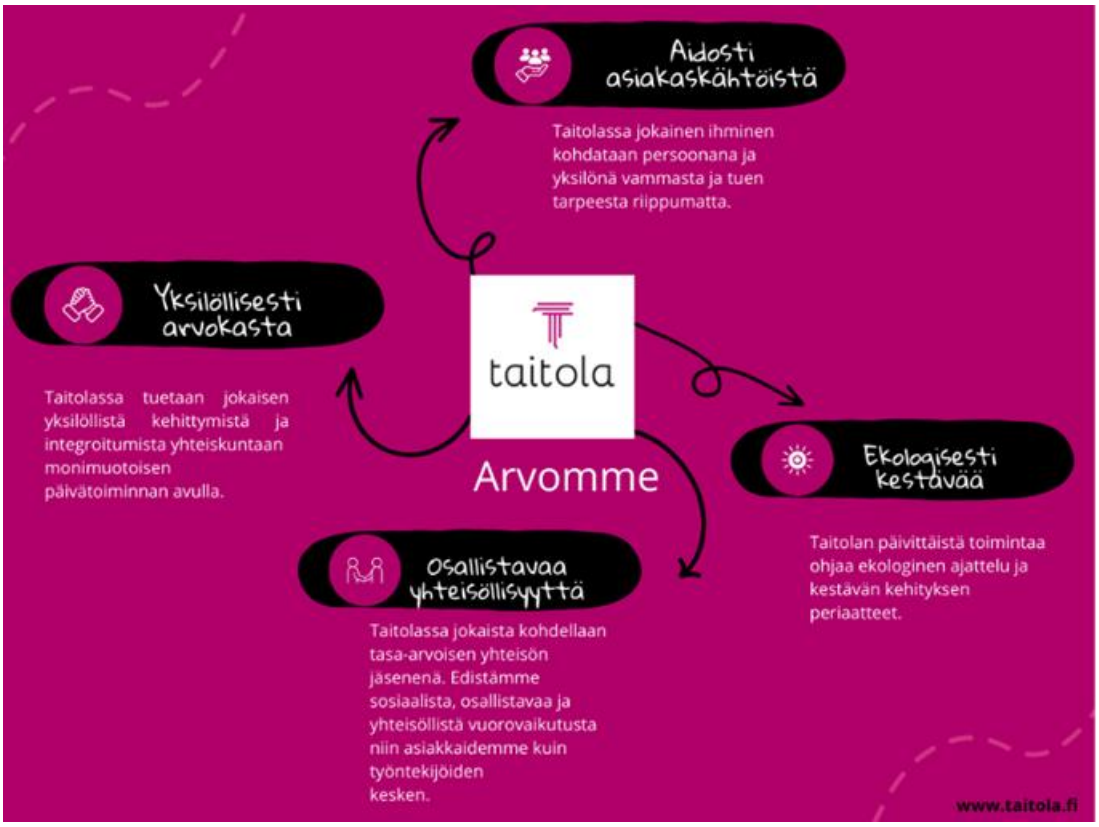
Taitolan toiminta perustuu vammaispalvelulainsäädäntöön sekä hyvinvointialueiden palvelukuvauksiin. Toimintaa ohjaa 1.1.2025 voimaan tullut vammaispalvelulaki sekä siihen liittyvä siirtymäaika, jonka aikana asiakkaiden palvelut voivat perustua myös aiempaan lainsäädäntöön. Palvelun toteuttaminen perustuu aina asiakkaan yksilölliseen palvelutarpeen arviointiin, asiakassuunnitelmaan ja palvelupäätökseen.

Taitolassa pääsee osallistumaan ja kokemaan elämää aktiivisella tavalla. Toiminnassa harjoitellaan oman elämän hallintaa, arjen taitoja sekä sosiaalista vuorovaikutusta yksilölliset tarpeet ja tavoitteet huomioiden. Päiväaikainen toiminta tuo asiakkaan arkeen rytmiä ja sisältöä sekä mahdollistaa osallistumisen kodin ulkopuoliseen toimintaan.

Toiminnan sisältö suunnitellaan yhdessä asiakkaan kanssa ja sitä muokataan asiakkaan toiveiden, toimintakyvyn ja elämäntilanteen mukaan. Jokaiselle asiakkaalle laaditaan palvelun toteuttamissuunnitelma, joka sisältää itsemääräämissuunnitelman. Suunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheistensä tai muun verkostonsa kanssa, ja sitä päivitetään vähintään kuuden kuukauden välein sekä aina asiakkaan tilanteen muuttuessa. Asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa omaan päiväänsä, toiminnan sisältöihin sekä itseään koskeviin valintoihin.

Päiväaikainen toiminta voi sisältää esimerkiksi:

- arjen taitojen harjoittelua (esim. ruoanlaitto, asiointi)
- sosiaalisten taitojen ja vuorovaikutuksen harjoittelua
- liikuntaa, ulkoilua ja retkiä
- luovaa toimintaa, kuten musiikkia, taidetta ja kädentaitoja
- yhteisöllistä tekemistä ja keskusteluhetkiä
- työelämävalmiuksia tukevia tehtäviä asiakkaan tilanteen mukaan



Toiminta-ajatus

Päiväaikaisen toiminnan tarkoituksena on tukea itsenäisessä elämässä suoriutumista sekä edistää osallisuutta ja sosiaalista vuorovaikutusta. Päiväaikainen toiminta on tavoitteellista toimintaa, jolla pyritään tarjoamaan yksilöllistä tukea ja mahdollisuus harjoitella niitä taitoja, joita tukea tarvitsevat henkilöt tarvitsevat selviytyäkseen mahdollisimman omatoimisesti arkielämän toiminnoissa. Tavoitteena on järjestää asiakkaille mielekästä päiväaikaista toimintaa, edistää osallisuutta ja tukea vuorovaikutusta ja kommunikaatiota.

Arvot:

- aidosti asiakaslähtöistä
- yksilöllisesti arvokasta
- osallistavaa yhteisöllisyyttä
- ekologisesti kestävää

Toimintaperiaatteet

Toiminta suunnitellaan yhdessä asiakkaiden kanssa heidän toiveidensa, tavoitteidensa sekä tuen tarpeensa huomioiden. Toiminta on ulospäinsuuntautuvaa. Taitolan päivätoiminnassa hyödynnetään paljon Tampereen kulttuurimahdollisuuksia sekä muiden toimijoiden tapahtumia. Taitolan oma toiminta yksikössä sisältää arjen taitojen opettelua ja arjen asioista keskustelua, kädentaitoja, musiikkia, ulkoilua sekä aistiharjoitteita.

2. Asiakasturvallisuus

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.

Palvelunjärjestäjän asettamat laatuvaatimukset

Taitolan tuottama päiväaikainen toiminta perustuu Pirkanmaan hyvinvointialueen kanssa tehtyihin hankintasopimuksiin. Taitolan päiväaikainen toiminta noudattaa KVANKIN osallisuutta ja työllistämistä edistävän toiminnan laatukriteerejä. Toimintaa arvioidaan säännöllisesti laatukriteereihin liittyvän itsearviointityökalun avulla. Lisäksi toiminnalle on asetettu hyvinvointialueiden kilpailutuksissa erilaisia laatuvaatimuksia, joita Taitola palveluntuottajana noudattaa.

Jokaisen asiakkaan päiväaikainen toiminta pohjautuu yksilölliseen päiväaikaisentoiminnan toteuttamissuunnitelmaan. Jokaiselle asiakkaalle on suunnitelmassa laadittu henkilökohtaiset tavoitteet, joiden toteutumista seurataan. Asiakkaiden suunnitelmien päivittämisen jälkeen omaohjaaja käy päivityksen sisällön läpi viikkopalaverissa. Näin varmistetaan, että kaikki saavat tarvittavat tiedot. Tavoitteet on kirjattu Domacareen ja niiden toteutumista seurataan kirjaamistilanteissa.

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 päivittää ja tarkistaa omavalvontasuunnitelman yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa vähintään kerran vuodessa tai kun toimintaan tulee oleellisia muutoksia. Suunnitelma tarkistetaan neljän kuukauden välein.

Omavalvontaa yksikössä toteuttavat kaikki yksikön henkilöstön jäsenet. Jokaisella työntekijällä on vastuu ilmoittaa huomaamastaan epäkohdasta viipymättä yksikön johtajalle. Henkilöstöpalaverit järjestetään viikoittain, joissa yksikön johtajan johdolla käsitellään myös palvelun laatuun ja turvallisuuteen liittyviä asioita.

Yksikön johtaja vastaa yksikön päivittäisestä johtamisesta ja kaikki yksikön laatuun liittyvät muistutukset ja huomautukset toimitetaan yksikön johtajalle. Laatupoikkeamien tai lähetä piti-tilanteiden sattuessa niistä kirjataan poikkeama Taitolan poikkeamalomaketta käyttäen. Poikkeama kirjataan viipymättä. Poikkeamat käydään läpi yksikön omassa viikkopalaverissa ja yksikön johtaja vie laatupoikkeamat eteenpäin tilaajalle ja Taitolan johtoryhmälle. Valvontalain 10§:n 4 momentin mukainen palveluyksikön vastuuhenkilö johtaa palvelutoimintaa ja valvoo,

että palvelut täyttävät niille säädetyt edellytyksen koko palvelujen tuottamisen ajan.

Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Taitolan asiakkuus perustuu asiakkaalle vammaispalveluissa laadittuun asiakassuunnitelmaan sekä Taitolan palvelun toteuttamissuunnitelmaan. 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. Asiakasta tuetaan tekemään omia päätöksiään kykyjensä mukaisesti ja hänelle mahdollistetaan tarvittava kommunikaation ja päätöksenteon tuki. Taitola Tampereella sovelletaan Helsingin kaupungin IMO-käsikirjaa.

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 kitkemisessä.

Asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumiseksi on tehty asiakaskohtainen suunnitelma, joka löytyy asiakastietojärjestelmä Doma Caresta sisällytettynä vammaispalvelujen toteuttamissuunnitelmaan. Suunnitelmien päivittämisestä ja ajantasaisuudesta vastaa Taitolan edustaja yhdessä moniammatillisen IMO-työryhmän kanssa.

Asiakkaat osallistuvat toiminnan suunnitteluun sekä toteuttamiseen ohjaajien tuella. Yhdessä asiakkaiden kanssa on laadittu Taitolan päiväaikaisen toiminnan pelisäännöt. Yhteinen asioista keskustelu sitouttaa kaikkia osapuolia noudattamaan yhteisiä sääntöjä.

Yksikön asiakkaiden verkostojen kanssa pidetään yhteyttä aina tarvittaessa. Yhteydenpidon hoitaa omaohjaaja ja häntä tukee yksikön johtaja. Taitolan asiakkaiden arkeen kuuluu fysioterapeutteja, sosiaaliohjaajia ja sosiaalityöntekijöitä, asumispalveluiden ohjaajia sekä työhönvalmentajia. Yhteydenpito eri tahojen välillä tapahtuu puhelimen

välityksellä ja tarvittessa sovitaan yhteisiä tapaamisia kasvotusten. Taitolaan siirtyvien asiakkaiden kanssa on pidetty myös tapaamisia yhdessä oppilaitosten kanssa. Fysioterapiapalveluita toteutetaan myös Taitolan tiloissa ja fysioterapeutit ovat toteuttaneet ohjauskäyntejä Taitolan henkilökunnalle.

Asiakkaan asiallinen kohtelu sekä epäasialliseen kohteluun puuttuminen

Taitolan työntekijät ovat sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia. Työssä vaaditaan sosiaalialan eettisten periaatteiden noudattamista sekä arjen tilanteissa keskustelua eettisistä toimintatavoista. Jokaisella työntekijällä on ilmoitusvelvollisuus laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29§ mukaisesti.

Asiakkaita kohdellaan yhdenvertaisesti, arvostavasti ja heidän ihmisarvoaan kunnioittaen. Toiminnassa noudatetaan hyvän kohtelun periaatteita eikä epäasiallista kohtelua hyväksytä missään muodossa. Mikäli havaitaan epäasiallista kohtelua asiakkaiden välillä, kuullaan tilanteessa molempia osapuolia ensin erikseen ja sitten osapuolten ja työntekijän sekä tarvittaessa yksikönjohtajan välisessä keskustelussa. Mikäli tilanne ei ratkea keskustelemalla epäasiallisesti käyttäytyvän asiakkaan tilanteesta keskustellaan asiakkaan sekä sosiaalityöntekijän kanssa palveluntoteuttamisen uudelleen arvioimiseksi.

Haitta- tai vaaratapahtumatilanteesta ilmoitetaan välittömästi asiakkaan asumisen ohjaajille tai omaisille. Tilanteista täytetään poikkeamalomake, jotka käsitellään työryhmän kesken viikkopalaverissa ja sovitaan mahdollista korjaavista toimenpiteistä sekä tilanteen seurannasta. Jos tilanne on vakavasti vaarantanut asiakasturvallisuuden, siitä tehdään ilmoitus Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti koordinoivalle ostopalvelupäällikölle.

Muistutus

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakas voi antaa palautetta ja pyrkiä

selvittämään asian ensisijaisesti yksikön johtajan kanssa. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus yksikön toiminnasta hyvinvointialueelle tai toimintayksikön johtajalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Ilmoitus epäasiallisesta kohtelusta, haittatapahtumasta tai vaaratilanteesta käsitellään viipymättä asiakkaan sekä hänen edustajansa kanssa.

Pirkanmaan hyvinvointialueelle voi tehdä muistutuksen päiväaikaisesta toiminnasta ensisijaisesti kirjautumalla sähköiseen OmaPirha-palveluun postittamalla täytetty sosiaalihuollon muistutuslomake Pirhan kirjaamoon PL 272, 33101 Tampere.

Suoraan palveluyksikköön toimitettavat muistutukset voi lähettää palveluyksikön johtajalle. Voitte lähettää sähköpostin, jolloin avaamme teille salatun sähköpostiyhteyden. Muistutuksen voi toimittaa salatun sähköpostin kautta osoitteeseen:

Taija Leivo
taija.leivo@taitola.fi.
Puh.044 4938493

Sosiaaliasiavastaava

Sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakkaita lain soveltamiseen liittyvissä asioissa, avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä, tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimii yleisesti asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Asiakas tai hänen edustajansa voivat olla yhteydessä sosiaaliasiavastaavaan verkossa digitaalisen Suomi.fi palvelun kautta, kirjeitse tai puhelimitse.

Sosiaaliasiavastaava

040 504 5249, sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Henkilöstö

Tällä hetkellä Tampereen Taitolassa työskentelee seitsemän vakituista työntekijää. Henkilöstömäärä mitoitetaan asiakasmäärän ja asiakkaiden yksilöllisen tuen tarpeen mukaisesti. Henkilöstöön kuuluu lähihoitajia, sosionomeja sekä kuntoutuksen ohjaaja. Jokaisessa työvuorossa on riittävä määrä ohjaajia ja käytettävissä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilö.

Vakituisella henkilöstöllä ja pitkäaikaisilla sijaisilla on tehtävän edellyttämä sosiaali-, terveys- tai kuntoutusalan koulutus ja ammattipätevyys. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeudet tarkistetaan rekrytoinnin yhteydessä JulkiTerhikki- ja Suosikki-rekistereistä. Lääkehoitoa toteuttavilla työntekijöillä on tehtävän edellyttämä osaaminen sekä voimassa olevat lääkeluvat.

Yksikkö toimii sosiaali- ja terveysalan opiskelijoiden harjoittelu- ja oppimisympäristönä sekä tarjoaa mahdollisuuksia työkokeiluihin. Opiskelijoiden ja muiden ei-ammatillisten toimijoiden työskentely perustuu ohjaukseen, valvontaan ja osaamisen varmistamiseen.

Yksikön johtajalla on sosiaalihuollon kelpoisuuslain 10 §:n mukainen korkeakoulututkinto sekä riittävä johtamis- ja työkokemus. Hän toimii henkilöstön lähiesihenkilönä ja vastaa osaamisen varmistamisesta, toiminnan laadusta sekä omavalvonnan toteutumisesta.

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

Poissaolojen aikana käytetään sijaisia tarpeen mukaan, ensisijaisesti koulutettuja työntekijöitä. Tarvittaessa sijaisena voi toimia myös alan opiskelija tai muu soveltuvan osaamisen omaava henkilö. Opiskelijat ja ilman sosiaali- ja terveysalan koulutusta toimivat sijaiset eivät työskentele yksin.

1.1.2025 alkaen rikosrekisterilaki 6 §:n 2 momentissa tarkoitettu rikosrekisteriote tarkistetaan niiltä työntekijöiltä, jotka ensi kertaa

aloittavat työskentelyn ja joiden työsuhde kestää yhden vuoden aikana vähintään 3 kuukautta. Työntekijöiden tulee esittää iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskentelevien rikosrekisteriote valvontalain 28§ mukaisesti.

Perehdytys, ammattitaidot ylläpitäminen sekä täydennyskoulutus

Tampereen Taitola soveltaa Taitola Hoivapalvelut Oy:n yhteistä perehdytysohjelmaa ja lisäksi Tampereen Taitolasta löytyy perehdytyskansio. Yksikön johtaja osallistuu asiakastyöhön yhdessä tiiminsä jäsenenä ja samalla kiinnittää huomiota henkilöstönsä osaamiseen ja ammattitaitoon. Havaittuihin epäkohtiin puututaan viipymättä. Henkilöstöä velvoitetaan myös tuomaan esiin havaitsemiaan epäkohtia sekä koulutustarpeita.

Täydennyskoulutusta järjestetään ammattitaidon ylläpitämiseksi sekä kehittämiseksi. Yksikön johtaja keskustelee koulutustarpeista tiimin kanssa viikkopalavereissa sekä yksittäisten työntekijöiden kanssa kehityskeskusteluissa sekä havaittaessa ilmeistä koulutustarvetta.

Monialaisen yhteistyön seuranta ja kehittäminen

Yksikön johtaja vastaa monialaisen yhteistyön toteutumisen seurannasta ja kehittämisestä. Yhteistyön toimivuutta arvioidaan säännöllisesti verkostopalavereissa, kirjaamistilanteissa, 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.

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

Tampereen Taitola toimii Tampereen keskustassa vuokratiloissa osoitteessa Aleksis Kiven katu 18B. Vuokranantajana toimii Palvelualojen ammattiliitto PAM.

Tilat on hyväksytty hyvinvointialueen toimesta päiväaikaisen toiminnan käyttöön, tiloihin on tehty pelastusviranomaisen tarkastus ja lausunto tilojen soveltuvuudesta käyttötarkoitukseen. Tilat on rakennusvalvonnassa hyväksytty sosiaali- ja terveyspalveluiden käyttöön. Lisäksi työterveyshuolto on käynyt tekemässä oman arvionsa tilojen työturvallisuudesta ja huomioista työntekijöiden terveyden kannalta.

Taitolan ovi on lukittu, jotta voidaan varmistua, etteivät asiattomat henkilöt pääse sisälle. Henkilökuntaa avaa oven asiakkaille ja sovituille vierailijoille. Asiakkaat pääsevät poistumaan omatoimisesti. Asiakkaiden ja henkilökunnan kanssa tehdään säännöllisesti turvallisuuskävely. Asiakkaille neuvotaan hätäpoistumistiet sekä kokoontumispaikka.

Kiinteistön huolto- ja korjaustöistä vastaa osakkeenomistaja. Taitolan vastuulla on raportoida kiinteistön omistajalle huomaamansa puutteet kiinteistön kunnossa.

Yksikössä noudatetaan yleisiä hyviä aseptisia käytäntöjä kaikessa toiminnassa. Henkilökunta on sitoutunut näiden käytäntöjen noudattamiseen ja yksikön johtaja valvoo niiden toteutumista arjessa. Infektioiden leviämistä ennaltaehkäistään tehokkaalla ja säännöllisellä käsihygienialla. Ohjaajat huolehtivat omasta käsihygieniastaan ja ohjaavat sekä tukevat aktiivisesti myös asiakkaita hygieniakäytäntöjen noudattamisessa päivän aikana.

Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Yksikkö ei tällä hetkellä omista varsinaiseen hoitoon tai tutkimukseen tarkoitettuja lääkinnällisiä laitteita. Asiakkailla voi kuitenkin olla päivätoiminnan aikana käytössään henkilökohtaisia lääkinnällisiä laitteita ja apuvälineitä. Yksikkö varmistaa, että henkilöstö osaa käyttää asiakastyössä käyttämiään laitteita turvallisesti, laitteiden käyttöohjeet ovat saatavilla ja laitteisiin liittyvät vaaratilanteet sekä epäillyt vaaratilanteet käsitellään voimassa olevan lainsäädännön ja yksikön ilmoitusmenettelyn mukaisesti.

Taitolassa on käytössä DomaCare asiakastietojärjestelmä. Asiakkaita koskevat tiedot kirjataan asiakastietojärjestelmään. Yksikön johtaja perehdyttää työntekijät DomaCare järjestelmän käyttöön sekä asiakastietojen kirjaukseen.

Tietoturvasuunnitelma on laadittu ja päivitetty marraskuussa 2025. Yksikön johtaja huolehtii, että henkilöstö on tutustunut tietoturvasuunnitelmaan. Yksikössä yksikön johtaja vastaa siitä, että tietoturvaohjeistusta noudatetaan. Jokaisella henkilökunnan jäsenellä on vastuullaan vastata siitä, että toimii itse tietoturvaohjeen 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 DomaCaresta, lisäksi asiakaslaskutukseen liittyviä tietoja on laskutusjärjestelmässä.

Jos tietojärjestelmässä havaitaan olennainen poikkeama, häiriö tai asiakasturvallisuuden vaarantuminen, ilmoitetaan siitä välittömästi palvelutarjoajalle. Tarvittaessa ollaan myös yhteydessä Valtakunnalliseen valvontavirastoon.

Lääkehoitosuunnitelma

Lääkehoitosuunnitelman kirjannut Vivaelo Oy ja sen on hyväksynyt ja allekirjoittanut Vivaelo OY:n lääkäri sekä Taitolan toimitusjohtaja Tuomo Takala. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain ja tarpeen mukaan. Lääkehoidon yksikössä toteuttaa yksikön lääkeluvalliset työntekijät. Yksikössä on lukollinen lääkekaappi, ja lääkkeet sijaitsevat kahden lukon takana. Yksikössä säilytetään tarvittaessa asiakkaiden tarvittavia lääkkeitä. Yksikön lääkehoitosuunnitelmassa on tarkemmin kuvattuna lääkehoidon prosessi ja lääkeluvan vaatimukset.

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Asiakastietolain 7 §:n palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava palveluyksikön johtaja on Tampereen Taitolassa Taija Leivo.

Tietosuojavastaava
Taija Leivo, taija.leivo@taitola.fi
044 4938493

Järjestelmien ja asiakastietojen käyttöoikeudet myönnetään yksikössä tiukasti työtehtävien perusteella. Käyttöoikeudet rajataan kunkin työntekijän roolin mukaan siten, että työntekijällä on pääsy vain niiden asiakkaiden tietoihin, joiden hoitoon tai palveluun hän osallistuu. Taitolan asiakastietojärjestelmä on DomaCare, joka vaatii tunnistautumisen. Asiakkaalla tai hänen laillisella edustajallaan on oikeus tarkastaa asiakkaasta tallennetut tiedot sekä pyytää virheellisten, epätarkkojen tai puutteellisten tietojen oikaisua tietosuojasääntelyn mukaisesti.

Asiakastietojärjestelmään tallennettuja tietoja ei luovuteta ulkopuoliselle. Asiakastietoja luovutetaan vain asiakkaan pätevän suostumuksen tai muun lainsäädännössä säädetyn tiedonsaantioikeuden tai luovutusperusteen nojalla. Ennen luovutusta varmistetaan vastaanottajan tiedonsaantioikeus ja luovutuksen tarpeellisuus. Palvelun tilaavalla hyvinvointialueella on oikeus pyytää asiakkaasta tallennetut tiedot itselleen. Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti Taitolassa lopettavan asiakkaan asiakastiedot toimitetaan arkistoitavaksi hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti.

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. Henkilökunnan jäsenet suorittavat Tietosuoja ja tietoturva sosiaali- ja terveydenhuollossa kurssin.

Taitola käsittelee vain palvelun toteuttamisen kannalta välttämättömiä henkilötietoja. Asiakastiedot säilytetään suojatuissa järjestelmissä, ja niiden käsittelyssä huolehditaan tietoturvasta, käyttöoikeuksien hallinnasta sekä tietojen luottamuksellisuudesta. Tietoja käsitellään EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (EU 2016/679), tietosuojalain (1050/2018) sekä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä annetun lain (703/2023) mukaisesti.

Tietoturva- tai tietosuojapoikkeaman havainnut työntekijä ilmoittaa asiasta välittömästi yksikön esihenkilölle. Ostopalveluasiakkaiden rekisterinpitäjä on Pirkanmaan hyvinvointialue. Poikkeamasta tehdään viipymättä ilmoitus rekisterinpitäjälle. Asiakastietojen käsittelyä valvotaan ja seurataan järjestelmällisesti lokitietojen avulla. Tietojärjestelmät tuottavat automaattisesti käyttölokitietoa kaikesta tietojen katselusta ja muokkaamisesta. Lokitietojen varsinaisesta valvonnasta, väärinkäytösten tutkinnasta ja asiakkaiden lokitietopyyntöihin vastaamisesta vastaa virallinen rekisterinpitäjä. Lokitietoja tarkastellaan säännöllisesti osana Taitolan omavalvontaa ja epäiltäessä asiatonta käyttöä.

Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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. Asiakkailla on mahdollisuus antaa jatkuvasti suullista ja kirjallista palautetta. Asiakkaiden toiveita kuullaan yhteisissä kehittämispäivissä sekä esimerkiksi aamuhetkissä.

Henkilökunnan hyvinvointia selvitetään yksikkökohtaisilla työhyvinvointikyselyillä. Jatkuvaa palautetta toiminnasta, toimintatavoista ja toiminnan kehittämisestä henkilöstä käy viikoittain palaverissa. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja toiminnan suuntaamisessa mahdollisimman asiakaslähtöiseksi.

3. Omavalvonnan riskien hallinta

Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

Taitolassa on käytössä työturvallisuustutka, jonka avulla yksikön työturvallisuusriskejä arvioidaan säännöllisesti. 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.

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.

Keskeinen riski	Nykyinen hallintakeino	Seuranta
Asiakkaiden väliset ristiriidat ja henkilökohtaisten rajojen rikkoutuminen	Ryhmäjako, ennakointi, yksilölliset tukikeinot sekä henkilöstön AVEKKI-osaaminen	Poikkeamailmoitukset, asiakastilanteiden käsittely viikkopalaverissa
Asiakkaan poistuminen yksiköstä ilman sovittua tukea	Saapumis- ja poistumiskäytännöt, henkilöstön vastuunjako ja asiakkaiden tuen tarpeiden tunnistaminen	Päivittäinen seuranta ja poikkeamien käsittely
Ulkopuolisten pääsy tiloihin	Ovien valvonta, lukitus. Henkilöstön läsnäolo sekä asiakkaiden ja vierailijoiden ohjaus	Turvallisuuskävelyt ja henkilöstön havainnot
Toimiston, avainten ja luottamuksellisten aineistojen turvallisuus	Toimistotila pidetään lukittuna, avainten hallinta on ohjattua ja asiakirjat säilytetään asianmukaisesti	Esihenkilön suorittama seuranta ja omavalvonta
Lääkehoidon toteuttamiseen ja lääkkeiden säilytykseen liittyvät riskit	Lukittu lääkesäilytys, rajatut käyttöoikeudet, lääkehoitoluvat	Lääkehoidon omavalvonta,

		poikkeamien käsittely ja kirjaaminen
Hissin toimintahäiriöt	Nopea yhteys huoltoon ja huollon riittävä tieto toiminnan laadusta	Harjoitukset ja turvallisuuskävelyt
Melu ja aistikuormitus	Pienryhmätoiminta, rauhoittumistilat sekä toiminnan yksilöllinen eriyttäminen	Asiakaspalaute, henkilöstön havainnointi ja asiakaskohtaiset arvioinnit
Henkilöstövaje tai äkilliset poissaolot	Sijaisjärjestelyt, toiminnan priorisointi, ryhmien yhdistäminen	Päivittäinen henkilöstöresurssien arviointi
Tapaturmat asiakkaiden toiminnan aikana	Turvallinen toimintaympäristö, riskien ennakointi, ohjaajien valvonta ja turvalliset työmenetelmät, ensiapuvälineistö	Poikkeama- ja tapaturmailmoitukset sekä korjaavien toimenpiteiden seuranta,
Palo- ja muut hätätilanteet	Pelastussuunnitelma, poistumisreitit, alkusammutuskalusto ja henkilöstön perehdytys	Pelastusharjoitukset, turvallisuuskävelyt ja riskienarvioinnit

Työntekijöillä on riittävä ensiapuvalmius. Työsuojelutoimikunta seuraa poikkeamatilanteiden määrää 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.

Yksikössä toteutetaan turvallisuuskävelyt säännöllisesti. Kävelyn järjestää yksikön johtaja. Työterveyshuolto on tehnyt työpaikkaselvityksen.

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.

Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Riskien ja vaarojen arviointia tehdään jatkuvasti. Henkilöstö on ohjeistettu ilmoittamaan havaitsemistaan riskeistä. Uusi havaittu riski käsitellään viipymättä yksikön henkilöstön kesken ja sovitaan ennaltaehkäisevistä ja korjaavista toimenpiteistä sekä seurannasta.

Ilmoitusvelvollisuus ja siitä tiedottaminen

Jokaisella henkilökunnan jäsenellä on velvollisuus (sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus, valvontalaki 29§ ja 30§) ilmoittaa huomaamastaan asiakas- tai työturvallisuutta vaarantavasta tekijästä. Ilmoitus toivotaan ensisijaisesti tehtävän palveluyksikön johtajalle ja käsiteltävän yksikössä sekä tarvittaessa Taitola Hoivapalvelut Oy:n johdon kanssa.

Jos tilanteeseen ei saada ratkaisua yksikön sisällä on työntekijällä velvollisuus ilmoittaa siitä Pirkanmaan hyvinvointialueen valvontatiimille.

Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua, on asiasta ilmoitettava valvontaviranomaiselle. Valtakunnallinen valvontavirasto antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään. (valvontalaki 29§) Yksikön esihenkilön tehtävä on tiedottaa työntekijöitä ilmoitusvelvollisuudesta (valvontalaki 30§)

Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskien hallinnan seuranta, raportointi

Riskienhallinnan toteutumista seurataan jatkuvasti. Yrityksessä käsitellään viipymättä kaikki esiin tulleet epäkohdat ja palautteet. Käsittelyyn pyydetään osallistumaan kaikki asianosaiset henkilöt. Riskienhallinnassa esiinnousseet asiat käsitellään yksikössä henkilöstöpalaverissa ja tarvittaessa viedään käsiteltäväksi Taitola johtoryhmälle. Yksikön johtaja raportoi johtoryhmälle myös yksikössä tapahtuneet haitta- ja vaaratapahtumat kootusti sovituin väliajoin.

Jokaisella vakituisella työntekijällä on EA1 koulutus suoritettuna ja ne pidetään voimassa säännöllisien koulutuksien avulla. Lisäksi yksikössä on panostettu palo- ja pelastautumisturvallisuuteen yhteistyössä paikallisen pelastuslaitoksen kanssa.

Yritys vastaa henkilöstön työhyvinvoinnista, työsuojelusta ja työterveyshuollosta säädösten mukaisesti. 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 on tehty erilliset siivoussuunnitelma sekä elintarvikkeiden omavalvontasuunnitelma, jossa käsitellään tarkemmin ohjeistukset siivoukseen sekä elintarvikkeiden säilytykseen ja seurantaan.

Osaamisen varmistaminen

Yksikön johtaja käy riskienhallinnan kokonaisuuden läpi työntekijän kanssa perehdytyksessä sekä muistuttaa aina tarvittaessa riskienhallinnan käytännöistä ja tarvittavista koulutuksista. Lääkehoitoon osallistuvat vain lääkeluvalliset työntekijät. Lääkelupien voimassa oloa seuraa yksikön johtaja sekä Vivaelo ostopalvelu.

Ostopalvelut ja alihankinta

Lounasruoka tilataan Feelialta. Taitolassa käy siistijä 4clean Services yrityksestä. Ostopalveluiden ja alihankkijoiden toimintaa seurataan ja arvioidaan samalla tavalla kuin palveluntuottajan omaa toimintaa. Tietojärjestelmien ylläpito on ostettu ulkopuoliselta palveluntuottajalta, jossa pystytään huomioimaan tietoturva asiat laadukkaasti. Palvelun laatua seurataan. Siivouksen tasoa tarkkaillaan päivittäin. Lounasruoan laatua tarkkaillaan aistinvaraisesti. Kaikki poikkeamat ilmoitetaan viipymättä valmistajalle ja tuotteet hävitetään asianmukaisesti.

Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Taitola hoivapalvelut oy tehnyt koko yritykselle erillisen valmius- ja jatkuvuussuunnitelman, joka päivitetty 2026. Koko yrityksen osalta tästä vastaa toimitusjohtaja Tuomo Takala. Tampereen yksikön osalta yksikön johtaja vastaa, että yksikössä noudatetaan yrityksen yleisiä käytäntöjä liittyen valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta.

4. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Toimeenpano

Yksikön johtaja vastaa omavalvontasuunnitelman ajantasaisuudesta sekä omavalvontasuunnitelman muutoksista tiedottamisesta henkilöstölle.

Omavalvontasuunnitelma laaditaan yhdessä henkilöstön kanssa, jolla varmistetaan henkilöstön tietoisuus omavalvonnasta. Lisäksi yksikön johtaja perehdyttää uuden työntekijän omavalvontaan sekä velvoittaa henkilöstöä lukemaan omavalvontasuunnitelman.

Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma pidetään julkisesti nähtävillä palveluyksikössä ja yrityksen verkkosivuilla.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään vuosittain ja aina kun palvelussa tapahtuu jokin olennainen muutos. Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuudesta vastaa yksikön johtaja.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan säännöllisesti osana yksikön arkea. Havaitut puutteet, epäkohdat ja kehittämistarpeet käsitellään viipymättä ja niihin reagoidaan korjaavin toimenpitein.

Omavalvonnan toteutumista arvioidaan vähintään neljän kuukauden välein, ja seurannasta laaditaan kirjallinen seurantaraportti. Seurantaraportin pohjalta arvioidaan toiminnan kehittämistarpeet ja tehdään tarvittavat muutokset omavalvontasuunnitelmaan.

Päivitetty omavalvontasuunnitelma julkaistaan viipymättä. Lisäksi keskeiset omavalvontaan liittyvät havainnot, puutteet ja niihin perustuvat toimenpiteet julkaistaan vähintään neljän kuukauden välein Taitola hoivapalvelut Oy:n verkkosivuilla.

Taija Leivo
Yksikön johtaja Tampere
21.10.2026