

OMAVALVONTAOHJELMA

Laatijat	Ulla-Maija Junno, laatupäällikkö
Omistajat	Johtaja, sosiaalipalvelut: Essi Virtanen Johtaja, terveyspalvelut: Mikko Korkala Johtaja, vastaanottopalvelut: Mari Saari
Organisaatio	Luona Oy konserni
Hyväksyntä	Johtoryhmä
Viimeisin hyväksyntä	31.10.2024
Hyväksyntäsykli	Vuosittain
Turvallisuusluokitus	Julkinen

Versio	Tekijä	Hyväksyntäpäivä	Hyväksyjä	Kommentti
1.0	Ulla-Maija Junno	31.10.2024	Johtoryhmä	Omavalvontaohjelma laadittu

Sisällys

Sisällys	2
1. Johdanto	3
2. Palvelujen tuottaja.....	4
3. Omavalvontaohjelma.....	6
3.1 Tehtävien lainmukainen hoitaminen	6
3.2 Tehtyjen sopimusten noudattaminen	6
3.3 Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja yhdenvertaisuus	6
3.3.1 Palvelujen saatavuus	6
3.3.2 Palvelujen jatkuvuus	7
3.3.3 Palvelujen turvallisuus ja laatu	7
3.3.4 Palvelujen yhdenvertaisuus	9
3.4 Havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen.....	9
3.5 Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen	10

1. Johdanto

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 (ns. valvontalaki) velvoittaa useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä palveluja antavan palvelutuottajan laatimaan vastuulleen kuuluvista palveluista omavalvontaohjelman ja pitämään sen julkisesti nähtävillä.

Palvelutuottajalla on vastuu toiminnan asianmukaisuudesta ja tuottamiensa palvelujen laadusta sekä asiakas- ja potilasturvallisuudesta. Omavalvontaa on toteutettava palveluntuottajan päivittäisessä toiminnassa, ja siihen sisältyy myös henkilöstön riittävyyden seuranta. Palvelutuottajan omanvalvontaohjelman tulee kattaa kaikki palvelutuottajan palveluyksiköt.

Palvelutuottajan omavalvontaohjelmassa määritetään tavat, joilla varmistetaan, että palvelut toteutetaan sopimusten ja lainsäädännön mukaisesti. Omavalvontaohjelmaan kirjataan, miten palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja, miten puutteellisuudet korjataan. Luona Oy:n omavalvonnan osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat ja lääkehoitosuunnitelmat.

Luona konsernin omavalvonta perustuu valvontalakiin (741/2023) ja Valviran ohjeistukseen. Omavalvontaohjelmassamme kuvataan menettelytavat palvelutoiminnassa havaittujen riskien, vaaratilanteiden ja laadullisten puutteiden ennaltaehkäisemiseksi ja korjaamiseksi sekä sote-ammattihenkilöidemme ammatillisen osaamisen varmistamiseksi. Omavalvonnan avulla varmistamme asiakkaan ja potilaan oikeuden laadukkaaseen ja turvalliseen palveluun.

Palveluyksiköidemme omavalvontasuunnitelmat ovat tärkeä osa omavalvontaohjelmaamme. Niissä kuvataan, miten omavalvontaa toteutetaan toimipisteen arjessa. Suunnitelman avulla henkilöstö valvoo toimipisteensä toiminnan sisältöä, turvallisuutta ja laatua sekä omaa työtään. Omavalvonta on tärkein valvonnan muoto. Viranomaistoiminnalla ohjataan ja varmistetaan toimipisteiden omavalvonnan toteutumista.

Luonan omavalvontaohjelman toteutumista seurataan jatkuvasti, ja sitä päivitetään toiminnassa tapahtuvien muutosten mukaisesti. Omavalvontaohjelmassa kuvataan, kuinka havaitut kehittämiskohteet ja toimintaa korjaavat muutokset viedään palvelutuotantoon. Luonan omavalvontaohjelma ja seurantaraportit ovat saatavilla Luonan julkisilla verkkosivuilla sekä Luonan intranetissä.

Luona julkaisee toiminnastaan kerran vuodessa vastuullisuusraportin, jossa kerrotaan laajasti palveluiden laadusta, saatavuudesta ja viranomaispalautteiden tilanteesta. Vastuullisuusraportti on nähtävissä Luonan verkkosivuilla.

2. Palvelujen tuottaja

Luona Oy on suomalainen vuonna 2015 perustettu sosiaali- ja terveystalvveluyritys. Luonalla palveluja tuotetaan kolmessa eri liiketoiminnassa: sosiaalipalveluissa, terveystalvveluissa sekä vastaanottopalveluissa. Niiden monipuoliseen palvelutarjontaan kuuluvat vastaanottokeskuspalvelut, asumis-, perhe- ja päihdepalvelut, palveluohjaus ja neuvonta sekä terveydenhuollon etäpalvelut. Luona tunnetaan sosiaali- ja terveystalvvelulla innovatiivisista ja vaikuttavista toimintamalleistaan, ja se kehittää palveluitaan vastuullisesti ja kestävästi.

Luona tekee sosiaali- ja terveystalvveluneuvontaa, hoidon- ja palvelutarpeen arviointia sekä palveluohjausta yli kolmelle miljoonalle ihmiselle ja tukee päivittäin yli 6000 avun tarpeessa olevaa ihmistä heidän omassa kodissaan tai yhteisössään. Luonan liikevaihto vuonna 2023 oli 70 miljoonaa euroa, ja se työllisti yli 400 sosiaali- ja terveystalvvelualan ammattilaista. Luonassa uskotaan, että auttamalla ihmistä auttamaan itseään, autetaan samalla koko yhteiskuntaa. Luona Oy:lla ja Luona Hoiva Oy:lla on Yhteiskunnallinen Yritys -merkki, jonka myöntää Suomalaisen Työn Liitto. Luona on osa kotimaisesti omistettua Bravedo-yhteisöä.

Palveluita tuottavat yhtiöt:

Yritys	Y-tunnus
Luona Oy	0907573-8
Luona Hoiva Oy	0584723-5

Luonan ja Luona Hoivan vastuulääkärinä toimii Pia Luukkonen, yleislääketieteen erikoislääkäri.

Toimitusjohtaja: Tommi Qvick

Palvelujen vastuuhenkilöt:

Johtaja, sosiaalipalvelut: Essi Virtanen

Johtaja, terveystalvvelut: Mikko Korkala

Johtaja, vastaanottopalvelut: Mari Saari

Luonan hallinto toimii osoitteessa: Mannerheimintie 113, 00280 Helsinki.

Luonan toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet:

Arvot

Toimintamme ja kulttuurimme perustana on tapamme toimia. Kutsumme sitä *#luonaotteeksi*. Kulttuurimme pohjautuu arvoihin, jotka ovat inhimillisyys, rohkeus, ammatillisuus ja luottamuksen arvoinen.

Visio

Luona on sosiaali- ja terveydenhoitoalan suunnannäyttäjä. Olemme vaikuttava ja vastuullinen kumppani työntekijöillemme, yhteistyökumppaneillemme ja asiakkaillemme. Haluamme olla paras sote-alan työnantaja.

Strategia

Strategia antaa Luonalle selkeän suunnan ja tavoitteet. Strategian pohjalta tehdään päätöksiä ja investointeja, jotka auttavat saavuttamaan pitkän aikavälin tavoitteet. Se auttaa Luonaa erottumaan markkinoilla, ja määrittelee, mikä tekee meistä ainutlaatuisen.

Luonan vuosien 2023–2025 strategian kulmakivet ovat:

Toimimme vastuullisesti ja vaikuttavasti, etänä ja läsnä

Tuotamme ja kehitämme vastuullisia ja vaikuttavia sote-palveluita etäpalvelut erityisfokuksessamme.

Kasvamme yrityksenä

Kasvatamme liiketoimintaa kannattavasti ja osaamistamme jatkuvasti kehittäen.

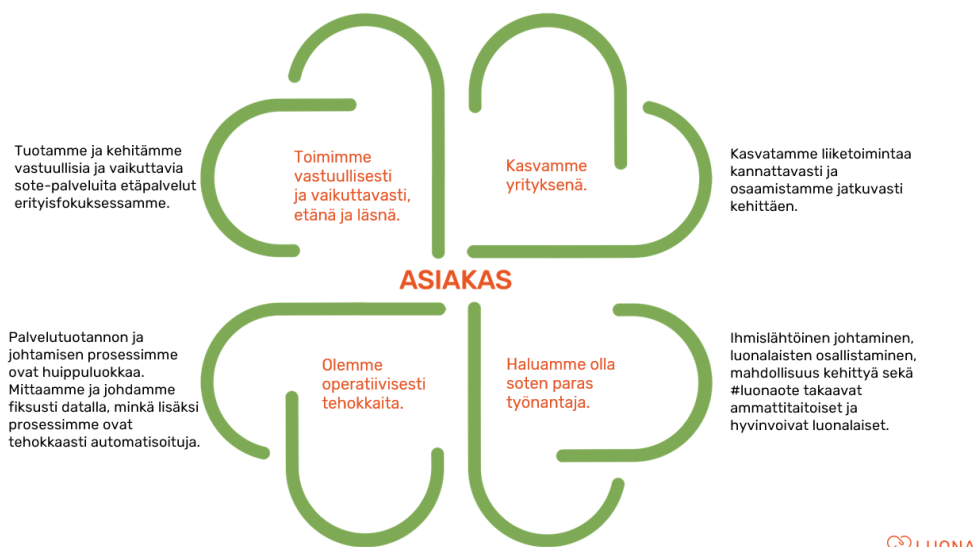
Olemme operatiivisesti tehokkaita

Palvelutuotannon ja johtamisen prosessimme ovat huippuluokkaa. Mittaamme ja johdamme fiksusti datalla, minkä lisäksi prosessimme ovat tehokkaasti automatisoituja.

Haluamme olla soten paras työnantaja

Ihmislähtöinen johtaminen, luonalaisten osallistaminen, mahdollisuus kehittyä sekä #luonaote takaavat ammattitaitoiset ja hyvinvoivat luonalaiset.

Kuva 1. Luonan strategian kulmakivet



3. Omavalvontaohjelma

3.1 Tehtävien lainmukainen hoitaminen

Noudatamme toiminnassamme voimassa olevia lakeja ja viranomaismääräyksiä. Seuraamme lainmukaisuuden toteutumista omavalvonnan avulla sekä yhteistyössä tilaaja-asiakkaidemme, kumppaneidemme sekä muiden sidosryhmien kanssa.

Uuden työntekijän perehdytykseen sisältyy hänen työtään ohjaavan lainsäädännön tuntemuksen varmistaminen ja jokainen Luonalla aloittava työntekijä käy perehdytysohjelmansa mukaisesti läpi tietosuoja- ja tietoturvakoulutuksen. Koulutuksen jälkeen suoritettava koe tulee läpäistä onnistuneesti, ja kokeen tulokset tallennetaan sähköisesti. Koulutus uusitaan aina säädösten muututtua tai vähintään kahden vuoden välein.

Omavalvonnan tarkoituksena on jatkuva toiminnan kehittäminen ja laadun parantaminen. Näin voimme vakuuttua siitä, että toimintamme täyttää aina sopimustemme ja lainsäädännön vaatimukset.

Luona Oy:n johtoryhmä vastaa omavalvonnan linjauksista ja niiden lainmukaisuudesta sekä viranomaisohjeiden noudattamisesta ja riskienhallinnan toteuttamisesta. Johtoryhmä hyväksyy omavalvontaohjelman ja seuraa, että omavalvontaa organisaatiossa sovittujen periaatteiden ja menettelytapojen mukaisesti.

3.2 Tehtyjen sopimusten noudattaminen

Toimintamme perustuu pääosin sopimuksiin tilaaja-asiakkaidemme kanssa, ja useimmat sopimukset perustuvat julkisiin kilpailutuksiin. Palvelua tuottava henkilöstö perehdytetään sopimuksen vaatimukseen ennen palvelun käyttöönottoa. Operatiivinen johto seuraa palvelun sopimuksen mukaista toteutumista. Sovituista tunnusluvuista raportoidaan tilaaja-asiakkaalle ja Luonan johdolle säännöllisesti.

3.3 Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja yhdenvertaisuus

3.3.1 Palvelujen saatavuus

Tuottamissamme palveluissa asiakas-/potilasmäärät perustuvat sopimuksiin tilaaja-asiakkaidemme kanssa. Asiakasmäärät on joko rajattu tiettyyn maksimimäärään tai osassa palveluissa arvioon asiakasmääristä. Seuraamme liiketoiminnoissamme asiakasmääriämme tarkasti ja ennakoimme henkilöstön tarpeen.

Koska toimialamme on hyvin vahvasti työvoimasta riippuvainen, on henkilöstön pysyvyys ja rekrytointi keskeisessä osassa palvelujen saatavuuden turvaamisessa. Turvaamme tuottamiemme palvelujen saatavuuden joustavalla henkilöstö resurssoinnilla ja riittävällä, koulutetulla sijaispoolilla. Panostamme hyvään työntekijäkokemukseen ja tehokkaaseen sekä laadukkaaseen rekrytointiin. Kehitämme luonalaisten sitoutuneisuutta, osaamista ja hyvinvointia.

Rekrytointipolitiikkamme on avointa ja yhdenvertaista. Kiinnitämme erityistä huomiota siihen, että kaikki hakijat ovat yhdenvertaisessa asemassa. Työkokeilijoiden palkkaamiseen suhtaudutaan myönteisesti, ja palkkaamisessa huomioidaan tehtävän luonne.

Tarjoamme työntekijöillemme joustavat työskentelymallit, kuten hybridityön sekä henkilöstöedut, jotka tukevat henkilöstön työhyvinvointia. Näihin etuihin kuuluvat muun muassa lounas-, liikunta-, kulttuuri-, hyvinvointi- ja työmatkaetu, työterveyshuolto sekä kehittämispäivät, jotka edistävät ammatillista kehittymistä sekä työssä jaksamista. Haluamme tarjota työntekijöillemme mahdollisuuksia osaamisen kehittämiseen ja työnkiertoon eri liiketoimintojen välillä.

Luonalaisten työhyvinvointia seurataan säännöllisillä henkilöstökyselyillä. Henkilöstökyselyiden pohjalta tiimit ja liiketoiminnot valitsevat omat kehityskohteensa, mutta myös asiat, joita halutaan vaalia. Johtoryhmä valitsee näiden pohjalta koko Luonaa koskevat kehityskohteet.

3.3.2 Palvelujen jatkuvuus

Tuotamme liiketoiminnoissa monipuolisesti palveluja useille asiakas-/potilasryhmille, joten tarkastelemme palvelujen jatkuvuutta eri näkökulmista. Kirjaamme aina asiakas- ja potilastiedot asiakas- tai potilasrekisteriin oikea-aikaisesti, jotta viimeisin tieto on seuraavan ammattilaisen saavutettavissa. Pyrimme järjestämään myös asiakkaalle ja potilaalle saman ammattilaisen hoitamaan hänen asioitaan aina, kun se on mahdollista.

Turvaamme hoidon jatkuvuuden tilaaja-asiakkaan muihin yksiköihin noudattamalla yhteisesti sovittuja toimintamalleja, jotka tehdään jo ennen palvelutuotannon alkua. toimintamalleja päivitetään tarvittaessa yhteisissä seurantakokouksissa.

3.3.3 Palvelujen turvallisuus ja laatu

Palvelujen laadun perustana on ammattitaitoinen ja tehtäviin perehdytetty henkilöstö, joka ymmärtää asiakas- ja potilasturvallisuuden merkityksen omassa työssään ja välittää vähäisetkin turvallisuuteen ja laatuun liittyvät huomionsa sovitun prosessin mukaisesti esihenkilönsä tietoon.

Laadunhallinnan peruskäsitteet Luonalla:

- **Laadun suunnittelu:** Määritellään laatuvaatimukset ja suunnitellaan prosessit siten, että ne täyttävät laatuvaatimukset alusta alkaen.
- **Laadun ohjaus:** Seurataan prosesseja ja palvelujen tuottamista reaaliajassa, jotta voidaan varmistaa niiden täyttävän laadulliset kriteerit. Laadun ohjaukseen sisältyy virheiden tunnistaminen ja korjaaminen.
- **Laadun varmistus:** Kehitetään järjestelmällisiä toimintatapoja, jotka takaavat johdonmukaisesti laatuvaatimusten toteutumisen. Näitä ovat mm. sisäiset auditoinnit, ulkopuolisten/tilaajien tekemät tarkastukset ja suorituksen johtaminen.
- **Laadun parantaminen:** Laatuä kehitetään jatkuvasti seuraamalla prosessien toimivuutta ja tuloksia sekä toteuttamalla parannuksia, jotka lisäävät vaikuttavuutta ja tehokkuutta.

Luonalla jokainen palveluyksikkö laatii johtajansa johdolla omavalvontasuunnitelman. Palveluyksikön omavalvontasuunnitelmassa kuvataan, kuinka yksikössä toiminnan laatu,

asianmukaisuus ja turvallisuus varmistetaan, ja kuinka asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyttä seurataan. Omavalvontasuunnitelmat ovat sekä asiakkaiden että henkilöstön saatavilla Luonan verkkosivuilla ja palveluyksiköissä.

Jokaiseen toimintayksikköön, jossa toteutetaan lääkehoitoa, laaditaan lääkehoitosuunnitelma. Palveluyksiköiden lääkehoitosuunnitelmat perustuvat sosiaali- ja terveysministeriön antamaan ohjeistukseen ja valtakunnalliseen oppaaseen Turvallinen lääkehoito – Opas lääkehoitosuunnitelman tekemiseen sosiaali- ja terveydenhuollossa. (THL 2021 /6).

Lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan yksikön lääkehoidon sisältö ja toimintatavat. Lääkehoitoa toteuttavat lääkehoitokoulutuksen saaneet terveydenhuollon ammattihenkilöt. Suunnitelmassa määritetään yksikön lääkehoidon vaativuustaso, riskitekijät ja ongelmakohdat, tunnistetaan oman toiminnan ydinalueet ja kehittämiskohteet sekä kuvataan lääkehoitoprosessi. Toimintayksikössä on nimettynä lääkevastaava, jonka tehtävät on ohjeessa määritelty. Toimintayksikön esihenkilön tehtävänä on varmistaa, että yksikön lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvalla henkilöstöllä on tarvittava osaaminen. Lääkehoitosuunnitelman hyväksyy Luonan vastuulääkäri.

Riskien ja poikkeamien hallintaprosessi Luonalla:

- **Riskien tunnistaminen:** Riskejä voivat olla kaikki laitteiden vikaantumisesta henkilökunnan virheisiin tai potilaiden hoitoon liittyviin ongelmiin.
- **Riskien arviointi:** Kun riskit on tunnistettu, niiden todennäköisyys ja mahdolliset seuraukset arvioidaan. Tämä auttaa määrittämään, mitkä riskit vaativat välitöntä huomiota.
- **Toimintasuunnitelman kehittäminen:** Riskien vähentämiseksi Luona kehittää jatkuvasti keskeisiä toimintasuunnitelmiaan esimerkiksi kouluttamalla, uusien käytäntöjen kehittämisellä ja laitteiden päivityksillä.
- **Seuranta ja tarkkailu:** Riskienhallintatoimien tehokkuutta seurataan jatkuvasti, ne analysoidaan ja niihin tehdään tarvittaessa muutoksia. Poikkeamat raportoidaan sovitun mallin mukaisesti.
- **Jatkuva parantaminen:** Sosiaali- ja terveydenhuollossa uusia riskejä ilmaantuu jatkuvasti, minkä vuoksi on tärkeää, että riskienhallintaprosesseja kehitetään ja päivitetään tarvittaessa.
- **Kulttuurin kehittäminen:** Luonan kulttuuri kannustaa avoimuuteen ja oppimiseen virheistä, joka on olennainen osa tehokasta riskienhallintaa.

Luona kehittää jatkuvasti ja systemaattisesti laadunhallintaansa. Olemme määritelleet asiakaslähtöisen palvelun arvoja ja toimintamalleja, jotka ohjaavat toimintaamme ja joihin koko henkilöstömme on sitoutunut. Tuottamiemme palvelujen laatu on tärkeä osa työtämme. Laadunhallinta sisältää laajasti toimenpiteitä ja toimintamalleja, joiden tavoitteena on jatkuva laadun- ja asiakastytytyväisyyden parantaminen.

Luonan palvelutoimintaa johdetaan, suunnitellaan, arvioidaan ja parannetaan asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi. Viestintä työyhteisössä on suunniteltua ja säännöllistä, sen avulla varmistetaan laadukkaan ja asiakaslähtöisten palvelujen tuottaminen. Toimintaa seurataan ja arvioidaan säännöllisesti laatumittareiden avulla, ja palvelujen laadusta raportoidaan johdolle.

Luonassa toimii myös laadun ohjausryhmä, joka koostuu eri liiketoimintojen johtohenkilöistä, valituista johtoryhmän jäsenistä sekä tarvittavista asiantuntijoista. Ohjausryhmä kokoontuu joka toinen kuukausi. Laadua seurataan säännöllisesti erilaisilla laatumittareilla ja indikaattoreilla. Laadun tilannekuva raportoidaan johtoryhmälle ja tarvittaessa koko organisaatiolle. Ohjausryhmän tehtävänä on laatustrategian suunnittelu ja toteutus, Luonan laadunhallinnan kehittäminen ja laatustrategian lanseeraus.

3.3.4 Palvelujen yhdenvertaisuus

Kohtaamme jokaisen ihmisen tasavertaisesti avoimesti, inhimillisesti, kunnioittavasti ja arvostaen sekä etänä että läsnä. Luona vastaa eriarvoisuuden lisääntymisen haasteeseen tuottamalla erilaisia sosiaalipalveluja, kuten asumis-, perhe- ja päihdepalveluita. Palvelujemme käyttäjiin kuuluu haavoittuvassa asemassa olevia asiakkaita. Kohtaamme asiakkaamme arvostaen ja autamme ja neuvomme kaikkia samanarvoisesti ja yhdenvertaisesti.

Laadunhallintatoimissamme huomioimme asiakkaan ja potilaan yhdenvertaisen kohtelun toteutumisen. Mikäli havaitsemme puutteita asiakkaan asianmukaisessa kohtaamisessa, koulutamme ja perehdytämme henkilöstöä oikeisiin toimintatapoihin.

3.4 Havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen

Riskien ja poikkeamien hallinta on Luonassa keskeinen osa laadun varmistamista sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden parantamista. Tavoitteena on tunnistaa ja arvioida riskejä sekä kehittää strategioita niiden minimoimiseksi ja hallitsemiseksi. Palveluyksiköiden tarkat prosessit havaittujen puutteellisuuksien korjaamiseen on kuvattu niiden omavalvontasuunnitelmissa.

Tieto poikkeamista saadaan eri kanavia pitkin. Työntekijät perehdytetään heti työsuhteen alussa tekemään poikkeamahavainnon vaatimat välittömät toimenpiteet sekä raportoimaan havaitsemistaan puutteellisuuksista tai riskeistä joko esihenkilölleen ja/tai asianmukaiseen sähköiseen kanavaan. Luonalla on käytössä mm. HaiPro-järjestelmä haitta- ja läheltä piti - tapahtumien raportointiin. Turvallinenyritys.fi-portaali asiakas- tai hoitotyöpoikkeaman-, henkilöstöön liittyvä poikkeaman-, omaisuus- tai materiaali-poikkeaman- ja vaara- tai uhkatapahtuman raportointiin. Luonalla on Whistleblowing kanava, johon henkilökunta voi anonyymisti tehdä ilmoituksia esim. työsyrynnästä, kiusaamisesta tai muusta henkilöön liittyvistä asioista. Lisäksi Luonalla on sähköpostiosoite tietosuoja- tai tietoturvahavaintojen ilmoittamiseen. Ilmoitusten käsittelystä Luonalla on oma prosessi, jossa ilmoituksen käsittelijä selvittää tarkemmin tapahtumien taustat. Tarkemmassa selvityksessä etsitään tapahtumien juurisyyt sekä mietitään korjaavat toimenpiteet. Ilmoitusten perusteella pyritään korjaamaan havaittuja ongelmakohtia ja varmistamaan laadukas ja turvallinen toimintaympäristö.

Keräämme aktiivisesti asiakaspalautetta, jota asiakkaat voivat antaa suullisesti, puhelimitse tai kirjallisesti. Saamme palautetta myös säännöllisesti toteutettavilla nimettömillä asiakas- ja tilaaja-asiakaskyselyillä. Kaikki saadut palautteet ja kehitystoiveet tuodaan esihenkilön tietoon. Esihenkilö käsittelee palautteen henkilöstön ja tietyissä tapauksissa myös yksittäisen työntekijän kanssa. Tämän jälkeen päätetään yhdessä korjaavista toimenpiteistä ja seurataan, että korjaavat toimenpiteet ovat siirtyneet palveluntuotantoon ja niitä noudatetaan.

Liiketoimintajohto raportoi keskeiset poikkeamat ja niiden korjaamiseksi tehdyt toimenpiteet Luonan johtoryhmälle. Johtoryhmä seuraa riskienhallintatoimenpiteiden tehokkuutta ja tekee tarvittaessa niihin muutoksia. Tämä sisältää myös poikkeamien raportoinnin ja analysoinnin.

3.5 Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen

Luonan Oma- ja turvallisuusohjelma sekä palveluyksiköiden oma- ja turvallisuusohjelmat on julkaistu Luonan julkisella verkkosivulla. Havainnot ja niiden vuoksi tehtävät toimenpiteet ja muutokset oma- ja turvallisuusohjelmaan ja -suunnitelmiin julkaistaan sivuilla säännöllisesti. Julkaisemme vuosittain vastuullisuusraportin, jossa raportoimme Luonan asiakas- ja potilasturvallisuuden tunnusluvut ja niihin liittyvät kehittämistoimet.