Taitola hoivapalvelut Oy:n
Taitola Äänekoski
Omavalvontasuunnitelma

Viimeksi tarkastettu 11/2026

Laatijat: Yksikön johtaja, yksikön henkilökunta

Muutoshistoria ja versionhallinta

Aiemmissa versioissa ei ollut käytössä versionumerointia. Versionhallinta on otettu käyttöön 6.11.2026 alkaen.

Versio	Päivämäärä	Muutoksen kuvaus
1.0	6.11.2026	Versionumerointi otettu käyttöön. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetty valvontakäynnin havaintojen perusteella.
	16.10.2025	Omavalvontasuunnitelma päivitetty (versionumero ei ollut käytössä).

Sisällys

1.Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot 4
Palveluntuottajan perustiedot 4
Palveluyksikön perustiedot 4
Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet 4
2.Asiakas ja potilasturvallisuus 8
Palveluiden laadulliset edellytykset 8
Vastuu palveluiden laadusta 9
Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet 10
Muistutusten käsittely 13
Henkilöstö 14
Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta 16
Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi 16
Toimitilat ja välineet 17
Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 17
Lääkehoitosuunnitelma 19
Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja 19
Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen 21
3. Omavalvonnan riskien hallinta 22
Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen 22
Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely 23
Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen 25
Ostopalvelut ja alihankinta 26
Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 26
4. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen 27
Toimeenpano 27
Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen 28

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 Äänekoski
Valvontalain 10 §:n 4 momentin mukainen vastuuhenkilö: Yksikön johtaja Tiina Vainio-Stolt (sosionomi AMK)
Osoite: Kauppakatu 11, 2. krs, 44100 Äänekoski
Yhteystiedot: Tiina Vainio-Stolt, puh. 044 901 9878, tiina.vainio-stolt@taitola.fi
Äänekoski ohjaajat puh. 044 242 5722, 044 700 4426

Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Taitola Äänekoski on Taitola hoivapalvelut oy:n toimintayksikkö, joka sijaitsee Keski-Suomen hyvinvointialueen alueella Äänekosken keskustassa. Taitola Äänekoski järjestää vammaisille henkilöille osallistavaa, suunnitelmallista ja tavoitteellista päiväaikaista toimintaa. Taitola Äänekoski 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

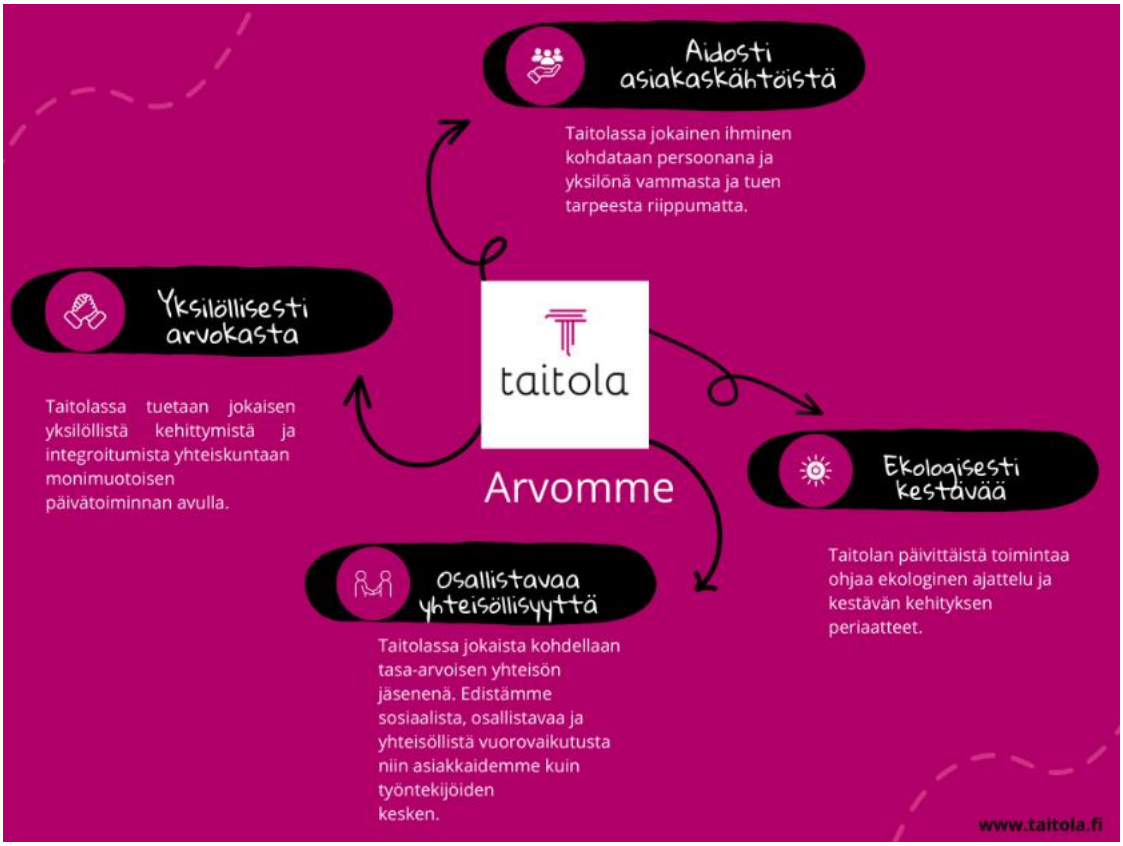
palvelutarpeen arviointiin, asiakassuunnitelmaan ja palvelupäätökseen. Palvelun tavoitteena on edistää asiakkaan osallisuutta, toimintakykyä ja arjessa selviytymistä.

Meillä Taitolassa arki ei tapahdu neljän seinän sisällä, vaan meillä pääsee oppimaan, osallistumaan ja kokemaan elämää aktiivisella tavalla. Taitolan toimintayhteisöissä harjoitellaan säännöllistä oman elämän haltuunottoa, arjen taitoja ja vapaa-ajan rytmittämistä. Kehitämme arki- ja elämäntaitoja yksilöllisesti ja tavoitteellisesti johdettujen pienryhmien sekä monipuolisen päivä- ja työtoiminnan avulla.

Toiminta tapahtuu pääasiassa yksikön toimitiloissa (Kauppakatu 11), mutta teemme myös retkiä ja vierailuja lähiympäristöön.

Taitolan päiväaikainen toiminta täydentää hyvinvointialueiden omaa palveluverkkoa. Taitola osallistuu hyvinvointialueiden kilpailutuksiin ja tarjoaa palveluitaan lisäksi myös suorahankintana akuutteihin palvelutarpeisiin. Taitolan asiakkaaksi ohjaudutaan tilaajan toimesta. Tilaajana toimii yleensä hyvinvointialue, jonka edustaja, yleensä vammaispalvelun sosiaalityöntekijä tekee palvelutarpeen arvioinnin ja ohjaavat asiakkaan tutustumaan Taitolan päiväaikaiseen toimintaan. Tutustumisen jälkeen Taitola saa maksusitoumuksen ja asiakas aloittaa sovitusti päiväaikaisen toiminnan Taitolassa.

Lupa- ja valvontaviraston lupapäätöksen mukaisesti Taitola Äänekoski voi tuottaa päiväaikaista toimintaa 25 kehitysvammaiselle ja muulle vammaiselle henkilölle.



Taitolan arvot

Äänekosken Taitolassa päiväaikainen toiminta on suunnitelmallista, tavoitteellista ja säännöllistä toimintaa, jonka tavoitteena on tukea asiakkaan osallisuutta, toimintakykyä, sosiaalista vuorovaikutusta sekä arjessa selviytymistä. Toiminta perustuu asiakkaan yksilölliseen palvelutarpeeseen, asiakassuunnitelmaan ja palvelupäätökseen.

Päiväaikainen toiminta toteutetaan pääasiassa ryhmämuotoisena pienryhmätoimintana, jossa huomioidaan jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet, vahvuudet, kiinnostuksen kohteet ja tavoitteet. Tarvittaessa toimintaa toteutetaan myös yksilöllisesti asiakkaan tilanteen edellyttämällä tavalla.

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, siivous, 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

Toiminnassa tuetaan asiakkaan omien voimavarojen käyttöä ja vahvistamista. Asiakas osallistuu toimintaan omien kykyjensä ja voimavarojensa mukaisesti ja hän saa tarvitsemansa ohjauksen, tuen ja avun päivittäisissä toiminnoissa.

Taitolassa huomioidaan asiakkaiden erilaiset tuen tarpeet. Asiakas voi tarvita sanallista ohjausta, fyysistä apua tai vahvempaa tukea toiminnanohjauksessa, kommunikoinnissa tai arjen toiminnoissa. Tarvittaessa käytetään puhetta tukevia ja korvaavia kommunikaatiomenetelmiä sekä strukturoituja ohjausmenetelmiä.

Toiminta on tavoitteellista ja sitä ohjaa asiakkaan asiakassuunnitelma, jossa määritellään palvelun tavoitteet ja keskeiset sisällöt. Tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan säännöllisesti yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen verkostonsa kanssa. Asiakassuunnitelmaa tarkistetaan säännöllisesti sekä aina asiakkaan tilanteen tai palveluntarpeen muuttuessa.

Päiväaikainen toiminta toteutuu pääsääntöisesti Taitolan tiloissa, mutta siihen sisältyy myös toimintaa yksikön ulkopuolella. Retket, asioinnit ja muu ympäristöön suuntautuva toiminta mahdollistavat asiakkaiden osallisuuden yhteiskuntaan ja tukevat arjen taitojen kehittymistä.

Toiminnan toteutuksessa huomioidaan asiakkaan itsemääräämisoikeus, turvallisuus ja yksilöllisyys. Toiminnan tulee olla asiakkaalle mielekästä ja merkityksellistä sekä tukea hänen hyvinvointiaan ja elämänlaatuaan.

2. Asiakas ja potilasturvallisuus

Palveluiden laadulliset edellytykset

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakas- ja potilaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja (Valvontalaki 10 §). Päivätoiminnan tarkoitus on tukea vammaisen henkilön sosiaalista vuorovaikutusta ja osallisuutta sekä toimintakykyä ja omia vahvuuksia. Päivätoiminnan tulee olla suunnitelmallista, tavoitteellista ja vastata asiakkaan asiakassuunnitelmaan kirjattuihin yksilöllisiin tarpeisiin (Vammaispalvelulaki 25–26 §).

Taitolan päiväaikainen toiminta noudattaa KVANKin osallisuutta ja työllistämistä edistävän toiminnan laatukriteerejä. Toimintaa arvioidaan säännöllisesti laatukriteereihin liittyvän itsearviointityökalun avulla. Lisäksi toiminnalle on asetettu hyvinvointialueiden palvelukuvauksissa ja kilpailutuksissa laatuvaatimuksia, joita Taitola palveluntuottajana sitoutuu noudattamaan. Palvelun toteutuksessa huomioidaan asiakkaan yksilölliset tarpeet, toimintakyky, toiveet ja osallisuus.

Kaikki Taitolan vakituiset työntekijät sekä pitkäaikaiset sijaiset ovat vähintään sosiaali- ja terveysalan perustutkinnon suorittaneita. Jokaisessa työvuorossa on asiakasmäärään ja asiakkaiden tuen tarpeeseen nähden riittävä määrä ohjaajia, ja työvuorossa on saatavilla sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilö. Osaava ja omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelun laadun sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa.

Jokaisen asiakkaan päiväaikainen toiminta pohjautuu hyvinvointialueen laatimaan yksilölliseen asiakassuunnitelmaan, jossa on määritelty asiakkaan tavoitteet, tuen tarve ja palvelun sisältö. Asiakassuunnitelmaa täydennetään palveluntuottajan laatimalla palvelun toteuttamissuunnitelmalla, joka sisältää itsemääräämissuunnitelman. Toiminnan toteutuksessa huomioidaan asiakkaan itsemääräämisoikeus, turvallisuus ja oikeus hyvään kohteluun.

Asiakkaiden tavoitteiden toteutumista seurataan säännöllisesti asiakastietojärjestelmä DomaCaressa. Järjestelmä tuottaa kirjausten pohjalta seurantatietoa ja kaavioita, joiden avulla tavoitteiden toteutumista voidaan arvioida suunnitelmallisesti ja havainnollisesti.

Tietoa hyödynnetään toiminnan arvioinnissa ja kehittämisessä sekä asiakaskohtaisen tuen suunnittelussa.

Vastuu palveluiden laadusta

Vastuu omavalvontasuunnitelman laadinnasta, päivittämisestä ja toteutumisen seurannasta on yksikön johtajalla. Yksikön johtaja päivittää ja käy omavalvontasuunnitelman läpi yhdessä henkilöstön kanssa vähintään kerran vuodessa sekä aina toiminnan muuttuessa tai lainsäädännön tai tilaajavaatimusten muuttuessa.

Omavalvontaa toteuttavat kaikki yksikön työntekijät osana päivittäistä työtä. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus toimia asiakas- ja potilasturvallisuutta edistävästi sekä ilmoittaa viipymättä havaitsemistaan epäkohdista, riskeistä, vaaratapahtumista tai laatupoikkeamista yksikön johtajalle. Ilmoituskäytännöt perustuvat lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) sekä Taitolan omiin ohjeistuksiin.

Valvontalain 29 §:n mukaisesti henkilöstöllä on lakisääteinen velvollisuus ilmoittaa viipymättä palveluntuottajalle tai vastuuhenkilölle asiakas- tai potilasturvallisuutta vaarantavista epäkohdista sekä niiden ilmeisistä uhista. Valvontalain 29 §:n mukaisesti palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä välittömästi tarvittaviin toimenpiteisiin epäkohdan poistamiseksi, sen vaikutusten korjaamiseksi sekä vastaavien tilanteiden ehkäisemiseksi. Tehdyt ilmoitukset käsitellään viivytyksettä, sovitut korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan ja niiden toteutumista seurataan osana omavalvontaa. Henkilöstölle tiedotetaan ilmoitusvelvollisuudesta perehdytyksessä, henkilöstöpalavereissa sekä omavalvontasuunnitelman yhteydessä (Valvontalaki 30§)

Yksikön johtaja vastaa palveluyksikön päivittäisestä johtamisesta, toiminnan laadusta ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisesta. Kaikki Taitolan tuottaman palvelun laatuun liittyvät muistutukset, palautteet ja huomautukset käsitellään viipymättä yksikön johtajan toimesta. Tarvittaessa yksikön johtaja vie laatupoikkeamat ja merkittävät havainnot eteenpäin tilaajalle, Taitolan johtoryhmälle sekä toimitusjohtajalle.

Valvontalain (10 §) mukainen palveluyksikön vastuuhenkilö johtaa palvelutoimintaa ja valvoo, että palvelut täyttävät niille säädetyt edellytykset koko palvelujen tuottamisen ajan. Vastuuhenkilö huolehtii siitä, että toiminta on suunnitelmallista, turvallista ja asiakkaiden yksilölliset tarpeet huomioivaa.

Yksikön vastuuhenkilö käyttää työajastaan vähintään 50 % yksikön johtamiseen ja hallinnollisiin tehtäviin. Tältä osin vastuuhenkilöä ei lasketa asiakastyön mitoitukseen. Näin varmistetaan riittävä johtamisen resurssi toiminnan laadun, henkilöstön ohjauksen ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaan hyvinvointialue tekee päätöksen asiakkaan palveluun sijoittamisesta sekä vastaa asiakkaan lakisääteisestä asiakassuunnitelman laadinnasta. Taitolassa palvelun sisältö ja tavoitteet kirjataan asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheisensä/laillisen edustajansa kanssa yhteistyössä laadittavaan päiväaikaisen toiminnan toteuttamissuunnitelmaan.

Asiakkaan palvelun perustana on hyvinvointialueen laatima asiakassuunnitelma, jonka laatimisesta, ajantasaisuudesta ja päivittämisestä vastaa asiakkaalle nimetty sosiaalihuoltolain 42 §:n mukainen omatyöntekijä, joka toimii hyvinvointialueen palveluohjaajana tai sosiaalityöntekijänä.

Asiakassuunnitelman pohjalta Taitola laatii asiakkaalle palvelun toteuttamissuunnitelman, joka sisältää itsemääräämissuunnitelman. Palvelun toteuttamissuunnitelman laatimisesta, ajantasaisuudesta, tavoitteiden seurannasta ja päivittämisestä vastaa asiakkaalle nimetty omaohjaaja yhdessä yksikön johtajan kanssa. Palvelun toteuttamissuunnitelmaa tarkistetaan säännöllisesti, vähintään kuuden kuukauden välein sekä aina asiakkaan tilanteen tai palveluntarpeen muuttuessa. Taitola vastaa siitä, että sen tuottama palvelu toteutuu toteuttamissuunnitelman mukaisesti sekä vastaa asiakkaan yksilöllisiä tarpeita, tavoitteita ja tuen tarvetta.

Asiakkaille tuodaan selkeästi esiin, että heillä on oikeus vaikuttaa omaan palveluunsa ja heillä on tiedonsaantioikeus omiin tietoihinsa. Asiakas itse osallistuu kaikkiin häntä koskeviin päätöksiin ja palavereihin. Asiakkaalle mahdollistetaan tarvittaessa erilaiset kommunikaation apuvälineet sekä muiden puhetta tukevien ja korvaavien kommunikaatiomenetelmien käyttö.

Kaikilla asiakkailla on yhdenvertainen mahdollisuus ja oikeus osallistua toiminnan ja sisällön suunnitteluun ja toteuttamiseen kukin oman kykynsä ja toiveensa mukaisesti. Yksikön ohjaajien tehtävänä on mahdollistaa jokaisen asiakkaan yhdenvertainen osallistuminen yhteiseen päätöksen tekoon.

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.

Jokaisen työntekijän on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus käsitellään valvontalain mukaisesti ja tarvittaessa saatetaan hyvinvointialueen tietoon.

Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoitusvelvollisuutta koskevat menettelytavat on kuvattu omavalvontasuunnitelmassa ja henkilöstö on perehdytetty niiden käyttöön.

Asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumista tuetaan palvelun toteuttamissuunnitelman avulla. Toteuttamissuunnitelmaan sisältyvässä itsemääräämissuunnitelmassa kuvataan asiakkaan yksilölliset toiveet, valinnat, päätöksenteon tuki, kommunikointitavat sekä itsemääräämisoikeuden toteutumista tukevat käytännöt.

Suunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheistensä tai muun verkostonsa kanssa. Palvelun toteuttamissuunnitelman ja siihen sisältyvän itsemääräämissuunnitelman ajantasaisuudesta vastaa asiakkaalle nimetty omaohjaaja, ja suunnitelmaa päivitetään vähintään kuuden kuukauden välein sekä aina asiakkaan tilanteen tai tuen tarpeen muuttuessa.

Äänekosken Taitolan asiakkailla ei ole tällä hetkellä päivätoimintaa koskevia rajoittamistoimenpiteitä. Jos asiakkaan tilanne vaatii, niin asiakkaan rajoittamistoimenpiteet toteutetaan kehitysvammalain 42§ mukaisesti ja niitä toteutetaan ainoastaan lain edellytykset täyttäen, asianmukaisesti koulutetun henkilöstön toimesta ja aina viimeisenä keinona asiakkaan turvallisuuden varmistamiseksi.

Taitola laatii osana omavalvontaohjelman kehittämistä erillisen IMO-käsikirjan, jossa kuvataan tarkemmin itsemääräämisoikeuden tukemisen käytännöt, mahdolliset rajoitustoimenpiteet, päätöksentekomenettely, kirjaaminen, seuranta, raportointi sekä henkilöstön osaamisvaatimukset.

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot ja neuvonta

Yksikön ilmoitustaululla on esillä Keski-Suomen sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot. Asiakkaille kerrotaan selkokielellä heidän oikeudestaan tehdä muistutus tai hakea muutosta saamaansa palveluun tai kohteluun.

Voit olla yhteydessä hyvinvointialueesi sosiaaliasiavastaavaan, mikäli olet tyytymätön saamaasi palveluun, hoitoon tai kohteluun julkisissa tai yksityisissä sosiaali- ja terveyspalveluissa. Sosiaaliasiavastaavan neuvonta on luottamuksellista, puolueetonta ja maksutonta. Hän ei tee päätöksiä, myönnä palveluja tai järjestä hoitoon pääsyä. Toiminta perustuu lakiin sosiaaliasiavastaavista (739/2023).

Sosiaaliasiavastaava

Sosiaaliasiavastaavana ja toiminnan vastuuhenkilönä toimii
Eija Hiekka
puh: 044 265 1080 (ma-to 9.00–11.00) muulloin voi jättää vastaajaan yhteydenottopyynnön.

Suojaamaton sähköposti yhteydenottopyyntöjä varten:
sosiaaliasiavastaava@hyvaks.fi .
Tietoturvallinen sähköposti asiointiin: turvaposti.hyvaks.fi - Sosiaaliasiavastaava.

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

- neuvoo asiakkaita asiakaslain soveltamiseen liittyvissä kysymyksissä
- neuvoo ja tarvittaessa avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä •
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- seuraa asiakkaan oikeuksien ja aseman kehitystä hyvinvointialueella-
- Sosiaaliasiavastaava on puolueeton neuvoja, hän ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Sosiaaliasiavastaavan tehtäviin kuuluvat julkiset ja yksityiset sosiaalihuollon palvelut. Sosiaalivastaavan palvelu on maksutonta.

Muistutusten käsittely

Sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Jos asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi kykene itse tekemään muistutusta tai jos hän on kuollut, muistutuksen voi tehdä hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheisensä.

Toimintayksikön on tiedotettava asiakkailleen muistutusoikeudesta riittävällä tavalla sekä järjestettävä muistutuksen tekeminen asiakkaalle mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus tulee tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti. Muistutus voidaan tehdä myös suullisesti erityisestä syystä.

Keski-Suomen hyvinvointialueen asiakkaiden muistutukset:
Keski-Suomen hyvinvointialueen kirjaamo
Viitaniementie 1 A, 40720 Jyväskylä

Sähköposti: kirjaamo@hyvaks.fi (turvallisten viestien lähettämisessä käytetään hyvinvointialueen turvapostipalvelua)

Toimintayksikön tai johtavan viranhaltijan on kirjattava muistutus ja käsiteltävä se asianmukaisesti ja annettava siihen kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä. Vastaus on perusteltava.

Muistutukseen annettuun vastaukseen ei saa hakea muutosta valittamalla. Muistutuksen tekeminen ei rajoita asiakkaan oikeutta hakea muutosta siten kuin siitä erikseen säädetään. Muistutuksen tekeminen ei myöskään vaikuta asiakkaan oikeuteen kannella asiastaan sosiaalihuoltoa valvoville viranomaisille. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 23§)

Muistutukset käsitellään kohtuullisessa ajassa. Pyrimme vastaamaan muistutukseen kirjallisesti kahden viikon kuluessa muistutuksen tekemisestä. Muistutukset käsittelee yksikön johtaja tarvittaessa yhdessä toimitusjohtajan kanssa. Muistutuksessa esiin tulleet asiat käsitellään tarvittaessa Taitolan johtoryhmässä, jonka jälkeen asia käsitellään yksikössä, jota muistutus koskee.

Yksikön johtaja yhdessä henkilöstön kanssa luo suunnitelman, miten muistutuksessa esiin tullut puute tai epäkohta korjataan. Yhdessä sovitaan vastuuhenkilö, joka vastaa korjaustoimenpiteestä. Sovitaan myös yhdessä seurantajakso, milloin toimenpiteiden vaikuttavuutta arvioidaan.

Muistutuksen vastaanottaja: Yksikön johtaja Tiina Vainio-Stolt, tiina.vainio-stolt@taitola.fi. Salatun sähköpostin saa laittamalla yksikön johtajalle sähköpostia, jolloin hän vastaa siihen salatulla sähköpostilla.

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

Henkilöstö

Äänekosken Taitolassa työskentelee vakituisia työntekijöitä kolme, joista yksi on yksikön johtaja. Kaikki ohjaajat ovat lähihoitajia. Vakituiset ohjaajat

ovat kaikki lääkeluvallisia. Henkilöstömäärä mitoitetaan asiakasmäärän ja asiakkaiden yksilöllisen tuen tarpeen mukaisesti. Henkilöstötarvetta arvioidaan jatkuvasti suhteessa asiakkaiden määrään, toimintakykyyn, tuen tarpeeseen ja turvallisuusvaatimuksiin.

Vakituisella henkilöstöllä 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 tehtävään soveltuva korkeakoulututkinto, sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain (817/2015) mukainen ammattioikeus sekä tehtävän edellyttämä johtamisosaaminen ja työkokemus. Hän toimii henkilöstön lähiesihenkilönä ja vastaa osaamisen varmistamisesta, toiminnan laadusta sekä omavalvonnan toteutumisesta.

Yksikön johtaja vastaa yksikön henkilöstön rekrytoinneista. Rekrytoinnissa määritellään tehtävän kelpoisuusvaatimukset ja edellytettävä osaaminen. Tehtävään valitaan henkilö, jolla on soveltuva koulutus, riittävä ammattitaito, tehtävän edellyttämä kokemus sekä riittävä suomen kielen taito. Tutkinto- ja työtodistukset tarkistetaan rekrytoinnin aikana.

Kaikki Taitolaan työskentelemään tulevat perehdytetään työtehtäviin sekä Taitolan toimintatapoihin. Perehdytys koskee paitsi toistaiseksi voimassa olevaan työsuhteeseen tulevia työntekijöitä myös sijaisuuksia tekeviä. Esihenkilöllä on kokonaisvastuu työntekijän perehdyttämisestä, mutta työhön perehdytykseen osallistuvat myös muut siihen nimetyt työntekijät yksikössä.

Täydennyskoulutustarpeita kartoitetaan herkällä korvalla. Vuosittaisissa kehityskeskusteluissa on esimiehellä tilaisuus selvittää työntekijän omia toiveita täydennyskoulutuksen suhteen.

Uusien työntekijöiden rikostausta selvitetään rikosrekisterilain 6 §:n 2 momentin mukaisella rikosrekisteriotteella.

Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Henkilöstö on moniammatillista ja osaavaa. Tällä hetkellä vakituisilla ohjaajilla on kaikilla sote-alan koulutus. Henkilöstön tulee olla riittävä asiakastarpeen mukaan. Poissaoloihin pyritään ottamaan tarpeen mukaan sijainen. Yhteistyötä Jyväskylän yksikön kanssa kehitetään koko ajan toimivan sijaisjärjestelmän aikaansaamiseksi.

Henkilöstömitoituksessa otetaan huomioon asiakkaiden yksilölliset tarpeet. Mitoituksen täyttymisestä ja arvioinnista vastaa yksikön johtaja. Jos henkilöstöä ei ole tarpeeksi paikalla toiminta suunnitellaan ja järjestetään niin, että se on sekä asiakkaille, että henkilökunnalle turvallista. Taitolassa on käytössä oma ohjeistus poikkeaviin henkilöstötilanteisiin.

Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Vastuu asiakkaiden palveluiden järjestämisestä ja koordinoinnista on hyvinvointialueilla. Taitola toimii päiväaikaisentoiminnan palveluntuottajana. Aktiivinen yhteydenpito hyvinvointialueen toimijoihin (sosiaalityöntekijät ja ohjaajat) sähköpostitse, puhelimitse ja henkilökohtaisissa tapaamisissa. Taitolan henkilökunta osallistuu asiakkaan niin halutessa asiakkaan palvelujen järjestämistä koskeviin palavereihin. Päävastuu yhteydenpidossa yksikön johtajalla.

Yhteistyötä tehdään lisäksi omaisten sekä asumisyksiköiden kanssa.

Yhteistyössä eri toimijoiden kanssa mietitään keinoja asiakkaan tilanteisiin. Yhteistyötä eri toimijoiden kanssa tehdään asiakkaan suostumuksella ja asiakkaan kokonaisvaltaista parasta ajatellen.

Yhteistyön tavoitteena on varmistaa asiakkaan palveluiden jatkuvuus, turvallisuus ja asiakkaan kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin toteutuminen. Tiedonkulku eri toimijoiden välillä pyritään pitämään ajantasaisena ja tarkoituksenmukaisena asiakkaan luvalla ja tietosuojaa noudattaen.

Taitola sitoutuu toimimaan yhteistyössä avoimesti, asiakaslähtöisesti ja asiakkaan etua edistäen.

Toimitilat ja välineet

Taitolan toimitilat sijaitsevat Äänekosken keskustassa, osoitteessa Kauppakatu 11. Kyseessä on kauppakeskus ja tilat sijaitsevat 2. kerroksessa. Toiseen kerrokseen pääsee portaita tai liukuportaita käyttäen sekä hissillä. Myös tavarahissi on tarvittaessa käytössä. Taitolan tilat muodostuvat kahdesta liiketilasta, jotka ovat yhteydessä toisiinsa. Tilaa on jaettu osiin sermein ja kaapistoin. Tilassa on kaksi WC:tä, joista toinen henkilökunnan käytössä. Ostoskeskuksen käytävällä on myös WC- tiloja käytössä. Lisäksi käytössä on erillinen toimistotila, jossa henkilökunnalla on mahdollisuus pitää taukoja. Tilaa voi käyttää myös palavereihin ja pienryhmätyöskentelyyn asiakkaiden kanssa.

Tilat on hyväksytty hyvinvointialueen toimesta päiväaikaisen toiminnan käyttöön. Pelastusviranomainen on tarkistanut tilat ja ne täyttävät käyttötarkoitukseen liittyvät turvallisuusvaatimukset.

Kiinteistön huollosta vastaa kiinteistöhuolto Avera. Huoltopyynnöt tehdään pääsääntöisesti yksikön johtajan kautta. Akuuteissa tilanteissa myös ohjaajat voivat olla suoraan yhteydessä huoltoyhtiöön, jotta mahdolliset viat ja puutteet saadaan korjattua viivytyksettä.

Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Lääkinnälliset laitteet
Äänekosken Taitolassa ei ole palveluntuottajan omistamia lääkinnällisistä laitteista annetun lain (719/2021) mukaisia laitteita. Asiakkailla voi kuitenkin olla päivätoiminnan aikana käytössään henkilökohtaisia

lääkinnällisiä laitteita ja apuvälineitä. Tällaisia voivat olla esimerkiksi pyörätuolit, sähköpyörätuolit, rollaattorit, kävelytelineet, kyynärsauvat ja siirtymisen apuvälineet, yksilölliset istuin- ja tukiratkaisut, kommunikaation apuvälineet, kuulolaitteet, kommunikaattorit ja muut puhetta tukevat laitteet, diabeteksen hoitoon liittyvät laitteet, kuten verensokerimittarit ja kudossokerisensorit, sekä epilepsian, hengityksen tai muun terveydentilan seurannassa käytettävät henkilökohtaiset lääkinnälliset laitteet.

Yksikössä käytetään ainoastaan asiakkaalle määrättyjä, käyttötarkoitukseensa soveltuvia ja CE-merkittyjä lääkinnällisiä laitteita ja apuvälineitä. Henkilöstö perehdytetään asiakkaiden käyttämien apuvälineiden turvalliseen käyttöön, ja niiden kuntoa sekä käyttöturvallisuutta seurataan päivittäisessä toiminnassa.

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

Asiakastietojärjestelmä
Taitolassa käytetään palveluntuottajan kilpailuttamaa DomaCare-asiakastietojärjestelmää. DomaCare täyttää asiakastietolainsäädännön mukaiset vaatimukset ja järjestelmä on rekisteröity Valviran tietojärjestelmärekisteriin. Asiakastietojen kirjaaminen, käsittely ja säilyttäminen toteutetaan voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti.

Tietosuoja ja tietoturva
Taitola hoivapalvelut oy:ssä on päivitetty tietoturvasuunnitelma keväällä 2026. Tietoturvasuunnitelma sisältää keskeiset tietoturvaan liittyvät periaatteet ja käytännöt, kuten riskien arvioinnin, jatkuvuuden hallinnan sekä palautumissuunnitelman. Yksikön johtaja vastaa siitä, että tietoturvasuunnitelmaa noudatetaan yksikössä ja että henkilöstö on perehdytetty sen sisältöön.

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus toimia tietoturvaohjeiden mukaisesti ja huolehtia asiakastietojen turvallisesta käsittelystä.

Yrityksessä on laadittu tietosuojaseloste, ja henkilötietojen käsittely perustuu tietosuojalainsäädäntöön. Asiakkaista kerätään ja käsitellään vain palvelun toteuttamisen kannalta välttämättömät tiedot. Asiakastiedot säilytetään suojatuissa järjestelmissä, pääasiallisesti DomaCaressa. Lisäksi asiakaslaskutukseen liittyviä tietoja käsitellään erillisessä laskutusjärjestelmässä.

Tietoturvaan liittyvät laitteet ja ohjelmistot hankitaan ulkopuoliselta asiantuntijatoimijalta. Tietoturvaa kehitetään jatkuvasti ja sen toteutumista seurataan osana omavalvontaa.

Tietojärjestelmissä havaittavat olennaiset poikkeamat, häiriöt tai asiakasturvallisuutta vaarantavat tilanteet ilmoitetaan viipymättä järjestelmän palveluntarjoajalle. Tarvittaessa tilanteesta ilmoitetaan myös valvovalle viranomaiselle ja toimitaan annettujen ohjeiden mukaisesti.

Lääkehoitosuunnitelma

Taitolaan on laadittu oma lääkehoitosuunnitelma, johon Taitolassa toteutettava lääkehoito perustuu. Lääkehoitosuunnitelmaan on kuvattu turvallisen lääkehoidon periaatteet ja ohjeistukset eri tilanteisiin. Lääkärin allekirjoittama lääkehoitosuunnitelma on kaikkien työntekijöiden saatavilla Taitolan ohjaajien toimistossa olevassa kansiossa.

Lääkehoitosuunnitelmassa on kuvattu turvallisen lääkehoidon periaatteet, vastuut, osaamisvaatimukset sekä toimintaohjeet erilaisissa tilanteissa.

Lääkehoitosuunnitelma on lääkärin hyväksymä, ja se on kaikkien työntekijöiden saatavilla yksikön ohjaajien toimistossa olevassa kansiossa. Henkilöstö perehdytetään lääkehoitosuunnitelmaan osana perehdytystä, ja työntekijät sitoutuvat noudattamaan suunnitelmaa lääkehoitoa toteuttaessaan.

Lääkehoitoa toteuttavat ainoastaan työntekijät, joilla on tehtävän edellyttämä koulutus, osaaminen ja voimassa olevat lääkeluvat. Lääkehoidon osaamista ylläpidetään ja varmistetaan säännöllisesti.

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Asiakastietolain 7 §:n mukaisesti palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaa yksikön johtaja. Yksikön johtaja vastaa siitä, että asiakastietojen käsittelystä on laadittu kirjalliset ohjeet, että henkilöstö on perehdytetty niihin sekä että henkilöstöllä on riittävä osaaminen ja asiantuntemus asiakastietojen käsittelyyn.

Asiakastietoja saavat käsitellä vain sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt tai muut tehtäviensä perusteella siihen oikeutetut henkilöt, joiden työtehtäviin asiakastietojen käsittely kuuluu. Tietojen käyttö perustuu käyttöoikeuksiin, jotka myönnetään työtehtävien mukaisesti.

Taitolassa asiakasasiat kirjataan DomaCare -asiakastietojärjestelmään. Järjestelmä vaatii tunnistautumisen. Toimistotiloissa työskentelevät Taitolan työntekijät, eikä sinne lasketa asiakkaita. Jokaisella Taitolassa työskentelevällä työntekijällä on velvollisuus huolehtia omasta puolestaan työskentelytilojen asianmukaisesta lukitsemisesta sekä työaseman laitteiden lukitsemisesta sekä suojaamisesta.

Yksikön johtaja antaa tunnukset Doma Care- asiakastietojärjestelmään sekä huolehtii siitä, että henkilöstöllä on tehtävien mukaiset riittävät käyttöoikeudet ja osaaminen.

Asiakkaalla tai hänen edunvalvojallaan on oikeus pyytää nähtäväksi asiakkaasta tallennettuja tietoja sekä pyytää virheellisen tiedon oikaisua tai poistoa. Asiakastietojärjestelmään tallennettuja tietoja ei luovuteta ulkopuoliselle toimijalle ilman asiakkaan tai hänen edunvalvojansa lupaa.

Asiakastietojen käsittelyssä noudatetaan tietosuojalainsäädäntöä sekä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelyä koskevaa lainsäädäntöä. Toiminnassa noudatetaan Taitola Hoivapalvelut Oy:n yhteisiä ohjeita tietosuojaan, tietoturvaan, asiakastietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyen.

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.

Organisaation tietosuojavastaavana toimii Taija Leivo. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa välittömästi havaitsemastaan tai epäilemästään tietoturva- tai tietosuojapoikkeamasta yksikön johtajalle. Yksikön johtaja arvioi tilanteen yhdessä tietosuojavastaavan kanssa sekä huolehtii tarvittavista jatkotoimenpiteistä. Tietosuojavastaava arvioi poikkeaman vakavuuden, dokumentoinnin tarpeen sekä mahdolliset viranomaisilmoitukset.

Mikäli henkilötietojen tietoturvaloukkaus aiheuttaa riskin rekisteröidyn oikeuksille tai vapauksille, tietosuojavastaava huolehtii ilmoituksen tekemisestä Tietosuojavaltuutetun toimistolle tietosuoja-asetuksen mukaisesti. Jos loukkauksesta aiheutuu korkea riski asiakkaan oikeuksille tai vapauksille, asiakkaalle tai hänen lailliselle edustajalleen ilmoitetaan asiasta ilman aiheetonta viivytystä. Lisäksi mahdollisissa tietoturvaloukkauksissa toimitaan viranomaisten voimassa olevien ohjeiden mukaisesti.

Taitolalla on laaditut tietosuojaselosteet omiin rekistereihinsä. Lisäksi palvelun järjestämisestä vastaavien hyvinvointialueiden rekisteriselosteet pidetään asiakkaiden nähtävillä yksikössä. Yksikön johtaja vastaa siitä, että rekisteriselosteet ovat saatavilla, ajan tasalla ja henkilöstön sekä asiakkaiden helposti löydettävissä. Henkilöstön tietosuoja- ja tietoturvaosaamista ylläpidetään perehdytyksen, ohjeistusten sekä täydennyskoulutusten avulla.

Taitola hoivapalvelut Oy:n tietosuojavastaava on Taija Leivo
p. 044 493 8493
taija.leivo@taitola.fi

Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Asiakkailta kerätään palautetta päivittäin/viikoittain toimintojen yhteydessä sekä kirjallisesti vuosittain tehtävällä kyselyllä.

Asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä sekä toiminnan suuntaamisessa mahdollisimman asiakaslähtöiseksi. Asiakkaiden toiveita kuunnellaan ja asiakkaat pääsevät myös arjessa

vaikuttamaan siihen minkälaista toimintaa Taitolan päiväaikaisessa toiminnassa toteutetaan.

Läheisiltä ja omaisilta ei ole kerätty erillistä kirjallista palautetta, vaan palaute toiminnasta on pyritty kysymään silloin kun omaisten kanssa on oltu yhteydessä. Jatkossa myös omaisille on suunnitteilla oma palautekysely, joka voitaisiin mahdollisuuksien mukaan toteuttaa sähköisesti.

Taitolan henkilöstön työhyvinvointia kartoitetaan säännöllisesti kirjallisella työhyvinvointikyselyllä. Lisäksi toiminnan kehittämistä, työskentelyä ja käytäntöjä arvioidaan jatkuvasti viikoittaisissa tiimipalavereissa, joissa henkilöstö tuo esiin havaintojaan, kehittämisehdotuksiaan ja palautetta toiminnasta.

Kerätty palaute käsitellään yksikössä ja sitä hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Tarvittaessa palautteen perusteella suunnitellaan ja toteutetaan korjaavia toimenpiteitä sekä seurataan niiden vaikuttavuutta osana omavalvontaa.

3. Omavalvonnan riskien hallinta

Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

Yksikössä on tehty riskien arviointi STM:n työkirjan mukaisesti. Jossa on kartoitettu yksikön toiminnassa esiintyviä riskejä ja vaaratekijöitä. Riskienarvioinnissa esiin nousivat jatkuva häly sekä ajoittaiset äkilliset kovat äänet. Näiden vähentämiseksi yksikössä on tehty jo toimenpiteitä, vähentämällä ison tilan kaikumista ja jakamalla isoa toimintaryhmää pienempiin, jolloin yksi ryhmä voi olla esimerkiksi ulkona, jolloin sisällä häly pysyy pienempänä.

Riskejä arvioidaan arjessa ja säännöllisesti riskien arviointi tehdään riskienarviointilomaketta hyödyntäen. Riskienarviointilomakkeiden huomiot käydään yhdessä henkilöstön kanssa läpi. Myös asiakkaiden kanssa käydään läpi riskienhallinnan osalta sellaiset kohdat mitkä vaikuttavat heidänkin toimintaansa.

Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Toimintayksikön toiminta suunnitellaan turvalliseksi ja huomioiden tiedossa olevat riskitekijät. Ennakoiva ja jatkuvaan parantamiseen perustuva työote ehkäisee tehokkaasti riskien toteutumista. Riskienarviointi on päivittäistä ja tunnistetut asiat käsitellään yhdessä. Systemaattista seurantaa vaativille toimenpiteille määritellään vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yhdessä sovitut toimenpiteet toteutetaan ja niiden toteutumista seurataan.

Erilaisiin riskeihin ja epäkohtiin liittyvät korjaustoimenpiteet vaihtelevat sen mukaisesti, miten isosta tai vakavasta riskistä ja epäkohdasta on kysymys. Tärkeintä on pyrkiä tunnistamaan riskien ja epäkohtien juurisyitä ja muuttaa toimintaa siten, että jatkossa kyseisiä riskejä tai epäkohtia ei enää tapahtuisi. Korjaavat toimenpiteet voivat olla esimerkiksi henkilöstön kouluttamista, työtiloihin liittyvien asioiden muuttaminen tai yhteistyön lisääminen turvallisuudesta vastaavien viranomaisten kanssa. Henkilökunnalle järjestetään palo-, pelastus- ja sammutusharjoituksia sekä pidetään yllä EA-valmiutta. Lisäksi työterveyshuollon tarkastukset sekä turvallisuuskävelyt toteutetaan säännöllisesti.

Taitolalla on käytössä sähköinen poikkeamailmoituslomake. Lomakkeelle kirjataan niin tapahtuneet vaaratilanteet kuin läheltä piti- tilanteet. Kaikki poikkeamailmoitukset käsitellään yksikön palavereissa ja tarvittaessa konsultoidaan esimerkiksi työterveyshuoltoa tai muuta asiantuntijatahoa. Asiakkaalle tapahtuneet vaaratilanteet kirjataan niin, ettei asiakasta voi tunnistaa. Asiakastietojärjestelmään kirjataan asiakkaan kohdalle myös vaaratilanne ja kuvaus tilanteesta. Poikkeavat tapahtumat käsitellään

henkilöstön kesken henkilöstöpalaverissa viikoittain ja pohditaan, kuinka tilanteita voitaisiin jatkossa ennaltaehkäistä.

Yksikössä noudatetaan yleisiä hygieniakäytäntöjä ja kaikki toiminta pyritään tekemään yleisiä hyviä aseptisia käytäntöjä noudattaen. Ohjaajat ohjaavat myös asiakkaita noudattamaan hygieniakäytäntöjä. Infektioita pyritään estämään hyvällä käsihygienialla. Yksikössä noudatetaan hyvinvointialueen antamia ohjeita erilaisten infektioiden ehkäisemistä varten.

Yksikössä on tehty erilliset siivoussuunnitelma sekä keittiön omavalvontasuunnitelma, joissa käsitellään tarkemmin ohjeistukset siivoukseen sekä elintarvikkeiden säilytykseen ja seurantaan.

Uhka- ja väkivaltatilanteisiin liittyvää koulutusta ja perehdytystä toteutetaan säännöllisesti. Avekki koulutus henkilöstölle toteutetaan 28.9.2026 ja 3.10.2026.

Palveluntuottajalla ja sen henkilöstöllä on Valvontalain 29§ mukainen ilmoitusvelvollisuus ja -oikeus. *”Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.*
Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.
Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Palveluntuottajan tai vastuuhenkilön menettelyä on pidettävä kiellettynä vastatoimena, jos henkilön työ- tai virkasuhteen ehtoja heikennetään, palvelussuhde päätetään, hänet

lomautetaan, häntä muutoin kohdellaan epäedullisesti tai häneen kohdistetaan muita kielteisiä seurauksia sen vuoksi, että hän on tehnyt 2–4 momentissa tarkoitetun ilmoituksen tai osallistunut ilmoittamansa asian selvittämiseen. Kiellettyä on myös estää tai yrittää estää henkilöä tekemästä 2–4 momentin mukaista ilmoitusta."

Henkilöstöä muistutetaan säännöllisesti heidän ilmoitusvelvollisuudestaan. Lisäksi ilmoitusvelvollisuus on kirjattuna tähän omavalvontasuunnitelmaan. Valvovan viranomaisen selvityspyyntöihin, ohjauksiin ja päätöksiin vastataan mahdollisimman nopeasti. Epäkohdat korjataan ja niiden esiintyminen jatkossa pyritään ehkäisemään muuttamalla toimintaa.

Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

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

Suurimmat esiinnousseet riskit ovat mm. väkivallan uhka (niin ohjaajia kuin toisia asiakkaita kohtaan, asiakkaan katoaminen, lääkehoitoon liittyvät poikkeamat (esim. väärin annosteltu insuliini, tarvittavien lääkkeiden puuttuminen), henkilöstövajaus, melu sekä kiinteistöön liittyvät ongelmat (esim. toimimattomat hissit, liukkaat portaat, huono valaistus käytävillä).

Riskienhallinnassa esiinnousseet asiat käsitellään yksikössä henkilöstöpalaverissa ja tarvittaessa viedään käsiteltäväksi Taitola Hoivapalvelut Oy:n johtoryhmälle. Yksikön johtaja raportoi johtoryhmälle myös yksikössä tapahtuneet haitta- ja vaaratapahtumat kootusti sovituin väliajoin.

Henkilöstön osaaminen varmistetaan säännöllisellä kouluttautumisella. Jokaisella työntekijällä on riittävä ensiapuvalmius. Poistumisharjoituksia asiakkaiden kanssa jatketaan säännöllisesti.

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

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.

Ostopalvelut ja alihankinta

Ruuan toimittaa ulkopuolinen palveluntuottaja, Ravintola Koskenhelmi. Ravintola sijaitsee Taitolan toimitilojen kanssa samassa kerroksessa. Tilauksissa huomioitu erityisruokavaliot. Ruuan saapuessa Taitolaan tehdään vastaanottotarkastus, jonka yhteydessä tarkistetaan laatu aistivaraisesti. Ruokien lämpötiloja seurataan mittaamalla niitä säännöllisesti.

Taitolan siivouksesta vastaa 4cleanservices. He käyvät siivoamassa Taitolan tilat viisi kertaa viikossa siivoussuunnitelman mukaisesti. Siivoussuunnitelma löytyy kohdekansiosta, joka löytyy siivouskaapista.

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

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

Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Taitola Hoivapalvelut Oy on tehnyt koko yritykselle erillisen valmius- ja jatkuvuussuunnitelman, joka on päivitetty 11/2026. Koko yrityksen osalta

tästä vastaa toimitusjohtaja Tuomo Takala. Äänekosken Taitolan yksikön johtaja vastaa, että yksikössä noudatetaan yrityksen yleisiä käytäntöjä liittyen valmius- ja jatkuvuudenhallintaan.

Valmius- ja jatkuvuudenhallinta kattaa muun muassa:

- toiminnan turvaamisen poikkeus- ja häiriötilanteissa
- henkilöstön toimintaohjeet erilaisissa tilanteissa
- viestinnän ja tiedonkulun järjestämisen
- asiakkaiden turvallisuuden varmistamisen kaikissa tilanteissa

Suunnitelman mukaisia toimintatapoja harjoitellaan osana yksikön arkea, esimerkiksi poistumisharjoitusten avulla. Tavoitteena on varmistaa, että toiminta pystytään ylläpitämään mahdollisimman turvallisesti ja keskeytyksettä kaikissa tilanteissa.

4. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelma käydään henkilöstön kanssa läpi henkilöstöpalaverissa. Omavalvontasuunnitelma on henkilöstön luettavissa julkaisun jälkeen sähköisesti sisäisestä järjestelmästä, nettisivuilta sekä paperiversiona toimiston ilmoitustaululta.

Omavalvontasuunnitelman päivittämisestä ja mahdollisista muutoksista tiedotetaan henkilöstöä välittömästi. Jokaisen työntekijän velvollisuutena on olla tietoinen omavalvonnasta sekä noudattaa omavalvontasuunnitelmaan kirjattuja asioita. Omavalvonta on koko henkilöstön yhteinen asia.

Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma pidetään julkisesti nähtävillä verkkosivuilla ja paperiversiona yksikössä.

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään vähintään vuosittain sekä aina kun palveluissa tapahtuu jokin olennainen muutos. Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuudesta vastaa yksikön johtaja.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan säännöllisesti arjessa. Havaitut puutteet korjataan viipymättä.

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen väli on enintään neljä kuukautta ja seurannasta kirjataan seurantaraportti. Seurantaraportin pohjalta tarvittavat muutokset tehdään omavalvontasuunnitelmaan. Päivitetty omavalvontasuunnitelma julkaistaan viipymättä julkisuutta edistävällä tavalla. Keskeiset omavalvontasuunnitelmaan liittyvät havainnot/puuteet ja niihin perustuvat toimenpiteet tullaan julkaisemaan vähintään neljän kuukauden välein www.taitola.fi -sivustolla.

6.11.2026
Tiina Vainio-Stolt
Yksikön johtaja
Taitola Äänekoski
Taitola hoivapalvelut Oy