

Yhdistetty omavalvontaohjelma 2026– 2027

Aurahovi Oy & Nonna Group Oy

Laadittu: 06.03.2026

Päivitetty: 9.4.2026

Sisällys

1. Johdanto.....	3
2. Toimintaympäristö ja palvelut.....	3
3. Omavalvonnan järjestäminen ja vastuut.....	4
4. Lainsäädäntö ja vaatimusten noudattaminen.....	4
5. Palvelujen saatavuus ja jatkuvuus	5
6. Turvallisuus.....	6
6.1 Aukasturvallisuus.....	6
6.2 Työturvallisuus ja työsuojelu	8
6.3 Tietosuojaja tietoturva.....	8
7. Riskienhallinta	9
8. Laatu ja yhdenvertaisuus.....	10
9. Haittatapahtuma -prosessi.....	11
9.1 Havaittujen poikkeamien, epäkohtien korjaaminen.....	11
9.2 Korjaavien toimenpiteiden julkaiseminen ja seuranta.....	12
10. Viestintä ja osallisuus	12

1. Johdanto

Aurahovi Oy ja Nonna Group Oy ovat molemmat ikäihmisten yhteisöllistä asumista tuottavia yrityksiä. Molemmilla yrityksillä on sama omistuspohja ja sama hallitus sekä johto, mutta kumpikin yritys toimii oman Y-tunnuksensa alla. Alkuvuodesta 2026 Aurahovi Oy:n yksiköiden nimet muutettiin vastaamaan Nonna Group Oy:n yksiköiden nimiä. Myöhemmin sanalla yritys viitataan molempiin yrityksiin. Molemmilla yrityksillä on samat linjaukset ja ohjeistukset.

Tämä omavalvontaohjelma yhdistää Aurahovi Oy:n ja Nonna Group Oy:n omavalvonnan periaatteet yhdeksi, hyvinvointialueiden vaatimuksia vastaavaksi kokonaisuudeksi. Omavalvontaohjelma kuvaa periaatteet, toimintatavat ja vastuut, joiden avulla yritys varmistaa ikäihmisten yhteisöllisen asumisen laadun, turvallisuuden ja lainmukaisuuden. Omavalvonta on keskeinen osa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden järjestämistä ja se täydentää viranomaisten valvontaa. Sen tarkoituksena on varmistaa, että palvelut toteutuvat asiakkaiden tarpeita vastaavasti, turvallisesti ja asiakaslähtöisesti kaikissa tilanteissa.

Omavalvonta on jatkuva prosessi, joka perustuu suunnitelmalliseen toiminnan seurantaan, havaittujen epäkohtien korjaamiseen ja palveluiden kehittämiseen. Yrityksen henkilöstö osallistuu omavalvontaan osana jokapäiväistä työtään, ja heidän ammattitaitonsa, vastuullisuutensa ja sitoutumisensa ovat sen tärkein voimavara. Toimintaa arvioidaan säännöllisesti asiakkaiden, omaisten ja yhteistyökumppaneiden palautteen sekä sisäisen arvioinnin perusteella.

Omavalvontaohjelman tavoitteena on luoda selkeä ja avoin rakenne, jonka avulla varmistetaan palvelujen yhdenmukainen laatu ja turvallisuus sekä asukkaiden hyvinvointi. Ohjelma toimii henkilöstön työkaluna, johtamisen tukena ja asiakkaiden turvana. Se pidetään ajan tasalla ja sitä päivitetään aina, kun toiminnassa, lainsäädännössä tai palvelurakenteessa tapahtuu muutoksia.

Ohjelma kuvaa, miten varmistamme tehtävien lainmukaisen hoitamisen, sopimusten noudattamisen sekä palvelujen saatavuuden, jatkuvuuden, turvallisuuden, laadun ja asiakkaiden yhdenvertaisuuden. Ohjelmassa määritämme myös, miten havaitut puutteet korjataan ja miten seuranta ja toimenpiteiden julkaiseminen toteutetaan neljännesvuosittain.

2. Toimintaympäristö ja palvelut

Aurahovi Oy ja Nonna Group Oy tuottavat sosiaali- ja terveysalan palveluja useilla hyvinvointialueilla, vastaten ikääntyneiden asiakkaiden tarpeisiin kattavan palveluvalikoiman avulla. Toiminta perustuu laadukkaiden, turvallisten ja asiakaslähtöisten palvelujen tuottamiseen sekä hyvinvointialueiden palvelusetelisääntökirjojen ja ostopalvelusopimusten velvoitteiden noudattamiseen. Yritykset toimivat yhteistyössä alueellisten viranomaisten kanssa ja huolehtivat siitä, että kaikki palvelut toteutetaan ajantasaisen lainsäädännön ja alueellisten sääntökirjojen ja palvelukuvausten mukaisesti.

Pääasialliset rekisteröidyt palvelualat ovat ikäihmisten yhteisöllinen asuminen, iäkkäiden kotihoito ja kotisairaanhoido sekä erilaiset tukipalvelut, kuten ateriapalvelu, siivous, pyykkihuolto, turvapalvelut ja yhteisötoiminta. Palvelut muodostavat kokonaisuuden, jossa asiakkaalle voidaan tarjota tarpeisiin perustuvaa tukea arjen sujumiseen, toimintakyvyn ylläpitämiseen ja turvallisen asumisen mahdollistamiseen omassa kodissa tai yhteisöllisessä asumisyksikössä.

Aurahovi Oy ja Nonna Group Oy ylläpitävät yhteensä kahdeksaa yhteisöllisen asumisen yksikköä. Toimintaa on Varsinais-Suomen, Satakunnan, Pohjois-Pohjanmaan, Pohjois-Savon ja Lapin hyvinvointialueilla sekä Helsingin kaupungin alueella. Monialainen ja laaja maantieteellinen toiminta edellyttää joustavia ja yhdenmukaisia toimintakäytäntöjä, joita yhtenäistetään yritysten omavalvonnalla. Toimintaympäristön monimuotoisuus rikastuttaa palvelujen kehittämistä ja antaa mahdollisuuden vastata erilaisten asiakasryhmien tarpeisiin tehokkaasti ja asiakaslähtöisesti.

Palvelujen suunnittelussa ja toteutuksessa korostuvat turvallisuus, luotettavuus ja jatkuvuus. Jokainen yksikkö toimii osana laajempaa kokonaisuutta, jossa hyödynnetään yhteisiä toimintaperiaatteita, mutta huomioidaan myös kunkin alueen erityispiirteet ja asiakkaiden yksilölliset tarpeet. Yksiköt kehittävät toimintaansa aktiivisesti saadun palautteen, lainsäädännön muutosten ja hyvinvointialueiden ohjeistusten perusteella varmistaen, että palvelut vastaavat sekä laadullisiin että turvallisuusvaatimuksiin kaikissa toimintaympäristöissä.

3. Omavalvonnan järjestäminen ja vastuut

- Yhtiötaso: Yrityksen johto vastaa omavalvontaohjelman ylläpidosta ja julkaisuista sekä yhteydenpidosta valvontaviranomaisiin.
- Yksikötaso: yksikön johtaja vastaa yksikkökohtaisesta omavalvontasuunnitelmasta ja toimeenpanosta yhdessä henkilöstön kanssa.
- Jokainen työntekijä toteuttaa omavalvontaa ja ilmoittaa viipymättä havaitsemistaan epäkohdista tai riskeistä (ilmoitusvelvollisuus).

4. Lainsäädäntö ja vaatimusten noudattaminen

Yrityksen omavalvonta perustuu keskeiseen sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädäntöön, joista ohjaavin on laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023). Laki edellyttää omavalvontasuunnitelmaa, Soteri-rekisteröintiä ja palvelujen laadun sekä asiakasturvallisuuden jatkuvaa seurantaa. Omavalvonnan toteuttamista ja yhteisöllisen asumisen sisältöä määrittää myös sosiaalihuoltolaki (1301/2014), jonka mukaan asumispalvelut on järjestettävä asiakkaan tarpeita vastaavasti ja turvallisesti. Ikäihmisten palveluja ohjaa lisäksi vanhuspalvelulaki, joka velvoittaa palveluntarjoajaa turvaamaan iäkkäiden toimintakykyä, laadukkaita palveluja ja oikea-aikaisen palvelutarpeen arvioinnin. Asiakkaan asemaa ja oikeuksia ohjaavat sosiaalihuollon asiakaslaki ja potilaslaki, ja henkilöstön pätevydestä säädetään

ammattihenkilölaissa. Omavalvonnan tavoitteena on varmistaa, että toiminta on lainmukaista ja että asukkaiden turvallisuus, oikeudet ja hyvinvointi toteutuvat kaikilta osin

Yrityksen toiminta perustuu ikäihmisten yhteisöllistä asumista koskevien lakien, asetusten ja viranomaisohjeiden noudattamiseen. Lainsäädännön tunteminen ja sen mukainen toiminta ovat osa henkilöstön perehdytystä ja jatkuvaa osaamisen ylläpitoa. Yritys seuraa säännöllisesti lainsäädännön muutoksia sekä Valviran ja hyvinvointialueen ohjeita ja päivittää toimintaansa niiden mukaisesti.

Omavalvonnan avulla varmistetaan palvelujen laatu, asukasturvallisuus, tietosuoja sekä asukkaiden oikeuksien kunnioittaminen. Havaitut poikkeamat käsitellään viipymättä ja kirjataan omavalvontaan, ja niiden perusteella tehdään tarvittavat korjaukset. Myös viranomaistarkastusten havainnot käsitellään huolellisesti ja toimenpiteet toteutetaan suunnitelmallisesti.

5. Palvelujen saatavuus ja jatkuvuus

Sekä Nonna Group Oy:n, että Aurahovi Oy:n yksiköissä asuu sekä yhteisöllisen asumisen palveluseteli -asukkaita, ostopalveluasukkaita, kotihoidon palveluseteliasukkaita sekä itsemaksavia tukipalveluasukkaita. Asukkaan palveluprosessi alkaa hakeutumisesta asukkaaksi ja jatkuu palvelutarpeen arvioinnilla ja kartoituksella. Asukkaalla on mahdollisuus lisätä palveluja oman tarpeensa ja halunsa mukaan. Palveluseteliä/ostopalvelua voidaan hakea asukkaalle, kun palveluntarve kasvaa. Palvelutarpeen arviointi tehdään yhteistyössä asiakkaan ja hyvinvointialueen kanssa ja hyvinvointialue päättää palvelusetelin ja ostopalvelun myöntämisestä asukkaalle.

Toimintaperiaatteisiimme kuuluvat mm. yksilöllisyys ja luotettavuus. Näihin pohjaten kaikki asukkaamme ovat yhdenvertaisia. Palvelusopimuksissa ja asiakassuunnitelmissa sovitaan yksilöllisten tarpeiden mukaiset palvelut ja näiden toteutumista seurataan sekä yksikkö -että yrityksen johdon tasolla.

Palvelujen saatavuus varmistetaan siten, että asiakkaat saavat tarvitsemansa hoivan, ohjauksen ja tuen oikea-aikaisesti, yhdenvertaisesti ja ilman tarpeettomia viiveitä. Palvelut ovat saavutettavissa sekä arjessa että äkillisissä tilanteissa ja asiakkaat tietävät, miten palveluihin pääsee ja miten henkilöstö on tavoitettavissa.

Palvelujen saatavuus tarkoittaa meille sitä, että asiakkaat saavat tarvitsemansa tuen ja ohjauksen ilman tarpeetonta viivettä, ja että palveluihin pääsyä sekä palveluiden määrää ja laatua seurataan jatkuvasti omavalvonnan avulla.

Nonna Group Oy:n ja Aurahovi Oy:n tuottamissa palveluissa asiakkaina ovat ikäihmiset, joiden toimintakyky on heikentynyt. Tämän vuoksi on tärkeää, että pystymme tuottamaan palveluita luotettavasti ja pitkäjänteisesti sekä tukemaan ikäihmisten kotona asumista mahdollisimman pitkään. Yksiköt tuottavat sekä itse että alihankintana tukipalveluita, kuten siivous, ruoka, turva, pyykki ja yhteisötoiminta. Omana tuotantona kaikissa yksiköissä tuotetaan yhteisöllisen asumisen, kotihoidon -ja kotisairaanhoidon palvelut.

Palvelujen jatkuvuus on tärkeä osa sekä Nonna Groupin, että Aurahovin palvelutuotantoa. Yksiköt ovat pitkäaikaisia koteja asukkailleen. Säännöllinen kanssakäyminen asukkaiden ja omaisten kanssa sekä

hoivapalvelujen piirissä olevien asukkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien avulla pystymme turvaamaan oikeat palvelut asukkaalle sekä asumisen jatkuvuuden yksikössä.

Henkilöstö on keskeisessä roolissa palvelujen jatkuvuuden varmistamisessa, sillä heidän osaamisensa, läsnäolonsa ja kykynsä reagoida muuttuviin tilanteisiin määrittävät palvelun sujuvuuden ja turvallisuuden. Henkilöstö huolehtii arjen tehtävistä, havainnoi asukkaiden vointia ja toteuttaa tarvittavat toimenpiteet oikea-aikaisesti. Lisäksi heidän ammattitaitonsa ja perehdytyksensä varmistavat, että palvelu jatkuu laadukkaasti myös poikkeus- tai häiriötilanteissa, kuten äkillisissä poissaoloissa tai toimintaympäristön muutoksissa. Henkilöstön sitoutunut ja vastuullinen toiminta on siten palvelujen jatkuvuuden perusta. Kiinnitämme erityistä huomiota henkilöstön perehdyttämiseen sekä työhyvinvointiin.

Palvelutarpeen muutoksiin reagoidaan viivyttämättä yhteistyössä hyvinvointialueen kanssa. Tiiviillä yhteistyöllä julkisen sosiaali- ja terveydenhuollon kanssa pystytään takaamaan tarvittavat sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut asukkaalle. Yksikön sisäinen tiedonkulku on tärkeää asukkaan palvelujen toteutumisen kannalta. Hoitohenkilökunta kirjaa käyntinsä sisällön aina asukastietojärjestelmään (Domacare) ja pitää lisäksi suullisen raportin seuraavalle vuorolle. Jos/kun asukas joutuu toiseen sosiaali- tai terveydenhuollon yksikköön, on tärkeää, että tieto siirtyy puolin ja toisin. Kirjallinen lähete lähtee asukkaan mukana, josta käy ilmi esim. lääkkeet ja muut oleelliset asiat asukkaan terveydentilaa ja toimintakykyä ajatellen.

Yhteisöllisen asumisen palvelujen jatkuvuus varmistetaan huolellisella ennakkoinnilla, riittäväillä henkilöstö- ja varajärjestelyillä sekä selkeillä toimintaohjeilla, jotka turvaavat asukkaiden arjen sujuvuuden kaikissa tilanteissa. Jokainen asukas saa tarvitsemansa tuen ja ohjauksen ajallaan ja turvallisesti, myös häiriö- ja poikkeustilanteissa.

6. Turvallisuus

Nonna Groupin ja Aurahovin turvallisuus koostuu asukasturvallisuudesta, työturvallisuudesta ja työsuojelusta sekä tietosuojasta ja tietoturvallisuudesta.

Omavalvonta on työkalu, joka tukee meidän kaikkien työtä turvallisuuden ja laadukkaiden palvelujen puolesta. Omavalvonnalla kehitämme toimintaamme tekemällä säännöllisesti riskikartoituksia ja –arvioita ja käymällä niitä yhdessä läpi ja niistä oppien. Arvioimme toimintaa yksikötasolla, mutta henkilökunnalla on myös oma vastuu ja eettinen velvollisuus toimia yrityksen toimintaperiaatteiden sekä asukkaan turvallisen arjen puolesta. Henkilökunnalla on myös ilmoitusvelvollisuus havaitsemistaan mahdollisista epäkohdista. Näistä on tarkemmin kerrottu yksikkökohtaisesti yksiköiden omavalvontasuunnitelmissa.

6.1 Asukasturvallisuus

Asukasturvallisuus on keskeinen osa yrityksen toimintaa ja omavalvontaa. Sen tavoitteena on varmistaa, että jokainen asukas voi elää yhteisöllisessä asumisessa turvallista, arvokasta ja hyvinvoivaa arkea.

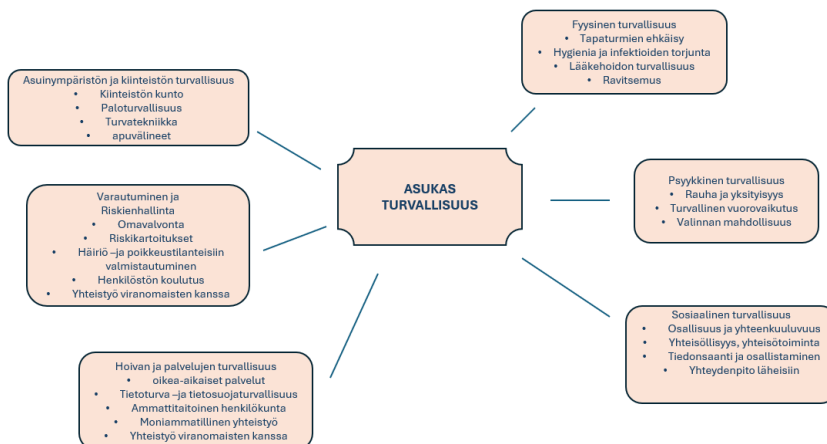
Turvallisuus muodostuu sekä fyysisestä että psyykkisestä turvallisuudesta, joita tuetaan suunnitelmallisella toiminnalla, riittävällä henkilöstöresursoinnilla ja jatkuvalla riskienhallinnalla.

Asukasturvallisuus koostuu useasta osa-alueesta. Asukasturvallisuus varmistetaan ennakoimalla mahdollisia riskejä ja puuttamalla havaittuihin epäkohtiin viivytyksettä. Toimintaympäristö pidetään esteettömänä ja turvallisena, ja asumisyksikön tilat, laitteet ja apuvälineet tarkastetaan säännöllisesti. Henkilöstö seuraa aktiivisesti asukkaiden toimintakyvyn muutoksia ja palveluntarvetta, jotta palvelut vastaavat aina ajankohtaista tilannetta. Tämä on myös viranomaisten edellyttämä käytäntö yhteisöllisessä asumisessa.

Turvallisuutta varmistetaan myös ajantasaisilla pelastus- ja poistumisturvallisuussuunnitelmilla, säännöllisillä harjoituksilla ja turvallisuuskävelyillä sekä toimivilla turvateknologioilla (turvaranneke, kamerat, ovivahdit, hälyttimet, virtuaalivalvonta). Laiteturvallisuus on myös osa asukasturvallisuutta. Laitteiden käyttöön järjestetään koulutus kaikille työntekijöille, jotka laitetta käyttävät. Kaikki lääkinälliset laitteet on viety laiterekisteriin.

Yritys ylläpitää selkeitä toimintamalleja turvallisuutta uhkaavien tilanteiden varalle ja huolehtii siitä, että henkilöstö on koulutettu toimimaan erilaisissa tilanteissa, kuten sairaskohtauksissa, tapaturmissa ja muissa poikkeustilanteissa. Turvallisuuteen liittyviä ohjeita ja käytäntöjä arvioidaan säännöllisesti osana omavalvontaa, ja tarvittavat muutokset toteutetaan välittömästi. Turvallisuudesta viestitään avoimesti asukkaille ja heidän omaisilleen, ja heidän havaintojaan hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

Asukasturvallisuuden tavoitteena on luoda ympäristö, jossa asukas voi tuntea olonsa turvaksi ympäri vuorokauden ja jossa hänen hyvinvointinsa, toimintakykynsä ja elämänlaatunsa ovat kaiken toiminnan keskiössä.



6.2 Työturvallisuus ja työsuojelu

Työturvallisuus varmistetaan yksiköissä toiminnan tuntemisella. Työn ja toimintaympäristön riskien ja vaarojen tunnistaminen on jatkuvaa toimintaa vuosittaisten riskien arvioinnin lisäksi, joka parantaa sekä työ- että asukasturvallisuutta. Se on omavalvontaa, jonka tavoitteena on tapaturmien ja vaaratilanteiden tunnistaminen ja ennaltaehkäisy, korjaavien toimenpiteiden suunnittelu ja toteutus sekä työhyvinvoinnin tukeminen.

Työsuojelutoiminta on suunnitelmallista ja osa päivittäistä johtamista. Aurahovi Oy:llä on yksi työsuojeluorganisaatio, jossa on edustaja jokaisesta yksiköstä. Työnantaja, työntekijät ja työsuojeluvaltuutettu tekevät yhteistyötä turvallisen työympäristön kehittämiseksi. Työsuojelun piiriin kuuluu riskien arviointi, vaaratilanteiden ennaltaehkäisy sekä esiin nousseiden puutteiden ja tapaturmien järjestelmällinen käsittely. Henkilöstön havainnot, ilmoitukset ja ehdotukset kerätään, käsitellään viivytyksettä ja dokumentoidaan omavalvonnan osana. Nonna Group Oy:llä on ollut kolme alueyhtiötä, jotka ovat fuusioituneet 31.1.2026. Aurahovin ja Nonna Groupin yksi yhteinen työsuojeluorganisaatio perustetaan toukokuussa 2026. Työsuojeluun ja työturvallisuuteen liittyvät ohjeistukset ja linjaukset ovat samanlaiset molemmissa yhtiöissä.

Yritys huolehtii siitä, että työympäristö on turvallinen, terveellinen ja työntekijöiden fyysistä sekä psyykkistä hyvinvointia tukeva. Työnantaja vastaa siitä, että työtilat, työvälineet ja työmenetelmät ovat turvallisia ja että työntekijät saavat tarvittavan perehdytyksen, ohjeistuksen ja suojavarusteet työtehtäviensä suorittamiseen. Työturvallisuus huomioidaan kaikessa toiminnan suunnittelussa ja se on osa jokapäiväistä työskentelyä.

Työssä esiintyviä vaaroja ja kuormitustekijöitä arvioidaan säännöllisesti, ja arvioinnin tulosten perusteella toteutetaan tarvittavat ehkäisevät ja korjaavat toimenpiteet. Henkilöstöä kannustetaan ilmoittamaan havaitsemistaan riskeistä, tapaturmista ja läheltä piti -tilanteista, jotta niihin voidaan puuttua viivytyksettä ja turvallisuutta parantaa jatkuvasti. Kaikki ilmoitukset käsitellään avoimesti ja niistä tiedotetaan henkilöstölle asianmukaisesti.

Työvuorosuunnittelussa huomioidaan työn kuormittavuus, riittävä palautumisaika ja työntekijöiden jaksaminen. Yritys tarjoaa tukea työhyvinvointiin ja varhaisen tuen käytäntöjä hyödynnetään kuormituksen tunnistamisessa ja hallinnassa. Henkilöstön osaamista ylläpidetään koulutuksilla, joissa käsitellään mm. työturvallisuutta, ergonomiaa sekä toimintamalleja hätä- ja poikkeustilanteissa.

6.3 Tietosuoja ja tietoturva

Yritys huolehtii siitä, että asiakkaiden ja henkilöstön henkilötietoja käsitellään lainmukaisesti ja turvallisesti. Tietosuoja perustuu EU:n yleiseen tietosuoja-asetukseen (GDPR), kansalliseen lainsäädäntöön sekä sosiaali- ja terveydenhuollon tietojen käsittelyä koskeviin erityissäädöksiin. Kaikkia henkilötietoja käsitellään vain siinä laajuudessa, kuin se on välttämätöntä palvelujen toteuttamisen ja

lakisääteisten tehtävien hoitamisen kannalta. Tiedot tallennetaan luotettaviin järjestelmiin, ja niiden käsittelyoikeus on rajattu tehtävänkuvien ja käyttöoikeusmäärittelyjen mukaisesti.

Tietoturvallisuuden tavoitteena on suojata tiedot oikeudettomalta käytöltä, muutoksilta, häviämiseltä ja luovutukselta. Yritys käyttää ajantasaisia teknisiä ja organisatorisia tietoturvatavoimia, kuten salattuja yhteyksiä, turvallisia salasanoja, käyttäjähallintaa ja säännöllisiä varmuuskopioita. Henkilöstölle annetaan koulutusta tietoturvakäytännöistä, ja heidän velvollisuutenaan on toimia ohjeiden mukaisesti sekä ilmoittaa mahdollisista tietoturvaepäilyistä viipymättä.

Asiakastietojen käsittely perustuu aina luottamuksellisuuteen, ja tietojen luovuttaminen tapahtuu vain lain sallimissa tilanteissa tai asiakkaan suostumuksella. Kaikista tietosuojaja- ja tietoturvaloukkauksista tehdään asianmukaiset selvitykset, ja niihin reagoidaan välittömästi riskien minimoimiseksi ja tapahtumien toistumisen estämiseksi. Tietosuojan ja tietoturvallisuuden toteutumista arvioidaan osana omavalvontaa, ja toimintakäytäntöjä päivitetään säännöllisesti vastaamaan muuttuvia vaatimuksia ja riskejä.

Tietosuojakoulutus kuuluu perehdytykseen. Tietoturva toteutetaan organisaation tietoturvapoliittikan ja suunnitelman mukaisesti (mm. käyttöoikeuksien hallinta, lokiseuranta, tietojärjestelmien turvallinen käyttö).

Yrityksellä on tietoturvasuunnitelma, joka on laadittu kaikkien työntekijöiden perehtymisen ja osaamisen ylläpitämisen tueksi kattamaan yritysten kaikilla toimialoilla toimivat ammattilaiset sekä tietojärjestelmät. Tietosuojaja ja tietoturvallisuus muodostavat perustan luottamukselle, jonka varaan turvallinen ja laadukas palvelukokonaisuus rakentuu. Yrityksellä on käytössä EasyGDPR -järjestelmä.

7. Riskienhallinta

Riskien hallinta on osa johtamista sekä päätöksentekoa. Riskien hallinnassa tunnistetaan toimintaan liittyvät riskit, pohditaan niiden vaikutuksia sekä mietitään, miten mahdollisiin riskeihin voidaan varautua ennalta. Yksiköissä tehdään riskikartoitus kaksi kertaa vuodessa (keväällä ja syksyllä), kartoituksen tekee johtaja/esihenkilö yhdessä työsuojeluedustajan kanssa henkilökuntaa/asukkaita haastatellen. Kartoitus/arviointi käydään tämän jälkeen läpi yhdessä henkilökunnan ja asukkaiden kanssa ja annetaan tiedoksi myös yrityksen johdolle sekä työsuojeluorganisaatiolle. Riskien arviointiin käytämme siihen tehtyä lomaketta.

Riskien tunnistaminen ja johtajan/esihenkilön tietoon saattaminen kuuluu kaikkien työntekijöiden vastuulle. Yritysten koko henkilökunnalta edellytetään sitoutumista, kykyä oppia epäkohdista tai poikkeamista sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen. Riskikartoituksella valvomme, kehitämme, korjaamme ja pidämme yllä turvallista työympäristöä henkilökunnalle sekä turvallista arkea asukkaillemme.

Yksikön johtaja/esihenkilö vastaa yksikössä tapahtuvien riskien/haittatapahtumien käsittelystä, reagoinnista, dokumentoinnista ja korjaavien toimenpiteiden seuraamisesta. Työsuojeluorganisaatio osallistuu omalta osaltaan riskien/vaaratapahtumien käsittelyyn ja seurantaan. Riskien kartoitus on säännöllistä toimintaa, jolla tarkoitetaan saatavissa olevan tiedon järjestelmällistä käyttämistä vaarojen

tunnistamiseksi sekä ihmisiin, omaisuuteen, ympäristöön tai toimintaan kohdistuvan riskin suuruuden arvioimiseksi.

Tunnistetuille riskeille laaditaan toimenpiteet, vastuut ja aikataulu. Poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet dokumentoidaan, analysoidaan ja käsitellään henkilöstön kanssa. Vakavat tapahtumat ilmoitetaan tilaajalle ja tarvittaessa valvontaviranomaiselle.

Säännöllisten riskikartoitusten lisäksi toiminnan riskejä arvioidaan myös muissa suunnitelmissa (omavalvontasuunnitelma, lääkehoitosuunnitelma, pelastussuunnitelma, elintarvike – omavalvontasuunnitelmassa, tietosuojasuunnitelma, valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma). Haittatapahtumat ja poikkeamat kootaan kuukausittain laaturaporttiin ja tilastoidaan aiheittain. Omavalvonnan seurantaraporttiin kirjataan nämä poikkeamat/haittatapahtumat sekä niiden korjaamiseksi/ehkäisemiseksi tehdyt toimenpiteet.

8. Laatu ja yhdenvertaisuus

Asukas on laadun mittaamisen keskiössä. Kohtaamme asukkaamme yhdenvertaisina, ovat he sitten palveluseteli/ostopalveluasukkaita tai yksityisasukkaita. Yksilölliset palveluntarpeet huomioidaan ja ne toteutetaan. Työskentelemme asukkaiden kotona ja kunnioitamme sekä asukasta että hänen kotiaan. Yhdenvertaisuus –periaatetta noudatetaan myös henkilökunnan keskuudessa, kaikki työntekijämme ovat yhtä arvokkaita.

Jokaisen yksikön johtaja vastaa siitä, että yksikön toiminta toteutuu laadukkaasti lakien, ohjeistusten ja viranomaismääräysten mukaisesti. Vastuu laadun toteutumisesta arjessa on kuitenkin jokaisella yksikössä työskentelevällä työntekijällä.

Toimintamme laatua mittaamme saaduilla palautteilla, jotka käsitellään säännöllisissä henkilöstö-palaverissa (sekä positiiviset että rakentavat palautteet). Palautteita kerätään yksikkökohtaisesti ja myös hallinnon tasolla käydään läpi palautteita. Palautetta antavat asukkaat, henkilökunta, omaiset sekä palvelun tilaaja. Palautetta voi antaa suullisesti, kirjallisesti tai sähköisesti. Jokaisessa yksikössä on palautelaatikko kirjallisia palautteita varten.

Kerran vuodessa mittaamme asukastyytyväisyyttä sekä henkilöstötyytyväisyyttä. Näiden tulosten avulla pystymme kehittämään toimintaamme eteenpäin.

Asukastyytyväisyyskyselytulokset käydään läpi asukaspalaverissa. Henkilöstötyytyväisyyskysely antaa tietoa työyhteisön tilasta, työntekijän työhyvinvoinnista sekä sitoutumisesta työhön.

Meille tärkeä asia on työntekijöiden työhyvinvointi, kun työntekijät voivat hyvin, pystyvät he työskentelemään asukkaiden laadukkaan ja turvallisen arjen puolesta. Nonna Groupin ja Aurahovin yhdistyttyä saman omistuspohjan sekä johdon alle, tulemme panostamaan laadun mittaamiseen ja laadun kehittämiseen ja sisäistä auditointia ollaan ottamassa käyttöön 2026 aikana.

9. Haittatahtuma -prosessi

9.1 Havaittujen poikkeamien, epäkohtien korjaaminen

Mikäli palveluissa/toimintatavoissa havaitaan poikkeamia tai epäkohtia, niihin puututaan mahdollisimman pian. Ohjeistamme työntekijöitämme tekemään poikkeama/epäkohtailmoituksia, koska niitä korjaamalla ja kehittämällä pystymme tuottamaan laadukasta palvelua. Havaintoja ja poikkeamia voi tulla esille asukkailta, omaisilta, yhteistyötahoilta tai henkilökunnalta.

Asukasturvallisuuteen vaikuttavat poikkeamat käydään läpi asianosaisten kanssa (esim. asukas ja työntekijä). Asukasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet ilmoitetaan hyvinvointialueen yhteyshenkilölle, asukkaan lääkärille (mikäli asia koskee terveydentilaa tai lääkitystä) ja tarpeen mukaan valvontaviranomaiselle varsinkin, jos palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan näitä poikkeamia omavalvonnallisin keinoin.

Asukasturvallisuuden tilaa seurataan säännöllisesti vaara- ja haittatahtumailmoituksilla sekä tietosuojan osalta tehdään tarvittaessa tietosuojapoikkeamia ja toimitaan tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeiden mukaisesti. Haittatahtumailmoituksiin on yksiköissä erillinen lomake. Myös työturvallisuutta seurataan tekemällä aiemmin mainittuja riskikartoituksia, poikkeama –tai epäkohtailmoituksen voi tehdä myös työympäristöön tai työntekoon liittyvästä asiasta.

Henkilökunnalla on velvollisuus ilmoittaa epäkohdasta asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa tai asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta, mikäli tällaista huomataan.

Poikkeamien vähentäminen edellyttää niiden raportoimista ja yhteistä käsittelyä. Poikkeamaprosessin ei ole tarkoitus etsiä syyllisiä, vaan parantaa omaa toimintaamme ja vähentää uusia poikkeamia.



9.2. Korjaavien toimenpiteiden julkaiseminen ja seuranta

Epäkohtien korjaavista toimenpiteistä päätetään aikataulu ja seuranta, miten on toimittu ja epäkohta on korjattu. Epäkohtien korjaamisesta annetaan myös tieto asianosaiselle henkilölle. Kun epäkohta on korjattu, arvioidaan vielä korjaavan toimenpiteen vaikuttavuus. Yksiköiden omavalvontasuunnitelmissa kerrotaan tarkemmin havaittujen epäkohtien kirjaamisesta ja käsittelystä.

Seuraamme laatua ja turvallisuutta yksiköissämme päivittäin johtaja/esihenkilö/henkilökuntatasolla. Sovittujen palvelujen tulee toteutua laadukkaasti ja turvallisesti asukasta kunnioittaen ja epäkohtiin sekä poikkeamiin tulee reagoida omavalvontaohjelman mukaisesti. Tilastoimme kuukausittain poikkeama/epäkohta/haittatapahtumailmoitukset sekä yksiköittäin että yrityksen tasolla. Yksiköiden johtajat/esihenkilöt tekevät kuukausittain koonnin laaturaporttiin, jossa poikkeamat on kirjattu aihealueittain (lääkehoito, työturvallisuus, asukasturvallisuus, laatu, tietosuoja) Laaturaportti toimitetaan kuukausittain yrityksen johdolle, joka tilastoi poikkeamat ja vie tiedoksi yrityksen hallitukselle. Tämän lisäksi johto saa reaaliaikaisesti tietoa reklamaatioista ja vakavista poikkeamista ja osallistuu niiden käsittelyyn yksiköiden vastuuhenkilöiden kanssa, jotta puutteet ja epäkohdat saadaan nopeasti korjattua.

Omavalvontaohjelma ja omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet julkaistaan neljän kuukauden välein yritysten yhteisillä verkkosivuilla. Aurahoville ja Nonna Groupille perustettiin yhteiset verkkosivut maaliskuussa 2026. Jolloin näkyvyys ja tietojen hankkiminen helpottuivat.

10. Viestintä ja osallisuus

Viestinnän tavoitteena on varmistaa, että tieto kulkee selkeästi, johdonmukaisesti ja oikea-aikaisesti koko organisaation sisällä sekä asiakkaiden, omaisten, henkilöstön ja yhteistyökumppaneiden välillä. Toimiva viestintä edistää asiakasturvallisuutta, tukee laadukkaiden palvelujen toteutumista ja luo henkilökunnalle hyvät edellytykset tehdä työtään. Viestintä perustuu avoimuuteen, läpinäkyvyyteen ja siihen, että kaikilla on käytössään ajantasainen tieto työhönsä liittyvistä asioista.

Organisaatiotasolla viestintä on johdon strategisesti ohjaamaa. Johto vastaa siitä, että viestinnän periaatteet, ohjeet ja käytännöt ovat selkeät ja henkilökunnalla on riittävät välineet ja tiedot niiden noudattamiseen. Johdon tuottamat ohjeet, linjaukset ja toimintatapojen muutokset jaetaan henkilöstölle yhdenmukaisesti organisaation viestintäkanavien kautta, kuten teams -kanavissa, sähköisissä tiedotteissa ja henkilöstöpalavereissa. Henkilöstöllä on mahdollisuus esittää kysymyksiä ja antaa palautetta, jotta viestintä pysyy toimivana ja tukee arjen työtä. Organisaatiolla on myös valmiit kriisiviestintäohjeet, jotka määrittävät vastuut, tiedotusketjut ja toimintatavat poikkeustilanteissa.

Yksiköitasolla viestinnän toimivuudesta vastaa yksikön esimies, mutta jokaisella työntekijällä on velvollisuus huolehtia oleellisen tiedon jakamisesta ja dokumentoinnista. Viestintää toteutetaan tiimipalavereissa, suullisissa raportoinneissa, sähköpostitse sekä asiakastietojärjestelmän kautta. Kaikki

asiakkaan hoitoon vaikuttava tieto kirjataan järjestelmään viivytyksettä, ja muutoksista tiedotetaan sekä kirjallisesti että suullisesti, jotta varmistetaan tiedon tavoittavan kaikki työntekijät.

Asiakkaille ja omaisille viestitään selkeästi palveluista, käytännöistä ja mahdollisista muutoksista. Heillä on mahdollisuus olla yhteydessä yksikköön puhelimitse, sähköisesti tai sovitussa tapaamisissa. Asiakkaan asioita koskevaa tietoa annetaan vain niille, joilla on siihen laillinen oikeus, ja viestinnässä noudatetaan tiukasti tietosuoja- ja salassapitovelvoitteita. Yhteistyökumppaneiden ja viranomaisten kanssa viestitään sovittujen käytäntöjen mukaisesti, ja tarvittavat raportit ja ilmoitukset toimitetaan määräaikaisten puitteissa.

Kaikki viestintä toteutetaan lainsäädännön, tietoturvaohjeiden ja sosiaali- ja terveydenhuollon salassapitovelvoitteiden mukaisesti. Henkilötietoja ei välitetä suojaamattomissa kanavissa, ja asiakirjojen käsittelyssä noudatetaan organisaation tietoturvaohjeita.

Asiakaspalautetta kerätään sekä suullisesti että kirjallisesti, ja palautteet käsitellään säännöllisesti henkilöstön kanssa. Palautteiden perusteella tehdään tarvittavat kehittämistoimet, jotka dokumentoidaan osaksi omavalvontaa. Vakavammat palautteet tai huomiot ohjataan vastuuhenkilölle ja tarvittaessa viranomaisille.

Viestinnän toimivuutta ja ajantasaisuutta arvioidaan säännöllisesti organisaation ja yksikön tasolla. Arvioinnin pohjana käytetään henkilöstöpalautetta, asiakaspalautetta, omavalvonnan tuloksia ja työyhteisön havaintoja. Viestintäohjeita kehitetään tarpeen mukaan, ja henkilöstölle tarjotaan koulutusta, jotta viestintä pysyy tarkoituksenmukaisena, turvallisena ja toimintaa tukevana.

Riikka Huhtamäki, palvelujohtaja
Hyväksytty: _____ / 2026