

Norlandia Hoiva, Omavalvontaohjelma 2025–2026



Norlandia Hoiva

Linnoitustie 6, 02600 ESPOO

otayhteytta@norlandia.com

www.norlandiahoiva.fi

Sisällysluettelo

1. Johdanto	4
2. Norlandia Health & Care - konserni.....	6
Omistajien periaatteet arjessa.....	6
3. Norlandia Hoiva Suomessa	7
4. Norlandia Yhdessä – konsepti ja yksiköt.....	8
Norlandia Isokarhu — Tuusula, Puustellinmetsä	8
Norlandia Isopakari — Helsinki, Malminkartano	9
Norlandia PuijonUppee — Kuopio, keskustan lähellä	9
Norlandia PuijonKuppee — Kuopio, keskustan kupeessa.....	10
Norlandia Toppilansalmi — Oulu, meren äärellä	10
5. Arvot ja toimintaperiaatteet.....	11
6. Vuosisuunnitelma.....	13
7. Visio, missio ja arvot.....	14
Visio	14
Missio.....	14
Arvot	14
8. Laatusuhteet ja vaikuttavuus	14
Vaikuttavuus arjen mittareina	15
9. Riskienhallinta ja turvallisuus	16
10. Poikkeamien käsittely ja jatkuva oppiminen	17
11. Palaute, asiakas- ja henkilöstötyytyväisyys.....	17
12. Tehtyjen sopimusten noudattaminen.....	18
13. Henkilöstö – osaaminen, riittävyys ja hyvinvointi.....	19
14. Tietosuojat ja tietoturva	21
15. Kehittäminen, raportointi ja julkaisu.....	22

Omavalvontaohjelma 2025–2026

Hyväksytty: Mira Ruusunen 1.12.2025

Voimassa: 1.1.2025–31.12.2026

Laatinut: Laatu- ja omavalvonta-asiantuntija, Jennika Keitamo

Päivityssykli: 2 x vuodessa ja aina merkittävän muutoksen yhteydessä

Seuraava katselmointi: toukokuu 2026

Jakelu: Norlandia koko henkilöstö intran kautta

1. Johdanto

Tämä omavalvontaohjelma perustuu valvontalain määrittämään omavalvontaohjelman velvoitteeseen. Hyvinvointialueiden ja yksityisten palveluntuottajien on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Ohjelma on strateginen asiakirja, jossa määritellään, miten edellä mainittujen velvoitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvonta- ja asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelmat. Palveluntuottajien on laadittava omavalvontasuunnitelma tuottamiensa palvelujen osalta.

Omavalvontaohjelmassa on määritelty, miten seuraavat asiat kokonaisuutena järjestetään ja miten niiden toteutuminen varmistetaan:

- 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.

Sote-järjestämislaki (612/2021) 6 luku: 40§

[<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2021/20210612#Pidm45949344842720>]

Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt palveluyksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat.

Tämän omavalvontaohjelman taustalla on seuraavat säädökset, lait ja asetukset:

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.

Norlandia Hoiva

Linnoitustie 6, 02600 ESPOO

otayhteytta@norlandia.com

www.norlandiahoiva.fi

- 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) – kelpoisuudet, ammattieettiset velvollisuudet ja valvonta.
- Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) sekä STM:n asetus (1053/2011) – yksityisten palveluntuottajien toiminta, omavalvonta ja lupa-/ilmoitusmenettely.

Asiakirjat, tietosuoja ja säilytys

- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) – asiakasasiakirjojen sisältö, laatiminen ja käsittely.
- Laki asiakasasiakirjojen sähköisestä käsittelystä (784/2021) – sähköiset järjestelmät ja tietoturva vaatimukset.
- Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista (94/2022) – potilasasiakirjojen rakenteet ja säilytys.
- GDPR, erityisesti 6 ja 9 artiklat – käsittelyn oikeusperuste (lakisääteinen velvoite/suostumus) ja erityiset henkilötietoryhmät.
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasasiakirjojen säilyttämisestä (703/2023) – säilytysajat ja arkistointi.

Palvelu- ja erityislainsäädäntö

- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta ja iäkkäiden palveluista – laadun, saatavuuden ja omavalvonnan periaatteet ikääntyneille.
- Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987) (+ asetus 759/1987) & Laki kehitysvammaisten erityishuollosta (519/1977) – vammaispalvelujen ja erityishuollon järjestäminen.
- Sote-asiakasmaksulaki (734/1992) ja muutos 1201/2020 – asiakasmaksujen määräytyminen.

Valvonta ja järjestäminen

- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) – omavalvonnan velvoitteet, viranomaisvalvonta (AVI/Valvira).

Norlandia Hoiva

Linnoitustie 6, 02600 ESPOO

otayhteytta@norlandia.com

www.norlandiahoiva.fi

- Sote-järjestämislaki (612/2021), erityisesti 6 luku 40 § – palvelujen järjestämisen kokonaisvastuu ja omavalvonta.

Kansainväliset velvoitteet

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

2. Norlandia Health & Care - konserni

Norlandia Health & Care on yksityisomisteinen perheyhtiö. Perustajaveljekset Kristian ja Roger ovat rakentaneet yhtiön pohjoisen oloista kumpuaville arvoille: yhteisöllisyys, ihmisarvon ja ympäristön kunnioitus, luottamus sekä periksiantamattomuus. Yrityksen peruskivi muurattiin pienessä kylässä – paikassa, jossa toisiin tukeutuminen ja lupauksista kiinni pitäminen ovat arjen periaatteita. 1990-luvulla alkanut matka on siitä asti ollut pitkäjänteistä, sosiaalista vastuuta kantavaa kehittämistä. Tavoitteemme on tukea koko ihmisen elinkaarta – tämä arvoperusta näkyy konkreettisesti myös Norlandia Caren suomalaisissa toiminnoissa.

Omistajien periaatteet arjessa

- Kunnioita ja arvosta kaikkia ihmisiä. Kohtaamme jokaisen yksilönä; itsemäärääminen 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 paransimme palautteen perusteella.
- Älä luovuta. Periksiantamattomuus näkyy arjen sitkeytenä ja jatkuvana parantamisena.



Norlandia Hoiva

Linnoitustie 6, 02600 ESPOO

otayhteytta@norlandia.com

www.norlandiahoiva.fi

3. Norlandia Hoiva Suomessa

Norlandia on tunnettu ja arvostettu hyvinvointipalveluiden tuottaja, joka luo turvallisia ja viihtyisiä ympäristöjä kaikenikäisille.

Palveluvalikoimamme

- Hoivapalvelut: ympärivuorokautinen palveluasuminen ja yhteisöllinen asuminen viidessä palvelukorttelissa Oulussa, Helsingissä, Tuusulassa sekä Kuopiossa
- Kotihoito: Alina ja Akson franshising ketjut
- Potilashotelli: Tampereella
- Varhaiskasvatus: yli 90 päiväkotia

Hallinnon henkilöstö



Mira Ruusunen

Liiketoimintajohtaja
p. +358 504 768 933
etunimi.sukunimi@norlandia.com



Charlotta Yates

HR Business Partner
p. +358 401 450 720
etunimi.sukunimi@norlandia.com



Olli Kettunen

Business Controller
p. +358 409 369 005
etunimi.sukunimi@norlandia.com



Olli Lehtisalo

Maajohtaja
p. +358 408 442 695
etunimi.sukunimi@norlandia.com



Jennika Keitamo

Laatuvastaava
p. +358 449 011 851
etunimi.sukunimi@norlandia.com

Norlandia Hoiva

Linnoitustie 6, 02600 ESPOO

otayhteytta@norlandia.com

www.norlandiahoiva.fi



Tiina Frosterus

Markkinointipäällikkö
p. +358 505 023 886
etunimi.sukunimi@norlandia.com

Niina Hammouti

Hallinnon asiantuntija
p. +358 504698194
etunimi.sukunimi@norlandia.com

4. Norlandia 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.

Norlandia Hoiva

Linnoitustie 6, 02600 ESPOO

otayhteytta@norlandia.com

www.norlandiahoiva.fi

- Jokaisella asukkaalla oma esteetön huone ja kylpyhuone/WC.
- Ympäri vuorokautisessa 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.

Norlandia Hoiva

Linnoitustie 6, 02600 ESPOO

otayhteytta@norlandia.com

www.norlandiahoiva.fi

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 juhlat

Norlandia Hoiva

Linnoitustie 6, 02600 ESPOO

otayhteytta@norlandia.com

www.norlandiahoiva.fi

5. Arvot ja toimintaperiaatteet



MOTORISTEN TAITOJEN KEHITTÄMINEN JA KUNNON YLLÄPITÄMINEN

Ulko- ja sisätilat varusteineen tukevat aktiivisuutta.

Yhteisiä toimintoja päivittäin.

Tasapainon ja lihaskunnon ylläpitäminen mm. HUR, Lappset laitteilla fysioterapeutin ohjaamana.



YHTEISÖLLISYYS, KODIKKUUS, PERHESUHTEET

”Koko perhe saman katon alla.” Läheiset ovat tervetulleita taloon 24/7.

Sauna ja yhteisölliset tilat mahdollistavat tapaamiset ”oman perheen kesken”.

Tehokas viestintä läheisten kanssa, asiakastietojärjestelmässä omaisviestintä sovellus sekä viikoittaiset viestit läheisille



VUODENAJAT, SÄÄILMIÖT, ULKOILU SÄÄLLÄ KUIN SÄÄLLÄ

Ikäihmisten ja lasten toiminnan teemat mukailevat vuodenaikojen vaihteluita. Koirat ja lapset ikäihmisten kanssa yhdessä ulkoilemassa.

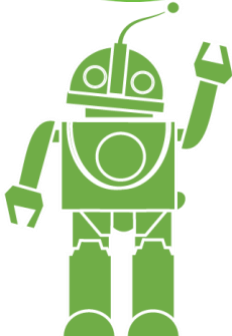
Mielekäs tekeminen sisäpihalla, motivoi ulos.



AISTIT

Sisätiloissa käytössämme on eri aisteja aktivoivia ja interaktiivisuuteen kannustavia tiloja molemmille sukupolville.

Tunnistetaan muistisairauden vaikutus aistien toimintaan värimaailmassa sekä tilojen rakenteessa.



TEKNOLOGIA JA INNOVAATIOT

Myönteinen suhtautuminen uusiin teknologiaratkaisuihin. Aktiivinen yhteistyö alueen oppilaitosten kanssa.

Yeti tabletti, Clever touch tabletti, Kardemummo, Medekan Reitti sovellus, HUR kuntosalit jne. yksiköittäin mietityt laitteet ja välineet.



KULTTUURIEN YMMÄRTÄMINEN

Monikulttuuriset työyhteisöt, hyväksytään jokainen omana itsenään. Vanhusten muistot menneisyydestä luovat lapsille ymmärrystä vanhoista ajoista ja perinteistä.



LOGIIKKA, MATEMATIIKKA, AIVOJEN AKTIIVISUUS

Aivojumppa on tärkeää sekä lapsille että ikäihmisille. Molemmat voivat pelaila yhdessä esimerkiksi muistipeliseinän avulla.



TAIDE, KULTTUURI, MUSIIKKI

Lapset ja ikäihmiset soittavat ja kuuntelevat musiikkia yhdessä. Kiertävät taidenäyttelyt tiloissa.

Aktiivisia yhteistyökumppaneita, mm. kansalaisopistot, musiikki- ja taideryhmät.



KIRJALLISUUS

Lasten runot ja tarinat ovat erittäin kiinnostavia ikäihmisten mielestä.

Tarinat historiasta ja perinteiset suomalaiset sadut kiehtovat molempia.



LUONTOSEIKKAILUT

Lasten säännöllisiltä luontoretkiltä tuodaan tuliaisia yhteiseen toimintaan. Virtuaalinen retkeily säällä kuin säällä. Sisänäyttelyitä luonnon eri teemoista.

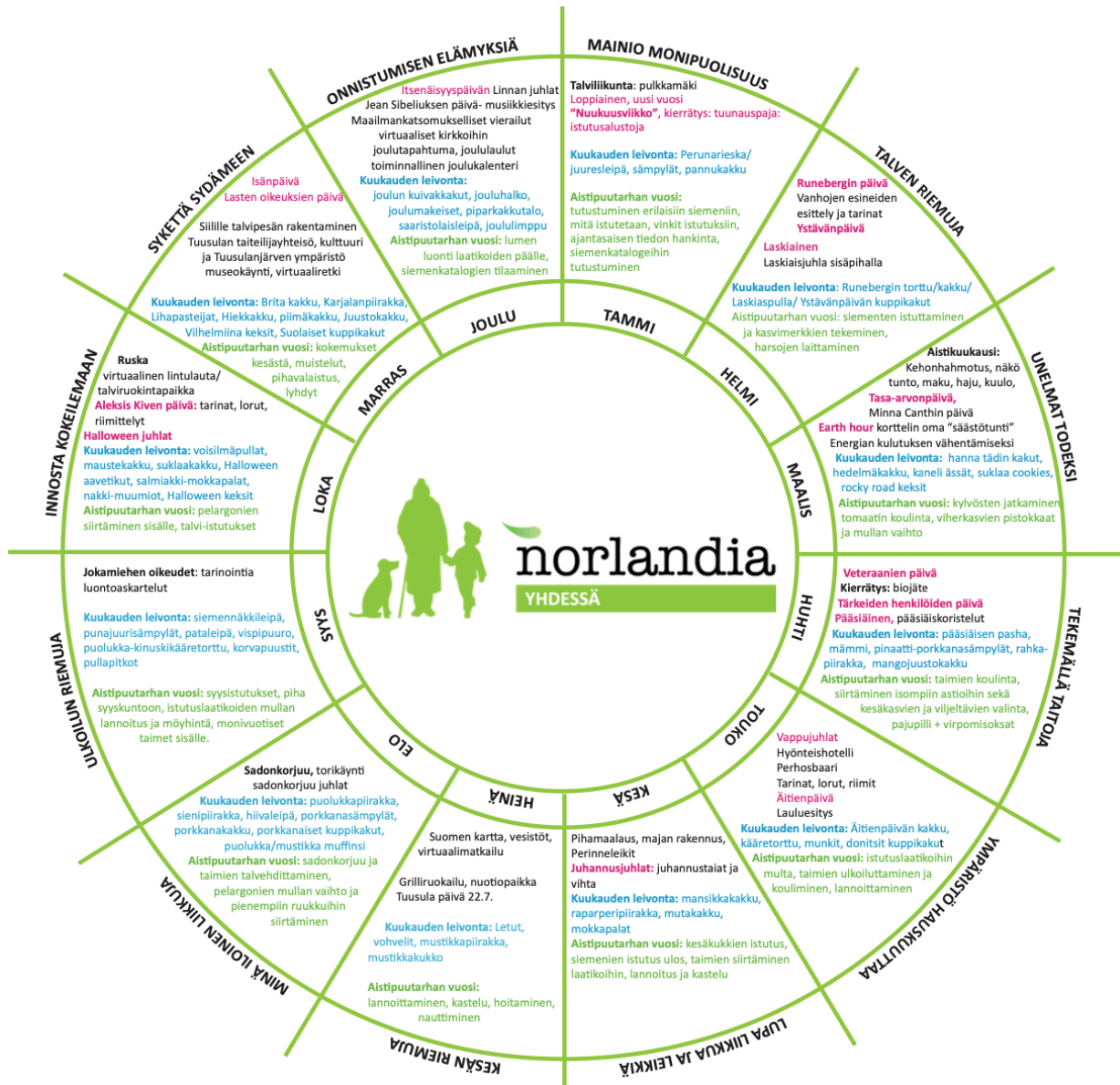


RUOKA

Korkealaatuista maukasta ruokaa. Leivonta osana viikoittaista toimintaa.

Lapset ja ikäihmiset laittavat ruokaa ja leipovat yhdessä luoden ja herättäen henkiin ruokamuistoja.

6. Vuosisuunnitelma



Norlandia Hoiva

Linnoitustie 6, 02600 ESPOO

otayhteytta@norlandia.com

www.norlandiahoiva.fi

7. Visio, missio ja arvot

Visio

Energisin, osaavin ja aktiivisin ikäihmisten palveluntuottaja.

Meille visio tarkoittaa tavoitteellista kehittämistä, jossa yhdistyvät asiantuntemus, innostus ja yhteisöllisyys.

Missio

Turvallinen arki, onnellinen sydän.

Tavoitteemme on luoda asukkaillemme turvallinen, mielekäs ja sydämellinen arki, jossa jokainen saa elää omannäköistään elämää.

Arvot



8. 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).

Mittareina meillä toimivat hoito- ja palvelusuunnitelmien ajantasaisuus, RAI-toimintakykymittarit, poikkeama- ja läheltä piti tilanteet, lääkehoidon turvallisuusindikaattorit, ravitsemus- ja

Norlandia Hoiva

Linnoitustie 6, 02600 ESPOO

otayhteytta@norlandia.com

www.norlandiahoiva.fi

painonseuranta, kaatumisten ja muiden poikkeamien trendit, turva- ja hyvinvointijärjestelmien hälytykset.

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

Yksilöllinen arki: hoitosuunnitelman tavoitteet → toteuma.

Turvallisuus: turva- ja hyvinvointijärjestelmän käyttö, hälytysten vasteajat.

Toimintakyky: RAI (fyysinen, kognitiivinen, psyykkinen, sosiaalinen).

Tyytyväisyys: päivittäinen palaute + NPS/eNPS + pulssit.

Itsemäärääminen: rajoitustoimien minimointi, validatio & kinestetiikka, kommunikoinnin apuvälineet.

Ennaltaehkäisy: kaatumisriskin arviointi (FRAT-mittari) ja toimet (ympäristö, lääkitys, liikkuminen).

Tavoitteena on ohjata yhdenmukaista, laadukasta toimintaa, varmistaa ja todennettavasti seurata laatua ja turvallisuutta.

Tämä ohjelma + yksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat (liitteinen: lääkehoito, valmius, infektioiden torjunta, ruokahuolto, hygienia, siivous, tietoturva).

Yksikköihin laadittavat suunnitelmat ja niiden päivittäminen

- Saattohoitosuunnitelma: ohje äkillisen kuoleman tilanteisiin – (ohje aluekohtaisesti)
- Toimintasuunnitelma (laaditaan kerran vuodessa seuraavalle vuodelle)
- Muistisairaasi 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

Norlandia Hoiva

Linnoitustie 6, 02600 ESPOO

otayhteytta@norlandia.com

www.norlandiahoiva.fi

- Tietojenkäsittelyn- ja tietosuojan suunnitelma
- Asiakaskirjauksien ohjeet

Palveluyksiköt toimii vastuullisesti ostopalveluiden ja alihankintojen osalta. Tuottaja varmistaa palvelun laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden seuraavasti:

- Tehdään kirjalliset sopimukset, joissa määritellään palvelun sisältö, laatuksiteerit ja valvontakäytännöt
- Säännölliset yhteistyöpalaverit alihankkijoiden ja ostopalvelutoimijoiden kanssa
- Reklamaatiot ja poikkeamat kirjataan ja käsitellään TQM-laatuja järjestelmässä
- Henkilöstö raportoi havaitut riskit tai poikkeamat välittömästi ja ne käsitellään johdon toimesta

9. Riskienhallinta ja turvallisuus

Prosessi: vuosittainen riskikartoitus (toukokuu) + jatkuva arviointi arjessa. Työsuojeluvaltuutetut ja turvallisuusvastaavat osallistavat koko henkilöstön.

Vaiheet: tunnistaminen → riskin suuruus (seuraus×todennäköisyys) → merkittävyys ja priorisointi → toimenpiteet, vastuut ja aikataulu → seuranta TQM:ssä.

Valmius: valmius- ja pelastussuunnitelmat, säännölliset harjoitukset (evakuointi, suurhäiriöt, tietoturvapoikkeamat), turva- ja hyvinvointijärjestelmät (asunnon hälytykset, kulunvalvonta, paloturvallisuus).

Työturvallisuus: turvallisuuskävelyt, tapaturma-analyysit, ergonomia (kinestetiikka), väkivallan ja uhkatilanteiden hallinnan toimintamallit.

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien ehkäisy osana omavalvontaa

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 tartuntatauti-ohje, jonka noudattamisesta huolehtii jokaisen yksikön oma hygieniaavastaava. Lisäksi hygieniaavastaava auttaa ohjeistukseen liittyvissä kysymyksissä hyvinvointialueiden ja palvelun ostajien omat hygienia vastaavat.

Hengitystiehygienia sekä pisaratartunta

Norlandia Hoiva

Linnoitustie 6, 02600 ESPOO

otayhteytta@norlandia.com

www.norlandiahoiva.fi

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.

10. Poikkeamien käsittely ja jatkuva oppiminen

Ilmoittaminen: jokainen työntekijä kirjaa poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet viipymättä TQM:ään (mahdollista myös nimettömästi).

Käsittely: viikoittainen yksikkökäsittely (vastuuhenkilö/tiimivastaava), kuukaudessa päätökseen. Juurisyyanalyysi, korjaavat ja ehkäisevät toimet, vaikutusten seuranta.

Vakavat tapaukset: välitön tilannehallinta, ilmoitus HVA:lle/valvontaviranomaiselle velvoitteiden mukaisesti.

Oppiminen: kuukausittaiset koosteet, hyvien käytäntöjen jakaminen Teamsissa, kohdennetut koulutukset (esim. lääkehoidon virheet, kaatumisten ehkäisy).

11. Palaute, asiakas- ja henkilöstötyytyväisyys

Norlandia Hoivassa palaute on olennainen osa arjen laatutyötä ja jatkuvaa kehittämistä.

- Päivittäinen palaute kerätään asiakkailta ja läheisiltä arjen vuorovaikutuksessa.
- Vuosittain toteutetaan laaja NPS-asiakastyytyväisyyskysely, jota täydentää kesän pulssikysely.
- Jokaisessa yksikössä on käytössä QR-koodit, joiden kautta palautetta voi antaa helposti ja anonyymisti.
- Läheisille lähetetään SMS-kysely kahdesti vuodessa, ja tulokset hyödynnetään yksikkökohtaisessa kehittämisessä.

Tulokset käsitellään yksiköissä ja johdon katselmuksissa, joissa sovitaan kehittämistoimet ja seurataan niiden toteutumista.

Henkilöstön kuuleminen ja hyvinvointi ovat keskeinen osa laadunhallintaa.

- Vuosittain toteutetaan laaja eNPS- ja henkilöstökokemuskysely, jota täydentävät kolme pulssikyselyä vuoden aikana.
- Käytössä ovat avoimet palautekanavat esihenkilöille, luottamushenkilöille ja työsuojeluun.
- Epäkohtiin voi reagoida myös nimetyllä sähköpostiosoitteella, joka mahdollistaa luottamuksellisen yhteydenoton.

Norlandia Hoiva

Linnoitustie 6, 02600 ESPOO

otayhteytta@norlandia.com

www.norlandiahoiva.fi

Tuloksia seurataan ja kehittämistoimet kirjataan yksikkö- ja konsernitasolla, osana jatkuvan parantamisen prosessia.

Norlandia Hoiva tekee tiivistä yhteistyötä hyvinvointialueiden ja muiden yhteistyökumppaneiden kanssa varmistaakseen sopimusvelvoitteiden, laadun ja yhteisten tavoitteiden toteutumisen.

- Palaute ja ohjaus toteutuvat HVA-palaverissa, auditoinneissa ja sopimusmittareiden (laatu, turvallisuus, saatavuus) seurannan kautta.
- Samoja periaatteita sovelletaan myös muiden yhteistyökumppaneiden kanssa tehtävään palauteyhteistyöhön ja seurantaan.
- Tulokset ja havainnot kootaan koontiraportteiksi, jotka käsitellään johdon ja yksiköiden tasolla.
- Mahdolliset poikkeamat ja kehitystarpeet kirjataan Norlandian omavalvontajärjestelmään, ja niiden etenemistä seurataan säännöllisesti.

12. Tehtyjen sopimusten noudattaminen

Noudatamme järjestäjän (HVA) sopimuksia ja ohjeita:

Yhdenvertaisuus toteutuu, järjestämisvastuu pysyy HVA:lla, julkisen vallan käyttöä ei ulkoisteta ja palvelutarpeen arvio vastaa HVA:n linjausta.

- Laatu valvovat yksikönjohtajat, nimetyt vastuuhenkilöt yksiköissä sekä Norlandian laatu- ja omavalvonta-asiantuntija, he yhdessä varmistavat sopimusvelvoitteiden ja palvelulaadun toteutumisen.
- Sisäinen seuranta ja auditointi: Norlandian omavalvontajärjestelmä ja säännölliset sisäiset auditoinnit tukevat sopimusten noudattamista. Havainnot käsitellään yksiköissä ja raportoidaan johdolle sekä tarvittaessa HVA:lle.
- Jatkuva parantaminen: Poikkeamat, asiakaspalautteet ja kehitysehdotukset kirjataan sähköiseen järjestelmään ja niiden perusteella tehdään korjaavat toimenpiteet sekä seuranta-arvioinnit.
- Henkilöstön koulutus: Kaikki työntekijät perehdytetään sopimusten sisältöön, HVA:n ohjeisiin, tietosuojaan ja asiakasasiakirjakäytäntöihin. Vuosittaiset koulutukset varmistavat osaamisen ylläpidon.
- Yhteistyö HVA:n kanssa: Norlandia osallistuu aktiivisesti ohjaus- ja seurantakokouksiin sekä toimittaa sovitut raportit ja mittarit ajallaan ja avoimesti.
- Riskienhallinta ja läpinäkyvyys: Riskienhallintaa toteutetaan osana omavalvontaa. Kaikki raportit, poikkeamat ja kehittämistoimet dokumentoidaan ja ovat tarvittaessa HVA:n auditointien tarkasteltavissa.

Norlandia Hoiva

Linnoitustie 6, 02600 ESPOO

otayhteytta@norlandia.com

www.norlandiahoiva.fi

13. Henkilöstö – osaaminen, riittävyys ja hyvinvointi

Norlandia Hoivassa henkilöstöresurssit suunnitellaan ja mitoitetaan vastaamaan asiakkaiden palvelutarvetta ja hoidon vaativuutta.

- Toteutetaan oikea ja riittävä mitoitus, joka varmistaa asiakasturvallisuuden ja laadukkaan hoidon toteutumisen kaikissa tilanteissa.
- Henkilöstömitoitusta seurataan viikko- ja päiväkohtaisesti, ja tulokset analysoidaan säännöllisesti osana johtamisen ja laadunseurannan prosesseja.
- Tehokkuusseuranta tukee resurssien optimaalista kohdentamista, ja sijaistarpeet ennakoidaan ennakolta varahenkilöjärjestelmää hyödyntäen.
- Sairauspoissaolot ja niiden vaikutukset mitoitukseen seurataan ja huomioidaan suunnittelussa.
- Työvuorosuunnittelu tehdään ennakoivasti, huomioiden osaaminen, jaksaminen ja yksikön palvelutarve.

Perehdytys

Uusien työntekijöiden perehdytys on systemaattinen ja tavoitteellinen prosessi.

- Käytössä on perehdytyspolku, jossa määritellään tavoitteet, vastuut ja osaamisen arviointi.
- Jokaisella uudella työntekijällä on nimetty vastuuhenkilö, joka tukee perehdytyksen etenemistä ja varmistaa laadun.
- Perehdytyksen etenemistä seurataan tapaamisissa 2 viikon, 1 kuukauden ja 3 kuukauden kohdalla, ja osaamisen varmistus dokumentoidaan.

Koulutus ja osaamisen kehittäminen

Norlandia Hoivassa osaamisen kehittäminen perustuu suunnitelmallisuuteen ja jatkuvaan oppimiseen.

- Käytössä on vuosikello ja yksilökohtainen koulutussuunnitelma, joka pohjautuu työnkuvaan, osaamiskartoituksiin ja sopimusvelvoitteisiin.
- Skhole-alustalla suoritetaan pakolliset koulutukset (lääkehoito, kirjaaminen, tietosuoja, turvallisuus).
- Lisäksi järjestetään lähikoulutuksia muun muassa kinestetiikasta, validaatiosta, muistisairaahan kohtaamisesta, ravitsemuksesta ja ensiavusta.
- Osaamisen kehittymistä seurataan ja arvioidaan säännöllisesti osana omavalvontaa ja kehityskeskusteluja.

Henkilöstön hyvinvointi

Norlandia Hoiva

Linnoitustie 6, 02600 ESPOO

otayhteytta@norlandia.com

www.norlandiahoiva.fi

Norlandia Hoiva panostaa henkilöstön työhyvinvointiin ja työkyvyn ylläpitoon pitkäjänteisesti.

- Henkilöstölle tarjotaan työnohjausta ja mahdollisuuksia ammatilliseen reflektointiin.
- Käytössä on varhaisen tuen malli, jonka avulla tuetaan työntekijöitä ajoissa mahdollisissa kuormitustilanteissa.
- Toteutetaan säännölliset ergonomiakartoitukset ja kehitetään työympäristöä turvallisemmaksi ja toimivammaksi.
- Kehityskeskustelut käydään vuosittain, ja niiden pohjalta sovitaan yksilölliset tavoitteet ja kehittymisen toimenpiteet.
- Palkitsemisen käytännöt tukevat hyvää suoriutumista, osaamisen kehittämistä ja henkilöstön sitoutumista.

Norlandia Hoivassa henkilöstön osaaminen varmistetaan systemaattisesti ja lain sekä viranomaisohjeiden mukaisesti. Tavoitteena on, että jokainen työntekijä hallitsee oman roolinsa edellyttämän ammattitaidon ja toimii turvallisesti, asiakaslähtöisesti ja eettisesti kaikissa tilanteissa.

Osaamisen varmistamisen käytännöt:

- Perehdytyspolku: Jokaiselle työntekijälle laaditaan roolikohtainen perehdytyspolku, jossa määritellään vastuut, tavoitteet ja osaamisen arviointi. Perehdytys sisältää sekä yksikkökohtaiset että Norlandia-konsernin yhteiset osuudet.
- Skhole-koulutuslusta: Kaikilla työntekijöillä on käytössään Skhole-verkkokoulutukset, joihin sisältyvät pakolliset kurssit kuten lääkehoito, kirjaaminen, tietosuoja, turvallisuus ja asiakastyön laatu.
- Lääkehoidon koulutus ja osaamisen varmistus: Lääkehoitoa toteuttavat työntekijät suorittavat lääkehoidon koulutuksen ja osaamistestin säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelman mukaiset näytöt ja kirjalliset kokeet dokumentoidaan.
- Pakolliset koulutukset ja osaamisen ylläpito: Kaikilla työntekijöillä on velvollisuus suorittaa lakisääteiset ja toimialan mukaiset koulutukset, kuten tietosuoja, palo- ja pelastautumiskoulutus, ensiapu sekä ergonomia. Koulutusten suorittamista seurataan keskitetysti, ja puutteisiin reagoidaan välittömästi.
- Osaamisen kehittäminen ja seuranta: Esihenkilöt ja laatuvastaavat seuraavat osaamisen kehittymistä vuosittain kehityskeskusteluissa ja osaamiskartoitusten avulla. Tarvittaessa laaditaan henkilökohtainen koulutussuunnitelma.
- Omavalvonta ja auditointi: Osaamisen hallintaa seurataan myös sisäisissä auditoinneissa ja osana omavalvontaa, jolloin varmistetaan lakien, asetusten ja sopimusvelvoitteiden mukainen osaamistaso.

Norlandia Hoivan tavoitteena on, että henkilöstöllä on aina oikea, ajantasainen ja tehtävän mukainen osaaminen, joka tukee asiakasturvallisuutta ja palvelun laatua.

Norlandia Hoiva

Linnoitustie 6, 02600 ESPOO

otayhteytta@norlandia.com

www.norlandiahoiva.fi

14. Tietosuoja ja tietoturva

Norlandia Hoivassa henkilötietojen ja asiakastietojen suojaaminen on keskeinen osa vastuullista palvelutuotantoa. Kaikkia tietoja käsitellään lainmukaisesti ja eettisesti (GDPR, asiakasasiakirjalaki, sosiaali- ja terveydenhuollon tietosuoja-asetus).

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 vastuhenkilöt tukevat henkilöstöä kaikissa tietosuojaan liittyvissä kysymyksissä ja seuraavat sääntelyn muutoksia.

Norlandia Hoiva

Linnoitustie 6, 02600 ESPOO

otayhteytta@norlandia.com

www.norlandiahoiva.fi

Johtaminen ja valvonta

- Norlandialla on nimetty tietosuojavastaava ja tietoturvasta vastaava asiantuntija, jotka valvovat käytäntöjen noudattamista ja raportoivat johdolle sekä tarvittaessa viranomaisille.
- Omavalvonta ja auditoinnit kattavat myös tietosuoja- ja tietoturvavaatimusten seurannan.
- Jokaisessa yksikössä tietosuoja-asioista keskustellaan säännöllisesti tiimipalavereissa, ja ajankohtaiset ohjeet ovat henkilöstön saatavilla intranetissä.

Läpinäkyvyys ja asiakkaan oikeudet

- Asiakkaalla on oikeus tarkastaa itseään koskevat tiedot ja saada selvitys tietojensa käsittelystä.
- Mahdollisiin tietosuojaan liittyviin pyyntöihin tai valituksiin vastataan viivytyksettä ja ohjeiden mukaisesti.
- Norlandia korostaa avoimuutta ja vastuullisuutta kaikessa tietojen käsittelyssä – asiakkaiden ja läheisten luottamus on toiminnan perusta.

15. Kehittäminen, raportointi ja julkaisu

Omavalvontaohjelma julkaistaan yrityksemme verkkosivuilla sekä organisaation intranetissä. Päivitetystä ohjelmasta tiedotetaan henkilöstölle intrauutisella sekä Yhdessä-tilaisuuksien ajankohtaisissa. Näin varmistamme, että tieto on helposti saavutettavissa kaikille ja että henkilöstö pysyy ajan tasalla ohjelman sisällöstä ja muutoksista.

Tämän ohjelman toteutumista seurataan neljä kertaa vuodessa. Nettisivuilla julkaistaan raportti kuluneesta kvartaalista ja tehdyistä toimista.

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

Norlandia Hoiva

Linnoitustie 6, 02600 ESPOO

otayhteytta@norlandia.com

www.norlandiahoiva.fi