Taitola hoivapalvelut Oy:n
Taitola Itäkeskus
Omavalvontasuunnitelma

Viimeksi tarkastettu 3.11.2026

Laatijat: Yksikön johtaja, yksikön henkilökunta

Sisällys

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot 3
Palveluntuottajan perustiedot 3
Palveluyksikön perustiedot 3
Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet 3
2. Asiakas ja potilasturvallisuus 4
Palveluiden laadulliset edellytykset 4
Vastuu palveluiden laadusta 5
Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet 6
Muistutusten käsittely 12
Henkilöstö 14
Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta 15
Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi 15
Toimitilat ja välineet 16
Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 17
Lääkehoitosuunnitelma 19
Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja 20
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 24
Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen 28
Ostopalvelut ja alihankinta 29
Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 30
4. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen 31
Toimeenpano 31
Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen 32

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

Palveluntuottajan perustiedot

Palveluntuottajan nimi: Taitola hoivapalvelut oy

Y-tunnus: 3011092–1

Yhteystiedot: Toimitusjohtaja Tuomo Takala Puh. 040 542 1909, tuomo.takala@taitola.fi

Palveluntuottajan osoite: Matarankatu 2, 40100 Jyväskylä

Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi: Taitola Itäkeskus

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

Osoite: Gotlanninkatu 11, PL 23

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

Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

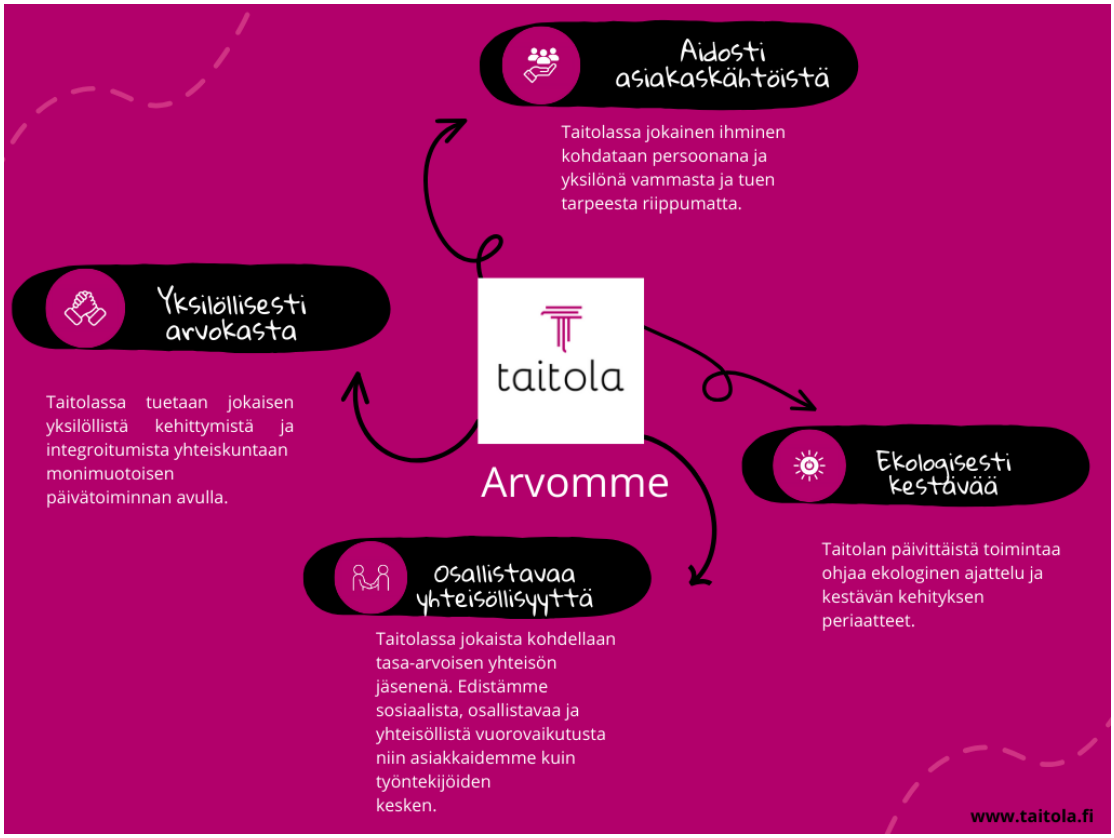
Taitola Itäkeskus on Taitola hoivapalvelut oy (myöh. Taitola) toimintayksikkö, joka sijaitsee Helsingin Itäkeskuksessa.

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

Taitola Itäkeskus toimii hyvinvointialueiden palveluntuottajana. Taitola on osallistunut hyvinvointialueiden järjestämiin kilpailutuksiin vammaispalveluiden päiväaikaisen toiminnan sosiaalipalvelussa ja toimii puitesopimuksellisena palveluntuottajana eri hyvinvointialueille. Hyvinvointialueet voivat myös ostaa Taitolan palveluita suoraostoina.

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

Taitolan arvot kuvattuna seuraavassa kuvassa.



2. Asiakas ja potilasturvallisuus

Palveluiden laadulliset edellytykset

"Sosiaalihuollon palvelun on oltava laadukasta, asiakaskeskeistä, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua (Valvontalaki 10§). Päivätoiminnan tarkoitus on tukea vammaisen henkilön sosiaalista vuorovaikutusta ja osallisuutta sekä toimintakykyä ja omia vahvuuksia. Päivätoiminnan on vastattava vammaisen henkilön asiakassuunnitelmaan kirjattuihin yksilöllisiin tarpeisiin. (Vammaispalvelulaki 25–26§)."

Taitolan päiväaikainen toiminta noudattaa KVANKIN osallisuutta ja työllistämistä edistävän toiminnan laatukriteerejä. Toimintaa arvioidaan

säännöllisesti laatukriteereihin liittyvän itsearviointityökalun avulla. Lisäksi toiminnalle on asetettu hyvinvointialueiden kilpailutuksissa erilaisia laatuvaatimuksia, joita Taitola palveluntuottajana noudattaa.

Kaikki Taitolan vakituiset työntekijät sekä pitkäaikaiset sijaiset ovat vähintään sosiaali- ja terveysalan perustutkinnon suorittaneita. Jokaisessa työvuorossa on asiakasmitoitukseen nähden riittävä määrä ohjaajia.

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

Yksikön asiakasturvallisuus koostuu osaavasta henkilöstöstä ja asiakkaan palvelutarvetta vastaavista turvallisista toimitiloista. Yksikön ohjaajien tehtävä on päivittäin varmistaa asiakasturvallisuuden toteutuminen.

Vastuu palveluiden laadusta

Vastuu omavalvontasuunnitelman päivityksestä ja laadinnasta on yksikön johtajalla. Yksikön johtaja yhdessä yksikön henkilöstön kanssa päivittää/ tarkistaa omavalvontasuunnitelman vähintään kerran vuodessa tai jos toimintaan tulee oleellisia muutoksia.

Omavalvontaa yksikössä toteuttavat kaikki yksikön henkilöstön jäsenet. Jokaisella työntekijällä on vastuu ilmoittaa huomaamastaan epäkohdasta viipymättä yksikön johtajalle.

Yksikön johtaja vastaa yksikön päivittäisestä johtamisesta ja kaikki yksikön laatuun liittyvät muistutukset ja huomautukset toimitetaan yksikön johtajalle viipymättä. Yksikön johtaja vie laatupoikkeamat eteenpäin tarvittaville tahoille: tilaaja, Taitolan johtoryhmä sekä toimitusjohtaja.

Valvontalain 10§:n 4 momentin mukainen palveluyksikön vastuuhenkilö johtaa palvelutoimintaa ja valvoo, että palvelut täyttävät niille säädetyt edellytyksen koko palvelujen tuottamisen ajan. Yksikön vastuuhenkilö käyttää työajastaan vähintään 50 % yksikön johtamiseen ja hallinnollisiin töihin, jolloin vastuuhenkilöä ei lasketa asiakastyön mitoitukseen.

Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Päätöksen asiakkaan palvelusta tekee asiakkaan oman hyvinvointialueen Vammaispalvelut. Taitola toimii hyvinvointialueen palveluntuottajana, ja toteuttaa päiväaikaisen toiminnan sosiaalipalvelua. Palvelutarpeen arviosta vastaa hyvinvointialue, joka ohjaa arvion perusteella asiakkaita palveluntuottajille. Palvelun ensimmäisen kolmen kuukauden aikana Taitola laatii vammaisten palvelun toteuttamisen suunnitelman ja se päivitetään 6 kk välein. Palvelutarpeen muutoksissa otetaan yhteyttä asiakkaan omatyöntekijään.

Asiakkaan lakisääteisestä asiakassuunnitelmasta vastaa asiakkaan hyvinvointialue. Taitola vastaa siitä, että sen tuottama palvelu vastaa asiakkaan palveluntarvetta ja tavoitteita. Tavoitteet kirjataan asiakkaan vammaisten palveluiden toteuttamissuunnitelmaan. Henkilökunta arvioi asiakkaan tavoitteiden toteutumista säännöllisesti ja havainnot kirjataan asiakaskertomusmerkintöihin. Jokaiselle asiakkaalle on nimetty Taitolasta omaohjaaja, joka vastaa siitä, että vammaisten palveluiden toteuttamissuunnitelma ja sen tavoitteet ovat ajan tasalla ja vastaavat asiakkaan sen hetkistä tarvetta. Vastuu suunnitelman laadinnasta ja päivittämisestä on asiakkaan nimetyllä omaohjaajalla.

Asiakkaiden itsemääräämisoikeutta vahvistetaan ja tuetaan aktiivisesti. Käyttämällä asiakaskohtaisesti sopivia toimintamalleja osallisuuden vahvistamiseksi, asiakas pääsee osallistumaan oman palvelunsa suunnitteluun. Asiakkaalle mahdollistetaan tarvittaessa erilaiset kommunikaation apuvälineet sekä muiden puhetta tukevien ja korvaavien kommunikaatiomenetelmien käyttö. Asiakasta tuetaan tekemään itseään koskevia päätöksiä kykyjensä mukaisesti.

Kaikkia asiakkaita kohdellaan tasavertaisesti ja kunnioittavasti. Epäasiallista kohtelua havaittaessa on viipymättä tehtävä ilmoitus yksikön johtajalle. Epäasialliseen käytökseen ja kohteluun puututaan välittömästi ja tarvittaessa järjestetään tapaaminen asianosaisten kanssa. Taitola on sitoutunut turvallisen tilan periaatteisiin.

Jokaisella työntekijällä on ilmoitusvelvollisuus valvontalain 29§ mukaisesti.

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

Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä 27 §:ssä tarkoitettuun omavalvontasuunnitelmaan. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.”

Edellä mainittu ilmoitus käsitellään toimintayksikössä valvontalain 29§ mukaisesti:

" Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.”

" Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.
Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Valvontaviranomainen voi päättää toimenpiteistä siten kuin 38 §:ssä säädetään tai antaa 39 §:ssä säädetyn määräyksen epäkohdan poistamiseksi.”

Yksikössä noudatetaan sosiaalihuollon henkilöstön ilmoitusvelvollisuutta koskevaa lainsäädäntöä. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa

viipymättä havaitsemastaan epäkohdasta, epäkohdan uhasta tai asiakasturvallisuutta vaarantavasta tilanteesta. Ilmoitus tehdään ensisijaisesti yksikön johtajalle sekä organisaation käyttämän poikkeamailmoitusmenettelyn mukaisesti.

Yksikön johtaja vastaa ilmoituksen vastaanottamisesta, tilanteen vakavuuden arvioinnista sekä tarvittavien välittömien turvaavien toimenpiteiden käynnistämisestä. Tarvittaessa asiakkaan turvallisuus varmistetaan välittömästi esimerkiksi muuttamalla toimintatapoja, lisäämällä valvontaa, järjestämällä lisätukea tai keskeyttämällä vaaratilanne aiheuttava toiminta.

Mikäli ilmoitus koskee yksikön johtajaa, ilmoitus tehdään suoraan palveluntuottajan ylemmälle johdolle. Ilmoituksen tehneeseen työntekijään ei kohdisteta vastatoimia, ja ilmoitukset käsitellään luottamuksellisesti.

Palvelunjärjestäjälle ilmoitetaan viipymättä tilanteista, jotka ovat aiheuttaneet tai voivat aiheuttaa merkittävää haittaa asiakkaan turvallisuudelle, terveydelle tai oikeuksien toteutumiselle. Yksikön johtaja vastaa tarvittavien selvitysten laatimisesta ja toimittamisesta palvelunjärjestäjälle. Vakavissa tilanteissa toimitaan lisäksi valvontaviranomaisten ohjeiden ja lainsäädännön mukaisesti. Kaikki ilmoitukset, niiden perusteella tehdyt selvitykset, päätökset, korjaavat toimenpiteet, vastuuhenkilöt ja määräajat dokumentoidaan.

Korjaavien toimenpiteiden toteutumista seurataan henkilöstöpalavereissa sekä osana yksikön omavalvontaa, kunnes todetaan, että epäkohta on poistunut eikä vastaavan tilanteen toistumiselle ole välitöntä riskiä. Henkilöstö perehdytetään ilmoitusvelvollisuuteen osana työsuhteen aloitusta, ja ohjeistus käydään läpi säännöllisesti henkilöstöpalavereissa sekä omavalvontasuunnitelman päivitysten yhteydessä. Perehdytys ja ohjeistuksen läpikäynti dokumentoidaan perehdytysaineistoon.

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

Helsingin Sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot:
Puhelinneuvonta: +358 9 310 43355(Linkki aloittaa puhelun) ma–to 9–11.
Puhelun hinta: normaali puhelumaksu
Postiosoite: PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki
Yksikön päällikkö: Tove Munkberg
Sosiaali- ja potilasasiavastaavat: Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Taru Salo, Teija Tanska, Katariina Juurioksa ja Anders Häggblom

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavat:

Clarissa Kinnunen ja Satu Laaksonen
• Sosiaali- ja potilasasiavastaavan puhelinnumero: 09 41910230
• Puhelinajat maanantaisin ja tiistaisin klo 12–15,
keskiviikkoisin ja torstaisin klo 9–11
• (perjantaisin tai pyhien aattoina ei puhelinaikaa)
• Yhteydenotot sähköpostitse: sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi
• Ethän lähetä salaamatonta sähköpostia.

Asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumiseksi on tehty asiakaskohtainen suunnitelma, joka löytyy asiakastietojärjestelmä Doma Caresta. Itsemääräämisoikeussuunnitelma on joko sisällytetty vammaisten palveluiden toteuttamissuunnitelmaan tai tarvittaessa asiakkaalle tehdään hänen verkostonsa kanssa yhteistyössä erillinen itsemääräämisoikeussuunnitelma. Suunnitelmien päivittämisestä ja ajantasaisuudesta vastaa asiakkaalle nimetty omaohjaaja. Palvelun toteuttamissuunnitelma tulee päivittää vähintään vuosittain ja IMO-asiat on tarkistettava 6 kuukauden välein.

Rajoitustoimenpiteet ovat viimesijainen, keino kun kaikki muut lievemmät keinot on käytetty. Ennen kuin vammaiseen henkilöön voidaan kohdistaa rajoitustoimenpiteitä, hänelle on tehtävä päätös erityishuollon antamisesta. Päätöksen erityishuollon antamisesta tekee päätöksiä tekevä moniammatillisen tuen asiantuntijaryhmä.

Rajoitustoimenpiteiden käyttö vaatii asiantuntijaryhmän (psykologi, lääkäri ja sosiaalityöntekijä), jotka arvioivat rajoitustoimenpiteiden yleisten ja erityisten edellytysten täyttymistä, ennakointikeinoja ja rajoitustoimenpiteiden käyttämistä. Taitola hankkii asiantuntijatyöryhmän ostopalveluna.

Vammaispalvelulain mukaisessa kehitysvammaisten henkilöiden työtoiminnassa rajoitustoimenpiteitä ei voida käyttää.

Rajoittamistoimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään SOSMETA-rakenteisilla asiakaskertomusmerkinnöillä. Rajoitustoimenpiteillä puututaan asiakkaan perus- ja ihmisoikeuksiin. Sen takia on tärkeää sekä asiakkaan että henkilökunnan oikeusturvan kannalta, että rajoitustoimenpiteiden käyttö kirjataan huolellisesti.

Erityishuollossa olevaa henkilöä koskeviin asiakas- tai potilasasiakirjoihin on kirjattava:

- kehitysvammalain 42 f—42 n §:ssä tarkoitetun rajoitustoimenpiteen käyttö ja sen perusteet;
- henkilön näkemys rajoitustoimenpiteen käytöstä ja sen perusteista;
- rajoitustoimenpiteen vaikutukset erityishuollossa olevaan henkilöön;
- rajoitustoimenpiteen alkamis- ja päättymisajankohta;
- rajoitustoimenpidettä koskevan ratkaisun tai päätöksen tehnyt ja toimenpiteen suorittanut henkilö.

Päivätoiminnassa voidaan käyttää STM:n päätöksentekotaulukon mukaan seuraavia rajoittamistoimenpiteitä:

42 f § Kiinnipitäminen (lyhytaikainen) Ratkaisun tekee toimintayksikön henkilökuntaan kuuluva sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilö. Kiinnipidosta ei tehdä kirjallista päätöstä.

42 g § Aineiden ja esineiden haltuunotto. Ratkaisun tekee toimintayksikön henkilökuntaan kuuluva sosiaali- ja terveyden huollon ammattihenkilö. Mikäli tätä ei palauteta asiakkaalle 24h kuluessa, Toimintayksikön johtaja laatii asiasta kirjallisen päätöksen. Päätökseen saa hakea valittamalla hallinto-oikeuteen

42 h§ Henkilöntarkastus. Ratkaisun tekee toimintayksikön vastaava johtaja. Kiireellisessä tapauksessa ratkaisun voi tehdä toimintayksikön henkilökuntaan kuuluva sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilö, jonka on viipymättä ilmoitettava asiasta toimintayksikön vastaavalle johtajalle. Henkilöntarkastuksesta ei tehdä kirjallista päätöstä.

42 k § Rajoittavien välineiden tai asusteiden käyttö päivittäisissä toiminnoissa. Rajoittavan välineen tai asusteen käytöstä päivittäisissä toiminnoissa tekee ratkaisun toimintayksikön henkilökuntaan kuuluva sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilö toimintayksikön vastaavan johtajan ohjeiden mukaisesti. (+ohjeita annettaessa pyydettävä ja otettava huomioon 42 b § 2 mom. mukaisten asiantuntijoiden arvio)

Jos rajoittavan välineen tai asusteen käyttö päivittäisissä toiminnoissa on säännönmukaista ja pitkäkestoista, tästä päätöksen tekee enintään kuuden kuukauden ajaksi toimintayksikön vastaava johtaja. (+ohjeita annettaessa pyydettävä ja otettava huomioon 42 b § 2 mom. mukaisten asiantuntijoiden arvio)

Henkilöön, jolla ei ole päätöstä erityishuollon antamisesta, kehitysvammalain mukaisia rajoitustoimenpiteitä ei voi käyttää. Uhkaavassa tai vaaraa aiheuttavassa tilanteessa voidaan joissain tilanteissa joutua käyttämään viimesijaisena toimena hätävarjelua tai pakkotilaa.

Hätävarjelu:
Rikoslain (515/2003/515) 4 luvun 4§:ssä hätävarjelusta määritellään seuraavaa: *“Aloitetun tai välittömästi uhkaavan oikeudettoman hyökkäyksen torjumiseksi tarpeellinen puolustusteko on hätävarjeluna sallittu, jollei teko ilmeisesti ylitä sitä, mitä on pidettävä kokonaisuutena arvioiden puolustettavana, kun otetaan huomioon hyökkäyksen laatu ja voimakkuus, puolustautujan ja hyökkääjän henkilö sekä muut olosuhteet*.”
Hätävarjelu sallii välittömän hyökkäyksen torjumisen (esim. puolustautuminen pahoinpitelyltä), kun taas rajoitustoimenpiteet ovat lakisääteisiä, ennalta määriteltyjä keinoja puuttua vammaispalveluissa perusoikeuksiin turvallisuuden tai hoidon varmistamiseksi. Hätävarjelu on

yksittäistapauksellinen, viimesijainen oikeutus, kun taas rajoitustoimenpiteet ovat strukturoituja, lain sallimia toimia.

Rikoslain (515/2003/515) 4 luvun 5 §:ssä määritellään myös pakkotilasta. Pakkotila voi syntyä esimerkiksi tilanteessa, jossa asiakas vaarantaa omia etujaan, kuten terveyttään. Pakkotilasta voi olla kysymys esimerkiksi myös silloin, jos lasta estetään juoksemasta autotielle tai muulla tavalla vahingoittamasta itseään. Myös pakkotilassa tehdyn rajoittamisen tulee olla tarpeellista ja käytettävien voimakeinojen on oltava oikeassa suhteessa tilanteen vakavuuteen ja suojattavaan etuun nähden. Voimakeinoja ei saa käyttää enempää kuin on välttämätöntä. Myös pakkotilaan voidaan turvautua vasta, kun vaaratilanne on välittömästi uhkaamassa tai jo alkanut. Pakkotilassa tehtävä rajoitustoimenpide tulee lopettaa välittömästi, kun suojeltavia oikeushyviä (esim. henki tai terveys) uhkaava vaara on poistunut.

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.

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§)

Helsingin kaupungin asiakkaiden muistutusmenettely
Helsingin kaupungin asiakkailla on oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon laadusta, kohtelusta tai palvelun toteuttamisesta. Muistutus toimitetaan Helsingin kaupungin antamien ohjeiden mukaisesti sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai palvelun järjestäjälle. Muistutuksen tekeminen ei rajoita asiakkaan oikeutta tehdä kantelua valvovalle viranomaiselle.

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen asiakkaiden muistutusmenettely
Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen asiakkailla on oikeus tehdä muistutus saamastaan palvelusta tai kohtelusta hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti. Asiakkaalle annetaan tarvittaessa ohjausta muistutuksen tekemisessä ja yhteystiedot muistutuksen toimittamista varten.

Taitolan sisäinen selvitys- ja korjaamisprosessi
Kaikki muistutukset, reklamaatiot ja palautteet käsitellään viivytyksettä yksikön johtajan johdolla. Tilanteesta laaditaan tarvittavat selvitykset, kuullaan asian osapuolia ja arvioidaan mahdolliset toimintaan liittyvät puutteet tai kehittämistarpeet. Tarvittaessa käynnistetään välittömät korjaavat toimenpiteet.

Selvitysten toimittamisesta vastaava henkilö
Yksikön johtaja vastaa siitä, että palvelunjärjestäjän pyytämät selvitykset laaditaan määräajassa ja toimitetaan Helsingin kaupungille tai Vantaan ja Keravan hyvinvointialueelle niiden ohjeistuksen mukaisesti.

Korjaavien toimenpiteiden kirjaaminen ja seuranta
Muistutusten perusteella sovitut korjaavat toimenpiteet kirjataan omavalvonnan seurantaan tai muuhun yksikön käyttämään seurantajärjestelmään. Toimenpiteille nimetään vastuuhenkilö ja toteutumisen määräaika. Toteutumista seurataan henkilöstöpalavereissa sekä omavalvonnan yhteydessä, ja toimenpiteiden vaikuttavuus arvioidaan ennen asian loppuun käsittelemistä.

Muistutukset toimitetaan postitse osoitteeseen:

Sami Niemi-Ruuth
Yksikön johtaja
Taitola Itäkeskus
Gotlanninkatu 11, PL23
00930 HELSINKI

Muistutusta ei saa lähettää tietosuojasyistä tavallisella sähköpostilla. Jos muistutuksen haluaa toimittaa sähköisesti voit pyytää salatun sähköpostin käyttöä sami.niemi-ruuth@taitola.fi

Henkilöstö

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

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

Rekrytointitilanteessa asetetaan vaatimukset tehtävässä tarvittavaan osaamiseen. Hakijoista valitaan pätevyydet täyttävä henkilö, jolla on tarvittava koulutus, osaaminen, ammattitaito sekä työssä vaadittava kielitaito. Rekrytoiva esihenkilö hakemusten ja haastattelun perusteella arvioi edellä mainittuja asioita ja valitsee työhön pätevimmän henkilön.

Yksikössä käytetään sijaisia tarpeen mukaan aina asiakastyön niin vaatiessa. Lähinnä sijaisia tarvitaan henkilöstön äkillisten lyhyt tai pitkäaikaisten poissaolojen ajalle. Pääsääntöisesti sijaisina pyritään käyttämään koulutettuja sijaisia, mutta tarvittaessa sijaisena voi toimia myös muun koulutuksen saanut henkilö, jonka osaaminen ja pärjääminen tehtävässä on varmistettu. Myös sosiaali- ja terveysalan opiskelijat voivat tarvittaessa toimia ohjaajan sijaisena. Opiskelijoiden osalta osaaminen varmistetaan oppilaitokselta saatavalla opintorekisteriotteella. Opiskelijat tai ilman sosiaali- ja terveysalan koulutusta työskentelevät sijaiset eivät koskaan työskentele yksin, vaan työvuorossa on aina sosiaali- ja

terveysalan koulutuksen saanut työntekijä. Kaikki sijaiset perehdytetään tehtävään ennen itsenäiseen asiakastyöhön ryhtymistä.

Yksikön johtaja seuraa henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta ja puuttuu havaitsemiinsa epäkohtiin viipymättä keskustelemalla työntekijän kanssa. Henkilöstön osaamista ja sen kehittämistarpeita kartoitetaan vuosittain järjestettävissä kehityskeskusteluissa. Henkilöstö osallistuu tarpeen mukaan omaa ammattitaitoaan kehittäviin ja ylläpitäviin koulutuksiin.

Uusien työntekijöiden rikostausta selvitetään 1.1.2025 jälkeen Valvontalain 28 §:n perusteella vammaisten henkilöiden kanssa työskenteleviltä. Ote tarkastetaan, mikäli työsuhde kestää vähintään 3kk 1 vuoden aikana.

Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Jokaisessa työvuorossa on paikalla asiakastarpeiden mukainen henkilöstömäärä.

Henkilöstömitoituksessa on huomioon asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja asiakkaiden palveluluokka. Mitoituksen täyttymisestä ja arvioinnista vastaa yksikön johtaja.

Jos henkilöstöä ei ole paikalla riittävästi, eikä tilalle pystytä saamaan sijaista (esim. henkilön äkillinen sairastuminen kesken työvuoron), tai jokin toinen asiakastilanne vaatii enemmän henkilöstöä, niin toiminta pyritään suunnittelemaan ja järjestämään niin, että se on kaikille niin asiakkaille kuin henkilökunnallekin turvallinen. Tarvittaessa asiakkaiden päivä päiväaikaisessa toiminnassa päätetään aiemmin. Taitolassa on käytössä valmiuden- ja jatkuvuudenhallinnan toimintakortit poikkeaviin henkilöstötilanteisiin.

Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Vastuu asiakkaiden palveluiden järjestämisestä ja koordinoinnista on hyvinvointialueella. Taitola toimii palveluntuottajana ja tekee tarvittavaa yhteistyötä hyvinvointialueen kanssa. Asiakkuuden päättyessä Taitolalla

on velvollisuus avustaa asiakkuuden siirrossa seuraavalle palvelun tuottajalle.

Moniammatillista yhteistyötä muiden asiakkaan tarpeiden ja tavoitteiden kannalta olennaisten tahojen kanssa voidaan tehdä asiakkaan suostumuksella. Tällaisia tahoja voivat olla esimerkiksi toimintaterapeutit, fysioterapeutit, asumispalvelut sekä asiakkaan läheiset.

Toimitilat ja välineet

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

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

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

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

Erilaisten laitteiden kunto tarkastetaan säännöllisesti. Toiminta pyritään toteuttamaan niin, ettei vaarallisia sähkötyökaluja käytetä. Työkalut, joita käytetään vain ohjaajan kanssa, sijaitsevat lukkojen takana, eikä asiakkaat pääse niihin omatoimisesti käsiksi. Aina ennen sähkölaitteiden käyttöä ohjaajat varmistavat laitteiden olevan kunnossa ja turvallisia käyttää.

Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Toimintayksikköön hankittavia lääkinnällisiä laitteita voivat olla esimerkiksi sairaalasänky tai avustamiseen tarvittavat apuvälineet, kuten nostolaitteet. Laitteiden käytössä, huollossa ja vaatimuksenmukaisuudessa noudatetaan toimittajan ohjeita. Henkilöstö saa perehdytyksen laitteiden käyttöön.

Yksikössä noudatetaan lääkinnällisiä laitteita koskevaa lainsäädäntöä ja huolehditaan siitä, että käytettävät lääkinnälliset laitteet ja apuvälineet ovat turvallisia, käyttötarkoitukseensa soveltuvia sekä asianmukaisesti huollettuja. Yksikön lääkinnällisistä laitteista vastaavana henkilönä toimii yksikön johtaja tai hänen nimeämänsä laitevastaava. Hän vastaa laitteita koskevan ohjeistuksen, seurannan ja vaaratilanneilmoitusten käsittelyn organisoinnista

Yksikössä ylläpidetään ajantasaista luetteloa käytössä olevista lääkinnällisistä laitteista ja tarvikkeista. Laitteet yksilöidään tarvittaessa, ja niiden huollot, tarkastukset sekä korjaukset toteutetaan valmistajan ohjeiden mukaisesti. Viallista tai turvallisuudeltaan puutteelliseksi epäiltyä laitetta ei käytetä ennen asian selvittämistä.

Henkilöstö perehdytetään käyttämiensä lääkinnällisten laitteiden turvalliseen käyttöön. Perehdytykset ja mahdolliset laitekohtaiset koulutukset dokumentoidaan osana henkilöstön perehdytystä ja osaamisen seurantaa.

Asiakkaiden henkilökohtaisten apuvälineiden osalta yksikkö vastaa niiden asianmukaisesta käytöstä toimintapäivän aikana. Havaitut viat tai turvallisuuspuutteet ilmoitetaan viipymättä asiakkaalle, huoltajalle, omaiselle tai apuvälineestä vastaavalle taholle. Turvallisuutta vaarantavaa apuvälinettä ei käytetä.

Lääkinnällisiin laitteisiin liittyvät vaaratilanteet ja läheltä piti -tilanteet kirjataan yksikön poikkeamailmoitusmenettelyn mukaisesti. Tilanteet arvioidaan, käsitellään ja niistä tehdään tarvittavat korjaavat toimenpiteet. Vakavista vaaratilanteista ilmoitetaan laitteen valmistajalle sekä tarvittaessa Fimealle voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti.

Toimintayksikössä käytetään koko palveluntuottajan kilpailuttamaa Doma Care tietojärjestelmää. Doma Care täyttää asiakastietolain mukaiset tietojärjestelmän vaatimukset ja järjestelmä löytyy Lupa- ja valvontaviraston tietojärjestelmärekisteristä.

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

Yrityksessä on luotu tietoturvasuunnitelma, joka koskee kaikkia Taitolan yksiköitä. Tietoturvasuunnitelma on päivitetty 2/2026. Yksikössä yksikön johtaja vastaa siitä, että tietoturvaohjeistusta noudatetaan. Jokaisella henkilökunnan jäsenellä on vastuullaan toimia tietoturvallisten työkäytänteiden mukaisesti.

Yrityksessä on laadittu tietosuojaseloste. Mitään ylimääräisiä henkilötietoja ei kerätä, mitkä eivät ole toiminnan kannalta oleellisesti tarpeellisia. Kaikki asiakastiedot säilytetään salasanojen takana olevissa järjestelmissä, pääasiassa Doma Caresta, lisäksi asiakaslaskutukseen liittyviä tietoja on laskutusjärjestelmässä.

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

Teknisissä vikatilanteissa ja pitkissä huoltoviiveissä toimintaan Taitolan varautumis- ja palautumissuunnitelman mukaisesti.

Jokaisella asiakkaalla on oikeus nähdä, mitä heistä on kirjattu asiakastietojärjestelmään. Ja tarvittaessa pyytää omien kirjauksiesi korjaamista. Jokaisella asiakkaalla on oikeus osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon ja suunnitteluun. Asiakkaiden kuulemisessa hyödynnetään tarvittaessa puhetta tukeavia ja korvaavia kommunikaatiomenetelmiä tai tulkkia.

Lääkehoitosuunnitelma

Taitola Itäkeskuksen lääkehoitosuunnitelma on laadittu elokuussa 2025 ja päivitetty 1/26. Lääkehoitosuunnitelmaa on ollut laatimassa yksikön johtaja Sami Niemi-Ruuth sekä lääkevastaava Marjo Vainikka. Lääkehoitosuunnitelman kirjannut Vivaelo Oy ja sen on hyväksynyt ja allekirjoittanut Vivaelo Oy:n lääkäri sekä yksikön johtaja. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain, seuraava päivitys valmistuu 31.12.2026 mennessä.

Lääkehoidon toteuttamisesta ja seurannasta yksikössä vastaa lääkevastaava Sairaanhoitaja Marjo Vainikka. Lääkehoidon yksikössä toteuttaa yksikön lääkeluvalliset työntekijät. Yksikössä on riittävä määrä lääkeluvallisia työntekijöitä, huomioiden sairauspoissaolotilanteet.

Yksikössä on lukollinen lääkekaappi, ja lääkkeet sijaitsevat kahden lukon takana lukittavassa toimistotilassa. Lääkekaapissa on kiinteä koodilukittu N-lääkekaappi. Lääkekaapin avaimet sijaitsevat turvasäilössä ja siihen pääsy on vain lääkeluvallisilla työntekijöillä. N- lääkekaapin koodi on vain PKV-lääkeluvallisten työntekijöiden tiedossa. Lääkekaapin sisällä on lämpömittari ja lämpötilaseuranta.

Toimintayksikön vastatessa asiakkaan lääkehoidosta ja lääkkeiden säilytyksestä, käyttö ja vastaanotto kirjataan asiakastietojärjestelmään. N-lääkkeille on käytössä kulutusseuranta. Asiakkaan huolehtiessa itse lääkityksestään, niitä säilytetään joko asiakkaan omassa lukkokaapissa tai yksikön lääkekaapissa. Vastuut kirjataan asiakaskohtaiseen vammaisten palveluiden toteuttamisen suunnitelmaan ja henkilöstö arvio tapauskohtaisesti turvallista tapaa toteuttaa lääkehoito. Kohtauslääkkeitä annetaan asiakkaalle lääkärin laatiman yksilöllisen ohjeen mukaisesti. Ohjeesta tulee ilmetä lääkkeen antamisen peruste, annostus, antotapa sekä toiminta lääkkeen annon jälkeen. Kohtauslääkkeitä voivat antaa vain ne työntekijät, joiden osaaminen on varmistettu ja jotka on perehdytetty asiakkaan yksilölliseen hoito-ohjeeseen. Lääkkeen antamisen jälkeen asiakkaan vointia seurataan ohjeen mukaisesti ja tarvittaessa hälytetään ensihoito. Kaikki kohtauslääkkeiden antamiseen liittyvät toimenpiteet ja havainnot kirjataan asiakaskertomusmerkintöihin.

Vanhentuneet lääkkeet säilytetään lukitussa kaapissa hävittämiseen asti. Mikäli yksikkö hävittää lääkkeitä, ne huolehditaan osana jätehuoltoa ja palvelu tilataan jätehuoltoyritykseltä jolla on lupa vaarallisen jätteen kuljetukseen ja käsittelyyn.

- **Kiinteät ja nestemäiset lääkkeet:** Ohjeiden mukaan pakattuina.
- **Neulat ja ruiskut:** Toimitetaan turvallisesti suljetuissa, läpäisemättömissä neulankestävissä astioissa.
- **Erityisjätteet:** Sytostaatit, jodipitoiset lääkkeet ja elohopeakuumemittarit pidetään ja kerätään erillään muusta lääkejätteestä

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Asiakastietolain mukaisena palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaavana henkilönä toimii yksikön johtaja. Hän vastaa siitä, että asiakastietojen käsittelyä koskevat ohjeet ovat ajan tasalla, henkilöstön saatavilla ja että henkilöstö on perehdytetty niiden noudattamiseen.

Asiakastietoja käsitellään ainoastaan työtehtävien edellyttämässä laajuudessa ja voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti. Käyttöoikeudet asiakastietojärjestelmiin myönnetään työtehtävien perusteella, ja jokainen työntekijä on sitoutunut noudattamaan salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta. Henkilöstö vastaa osaltaan tietoturvan toteutumisesta ja ilmoittaa viipymättä havaitsemistaan tietosuoja- tai tietoturvapoikkeamista esihenkilölle.

Yksikössä käytetään DomaCare-asiakastietojärjestelmää. Käyttö edellyttää vahvaa tunnistautumista ja voimassa olevaa sote-ammattikorttia. Käyttöoikeudet myöntää yksikön johtaja vakituisille työntekijöille sekä pitkäaikaisille sijaisille heidän työtehtäviensä edellyttämässä laajuudessa. Asiakastietojen käyttöä seurataan järjestelmän lokitietojen avulla.

Tietosuojan ja tietoturvan osaaminen varmistetaan perehdytyksellä, säännöllisellä koulutuksella ja ajantasaisella ohjeistuksella. Henkilöstö suorittaa tietosuoja- ja tietoturvakoulutukset Skhole-verkkokoulutusjärjestelmässä, ja koulutusten suorittamista seurataan osana osaamisen hallintaa. Tietosuojaan ja tietoturvaan liittyviä ohjeita käsitellään myös henkilöstöpalavereissa sekä omavalvonnan yhteydessä.

Taitola Hoivapalvelut Oy:n tietosuojavastaavana toimii **Taija Leivo** (puh. 044 493 8493, taija.leivo@taitola.fi).

Asiakkaalla tai hänen laillisella edustajallaan on oikeus tarkastaa itseään koskevat tiedot, pyytää virheellisen tiedon korjaamista sekä käyttää muita lainsäädännössä säädettyjä rekisteröidyn oikeuksia. Asiakastietoja luovutetaan ulkopuolisille tahoille vain lainsäädännön perusteella tai asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa antamalla asianmukaisella suostumuksella.

Toimintayksikössä noudatetaan asiakastietojen käsittelyssä voimassa olevaa tietosuoja- ja asiakastietolainsäädäntöä sekä Taitola Hoivapalvelut Oy:n yhteisiä tietosuojaa, tietoturvaa, kirjaamista ja asiakastietojen käsittelyä koskevia ohjeita. Tavoitteena on varmistaa asiakkaiden henkilötietojen turvallinen, luottamuksellinen ja lainmukainen käsittely sekä asiakkaiden oikeuksien toteutuminen kaikissa tilanteissa.

Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

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

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

Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja toiminnan suuntaamisessa mahdollisimman asiakaslähtöiseksi. Asiakkaiden toiveita

kuunnellaan ja asiakkaat pääsevät arjessa vaikuttamaan toiminnan sisältöihin

Henkilöstön hyvinvointi nähdään olennaisena osana palvelun laatua ja asiakasturvallisuutta.
Työhyvinvointia tuetaan:

- säännöllisillä henkilöstöpalavereilla
- kehityskeskusteluilla
- työterveyshuollon palveluilla
- koulutuksilla
- työnohjauksella

Työhyvinvoinnin tilaa arvioidaan vuosittain henkilöstökyselyiden sekä sairauspoissaolojen seurannan avulla.

Taitolan henkilöstölle laaditaan vuosittain työhyvinvointikysely. Itäkeskuksessa käydään avointa keskustelua toimintatavoista ja toimintaa kehitetään päivittäin. Ohjaavana ajatuksena on tehdä asioita joka päivä hieman paremmin.

3. Omavalvonnan riskien hallinta

Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

Riskien tunnistaminen ja arviointi tehdään vähintään vuosittain. Arviointi päivitetään myös silloin, kun toiminta, toimitilat, sopimukset, tietojärjestelmät, palveluketju tai toimintaympäristö muuttuvat olennaisesti, sekä merkittävän häiriön jälkeen. Arviointi tehdään 5 × 5-riskimatriisilla, ja tulokset kirjataan riskirekisteriin. Jokaisesta merkittävästä riskistä kuvataan syyt ja seuraukset, todennäköisyys, vaikutus palvelun jatkuvuuteen, nykyiset hallintakeinot, tarvittavat

lisätoimet, vastuuhenkilö, määräaika ja seuranta. Arvioinnissa käsitellään vähintään henkilöstöön, asiakasturvallisuuteen, toimitiloihin, sähköön, veteen, lämpöön, ruokahuoltoon, kuljetuksiin, tietojärjestelmiin, tietosuojaan, tietoturvaan, paloturvallisuuteen, talouteen, kumppaneihin, toimintaympäristöön ja maineeseen liittyvät riskit. Korkeat ja erittäin korkeat riskit käsitellään johtoryhmässä. Korjaaville toimille nimetään vastuuhenkilö ja määräaika sekä seuranta.

Asiakasturvallisuutta arvioitaessa huomioidaan asiakkaiden yksilölliset tarpeet, toimintakyky, terveydentila, toimintaympäristön turvallisuus sekä toimintaan liittyvät muut mahdolliset riskitekijät.

Työturvallisuuteen liittyvä riskienarviointi tehdään käyttämällä Työturvallisuuskeskuksen Työturvallisuustutkaa. Arviointi on päivitetty elokuussa 2026. Työterveyshuollon työpaikkaselvityksessä tehdään lakisääteinen vaarojen arviointi. Työpaikkaselvitys on tehty työterveyshuollon työpaikkakäynnillä 2026 huhtikuussa.

Yksikössä noudatetaan voimassa olevaa lääkehoitosuunnitelmaa ja hyvinvointialueen lääkehoito-ohjeita. Lääkehoitoon liittyviä riskejä ehkäistään henkilöstön asianmukaisella perehdytyksellä, osaamisen varmistamisella sekä huolellisilla toimintatavoilla. Mahdolliset lääkehoitoon liittyvät poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet raportoidaan poikkeamatilanneilmoituksella, käsitellään ja niistä opitaan toiminnan kehittämiseksi. Tavoitteena on varmistaa turvallinen lääkehoito sekä asiakkaiden hyvinvointi ja turvallisuus kaikissa tilanteissa.

Kun tapahtuu tai havaitaan turvallisuuteen vaikuttava tilanne, näistä laaditaan poikkeamatilanneilmoitus. Poikkeamatilanteet raportoidaan sähköisellä poikkeamailmoitus-lomakkeella ja poikkeamat käsitellään yksikön henkilöstökokouksessa. Poikkeamatilanteiden säännöllinen käsittely on keskeinen osa riskien tunnistamista ja hallintaa.

Kiinteistöön liittyvät vikatilanteet ilmoitetaan huoltoyhtiölle. Ilmoituksen voi tehdä kuka tahansa henkilökuntaan kuuluva vian havaittuaan.

Tietojärjestelmiin liittyvät vikatilanteet ilmoitetaan MIDARE It:lle. Asiakastietojärjestelmää koskevat ilmoitukset puolestaan DOMACAREN tukeen.

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. Riskienhallinta 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.

Riskien tunnistamiseen sekä hallintaan osallistuu koko henkilöstö, ja havaituista epäkohdista, läheltä piti -tilanteista sekä toteutuneista vaaratilanteista ilmoitetaan viipymättä. Tapahtumat käsitellään työyhteisössä avoimesti ja ratkaisukeskeisesti tavoitteena ehkäistä vastaavien tilanteiden uusiutuminen. Keskeisimpiä riskejä ovat:

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 ja kirjaaminen vammaisten palvelun toteuttamisen suunnitelmaan	Päivittäinen seuranta ja poikkeamien käsittely
Ulkopuolisten pääsy tiloihin	Ovien valvonta, lukitus. Henkilöstön läsnäolo	Turvallisuuskävelyt ja henkilöstön havainnot

	sekä asiakkaiden ja vierailijoiden ohjaus	
Toimistotilat ja avainhallinta	Toimistotila pidetään lukittuna, avainten hallinta henkilöstön vastuulla.	Esihenkilön ja henkilöstön suorittama seuranta ja omavalvonta
Lääkehoidon toteuttamiseen ja lääkkeiden säilytykseen liittyvät riskit	Lukittu lääkesäilytys, rajatut käyttöoikeudet, lääkehoitoluvat ja lämpötilaseuranta	Lääkehoidon omavalvonta, poikkeamien käsittely ja kirjaaminen
Kauppakeskusympäristön häiriötilanteet sekä hissien toimintahäiriöt	Vaihtoehtoiset kulkureitit, jatkuvuudenhallinnan toimintakortit ja henkilöstön perehdytys	Säännölliset harjoitukset ja turvallisuuskävelyt
Melu ja aistikuormitus	Pienryhmätoiminta, rentoutumiseen sopivat tilat	Asiakaspalaute, henkilöstön havainnointi ja asiakaskohtaiset arvioinnit
Henkilöstövaje tai äkilliset poissaolot	Sijaisjärjestelyt, toiminnan mukauttaminen	Päivittäinen henkilöstöresurssien arviointi
Tapaturmat 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

Riskienhallinta on osa henkilöstön perehdytystä ja päivittäistä työtä. Toimintayksikössä toteutetaan säännöllisiä turvallisuuskävelyitä, riskikartoituksia sekä toimintatapojen arviointia. Havaittujen riskien perusteella päivitetään tarvittaessa ohjeita, käytäntöjä ja toimintamalleja. Tavoitteena on varmistaa asiakkaille turvallinen, laadukas ja heidän tarpeitaan vastaava päiväaikainen toiminta sekä tukea henkilöstön turvallista työskentelyä.

Taitolassa 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.

Poikkeamien käsittelyssä:

- selvitetään tapahtuman syyt ja edeltäneet olosuhteet
- arvioidaan asiakkaisiin kohdistuneet vaikutukset
- suunnitellaan korjaavat toimenpiteet
- määritellään vastuuhenkilöt ja aikataulu.

Asiakkaalle tapahtuneet vaaratilanteet kirjataan poikkeamailmoitukseen 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.

Henkilöstö huolehtii käsien pesusta ja desinfioinnista työtehtävien edellyttämällä tavalla sekä käyttää tarvittavia suojaimia tilanteen ja annettujen ohjeiden mukaisesti. Yksikön tilojen, wc-tilojen, yhteiskäytössä olevien välineiden ja pintojen puhtaudesta huolehditaan säännöllisellä siivouksella ja puhdistuksella. Tartuntatautiepidemioiden aikana tai muissa poikkeustilanteissa toimitaan viranomaisten ja hyvinvointialueen antamien ohjeiden mukaisesti. Yksikössä noudatetaan thl:n ja hyvinvointialueen antamia ohjeita erilaisten infektioiden ehkäisemistä varten.

Asiakkaita tuetaan ja ohjataan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisessa heidän yksilöllisten tarpeidensa ja toimintakykynsä mukaisesti. Infektio-oireista tiedotetaan viipymättä esihenkilölle, ja asiakkaan tai työntekijän sairastuessa arvioidaan osallistuminen toimintaan tapauskohtaisesti voimassa olevien ohjeiden perusteella. Hygieniaan ja infektioiden torjuntaan liittyviä käytäntöjä seurataan osana yksikön omavalvontaa, ja henkilöstön osaamista ylläpidetään perehdytyksen sekä tarvittavan koulutuksen avulla.

Yksikössä järjestetään turvallisuuskävelyitä kuukausittain sekä poistumista harjoitellaan henkilöstön kanssa säännöllisesti vähintään puolivuosittain. Poistumisturvallisuudessa noudatetaan Easton-kauppakeskuksen pelastussuunnitelmaa.

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

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

Riskienhallinnassa esiin nousseet asiat käsitellään yksikössä henkilöstöpalaverissa ja tarvittaessa viedään käsiteltäväksi Taitolan johtoryhmälle. Yksikön johtaja raportoi johtoryhmälle yksikössä tapahtuneet haitta- ja vaaratapahtumat kootusti sovituin väliajoin.

Henkilöstön osaaminen varmistetaan säännöllisellä kouluttautumisella. Työntekijöillä on riittävä ensiapuvalmius.

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

Yksikön johtaja arvioi säännöllisesti henkilöstön osaamista, ammattitaitoa ja työ- ja potilasturvallisia toimintatapoja ja pitää henkilöstölle kehityskeskustelut vuosittain. Yritys vastaa henkilöstön työhyvinvoinnista, työsuojelusta ja työterveyshuollosta säädösten mukaisesti. Yksikölle on laadittu täydennyskoulutussuunnitelma.

Ostopalvelut ja alihankinta

Taitola Itäkeskuksessa lounasruoka tulee ostopalveluna Feelia oy:ltä. Siivouspalvelut on hankittu 4 clean services oy:lta. Siivous tapahtuu 5 päivänä viikossa, siivoussuunnitelman mukaisesti, joka sijaitsee kohdekansiossa.

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

Kehitysvammalain mukainen moniammatillinen asiantuntijatyöryhmä hankitaan ostopalveluna.

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

Taitola Itäkeskuksessa käytettävien ostopalveluiden laatua, turvallisuutta ja sopimuksenmukaisuutta seurataan osana yksikön omavalvontaa. Palveluntuottajien toimintaa arvioidaan säännöllisesti asiakaspalautteen, henkilöstön havaintojen, palvelun toimivuuden sekä mahdollisten poikkeamien perusteella. Havaitut puutteet käsitellään viivytyksettä palveluntuottajan kanssa, ja tarvittaessa käynnistetään korjaavat toimenpiteet.

Ruokahuolto
Lounasruoka hankitaan Feelia Oy:ltä. Ruokapalvelun laatua seurataan päivittäin henkilöstön havaintojen sekä asiakkaiden palautteen avulla. Huomiota kiinnitetään erityisesti ruoan laatuun, riittävyyteen, toimitusvarmuuteen, erityisruokavalioiden toteutumiseen sekä elintarviketurvallisuuteen. Havaitut poikkeamat dokumentoidaan ja ilmoitetaan palveluntuottajalle käsiteltäväksi.

Siivouspalvelut
Siivouspalvelun tuottaa 4Clean Services Oy. Siivouksen toteutumista seurataan päivittäin henkilöstön toimesta sekä säännöllisesti siivoussuunnitelman perusteella. Siivoussuunnitelma säilytetään

kohdekansiossa. Mahdolliset puutteet tai laatupoikkeamat ilmoitetaan palveluntuottajalle, ja korjaavien toimenpiteiden toteutumista seurataan.

Tietojärjestelmien ylläpito
Tietojärjestelmien ylläpito on hankittu ulkopuoliselta palveluntuottajalta tietojärjestelmien toimintavarmuuden, tietoturvan ja ajantasaisuuden varmistamiseksi. Palvelun toimivuutta seurataan häiriötilanteiden, käyttäjäpalautteen sekä tietoturvaan liittyvien havaintojen perusteella. Mahdollisista poikkeamista ilmoitetaan välittömästi palveluntuottajalle ja niiden korjaamista seurataan.

Moniammatillinen asiantuntijatyöryhmä
Kehitysvammalain mukainen moniammatillinen asiantuntijatyöryhmä hankitaan ostopalveluna. Yksikön johtaja vastaa siitä, että palvelu on asiakkaiden tarpeiden mukaisesti saatavilla ja että yhteistyö palveluntuottajan kanssa toimii tarkoituksenmukaisesti. Palvelun laatua arvioidaan osana asiakastyötä ja palvelusuunnitelmien toteutumisen seurantaa.

Kuljetuspalvelut
Asiakkaiden kuljetuspalveluista vastaa palvelunjärjestäjä. Yksikkö seuraa kuljetusten toimivuutta asiakkaiden, omaisten ja henkilöstön palautteen perusteella. Mahdollisissa ongelma-, turvallisuus- tai muutostilanteissa ollaan yhteydessä suoraan kuljetusten tilauspalveluun ja tarvittaessa palvelunjärjestäjään. Havaitut poikkeamat kirjataan ja niiden käsittelyä seurataan.

Ostopalveluiden valvonnan vastuut
Yksikön johtaja vastaa ostopalveluiden kokonaisvaltaisesta seurannasta ja siitä, että mahdolliset poikkeamat, reklamaatiot ja kehittämistarpeet käsitellään asianmukaisesti. Ostopalveluihin liittyvät havainnot käsitellään henkilöstöpalavereissa sekä osana omavalvonnan vuosittaista arviointia. Tarvittaessa palveluntuottajien kanssa järjestetään erillisiä seurantakeskusteluja palvelun laadun varmistamiseksi.

Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Taitolassa on voimassa oleva valmius- ja jatkuvuudenhallinta suunnitelma, joka kokoaa erilaisten riskitilanteiden edellyttämät toimintamallit sekä

toimintakortit. Tämän suunnitelman tarkoituksena on turvata Taitola Hoivapalvelut Oy:n asiakkaiden ja henkilöstön turvallisuus, välttämättömien päiväaikaisten palvelujen jatkuvuus sekä organisaation toimintakyky normaaliolojen häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Suunnitelmaa sovelletaan kaikkiin Taitolan palveluyksiköihin, johtoon ja henkilöstöön sekä soveltuvin osin toiminnan kannalta kriittisiin kumppaneihin ja alihankkijoihin.

Suunnitelma perustuu sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annettuun lakiin (612/2021), sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annettuun lakiin (741/2023), valtioneuvoston asetukseen hyvinvointialueiden varautumisesta sosiaali- ja terveydenhuollon häiriötilanteisiin (308/2023), palveluntuottajaa koskeviin omavalvonta-, asiakas- ja työturvallisuusvelvoitteisiin, tietosuoja- ja tietoturvavaatimuksiin sekä hyvinvointialueiden kanssa tehtyihin sopimuksiin ja tilaajakohtaisiin vaatimuksiin. Suunnitelmassa sovelletaan STM:n valmius- ja jatkuvuudenhallintaohjeen johtamista, ennakointia, kriittisten toimintojen turvaamista, häiriönhallintaa, palautumista ja yhteistyötä koskevia periaatteita.

Taitola huolehtii valmiudesta ja jatkuvuudesta omavalvontaohjelman, palveluyksikkökohtaisten omavalvonta- ja pelastussuunnitelmien, työsuojelun toimintaohjelman, tietoturvasuunnitelman, tietojärjestelmien jatkuvuudenhallintasuunnitelman ja hyväksyttyjen toimintakorttien kanssa.

4. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelma käsitellään henkilöstön kanssa henkilöstökokouksessa. Omavalvontasuunnitelma löytyy henkilöstön luettavissa saman tien julkaisun jälkeen sähköisesti sisäisestä

järjestelmästä, nettisivuilta sekä paperiversiona Taitola Itäkeskuksen ilmoitustaululta.

Omavalvontasuunnitelman päivittämisestä ja mahdollisista muutoksista tiedotetaan henkilöstöä saman tien. Jokaisen työntekijän velvollisuutena on huolehtia omavalvonnasta, lukea omavalvontasuunnitelma sekä noudattaa omavalvontasuunnitelmaan kirjattuja asioita. Omavalvonta on koko henkilöstön yhteinen asia.

Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma julkaistaan henkilöstön sisäisessä järjestelmässä, Taitola Itäkeskuksen ilmoitustaululla sekä viedään yrityksen verkkosivujen yksikkösivuille.

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

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan säännöllisesti arjessa ja havaitut puutteellisuudet korjataan viipymättä.
Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurantaväli on enintään 4 kuukautta, ja seurannasta kirjataan seurantaraportti. Seurantaraportin pohjalta tarvittavat muutokset tehdään omavalvontasuunnitelmaan. Päivitetty omavalvontasuunnitelma julkaistaan viipymättä julkisuutta edistävällä tavalla. Keskeiset omavalvontasuunnitelmaan liittyvät havainnot/puutteet ja niihin perustuvat toimenpiteet tullaan julkaisemaan vähintään neljän kuukauden välein www.taitola.fi – sivustolla.

3.11.2026
Sami Niemi-Ruuth
Yksikön johtaja Taitola Itäkeskus
Taitola hoivapalvelut oy

Lukenut suunnitelman Työntekijän allekirjoitus ja nimenselvennös	Päivämäärä