NORLANDIA HOIVA & ABERIA VAMMAISPALVELUT

Omavalvontaohjelma

2026–2027

Norlandia Hoiva | Aberia Vammaispalvelut | Linnoitustie 6 D, 02600 Espoo | asiakaspalvelu@norlandia.com

Sisällysluettelo

Norlandia Health & Care Suomi 8

Omistajien periaatteet arjessa 8

Toiminta Suomessa 8

Aberia Vammaispalvelut 9

Norlandia Hoiva – Yhdessä-konsepti ja yksiköt 9

Norlandia Isokarhu — Tuusula, Puustellinmetsä 10

Norlandia Isopakari — Helsinki, Malminkartano 10

Norlandia PuijonUppee — Kuopio, keskustan lähellä 11

Norlandia PuijonKuppee — Kuopio, keskustan kupeessa 11

Norlandia Toppilansalmi — Oulu, meren äärellä 12

Arvot ja toimintaperiaatteet 12

Vuosisuunnitelma 15

Visio, missio ja arvot 16

Visio 16

Missio 16

Arvot 16

Omavalvonnan johtaminen ja vastuut 16

Tehtävien lainmukainen hoitaminen 17

Palvelujen saatavuus ja jatkuvuus 17

Laatutyö ja vaikuttavuus 17

Vaikuttavuus arjen mittareina 17

Tavoite 18

Yksikkökohtaiset suunnitelmat ja ohjeet 18

Ostopalvelujen ja alihankinnan valvonta 19

Riskienhallinta ja turvallisuus 19

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien ehkäisy 19

Hengitystiehygienia ja pisaratartuntojen ehkäisy 20
Rokotukset 20
Poikkeamien käsittely ja jatkuva oppiminen ***20***
Epäkohtien ilmoittaminen **20**
Palaute, asiakas- ja henkilöstötyytyväisyys ***21***
Henkilöstö – osaaminen, riittävyys ja hyvinvointi ***22***
Perehdytys **22**
Koulutus ja osaamisen kehittäminen **22**
Henkilöstön hyvinvointi **23**
Tietosuoja ja tietoturva ***23***
Tietojen käsittely ja suojaus **23**
Koulutus ja osaamisen varmistaminen **24**
Johtaminen ja valvonta **24**
Läpinäkyvyys ja asiakkaan oikeudet **24**
Kehittäminen, seuranta, raportointi ja julkaisu ***25***

NORLANDIA HOIVA & ABERIA VAMMAISPALVELUT
OMAVALVONTAOHJELMA 2026–2027

Soveltamisala
Norlandia Hoiva ja Aberia Vammaispalvelut

Asiakirjatiedot
Hyväksynyt: Hoiva-asumisen liiketoimintajohtaja Mira Ruusunen 22.10.2026
Voimassa: 1.1.2026–31.12.2027
Laatinut: Laatu- ja omavalvonta-asiantuntija, Jennika Keitamo
Päivityssykli: kaksi kertaa vuodessa ja aina merkittävän muutoksen yhteydessä
Seuraava katselmointi: toukokuu 2027
Jakelu: Norlandian verkkosivut ja intra

Johdanto

Tämä omavalvontaohjelma koskee Norlandia Hoivan ikääntyneiden palveluja ja Aberia Vammaispalvelujen palveluja. Se muodostaa palvelulinjojen yhteisen, strategisen omavalvonnan kokonaisuuden vuosille 2026–2027 ja ohjaa palvelujen lainmukaisuuden, laadun, turvallisuuden, jatkuvuuden, yhdenvertaisuuden ja vaikuttavuuden varmistamista. Ohjelmaa täydentävät palveluyksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat sekä muut toimintaa ohjaavat suunnitelmat ja ohjeet.

Omavalvonta on ennakoivaa, suunnitelmallista ja jatkuvaa toimintaa. Se on osa johtamista, esihenkilötyötä ja jokaisen työntekijän päivittäistä työtä. Omavalvonnan avulla tunnistetaan ja arvioidaan riskejä, seurataan palvelujen toteutumista ja laatua, käsitellään poikkeamat, epäkohdat ja palautteet sekä varmistetaan korjaavien ja ehkäisevien toimenpiteiden toteutuminen ja vaikuttavuus. Vastuut määritellään organisaatio-, palvelulinja- ja palveluyksikkötasolla, mutta jokaisella työntekijällä on velvollisuus toimia sovittujen käytäntöjen mukaisesti ja ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista viipymättä.

Toiminnan lähtökohtana ovat asiakkaan ihmisarvo, turvallisuus, yksilöllisyys, osallisuus, itsemääräämisoikeus ja oikeus omannäköiseen elämään. Asiakkaiden ja läheisten kokemuksia sekä henkilöstön havaintoja hyödynnetään palvelujen arvioinnissa ja kehittämisessä. Omavalvonnalla pyritään ehkäisemään puutteita ennalta, reagoimaan havaintoihin viivytyksettä ja tekemään kehittämistoimet näkyviksi ja todennettaviksi.

Tämä ohjelma perustuu lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023). Lain 26 §:n mukaan palveluntuottajan, joka antaa palveluja useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä, on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Lain 27 §:ssä säädetään palveluntuottajan omavalvonnasta ja palveluyksikkökohtaisesta omavalvontasuunnitelmasta. Norlandia Hoiva ja Aberia Vammaispalvelut toteuttavat omavalvontaa palveluntuottajina yhteistyössä palvelunjärjestäjien kanssa sekä huomioivat toiminnassaan sopimukset, viranomaismääräykset ja palveluja koskevan erityislainsäädännön.

Tässä omavalvontaohjelmassa kuvataan yhteiset periaatteet, vastuut ja menettelytavat, joilla seuraavien kokonaisuuksien toteutuminen varmistetaan ja todennetaan:

- Tehtävien lainmukainen hoitaminen
- Tehtyjen sopimusten noudattaminen
- Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja asiakkaiden yhdenvertaisuus
- Havaittujen puutteiden korjaaminen
- Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen.

Palveluyksikkökohtaisissa omavalvontasuunnitelmissa kuvataan tarkemmin yksikön toiminta, riskit, vastuut, seurantakäytännöt ja korjaavat toimenpiteet. Suunnitelmat pidetään ajan tasalla, niiden toteutumista seurataan säännöllisesti ja ne ovat henkilöstön päivittäisen työn tukena.

Omavalvontaohjelman keskeinen lainsäädäntö ja muut velvoitteet:

Perus- ja hallinto-oikeus

- Perustuslaki (731/1999) – perusoikeudet, yhdenvertaisuus ja oikeusturva.
- Hallintolaki (434/2003) – hyvä hallinto, palveluperiaate, asian käsittely ja päätösten perustelut.

Asiakkaan ja potilaan asema

- Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) – sosiaalipalvelujen järjestäminen, palvelutarpeen arviointi, asiakkaan osallisuus.
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) – asiakaslähtöisyys, itsemääräämisoikeus, muistutukset.
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) – potilaan tiedonsaanti, suostumus, oikeus hyvään hoitoon.

Ammattihenkilöt ja palveluntuottajat

- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) ja laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994) – ammattioikeudet, velvollisuudet, osaaminen ja valvonta.
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) – palveluntuottajien ja palveluyksiköiden rekisteröinti, omavalvonta sekä viranomaisvalvonta.

Asiakirjat, tietosuoja ja säilytys

- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023) – asiakastietojen kirjaaminen, käsittely, luovuttaminen, tietojärjestelmät, tietoturva ja säilyttäminen.

- Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista (94/2022) – potilasasiakirjojen laatiminen, sisältö ja muut asiakirjakäytännöt siltä osin kuin asetusta sovelletaan.
- EU:n yleinen tietosuoja-asetus (EU) 2016/679 ja tietosuojalaki (1050/2018) – henkilötietojen käsittelyn periaatteet, oikeusperusteet, rekisteröidyn oikeudet ja erityisiin henkilötietoryhmiin kuuluvien tietojen suoja.

Palvelu- ja erityislainsäädäntö

- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012) – iäkkäiden henkilöiden palvelujen laatu, henkilöstö, johtaminen ja omavalvonta.
- Vammaispalvelulaki (675/2023) – vammaisten henkilöiden yhdenvertaisuutta, osallisuutta, itsenäistä elämää ja yksilöllisen tarpeen mukaisia erityispalveluja koskevat säännökset.
- Laki kehitysvammaisten erityishuollosta (519/1977) – voimassa olevat erityishuoltoa ja itsemääräämisoikeuden vahvistamista koskevat säännökset.
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (734/1992) – asiakasmaksujen määräytyminen ja maksujen alentaminen tai perimättä jättäminen.

Valvonta ja järjestäminen

- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023), erityisesti 26 ja 27 § – palveluntuottajan omavalvontaohjelma, palveluyksikkökohtainen omavalvontasuunnitelma ja omavalvonnan seuranta.
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021) – hyvinvointialueen järjestämisvastuu, palvelujen yhteensovittaminen ja palveluntuottajien ohjaus sopimusten mukaisesti.

Kansainväliset velvoitteet

- YK:n vammaissopimus (27/2016) – yhdenvertaisuus, itsemääräämisoikeus ja osallistuminen.

Norlandia Health & Care Suomi

Norlandia Health & Care (NHC) on pohjoismainen, yksityisomisteinen perheyritys, joka tuottaa hyvinvointi-, hoiva- ja kasvatuspalveluja useissa Euroopan maissa. Suomessa palvelutoimintaan kuuluvat Norlandia Hoiva, Aberia Vammaispalvelut, Aberia Lastensuojelu, Norlandia Päiväkodit, Alina Kotihoito ja Norlandia Potilashotelli Tampere. Tämä omavalvontaohjelma koskee Norlandia Hoivan ja Aberia Vammaispalvelujen palvelutoimintaa.

Palvelulinjoja johdetaan yhteisten laatu-, turvallisuus- ja omavalvontaperiaatteiden mukaisesti. Omavalvonnan toteutumisesta vastaavat Norlandia Health & Care Suomen johto, palvelulinjojen johto, palveluyksiköiden vastuuhenkilöt ja koko henkilöstö omien tehtäviensä mukaisesti. Yksiköissä omavalvonta liitetään päivittäiseen johtamiseen, perehdytykseen, osaamisen varmistamiseen, riskienhallintaan ja toiminnan jatkuvaan kehittämiseen.

Omistajien periaatteet arjessa

- Kunnioita ja arvosta kaikkia ihmisiä. Kohtaamme jokaisen yksilönä; itsemääräämineninen ja arvokkuus ohjaavat jokaista päätöstä.
- Rennosti, mutta ammattimaisesti. Olemme helposti lähestyttäviä, mutta työskentelemme näyttöön perustuen ja sovittuja prosesseja noudattaen.
- Etsi aina ratkaisuja haasteisiin. Muokkaamme tapoja, rytmiä ja menetelmiä, jotta jokainen saa apua oikeaan aikaan ja sopivalla tavalla.
- Ole luotettava—ansaitse luottamus. Pidämme lupaukset, toimimme läpinäkyvästi ja kerromme, mitä parannsimme palautteen perusteella.

- Älä luovuta. Periksiantamattomuus näkyy arjen sitkeytenä ja jatkuvana parantamisena.

Toiminta Suomessa

Norlandia Health & Care Suomi tuottaa eri asiakasryhmille turvallisia, laadukkaita ja yksilöllisiä palveluja. Tämän ohjelman piirissä ovat Norlandia Hoivan ikääntyneiden palvelut ja Aberia Vammaispalvelut.

Palveluissa huomioidaan asiakkaan tarpeet, voimavarat, toimintakyky, kommunikaatio, osallisuus ja oikeus vaikuttaa omaan elämäänsä.

Aberia Vammaispalvelut

Aberia Vammaispalvelut tuottaa vammaispalvelulain mukaisia asumispalveluja aikuisille vammaisille henkilöille. Palvelujen tavoitteena on mahdollistaa jokaiselle asiakkaalle turvallinen koti ja omannäköinen elämä. Toiminta perustuu yksilökeskeiseen työotteeseen, voimavarojen vahvistamiseen, tuettuun päätöksentekoon, osallisuuteen ja yhdenvertaisuuteen.

Asiakkaan oma tahto, mielipide ja yksilölliset kommunikaatiokeinot selvitetään ja huomioidaan palvelun suunnittelussa ja päivittäisessä tuessa. Tarvittaessa käytetään puhetta tukevia ja korvaavia kommunikointimenetelmiä. Arjen ennakoitavuutta ja turvallisuutta tuetaan asiakkaan tarpeisiin sovitetuilla rakenteilla, aistiympäristöllä ja positiivisen käyttäytymisen tukemisen toimintatavoilla.

Itsemääräämisoikeuden tukeminen on palvelun lähtökohta. Rajoitustoimenpiteitä ehkäistään ennakoivilla, vuorovaikutuksellisilla ja yksilöllisillä keinoilla, ja niitä käytetään vain lainsäädännön edellytysten täyttyessä viimesijaisena keinona. Asiakaskohtaiset IMO-suunnitelmat, palvelun toteuttamissuunnitelmat, päivittäiskirjaukset, palautteet ja omavalvonnan seuranta muodostavat näytön siitä, miten asiakkaan oikeudet toteutuvat käytännössä.

Aberia Vammaispalvelujen palveluyksikkönä toimii Aberia Koivukallio Mikkelissä. Yksikkö tarjoaa ympärivuorokautista palveluasumista pienryhmäkotimallilla esteettömässä ja asiakkaiden yksilöllisiä tarpeita tukevassa ympäristössä. Vuonna 2027 avaamme yksikön myös Jyväskylään.

Norlandia Hoiva – Yhdessä-konsepti ja yksiköt

Yhdessä tuo samaan palvelukortteliin ikäihmisten hoivakodin, päiväkodin ja usein myös koirapäiväkodin. Näin syntyy arki, jossa sukupolvet ja lajit kohtaavat luontevasti: lapset piipahtavat laulamaan, koirat vierailevat pihalla, ja yhteiset pajahetket tuovat rytmiä ja iloa päivään. Kohtaamiset ovat sekä spontaanisti syntyviä että suunnitellusti toteutettuja ja ne tukevat toimintakykyä, mielialaa ja osallisuutta.

Arjen kulmakivet:

- Yksilöllinen arki: toiveet kirjataan hoito-/palvelusuunnitelmaan ja ne näkyvät päivän rytmissä.
- Turvallinen liikkuminen: esteettömät sisä- ja ulkotilat, kaatumisen ehkäisy osana jokapäiväistä työtä.
- Hyvinvointi: päivittäinen ulkoilu, ravitsemus oman keittiön maukkailla aterioilla, pienryhmät ja rauhalliset tilat.
- Yhteistyö: säännölliset hetket päiväkodin ja koirapäiväkodin kanssa, läheisten helppo osallistuminen.

Norlandia Isokarhu — Tuusula, Puustellinmetsä

Yhdessä-kortteli, jossa arki jakautuu päiväkodin ja koirapäiväkodin kanssa. Tarjoamme ympärivuorokautista hoivaa ja yhteisöllistä asumista.

Tilat ja ympäristö

- Valoisat, viihtyisät yhteistilat ja laajat, esteettömät pihat.
- Kesäkeittiö ja Lappset-liikuntavälineet toimintakyvyn ylläpitoon.
- Jokaisella asukkaalla oma esteetön huone ja kylpyhuone/WC.
- Ympärivuorokautisessa hoivassa: hoivavuode, yöpöytä, kaappi.
- Yhteisöllisessä asumisessa lisäksi oma pieni keittiö.
- Oma sisustus on tervetullut—koti on asukkaan näköinen.

Henkilöstö ja arki

- Moniammatillinen tiimi: hoiva-avustajat, lähi- ja sairaanhoitajat sekä puhtauspalveluiden ammattilaiset.
- Päivittäinen ohjelma taiteesta liikuntaan, ulkoiluun ja musiikkiin.

Norlandia Isopakari — Helsinki, Malminkartano

Lämminhenkinen hoivakoti ympärivuorokautiseen hoivaan, turvallinen ympäristö erityisesti muistisairaille.

Tilat ja ympäristö

- Talon valmistuminen: loppuvuosi 2022; valoisat, esteettömät tilat.
- Yhteiskäyttötiloja, HUR-esteetön kuntosali, sauna ja oma spa.
- Suojaisa sisäpiha, jossa helppo olla ja kohdata.
- Jokaisella asukkaalla oma esteetön huone ja kylpyhuone/WC (varustelu kuten yllä); yhteisöllisessä asumisessa oma pieni keittiö.

Yhteisöllisyys ja tuki

- Yhteistä toimintaa samassa korttelissa sijaitsevan päiväkodin ja koirapäiväkodin kanssa.
- Korttelissa myös Tukenan asuntoja kehitysvammaisille; yhteinen sisäpiha tarjoaa turvallisia kohtaamisia.

- Henkilökunta tukee päivittäisissä toiminnoissa; siivous- ja vaatehuolto hoidetaan asukkaan kanssa tai puolesta.
- Elämän loppuun saakka – turvallinen hoivapolku myös saattohoidossa.

Norlandia PuijonUppee — Kuopio, keskustan lähellä

Tarjoaa ympärivuorokautista hoivaa sekä yhteisöllistä, kevyemmän palvelun hoivaa. Arkea eletään motolla “Hyvä elämä joka päivä”.

Tilat ja ympäristö

- Jokaisella asukkaalla oma esteetön huone ja kylpyhuone/WC (varustelu kuten yllä).
- Avarat ja värikkäät yhteistilat yhdessäoloon.
- Keskeinen sijainti helpottaa omaisten vierailuja ja kaupunkipalvelujen saavutettavuutta.

Arki ja osallisuus

- Yksilölliset toiveet huomioitu; pienet arjen elämykset (retket, musiikki, käsityöt).
- Yhteistyö päiväkodin kanssa palvelukorttelissa tuo sukupolvet yhteen.

Norlandia PuijonKuppee — Kuopio, keskustan kupeessa

Valoisat, monipuoliset ja joulukuussa 2022 valmistuneet tilat. Sijainti tekee vierailuista mutkattomia.

Arki ja palvelut

- Hyvä elämä joka päivä näkyy yksilöllisissä hetkissä: voimme auttaa
- vaikka kampausten laitossa tai parran ajossa.
- Kuopion kaupungin päiväkoti samassa korttelissa—paljon yhteistä toimintaa.
- Toimintakykyä tuetaan laadukkaalla hoitotyöllä, innovatiivisilla ratkaisuilla ja aktiivisella yhteisöelämällä.
- Talon yhteisissä tiloissa oman ikäistä seuraa ja ohjelmaa jaksamisen mukaan.

Norlandia Toppilansalmi — Oulu, meren äärellä

Moderni, esteetön hoivaympäristö silloilla ja puistoilla tunnetun Toppilansalmen maisemissa. Sijainti tukee omaisvierailuja ja ulkoilua rantareiteillä.

Tilat ja ympäristö

- Valoisat, esteettömät sisä- ja ulkotilat, turvalliset kulkureitit ja selkeät opasteet.
- Suojaisat piha-alueet, mahdollisuus pienpuutarhaan ja kesäiseen yhdessäoloon.
- Jokaiselle asukkaalle oma esteetön huone ja kylpyhuone/WC;
- ympärivuorokautisessa hoivassa hoivavuode ja muut kalusteet
- yhteisöllisessä asumisessa lisäksi oma pieni keittiö.

Yhdessä Oulussa

- Yhteistyö lähialueen päiväkotien kanssa: tarinatuokiot, laululeikit ja pihatapahtumat.
- Koiravierailut tuovat iloa ja aktivoivat vuorovaikutusta.
- Luonto ja meri ovat osa arkea: kevyet ulkoilut, istuskelu laiturin tuntumassa ja vuodenajan juhla

Toimintaperiaatteet

Toimintaperiaatteet ohjaavat arkea ja tukevat asiakkaiden toimintakykyä, osallisuutta, hyvinvointia ja omannäköistä elämää.

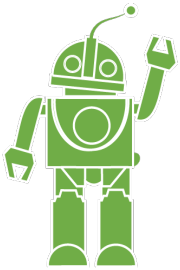
Motoristen taitojen kehittäminen ja kunnon ylläpitäminen
Sisä- ja ulkotilat sekä käytössä olevat välineet tukevat asiakkaiden aktiivisuutta. Yhteistä toimintaa järjestetään päivittäin. Tasapainoa ja lihaskuntoa ylläpidetään esimerkiksi HUR- ja Lappset-laitteilla sekä fysioterapeutin ohjauksessa.

Yhteisöllisyys, kodikkuus ja perhesuhteet
Läheiset ovat tervetulleita osaksi arkea. Yhteiset tilat ja sauna mahdollistavat yhdessäolon myös oman perheen kesken. Läheisten kanssa viestitään säännöllisesti sovittujen kanavien kautta, kuten asiakastietojärjestelmän omaisviestinnällä ja viikoittaisilla viesteillä.

aberia VAMMAISPALVELUT norlandia Hoiva

Vuodenajat, sääilmiöt ja ulkoilu
Toiminnan teemat seuraavat vuodenaikojen vaihtelua. Ulkoilua toteutetaan säällä kuin säällä asiakkaiden toimintakyky ja turvallisuus huomioiden. Piha-alueiden mielekäs tekeminen, lasten ja koirien vierailut sekä yhteinen ulkoilu kannustavat liikkumaan.

Aistit ja ympäristö
Sisätiloissa hyödynnetään eri aisteja aktivoivia ja vuorovaikutukseen kannustavia ratkaisuja. Ympäristön värimaailmassa, valaistuksessa, rakenteissa ja opasteissa huomioidaan erityisesti muistisairauden vaikutukset aistien toimintaan.



Teknologia ja innovaatiot
Uusia teknologiaratkaisuja hyödynnetään asiakkaiden toimintakyvyn, turvallisuuden, osallisuuden ja mielekkään arjen tukena. Käytössä voivat olla yksikkökohtaisesti esimerkiksi Yeti- ja Clevertouch-tabletit, Kardemummo, Medekan Reitti -sovellus sekä HUR-kuntosalilaitteet. Ratkaisujen soveltuvuutta ja turvallista käyttöä arvioidaan ennen käyttöönottoa.

Kulttuurien ymmärtäminen
Jokainen kohdataan omana itsenään, ja moninaisuutta arvostetaan. Monikulttuuriset työyhteisöt sekä asiakkaiden muistot, tavat ja perinteet lisäävät sukupolvien välistä ymmärrystä ja rikastavat yhteistä arkea.

Logiikka, matematiikka ja aivojen aktiivisuus
Aivojumppa, pelit ja ongelmanratkaisu tukevat muistia, keskittymistä ja yhdessä tekemistä. Lapset ja ikäihmiset voivat pelata yhdessä esimerkiksi muistipelejä ja hyödyntää toiminnallisia peliseiniä.

Taide, kulttuuri ja musiikki
Musiikki, kuvataide ja muu kulttuuritoiminta tuovat arkeen elämyksiä ja vahvistavat vuorovaikutusta. Toimintaa toteutetaan yhdessä asiakkaiden, lasten, läheisten ja yhteistyökumppaneiden, kuten kansalaisopistojen sekä musiikki- ja taideryhmien, kanssa.

Kirjallisuus ja tarinat
Runot, sadut, tarinat ja muistelu yhdistävät sukupolvia. Lasten kertomukset, historiaan liittyvät muistot ja suomalaiset perinnetarinat tarjoavat yhteisiä keskustelun ja elämyksen aiheita.

Luontoseikkailut

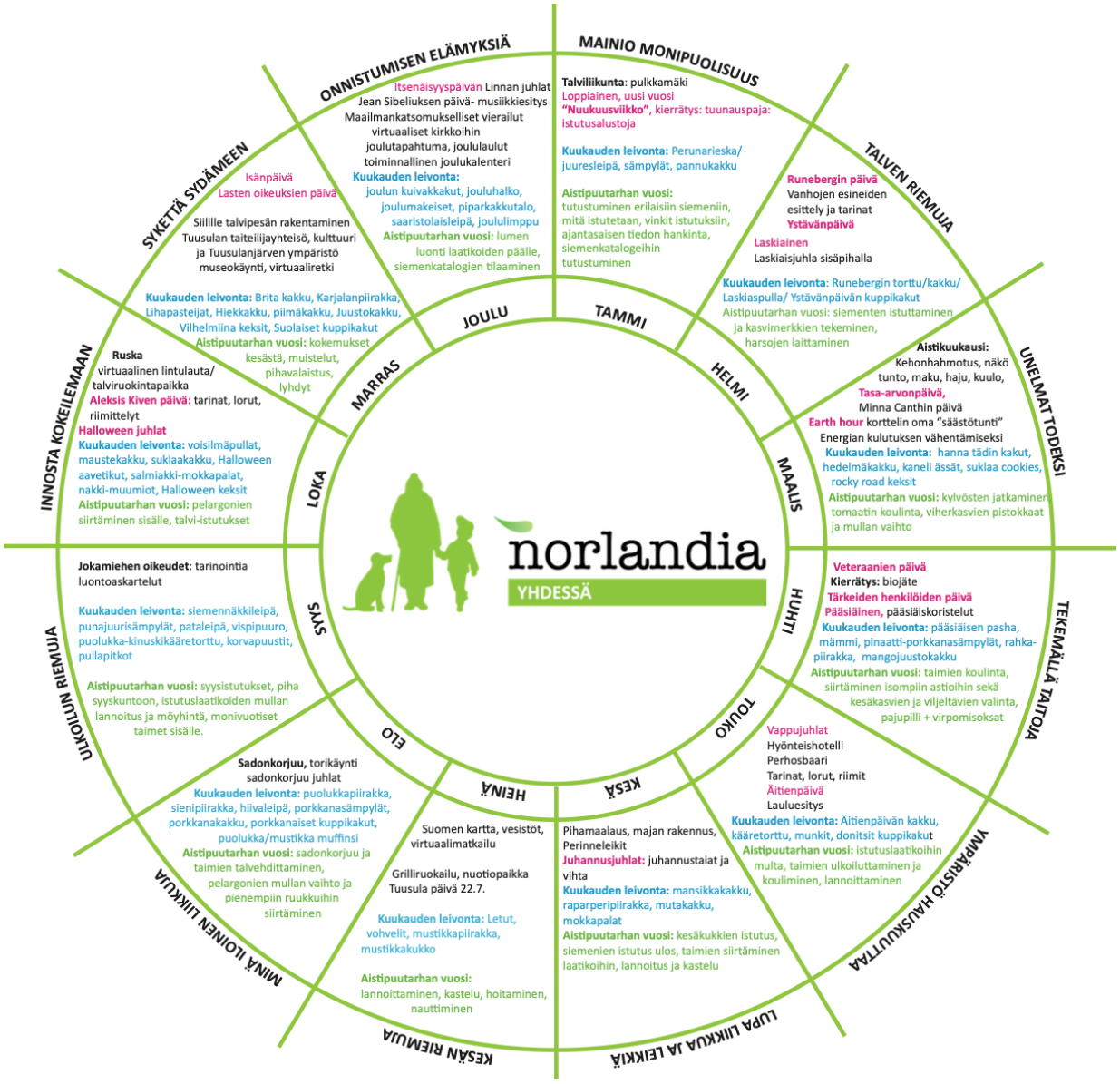
Luontoa tuodaan osaksi arkea retkien, luonnonmateriaalien, sisänäyttelyiden ja virtuaalisten elämysten avulla. Lasten luontoretkiltä voidaan tuoda tuliaisia yhteiseen tutkimiseen ja tekemiseen.

Ruoka ja ruokamuistot

Maukkaat ja laadukkaat ateriat ovat tärkeä osa hyvinvointia. Ruoanlaitto ja leivonta kuuluvat säännölliseen toimintaan ja tarjoavat mahdollisuuden yhdessä tekemiseen sekä tuttujen makujen ja ruokamuistojen herättämiseen.

aberia VAMMAISPALVELUT norlandia Hoiva

Vuosisuunnitelma



Visio, missio ja arvot

Visio

Olemme yhteiskunnalle suunnannäyttäjä, joka tuottaa asiakkaiden tarpeita vastaavia palveluja ja jonka henkilöstö on ylpeä työstään.

Visio ohjaa Norlandia Hoivan ja Aberia Vammaispalvelujen tavoitteellista kehittämistä, yhteistä laatutyötä ja vaikuttavien palvelujen rakentamista.

Missio

Tuotamme turvallisia, laadukkaita ja yksilöllisiä palveluja, jotka tukevat hyvää elämää, toimintakykyä, osallisuutta ja omannäköistä arkea elämän eri vaiheissa.

Arvot

Omavalvonnan johtaminen ja vastuut

Johto hyväksyy omavalvontaohjelman, asettaa tavoitteet ja resurssit sekä käsittelee seurantaraportit ja merkittävät riskit. Palvelulinjojen johto vastaa ohjelman toimeenpanosta, yhtenäisistä menettelyistä, sopimusvelvoitteiden seurannasta ja johdon raportoinnista. Laatu- ja omavalvonta-asiantuntija ylläpitää ohjelmaa, koordinoi auditointeja, tukee yksiköitä ja kokoaa organisaatiotason tilannekuvan. Palveluyksikön vastuuhenkilö vastaa yksikkökohtaisesta omavalvontasuunnitelmasta, henkilöstön perehdytyksestä, poikkeamien käsittelystä ja korjaavien toimien seurannasta. Jokainen työntekijä toimii ohjeiden mukaisesti, havainnoi riskejä ja ilmoittaa epäkohdista, vaaratapahtumista ja kehittämistarpeista viipymättä. Vastuut, sijaisuudet ja raportointikanavat täsmennetään yksikkökohtaisissa omavalvontasuunnitelmissa.

Tehtävien lainmukainen hoitaminen

Lainmukaisuus varmistetaan seuraamalla säädös- ja viranomaismuutoksia, ylläpitämällä intran ohjeita ja mallipohjia, tarkistamalla Soteri-rekisterin tiedot, huolehtimalla ammattioikeuksien ja tarvittavien rikosrekisteriotteiden tarkistamisesta sekä arvioimalla sopimus- ja tietosuojavelvoitteiden toteutumista. Muutokset viedään ohjeisiin, perehdytykseen ja yksikkökohtaisiin suunnitelmiin. Toteutumista varmennetaan sisäisillä auditoinneilla, johdon katselmuksilla, poikkeamatiedolla ja palvelunjärjestäjien valvontapalautteella. Asiakirjoille nimetään omistaja, hyväksyjä, voimassaoloaika ja seuraava tarkistuspäivä; aiemmat versiot säilytetään asiakirjahallinnan ohjeiden mukaisesti.

Palvelujen saatavuus ja jatkuvuus

Palvelujen saatavuutta, henkilöstön riittävyyttä ja palvelun jatkuvuutta seurataan yksikkö- ja palvelulinjatasolla. Varautuminen kattaa muun muassa henkilöstövajaukset, epidemiat, sähkö- ja vesikatkot, kiinteistö- ja laitehäiriöt, lääke- ja tarvikejakelun häiriöt, tietojärjestelmien käyttökatkot sekä muut poikkeus- ja kriisitilanteet. Yksiköillä on ajantasaiset valmius-, pelastus- ja jatkuvuussuunnitelmat, varahenkilö- ja yhteystiedot, toimintakortit sekä vaihtoehtoiset työmenetelmät. Harjoitusten ja toteutuneiden häiriöiden havainnot dokumentoidaan, käsitellään ja viedään suunnitelmien päivityksiin.

Laatutyö ja vaikuttavuus

Norlandialla on Falcony laatujärjestelmä, jonka ytimenä ovat selkeät prosessit, työohjeet ja säännölliset auditoinnit. Norlandia Yhdessä -toiminnalle on myönnetty ISO-sertifiointi (06/2022 & 08/2024).

Laatua ja vaikuttavuutta seurataan palvelulinjakohtaisilla ja yhteisillä mittareilla. Norlandia Hoivassa seurataan muun muassa hoito- ja palvelusuunnitelmien ajantasaisuutta, RAI-arviointeja, lääkehoidon turvallisuutta, ravitsemusta, kaatumisia ja toimintakykyä. Aberia Vammaispalveluissa seurataan lisäksi asiakaskohtaisten IMO-suunnitelmien ajantasaisuutta, osallisuuden ja kommunikaation toteutumista, palvelun tavoitteiden toteutumista, rajoitustoimenpiteiden ja epävirallisten rajoitusten ehkäisyä, jälkiselvittelyjä sekä kirjaamisen laatua. Molemmissa palvelulinjoissa seurataan poikkeamia ja läheltä piti -tilanteita, palautteita, henkilöstön osaamista, turvallisuutta ja sovittujen kehittämistoimenpiteiden vaikuttavuutta.

Poikkeamat ja läheltä piti tilanteet sekä reklamaatiot ja palautteet kirjataan Falcony-järjestelmään, käsitellään viikoittain, päätetään korjaavat/ehkäisevät toimet ja seurataan vaikuttavuutta kuukausiraporteissa, sekä palavereissa.

Vaikuttavuus arjen mittareina

Mittari	Seurattava asia
Yksilöllinen arki	Hoito- tai palvelusuunnitelman tavoitteiden toteutuminen
Turvallisuus	Turva- ja hyvinvointijärjestelmän käyttö sekä hälytysten vasteajat
Toimintakyky	RAI-arvioinnin fyysiset, kognitiiviset, psyykkiset ja sosiaaliset osa-alueet
Tyytyväisyys	Päivittäinen palaute, NPS, eNPS ja pulssikyselyt
Itsemääräämineninen	Rajoitustoimien minimointi, validaatio, kinestetiikka ja kommunikoinnin apuvälineet
Ennaltaehkäisy	Kaatumisriskin arviointi FRAT-mittarilla sekä ympäristöön, lääkitykseen ja liikkumiseen liittyvät toimet

Tavoite

Tavoitteena on ohjata yhdenmukaista ja laadukasta toimintaa sekä varmistaa, että palvelujen laatua ja turvallisuutta seurataan todennettavasti. Omavalvontaohjelmaa täydentävät yksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat ja niiden liitteet, kuten lääkehoito-, valmius-, infektioiden torjunta-, ruokahuolto-, hygienia-, siivous- ja tietoturvasuunnitelmat.

Yksikkökohtaiset suunnitelmat ja ohjeet

- Saattohoitosuunnitelma: ohje äkillisen kuoleman tilanteisiin – (ohje aluekohtaisesti)
- Toimintasuunnitelma (laaditaan kerran vuodessa seuraavalle vuodelle)
- Muistisairaan asiakkaan turvallisuuden erityispiirteet
- Kaatumisen ennakointi ja ehkäistävyys
- Asiakkaan kaltoinkohtelun estäminen ja puuttumisohjeet
- Itsemääräämisoikeus, suoja- ja rajoitustoimenpiteet
    - Liikkumisvapauden rajoittaminen
- Pelastussuunnitelma
- Valmiussuunnitelma
- Siivous- ja vaatehuollon suunnitelma
- Elintarvikehygienian omavalvontasuunnitelma
- Laitteiden kunnossapitosuunnitelma (laiterekisteri IDR)
- Hygieniasuunnitelma ja -ohjeet – Norlandia Intra
- Asiakkaan käteisvarojen ja omaisuuden hallintasuunnitelma ja ohjeet
- Arkistonmuodostussuunnitelma
- Tietojenkäsittelyn- ja tietosuojan suunnitelma
- Asiakaskirjauksien ohjeet

Ostopalvelujen ja alihankinnan valvonta

Palveluyksiköt vastaavat ostopalvelujen ja alihankintojen laadusta sekä asiakas- ja potilasturvallisuudesta seuraavilla menettelyillä:

- Alihankinnasta ja ostopalveluista tehdään kirjalliset sopimukset, joissa määritellään palvelun sisältö, laatukriteerit, tietosuoja, vastuut ja valvontakäytännöt.
- Palveluntuottajan kelpoisuus, rekisteröinti ja sovitut vaatimukset tarkistetaan ennen yhteistyötä ja olennaisten muutosten yhteydessä.
- Laatua seurataan yhteistyöpalavereissa, palautteilla, mittareilla, auditoinneilla ja sopimusseurannalla.
- Reklamaatiot ja poikkeamat kirjataan Falcony-järjestelmään, käsitellään sovitussa määräajassa ja korjaavien toimien vaikuttavuus varmistetaan.
- Palveluntuottaja vastaa myös alihankintana tuotetun palvelun laadusta, asianmukaisuudesta sekä asiakas- ja potilasturvallisuudesta.

Riskienhallinta ja turvallisuus

Riskienhallinta perustuu vuosittaiseen kokonaisarviointiin ja arjessa jatkuvasti tehtävään havainnointiin. Arviointiin osallistuvat henkilöstö, työsuojelu sekä nimetyt turvallisuudesta vastaavat henkilöt.

Havaitut riskit arvioidaan niiden todennäköisyyden ja mahdollisten seurausten perusteella. Tämän jälkeen riskit asetetaan tärkeysjärjestykseen, tarvittaville toimenpiteille määritellään vastuuhenkilöt ja määräajat sekä toteutumista ja vaikuttavuutta seurataan Falcony-järjestelmässä.

Toiminnan jatkuvuutta varmistetaan ajantasaisilla valmius-, jatkuvuus- ja pelastussuunnitelmilla, säännöllisillä harjoituksilla sekä toimintamalleilla, jotka koskevat suurhäiriöitä, tietoturvapoikkeamia ja toimitilaturvallisuuden häiriöitä.

Työturvallisuutta kehitetään turvallisuuskävelyillä, tapaturmien ja läheltä piti -tilanteiden analysoinnilla, ergonomian parantamisella sekä väkivallan ja uhkatilanteiden ennakoinnilla ja hallinnalla.

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien ehkäisy

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Toimintayksikön johtajan on seurattava tartuntatautien ja lääkkeille vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta.

Johtajan on huolehdittava asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä.

Lisätietoa vakavien hoitoon liittyvien infektioiden seurannasta ja ilmoituskäytännöistä löytyy THL:n sivuilta osoitteesta: Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen (HARVI-THL).

Norlandialla on oma hygienia- ja tartuntatautiohje, jonka noudattamisesta huolehtii jokaisen yksikön oma hygieniavastaava . Lisäksi hygieniavastaava auttaa ohjeistukseen liittyvissä kysymyksissä hyvinvointialueiden ja palvelun ostajien omat hygienia vastaavat.

Hengitystiehygienia ja pisaratartuntojen ehkäisy

Ohjeistamme jokaisessa yksikössä tilanteen mukaan ja tarjoamme suojavarusteet henkilöstölle ja asukkaille mikäli siihen tulee tarve.

Rokotukset

Mahdollistamme asukkaiden rokotukset yhteistyössä hyvinvointialueen kanssa sekä edellytämme henkilöstöltä tartuntatautilain mukaisia rokotuksia.

Poikkeamien käsittely ja jatkuva oppiminen

Poikkeamien hallinta alkaa siitä, että henkilöstö kirjaa poikkeamat, läheltä piti -tilanteet, epäkohdat ja kehittämishavainnot viipymättä Falcony-järjestelmään. Kiireellisestä vaarasta ilmoitetaan samalla välittömästi esihenkilölle.

Yksikön vastuuhenkilö arvioi tapahtuman vakavuuden ja varmistaa tarvittavat välittömät turvaamistoimet. Tapahtuman syyt selvitetään, minkä jälkeen sovitaan korjaavat ja ehkäisevät toimenpiteet, vastuuhenkilöt sekä toteutusaikataulu.

Vakavissa tapahtumissa etusijalla ovat tilanteen hallinta ja asiakkaan tarvitseman avun ja tuen varmistaminen. Tapahtumasta ilmoitetaan johdolle, palvelunjärjestäjälle ja tarvittaessa valvontaviranomaiselle voimassa olevien velvoitteiden mukaisesti.

Havainnot ja niistä saadut opit käsitellään henkilöstön kanssa. Sovittujen kehittämistoimien toteutumista ja vaikuttavuutta seurataan, ja organisaatiotason kehityssuunnat raportoidaan johdolle.

Epäkohtien ilmoittaminen

Valvontalain 29 ja 30 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus koskee palveluntuottajaa ja henkilöstöä. Työntekijän on ilmoitettava viipymättä havaitsemastaan epäkohdasta, epäkohdan uhasta tai muusta asiakkaan turvallisuutta vaarantavasta tilanteesta. Ilmoitus tehdään Falcony-järjestelmään ja tarvittaessa välittömästi esihenkilölle. Palveluntuottaja ryhtyy korjaaviin toimiin, seuraa niiden vaikuttavuutta ja ilmoittaa asiasta palvelunjärjestäjälle tai valvontaviranomaiselle silloin, kun laki tai tilanteen vakavuus sitä

edellyttää. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia. Menettely perehdytetään henkilöstölle ja sen toimivuutta seurataan.

Palaute, asiakas- ja henkilöstötyytyväisyys

Asiakkaiden, läheisten ja henkilöstön kokemuksia hyödynnetään palvelujen laadun ja toiminnan kehittämisessä. Palautetta kerätään jatkuvasti arjen kohtaamisissa sekä sovituilla kyselyillä ja palautekanavilla. Asiakkaille ja läheisille kerrotaan selkeästi, miten palautetta, muistutuksia ja kanteluita voi antaa.

Asiakas- ja läheispalautetta seurataan muun muassa päivittäisen palautteen, asiakastyytyväisyyskyselyjen ja NPS-tulosten avulla. Henkilöstön kokemuksia seurataan eNPS- ja pulssikyselyillä, kehityskeskusteluissa, tiimipalavereissa sekä työhyvinvointiin liittyvillä mittareilla.

Saadut palautteet käsitellään viivytyksettä palautteen sisällön ja vakavuuden edellyttämällä tavalla. Tarvittaville kehittämistoimille määritellään vastuuhenkilöt ja määräajat. Palautteen antajalle vastataan sovitun käytännön mukaisesti, ja henkilöstölle tiedotetaan palautteen perusteella tehdyistä muutoksista.

Palautteiden määrää, sisältöä, toistuvia teemoja ja sovittujen toimenpiteiden vaikuttavuutta seurataan yksikkö-, palvelulinja- ja organisaatiotasolla. Tuloksia käsitellään johtamisessa ja omavalvonnan seurannassa, ja niitä hyödynnetään palvelujen, henkilöstön osaamisen ja toimintatapojen jatkuvassa parantamisessa.

Tehtyjen sopimusten noudattaminen

Norlandia Hoiva ja Aberia Vammaispalvelut tuottavat palvelut palvelunjärjestäjien kanssa tehtyjen sopimusten, palvelukuvausten ja annettujen ohjeiden mukaisesti. Sopimusvelvoitteet huomioidaan toiminnan suunnittelussa, henkilöstön perehdytyksessä, palvelujen toteutuksessa, kirjaamisessa ja raportoinnissa. Palvelunjärjestäjällä säilyy järjestämisvastuu ja julkisen vallan käyttöön liittyvät tehtävät hoidetaan lainsäädännön mukaisesti.

- **Vastuut:** yksikön vastuuhenkilö huolehtii sopimusvelvoitteiden toteutumisesta päivittäisessä toiminnassa. Palvelulinjan johto sekä laatu- ja omavalvonta-asiantuntija tukevat seurantaa ja käsittelevät organisaatiotason havaintoja.
- **Seuranta:** sopimusten toteutumista arvioidaan sovituilla mittareilla, raportoinnilla, palautteilla, poikkeamatiedoilla, sisäisillä auditoinneilla ja palvelunjärjestäjän valvonnalla.
- **Poikkeamat:** sopimus- tai laatuvaatimuksista poikkeavat havainnot kirjataan Falcony-järjestelmään. Korjaaville toimille määritellään vastuuhenkilö ja määräaika, ja niiden toteutuminen sekä vaikuttavuus varmistetaan.
- **Osaaminen:** henkilöstö perehdytetään tehtävän kannalta olennaisiin sopimusehtoihin, palvelukuvauksiin, palvelunjärjestäjän ohjeisiin, tietosuojaan ja kirjaamiskäytäntöihin.
- **Yhteistyö ja raportointi:** Norlandia osallistuu sovittuihin ohjaus- ja seurantatapaamisiin, toimittaa raportit ajallaan ja ilmoittaa olennaisista poikkeamista palvelunjärjestäjälle sovittujen menettelyjen mukaisesti.

Henkilöstö – osaaminen, riittävyys ja hyvinvointi

Henkilöstön määrä, rakenne ja osaaminen suunnitellaan asiakkaiden palvelutarpeen, toimintakyvyn, palvelun vaativuuden ja yksikön toiminnan mukaisesti. Riittävällä ja osaavalla henkilöstöllä varmistetaan palvelun jatkuvuus, asiakas- ja työturvallisuus sekä laadukas arki Norlandia Hoivan ja Aberia Vammaispalvelujen yksiköissä.

- Henkilöstön riittävyyttä seurataan työvuoro- ja päiväkohtaisesti suhteessa asiakkaiden tarpeisiin, yksikön tilanteeseen ja voimassa oleviin vaatimuksiin.
- Työvuorosuunnittelussa huomioidaan osaamisrakenne, lääkehoito- ja muut erityisvastuut, henkilöstön jaksaminen sekä toiminnan ennakoitavat muutokset.
- Poissaoloihin ja äkillisiin henkilöstömuutoksiin varaudutaan sijais- ja varahenkilöjärjestelyillä. Vajeisiin reagoidaan viipymättä asiakasturvallisuus ensisijaisena lähtökohtana.
- Henkilöstötilannetta, poissaoloja ja osaamisvajetta seurataan osana yksikön johtamista, ja tarvittavat kehittämistoimet dokumentoidaan.

Perehdytys

Perehdytys on suunnitelmallinen prosessi, jolla varmistetaan, että työntekijä tuntee tehtävänsä, asiakkaiden yksilölliset tarpeet, yksikön toimintatavat sekä turvallisuutta, tietosuojaa, kirjaamista ja omavalvontaa koskevat velvoitteet.

- Jokaiselle uudelle työntekijälle ja pitkään poissaolleelle laaditaan tehtävä- ja yksikkökohtainen perehdytyspolku.
- Perehdytykselle nimetään vastuuhenkilö, ja työntekijällä on mahdollisuus saada ohjausta koko perehdytysjakson ajan.
- Perehdytyksen eteneminen ja osaaminen arvioidaan sovituissa seurantakeskusteluissa, ja suoritetut kokonaisuudet dokumentoidaan.
- Perehdytyksen sisältöä päivitetään toiminnan, ohjeiden, järjestelmien ja lainsäädännön muuttuessa.

Koulutus ja osaamisen kehittäminen

Osaamista kehitetään suunnitelmallisesti työn vaatimusten, asiakkaiden tarpeiden, osaamiskartoitusten, kehityskeskustelujen, poikkeamien ja sopimusvelvoitteiden perusteella.

- Pakolliset ja tehtäväkohtaiset koulutukset suunnitellaan vuosittain. Suorituksia seurataan keskitetysti ja puutteisiin reagoidaan.
- Skhole-verkkokoulutuksia ja muita oppimisympäristöjä hyödynnetään muun muassa lääkehoidon, kirjaamisen, tietosuojan, turvallisuuden ja asiakastyön osaamisen ylläpitämisessä.
- Lääkehoitoa toteuttavien työntekijöiden osaaminen varmistetaan lääkehoitosuunnitelman mukaisilla koulutuksilla, kokeilla, näytöillä ja luvilla.

- Osaamista arvioidaan käytännön työssä, kehityskeskusteluissa, osaamiskartoituksissa ja auditoinneissa. Tarvittaessa laaditaan henkilökohtainen kehittämissuunnitelma.

Henkilöstön hyvinvointi

Henkilöstön hyvinvointia ja työkykyä tuetaan ennakoivasti osana päivittäistä johtamista. Tavoitteena on turvallinen, oikeudenmukainen ja oppimista tukeva työyhteisö, jossa kuormitustekijät tunnistetaan ja niihin puututaan ajoissa.

- Työkykyä tuetaan varhaisen tuen mallilla, työterveysyhteistyöllä ja tarvittaessa työnohjauksella.
- Fyysistä ja psykososiaalista kuormitusta arvioidaan riskienarvioinneilla, ergonomiakartoituksilla, henkilöstökyselyillä ja arjen keskusteluissa.
- Kehityskeskusteluissa sovitaan työn tavoitteista, osaamisen kehittämisestä ja työhyvinvointia tukevista toimenpiteistä.
- Työhyvinvoinnin, poissaolojen, vaihtuvuuden ja henkilöstöpalautteen kehitystä seurataan, ja havaintojen perusteella käynnistetään tarvittavat toimet.

Tietosuoja ja tietoturva

Norlandia Hoivassa ja Aberia Vammaispalveluissa henkilötietojen ja asiakastietojen suojaaminen on keskeinen osa vastuullista palvelutuotantoa. Tietoja käsitellään EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen, tietosuojalain (1050/2018) ja sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä annetun lain (703/2023) sekä organisaation tietoturva- ja tietosuojaohjeiden mukaisesti.

Tietojen käsittely ja suojaus

- Asiakas- ja henkilöstötietoja käsitellään vain siinä laajuudessa kuin se on työn tai palvelun kannalta välttämätöntä.
- Käytössä ovat roolipohjaiset käyttöoikeudet, jotka myönnetään vain työtehtävien edellyttämässä laajuudessa. Käyttöoikeudet tarkistetaan säännöllisesti ja poistetaan heti työsuhteen päätyttyä.
- Tietojärjestelmiin kirjaudutaan vahvalla tunnistautumisella (henkilökohtaiset tunnukset ja monivaiheinen kirjautuminen).
- Kaikesta tietojenkäsittelystä jää lokitieto, jota seurataan säännöllisesti väärinkäytösten ehkäisemiseksi ja jäljitettävyyden varmistamiseksi.

- Tietoturvapoikkeamien hallintamalli määrittää toimintatavat tietomurto- tai virhetilanteissa. Poikkeamat käsitellään viipymättä, dokumentoidaan ja raportoidaan tarvittaessa viranomaisille sekä rekisteröidyille.
- Kaikki sähköinen viestintä, joka sisältää henkilötietoja, tapahtuu salattujen ja suojattujen yhteyksien kautta (esim. turvasähköposti tai suojattu viestintäkanava).
- Asiakasasiakirjat ja muut arkaluonteiset tiedot säilytetään suojatuissa tietojärjestelmissä tai lukituissa tiloissa, ja säilytysajat noudattavat lainsäädäntöä ja sopimusehtoja.
- Norlandialla on ajantasaiset rekisteriselosteet ja tietosuojaselosteet, jotka ovat asiakkaiden ja henkilöstön saatavilla.

Koulutus ja osaamisen varmistaminen

- Tietosuoja- ja tietoturvakoulutus sisältyy kaikille uusille työntekijöille perehdytyksen yhteydessä, ja koulutus uusitaan vuosittain osana jatkuvaa osaamisen ylläpitoa.
- Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti käytännönläheisiä koulutuksia esimerkiksi tietojärjestelmien turvallisesta käytöstä, kirjaamisesta, tietovuotojen ehkäisystä ja asiakkaan yksityisyyden suojasta.
- Tietosuojavastaava ja yksiköiden vastuuhenkilöt tukevat henkilöstöä kaikissa tietosuojaan liittyvissä kysymyksissä ja seuraavat sääntelyn muutoksia.

Johtaminen ja valvonta

- Tietosuojavastaava ja tietoturvasta vastaava ohjaavat tietosuoja- ja tietoturvakäytäntöjä, seuraavat niiden toteutumista sekä raportoivat havainnoista johdolle ja tarvittaessa viranomaisille.
- Tietosuojan ja tietoturvan toteutumista arvioidaan osana omavalvontaa, sisäisiä auditointeja, riskienhallintaa ja poikkeamien seurantaa. Havaituille puutteille sovitaan korjaavat toimenpiteet, vastuut ja määräajat.
- Yksiköissä ajankohtaisia tietosuoja- ja tietoturva-asioita käsitellään säännöllisesti tiimipalavereissa. Henkilöstöä ohjataan käyttämään intrassa olevia ajantasaisia ohjeita ja ilmoittamaan havaitsemistaan poikkeamista viipymättä.

Läpinäkyvyys ja asiakkaan oikeudet

- Asiakkaalla on oikeus saada tietoa henkilötietojensa käsittelystä, tarkastaa itseään koskevat tiedot ja pyytää virheellisten tai puutteellisten tietojen oikaisemista lainsäädännön mukaisesti.
- Tietosuojaa koskevat pyynnöt, kysymykset ja valitukset käsitellään viivytyksettä organisaation ohjeiden ja säädettyjen määräaikojen mukaisesti. Asiakkaalle kerrotaan asian käsittelystä ja käytettävissä olevista oikeussuojakeinoista.
- Tietojen käsittelyssä noudatetaan avoimuutta, huolellisuutta ja vastuullisuutta. Asiakkaiden ja läheisten luottamusta vahvistetaan kertomalla selkeästi, mitä tietoja kerätään, mihin niitä käytetään ja miten ne suojataan.

Kehittäminen, seuranta, raportointi ja julkaisu

Omavalvontaohjelman toteutumista seurataan organisaatio-, palvelulinja- ja palveluyksikkötasolla. Seuranta perustuu sovittuihin laatu-, turvallisuus-, henkilöstö-, palaute-, sopimus- ja vaikuttavuusmittareihin, Falcony-järjestelmän havaintoihin, auditointeihin sekä palvelunjärjestäjien ja viranomaisten palautteeseen. Tuloksista johdetaan vastuuhenkilöt, määräajat ja vaikuttavuuden arviointi sisältävät kehittämistoimet.

Omavalvontaohjelma julkaistaan Norlandian verkkosivuilla ja intranetissä. Päivitetystä ohjelmasta tiedotetaan henkilöstölle, ja muutokset viedään perehdytykseen sekä yksikkökohtaisiin omavalvontasuunnitelmiin. Ajantasainen ohjelma ja sen seurantatiedot pidetään julkisesti saatavilla.

Valvontalain 26 §:n mukaiset omavalvontaohjelman toteutumista koskevat havainnot ja niiden perusteella tehdyt toimenpiteet julkaistaan neljän kuukauden välein Norlandian verkkosivuilla. Seurantaraportissa kuvataan keskeiset tulokset, havaitut puutteet, korjaavat ja ehkäisevät toimet, vastuutilanne sekä arvio toimenpiteiden vaikuttavuudesta. Vakaviin tai kiireellisiin puutteisiin reagoidaan välittömästi eikä niiden käsittelyä siirretä määräaikaisraportointiin.

Kaikki yhteydenotot tähän ohjelmaan liittyen ovat tervetulleita asiakaspalvelu@norlandia.com osoitteeseen.