

# Lapin hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen omavalvontaohjelman raportointi 2025

Touko-elokuu Q2 2025

**Valvontapalvelut ja  
Lapin pelastuslaitos**



lapha.fi

Lapin hyvinvointialue

Lapin büresveadjinguovlu  
Lapin pyereestváijeemkuávu  
Lapin pue rrváájjamvu vdd



# Sisällys

## Omavalvontaohjelman raportti touko-elokuu 2025

Omavalvonta Lapin hyvinvointialueella

### Valvontahavainnot, valvontakäynnit

Ohjaus- ja valvontakäynnit

- Ikääntyneiden palvelut
  - Kotiin annettavat palvelut
  - Ympäri vuorokautinen palveluasuminen
- Rajattu lääkevarasto
- RAI-arvioinnit
- Vammaispalvelut
- Lastensuojelun palvelut
- Mielenterveys- ja riippuvuuspalvelut

### Asiakaskokemus ja palautteet

- Asiakaskokemus ja palautteet

### Saamepalvelut kielen ja kulttuurin toteutuminen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa

- Kielen ja kulttuurin huomioiminen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa

- Saamelaiden kielellisten oikeuksien toteutuminen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa
- Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden saatavuuden ja saavutettavuuden toteutuminen
- Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden jatkuvuuden ja yhdenvertaisuuden toteutuminen

### Turvallisuus ja laatu

- Asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat
- Asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät yleisimmät vaaratapahtumatyytit
- Turvallisuuden ja laadun omavalvonta, potilasvahinkoilmoitukset, muistutukset ja kantelut

### Potilas- ja sosiaaliasiavastaavapalvelut

- Potilasasiavastaavapalvelu
- Sosiaaliasiavastaavapalvelu
- Nostoja yhteydenotoista

### Pelastuslaitos

- Pelastuspalvelut
- Turvallisuuspalvelut



lapha.fi

Lapin hyvinvointialue  
Lappi buresveadjuinguovlu  
Lappi pyereestváijeemkuávlu  
Lappi pue'rrvääjjamvu'vdd



# Omavalvonta- ohjelman raportti

*Touko-elokuu 2025*

**Omavalvontaohjelman raportointi perustuu lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta** (741/2023 26 § 4 mom)

*"Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava neljän kuukauden välein julkisessa tietoverkossa tai muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.*

*Palveluja on kehitettävä omavalvontaohjelman toteutumisen seurannassa tehtyjen havaintojen perusteella sekä asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seurannan sekä saadun palautteen perusteella."*

**Pelastuslaitoksen osalta raportointi perustuu lakiin pelastustoimen järjestämisestä** (613/2021 16 §)

*"Hyvinvointialueen on varmistettava pelastustoimen palvelujen saatavuus, laatu ja vaikuttavuus. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten pelastustoimen palvelujen saatavuutta ja toteutumista, laatua sekä vaikuttavuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan.*

*Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla."*

Omavalvonta kuuluu meille kaikille, se on jokaisen työntekijän jokapäiväistä työtä

# Omavalvonta Lapin hyvinvointialueella

- Kevään aikana sosiaali- ja terveydenhuollon toimialueilla nimettiin valvontalain mukaiset palveluyksiköt
- Suurin osa palveluyksiköistä laati päivittäisen toiminnan laadun, asianmukaisuuden ja turvallisuuden varmistamiseksi sekä asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden seurantaan varten omavalvontasuunnitelmat 19.6.-25 mennessä, osalla työ on vielä kesken. Em. syystä johtuen omavalvontasuunnitelmien seurannasta ei ole vielä raportoitavia tietoja. Tavoitteena on raportoida tiedot syys-joulukuun ajalta tammikuussa -26.
- Palveluihin ja hoitoon pääsy tiedot löytyvät Lapin hyvinvointialueen verkkosivuilta ”Palvelujen saatavuus” (<https://lapha.fi/palvelujen-saatavuus>) ja THL:n hoitoon pääsy tilastoista.

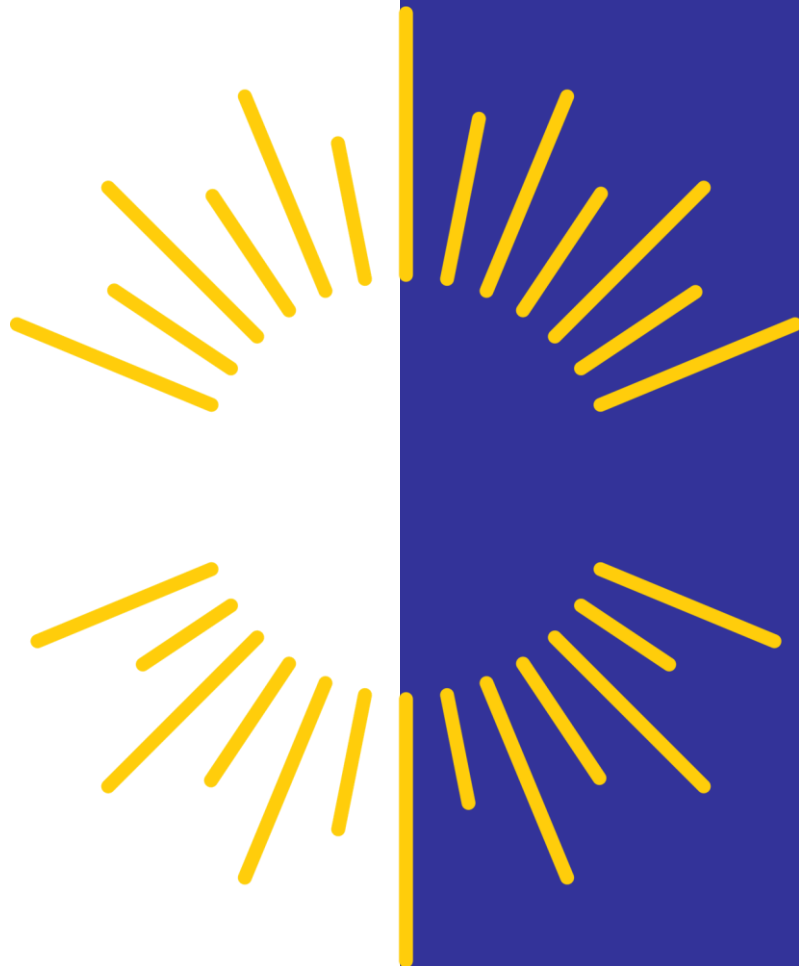


lapha.fi

Lapin hyvinvointialue  
Lappi buresveadjuinguovlu  
Laapi pyereestváijeemkuávlu  
Lappi pue'rrvääjjamvu vdd



# Valvontahavainnot, ohjaus- ja valvontakäynnit



lapha.fi

Lapin hyvinvointialue

Lapin buresveadjinguovlu  
Laapi pyereestváijeemkuávlu  
Lapin pue'rrvääjjamvu'vdd



# Ohjaus- ja valvontakäynnit

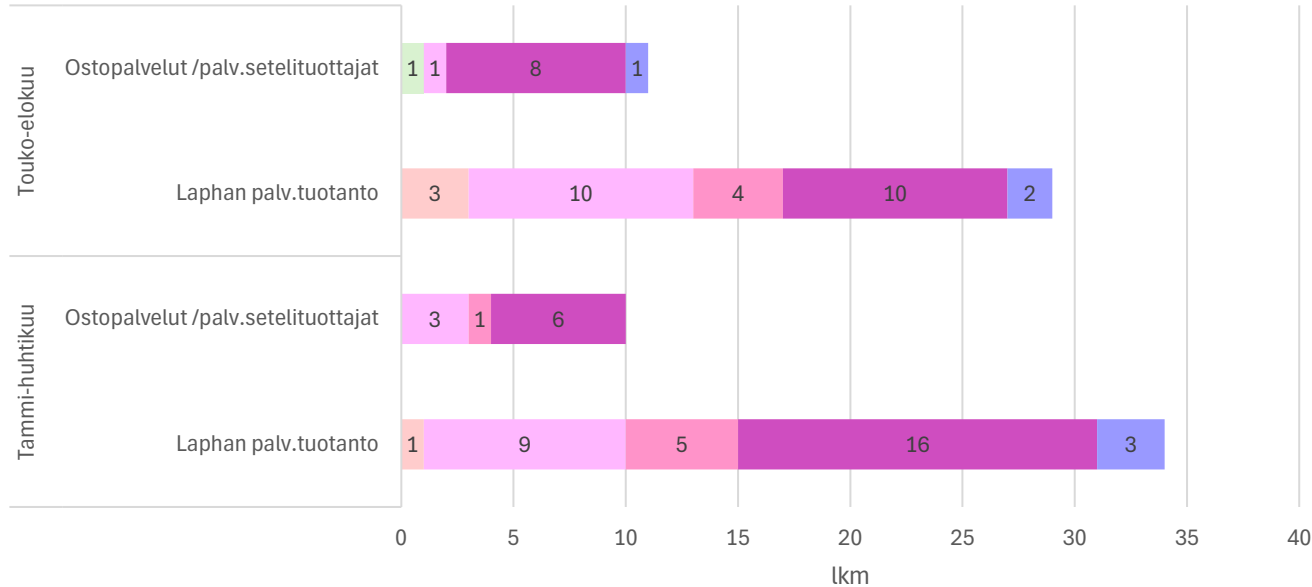
*Touko-elokuu*

Ohjaus- ja valvontakäyntejä toteutui 56 kpl,  
joista omaan palvelutuotantoon kohdistui 43  
kpl:ta ja ostopalveluihin 13: kpl:ta

Epäkohtailmoituksia tuli 15 kpl:ta

# Valvontakäynnit ikääntyneiden palvelut

## Ikääntyneiden palvelut



Epäkohtailmoituksia tuli  
14 kpl:ta

Ikäant. tukipalvelut    Ikäant. päivätoiminta    Ikäant. kotihoito    Ikäant. yhteisöllinen asuminen    Ikäant. ymp.vrk. palv.asuminen    Rajattu lääkevarasto

# Ikääntyneiden palvelut – kotiin annettavat palvelut

## Havaittuja kehittämis- ja ohjaustarpeita, poikkeamia

- Yhteisöllisessä asumisessa on huomioitava viikko-ohjelman mukainen sosiaalista kanssakäymistä edistävän toiminnan toteuttaminen. Toiminnassa on huomioitava saamen kielellisten ja kulttuurillisten oikeuksien toteutuminen.
- Asiakassuunnitelmien ja palvelupäätösten sisällöt vaativat yhtenäistämistä
- Kotihoidon suunniteltujen ja toteutuneiden palvelutuntien seuranta ei ole systemaattista

## Positiivisia valvontahavaintoja

- Yhteisöllisessä asumisessa tilat mahdollistavat sosiaalisen kanssakäymistä edistävän toiminnan
- Päivätoiminnan toiminta on asiakaslähtöistä
- Valvonnassa havaittuja puutteita on alettu korjaamaan

## Muita havaintoja

- Laphan kotihoitoon on laadittu palveluyksikkökohtainen omavalvontasuunnitelma ja se on julkaistu Laphan verkkosivustolla

# Ikääntyneiden palvelut (ympäri vuorokautinen palveluasuminen)

## Havaittuja kehittämis- ja ohjaustarpeita, poikkeamia

- Itsemääräämisoikeuden rajoittamistoimenpiteiden kirjaamisessa parannettavaa
- Henkilöstön riittävyys / saatavuus haasteellista
- Sosiaalista kanssakäymistä edistävä toiminta ja ulkoilu toteutuu eri tasoisesti eri yksiköissä

## Positiivisia valvontahavaintoja

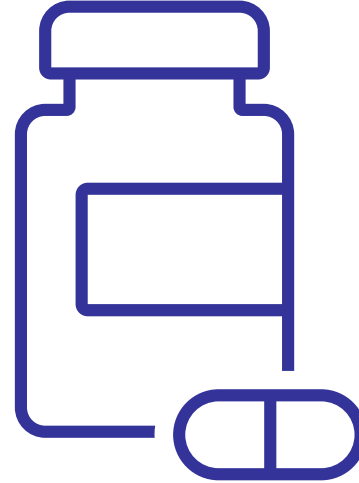
- Välittömän asiakastyön henkilöstömitoituksen seuranta aikaisempaa systemaattisempaa

## Muita havaintoja

- Laphan ympärivuorokautiseen palveluasumiseen on laadittu palveluyksikkökohtainen omavalvontasuunnitelma ja se on julkaistu Laphan verkkosivustolla

# Rajattu lääkevarasto

- Tarkastuksia tehtiin kolmeen ikääntyneiden ympärivuorokautisen palveluasumisen yksikköön



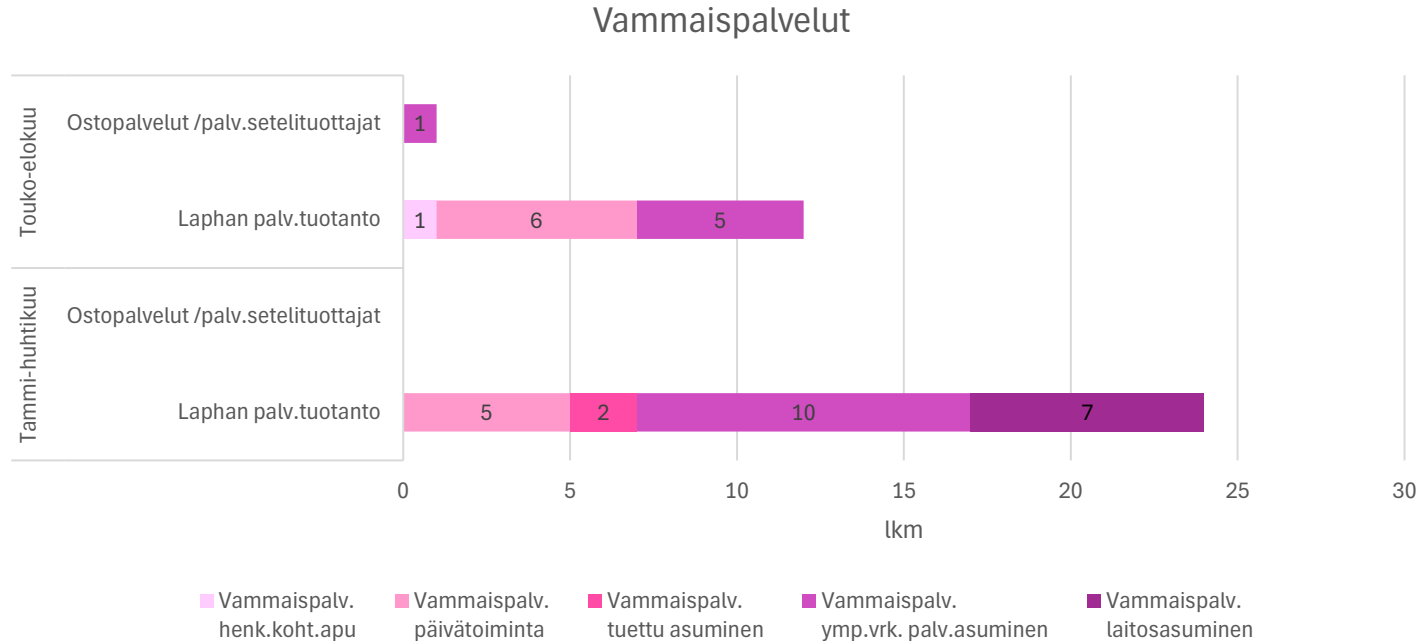
# RAI arvioinnit

- Lapin hyvinvointialue käyttää RAI-arviointivälineistöä iäkkäiden toimintakyvyn arvioinnissa kotihoidossa, yhteisöllisessä asumisessa ja ympärivuorokautisessa palveluasumisessa. 1.5.-31.8.2025 välisenä aikana RAI-arviointien peittävyys (ajan tasalla olevat Rai-arvioinnit, tavoite 100 %) oli Lapin hyvinvointialueen omissa em. palveluissa 71 %:a (kotihoidossa 65 %, yhteisöllisessä asumisessa 74 %, ympärivuorokautisessa palveluasumisessa 73 %).

- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvuluista (980/2012) 15 a §:n mukaan hyvinvointialueen on käytettävä RAI-arviointivälineistöä iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa, jos hän tarvitsee säännöllisesti annettavia sosiaalipalveluja hoitonsa ja huolenpitonsa turvaamiseksi
- RAI-arviointi tehdään puolen vuoden välein tai asiakkaan olosuhteissaan tapahtuu olennaisia muutoksia.
- Rai-arviointitiedot siirtyvät Thl:n vertailutietokantaan kaksi kertaa vuodessa, 30.6. ja 31.12.



# Valvontakäynnit vammaispalvelut



# Vammaispalvelut

## Havaittuja kehittämis- ja ohjaustarpeita, poikkeamia

- Asiakkaiden intymiteetin sekä yksityisyyden suojan varmistaminen puutteellista
- Työntekijälähtöinen toiminnan suunnittelu ja laitosmainen ajattelu
- Vuosisuunnitelmat puuttuvat
- Vaihtoehtoiset kommunikaatiokeinot puutteellisia
- Asiakastyön kirjaaminen puuttuu osittain kokonaan
- Lääkehoidon toteuttamisessa puutteita

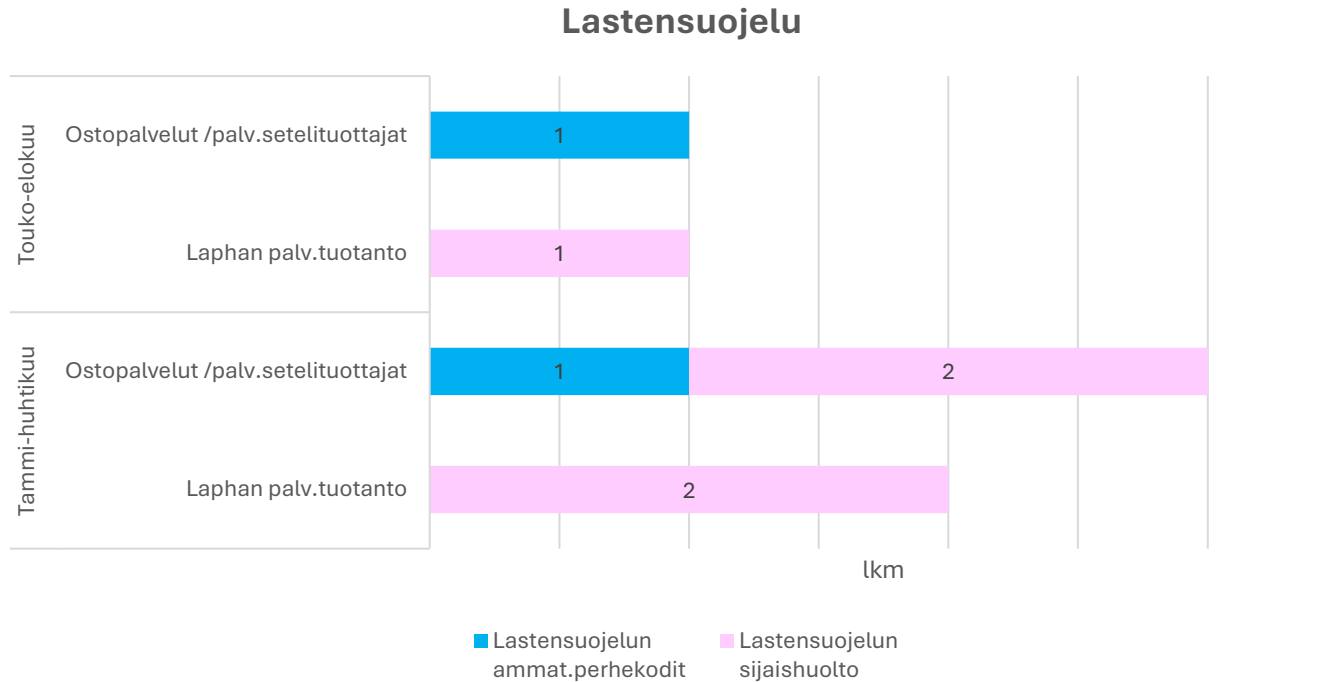
## Positiivisia valvontahavaintoja

- Saamenkieliset asiakkaat huomioitu
- Työntekijät haluavat toteuttaa hyvää palvelua asiakkaille
- Hyödyntävät paikallisia palveluita toiminnan toteuttamisessa
- Halu tuottaa elämyksiä ja kokemuksia asiakkaille
- Asiakkaat ovat tyytyväisiä palveluun

## Muita havaintoja

- Palveluntuottajilla kautta linjan saman tyyppisiä haasteita – tarvitaan yhteisiä linjauksia/ohjeita tukemaan toimintaa

# Valvontakäynnit lastensuojelu



# Lastensuojelun palvelut

## Havaittuja kehittämis- ja ohjaustarpeita, poikkeamia

- Valvontäkäynneillä noussut esille lääkehoidossa ilmenneitä puutteita: lääkeluvat eivät olleet ajan tasalla ja lupia ei löytynyt yksiköstä tulostettuna, lääkkeidenjakotila heikosti valaistu ja häiriölle altis sekä lääkkeiden säilytyksessä lukollisessa tilassa on ilmennyt puutteita. Tämän lisäksi lääkkeiden lämpötilan seuranta toteutettu puutteellisesti.
- Yksiköstä puuttunut asiakastietojärjestelmä, kirjaukset tehty Wordille ja tallennettu ulkoisille kovalevyille.
- Haittatapahtumien kirjaamisessa ja käsittelyssä puutteita.
- Asuinhuoneiden pinta-alat alle 12 neliötä.
- Omavalvontasuunnitelmien laadinnassa puutteita.

## Positiivisia valvontahavaintoja

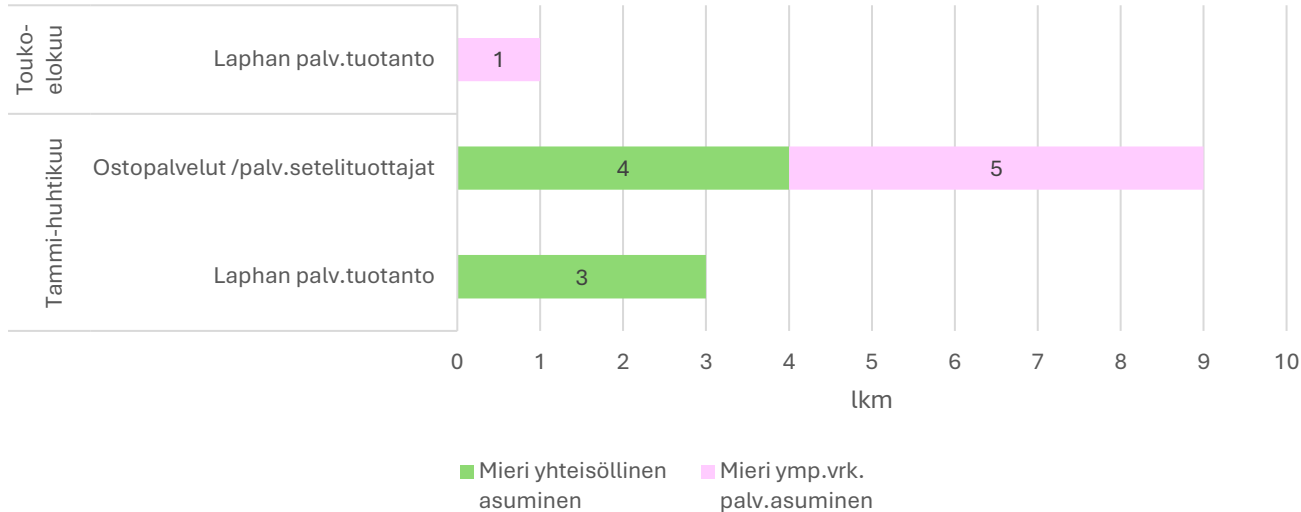
- Sijoitettujen lasten kuulemisissa noussut esille, että lapset pitävät sijaishuoltoyksikön olevan heille hyvä paikka asua. Lapset kokevat tulevaisuutta kuulluksi yksikössä ja heillä on arjessaan aikuinen jolle voivat jutella mieltä painavista asioista. Lapset myös kokevat pystyvänsä vaikuttamaan arkeensa ja päivänsä sisältöihin.
- Käynneillä havaittu sijaishuoltoyksiköiden panostaneen viihtyvyyteen, liikunnallisuuteen sekä visuaalisesti toimiviin tiloihin niin asiakashuoneiden kuin myös yleisten tilojen osalta.

## Muita havaintoja

- Jälkivalvonnan osalta havaittuihin puutteisiin ja korjattaviin asioihin on tartuttu nopealla aikataululla ja asiat on hoidettu kuntoon.

# Valvontakäynnit mielenterveys- ja riippuvuuspalvelut

## Mielenterveys- ja riippuvuuspalvelut



Epäkohtailmoituksia tuli yksi



# Asiakaskokemus ja palautteet

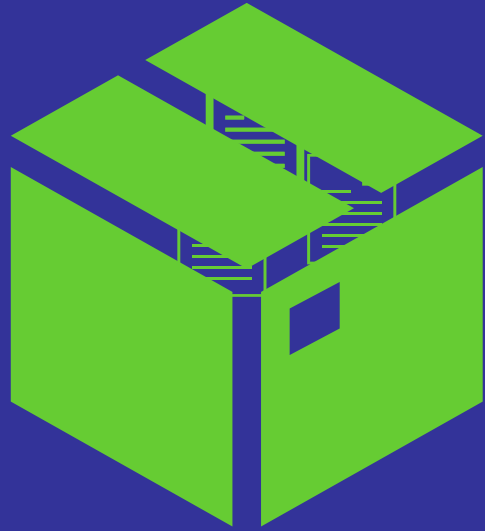
*Touko-elokuu*



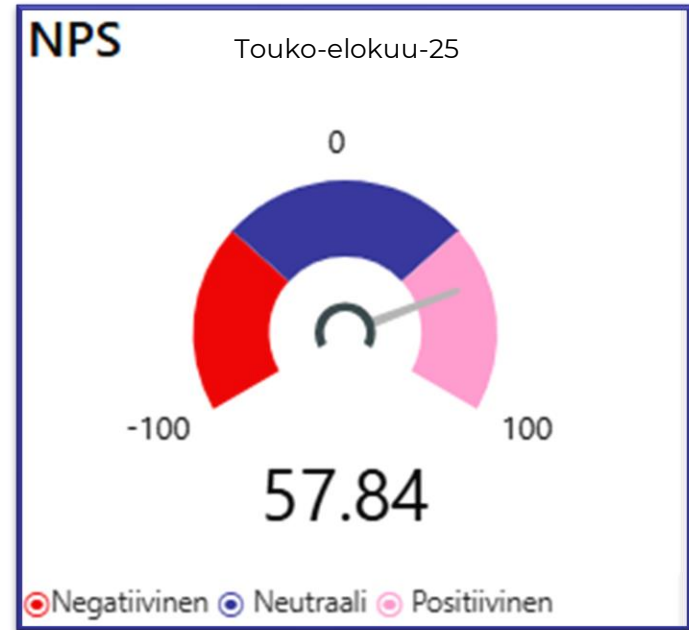
**lapha.fi**

Lapin hyvinvointialue  
Lapin büresveadjuinguovlu  
Laapi pyereestváijeemkuávlu  
Lapin pue'rrvääjjamvu'vdd

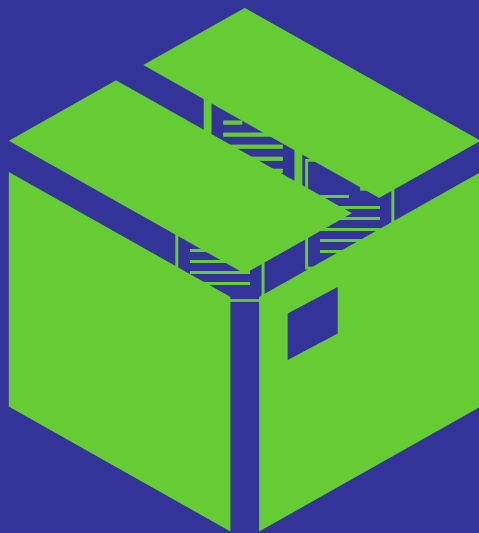
# Asiakaskokemus ja palautteet 1/4



Palautteiden määrä **1356**



# Asiakaskokemus ja palautteet 2/4

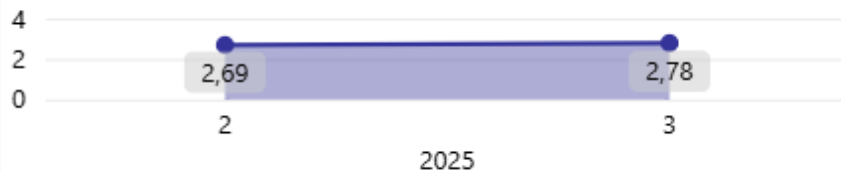


2 = touko-kesäkuu

3 = heinä-elokuu

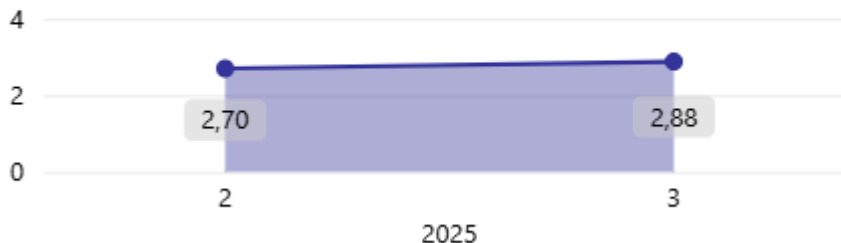
## Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti

1 = Täysin eri mieltä 5 = täysin samaa mieltä

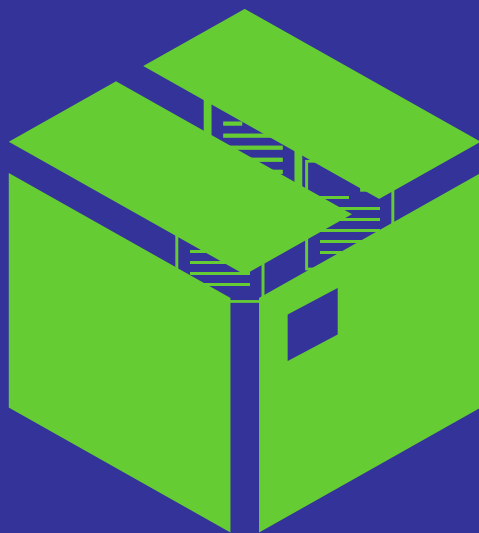


## Sain apua, kun sitä tarvitsin

1 = Täysin eri mieltä 5 = täysin samaa mieltä



# Asiakaskokemus ja palautteet 3/4

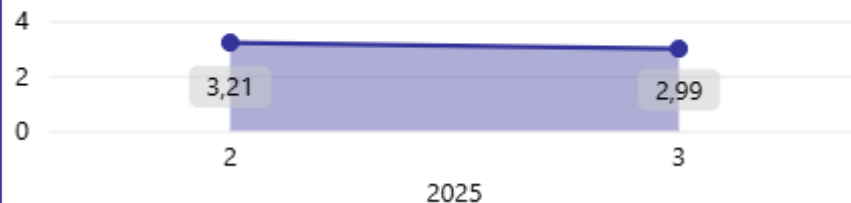


2 = touko-kesäkuu

3 = heinä-elokuu

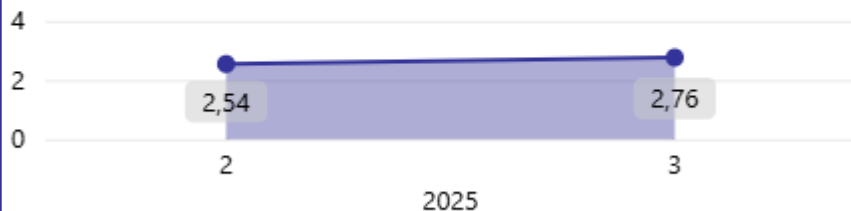
## Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana

1 = Täysin eri mieltä 5 = täysin samaa mieltä

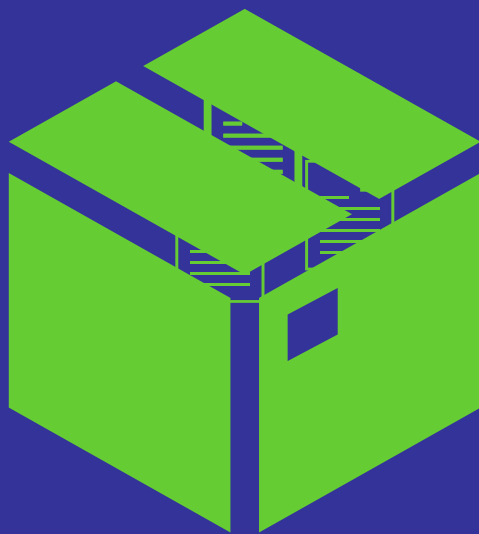


## Tiedän miten hoitoni / palveluni jatkuu

1 = Täysin eri mieltä 5 = täysin samaa mieltä



# Asiakaskokemus ja palautteet 4/4

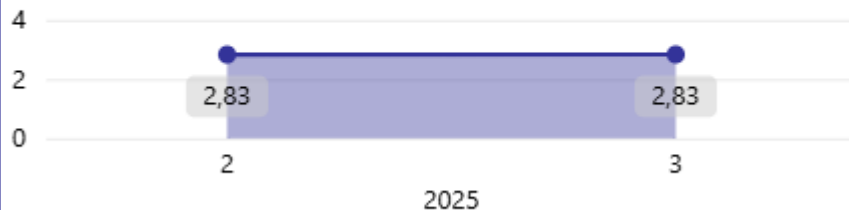


2 = touko-kesäkuu

3 = heinä-elokuu

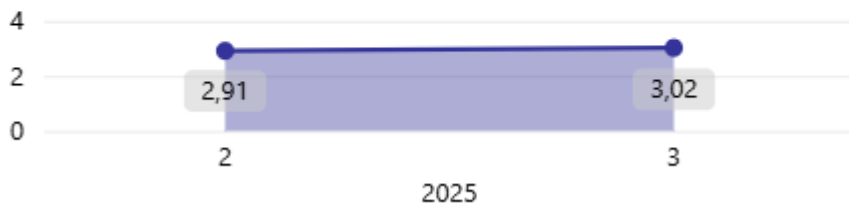
## Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi

1 = Täysin eri mieltä 5 = täysin samaa mieltä



## Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää

1 = Täysin eri mieltä 5 = täysin samaa mieltä





# Saamepalvelut

Kielen ja kulttuurin  
toteutuminen sosiaali- ja  
terveydenhuollon  
palveluissa



[lappa.fi](https://lappa.fi)

Lapin hyvinvointialue

Lappi buresveadjiinguovlu  
Laapi pyereestváijeemkuávlu  
Lappi pue'rrvääjjamvu'vdd

# Saamepalvelut 1/4

## Kielen ja kulttuurin huomioiminen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa



Kuva: Saamelaiskulttuuri/Lapin Materiaalipankki/  
Jan-Eerik Paadar

- Asiakaspalautetta kerätään säännöllisesti
- Asiakkaiden on mahdollista vastata suomeksi, pohjoissaameksi, inarinsaameksi ja koltansaameksi
- Asiakaspalautteita tuli muutamia ja joitakin suoria yhteydenottoja saamenkielisten palveluiden kehittämispäällikölle ja palvelupäällikölle > palautteet liittyivät ikääntyneiden palveluihin
- Saamelaiskulttuurin huomioimiseen koulutetaan työntekijöitä vuosittain Laphan sisäisessä koulutuksessa että ulkoisissa koulutuksissa esim. Saamsote-hankkeen koulutukset
- Työntekijävaihtoja mahdollistettiin saamenkielisissä yksiköissä hyvien käytäntöjen levittämiseksi
- Saamenkielisten ja kulttuurinmukaisten palveluiden palvelupäällikkö jalkautui säännöllisesti saamelaisten kotiseutualueen yksiköihin ja omaisten tilaisuuksiin, ja edisti vierailuillaan saamelaiskulttuurin huomiointia kussakin yksikössä



lapha.fi

Lapin hyvinvointialue

Lappi buresveadjinguovlu  
Laapi pyereestváijeemkuávlu  
Lappi pue'rrvääjjamvu vdd

# Saamepalvelut 2/4

## Saamelaisten kielellisten oikeuksien toteutuminen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa



Kuva: Saamelaiskulttuuri/Lapin Materiaalipankki/  
Jan-Eerik Paadar

- Ensisijaisesti kielellisiä oikeuksia toteutetaan ohjaamalla asiakas saamenkieliselle työntekijälle > tehostanut saamenkielisen palveluohjaajan ja perheohjaajan saaminen 2024
- Työnantaja tukee saamen kielen intensiiviopintoja (valtionavustuksen puitteissa, Saamen kielilaki 1086/2003, 31§)
- Asiakastulkkauksia on ollut kuusi (6) koltansaamalla ja viisi (5) pohjoissaameksi. Tulkkauksia tehdään paikan päällä, puhelimitse ja etäyhteyksin.
- Viestintää toteutettiin kolmella saamen kielellä
- Saamenkielistä sisältöä julkaistiin hyvinvointialueen pääviestintäkanavissa että saamenkielisten palveluiden omissa sosiaalisen median kanavissa.
- Toukokuussa julkaistiin inarinsaamenkieliset nettisivut

# Saamepalvelut 3/4

## Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden saatavuuden ja saavutettavuuden toteutuminen



Kuva: Saamelaiskulttuuri/Lapin Materiaalipankki/  
Jan-Eerik Paadar

- Kaksi työntekijää (sairaanhoitaja ja suuhygienisti) ovat käyneet saamenkielten intensiivikoulutuksen. Yksi työntekijä (lähihoitaja, ikääntyneiden palvelut) on aloittanut intensiivikoulutuksen.
- Saamenkielisten palveluiden saatavuuden haasteena on palveluiden haavoittuvuus, yksittäinen kielitaitoinen työntekijä voi työkennellä useammassa palvelussa, useamman kunnan alueella.
- Saamenkielisten digitaalisten palveluiden kehittämisen-hankkeessa on valmisteltu DigiLapha-alustan saamenkielistämistä ja perheohjaajan ja puheterapeutin palveluiden pilotointia digialustalla.
- Valmistelussa on pohjoissaamenkielinen hoidon tarpeen arviointi DigiLapha-alustalla.
- Digitaaliset palvelut tulevat merkittävästi parantamaan saamenkielisten palveluiden saatavuutta pitkien välimatkojen alueella.



lapha.fi

Lapin hyvinvointialue

Lappi buresveadjuinguovlu  
Laapi pyereestváijeemkuávlu  
Lappi pue'rrvääjjamvu vdd

# Saamepalvelut 4/4

## Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden jatkuvuuden ja yhdenvertaisuuden toteutuminen



Kuva: Saamelaiskulttuuri/Lapin Materiaalipankki/  
Jan-Eerik Paadar

- Ikääntyneiden palveluohjaaja työskentelee asiakkaan kanssa aina asiakkaan tilanteen muuttuessa, samoin lapsiperheiden palveluohjaaja kulkee asiakkaan rinnalla pitkäjänteisesti.
- Sosiaalityöhön jatkuvuutta ovat tuoneet saamenkieliset sosiaalityöntekijät lapsiperheiden ja vammaisten sosiaalityössä.
- Saamenkieliset sairaanhoitajat työskentelevät hoidon jatkuvuus-toimintamallin mukaisesti mm. Ivalossa.
- Saamenkielisten palveluiden tilanne on kehittynyt parempaan suuntaan, mutta edelleenkin kaikkea palvelua ei voi saada omalla äidinkielellä. Erityisesti inarin- ja koltansaamenkielisistä palveluista on pulaa
- Lapin hyvinvointialueella on edellytykset ja toimivat rakenteet yhdenvertaisten palveluiden toteuttamiseen, mutta tällä hetkellä hyvinvointialueelta puuttuu tarvittava rahoitus (Saamen kielilaki 31§, valtionavustus)



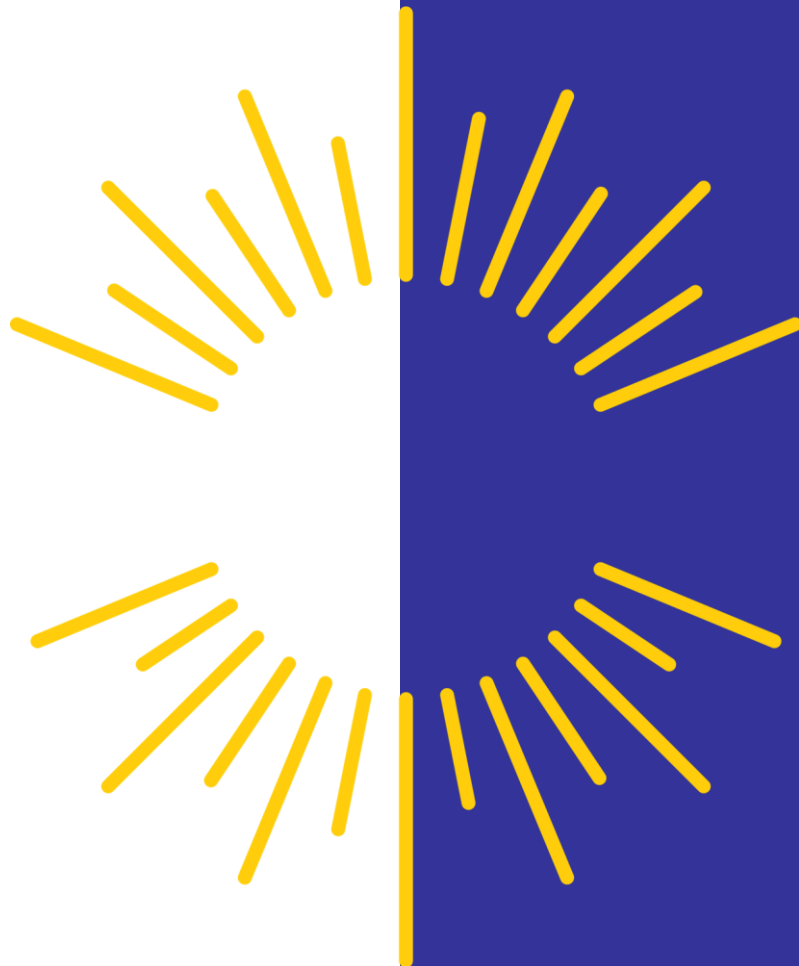
lapha.fi

Lapin hyvinvointialue

Lappi buresveadjiinguovlu  
Laapi pyereestváijeemkuávlu  
Lappi pue'rrvääjjamvu vdd



# Turvallisuus ja laatu



[lapha.fi](https://lapha.fi)

Lapin hyvinvointialue

Lappi buresveadjinguovlu  
Laapi pyereestváijeemkuávlu  
Lappi pue'rrvääjjamvu'vdd

# Asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat 1/3

Asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat	Tammi-huhtikuu	Touko-elokuu
Lkm	3538	3613
Joista on valmiiksi käsitelty	70 % (2468 lkm)	62 % (2231 lkm)
Tapahtui asiakkaalle/potilaalle %-osuus käsitellyssä ilmoituksista	72 %	71 %
Riskiluokka merkittävä (IV)	2 %	0,9 %
Riskiluokka vakava (V)	0,1 %	0
Suunniteltu kehittämistoimia ilmoituksien johdosta	2,3 %	6 %
Asiakkaan, potilaan tai läheisten tekemät ilmoitukset, lkm	15 kpl	10

Touko- elokuun aikana on ehdotettu 165 vaaratapahtumaa tutkittavan organisaation erillisen vakavan vaaratapahtuman tutkintaprosessin kautta. Yhdestä tapahtumasta on ilmoitettu AVI:lle valvontalain 29 §:n perusteella.

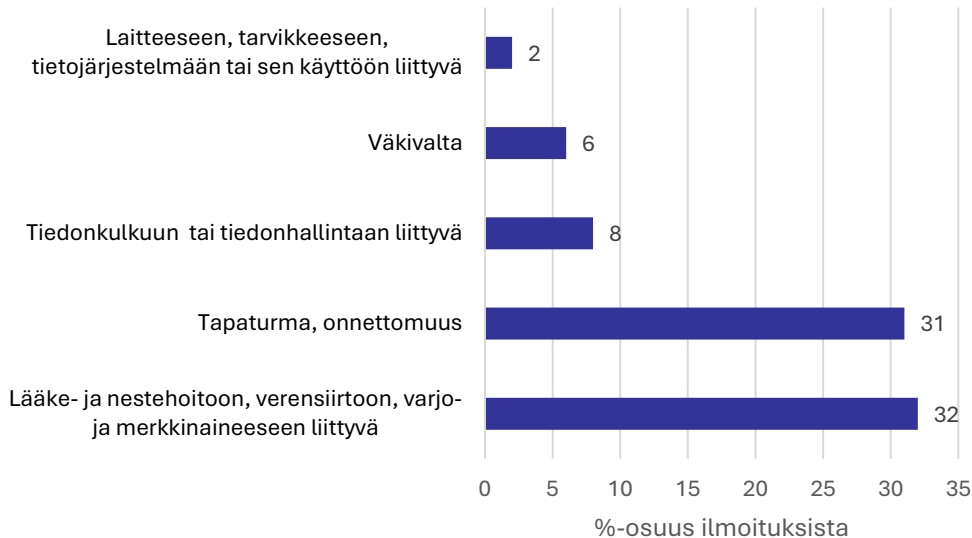
Vaaratapahtumailmoitusten seurannassa ja vakavan tutkintaan ehdotettujen ilmoitusten perusteella on pyydetty 8 yksiköstä kirjallista selvitystä tapahtuman syistä ja keinoista jatkossa ehkäistä vastaava tilanne.

Vaaratapahtumailmoitusten seurannassa on tunnistettu turvallisuusuhkia, jotka voivat tapahtua useassakin yksikössä. Näiden perusteella on annettu kaksi vaaratapahtumatiedotetta, joista toinen kosketti lääkehoitoa ja toisessa oli ohjeistusta lääkehoitoon, kuljetusten turvallisuuteen, desinfektio ja pesuaineiden säilytykseen sekä asiakkaiden/potilaiden katoamiseen liittyen.

Never event vaaratapahtumia ei ole raportoitu.

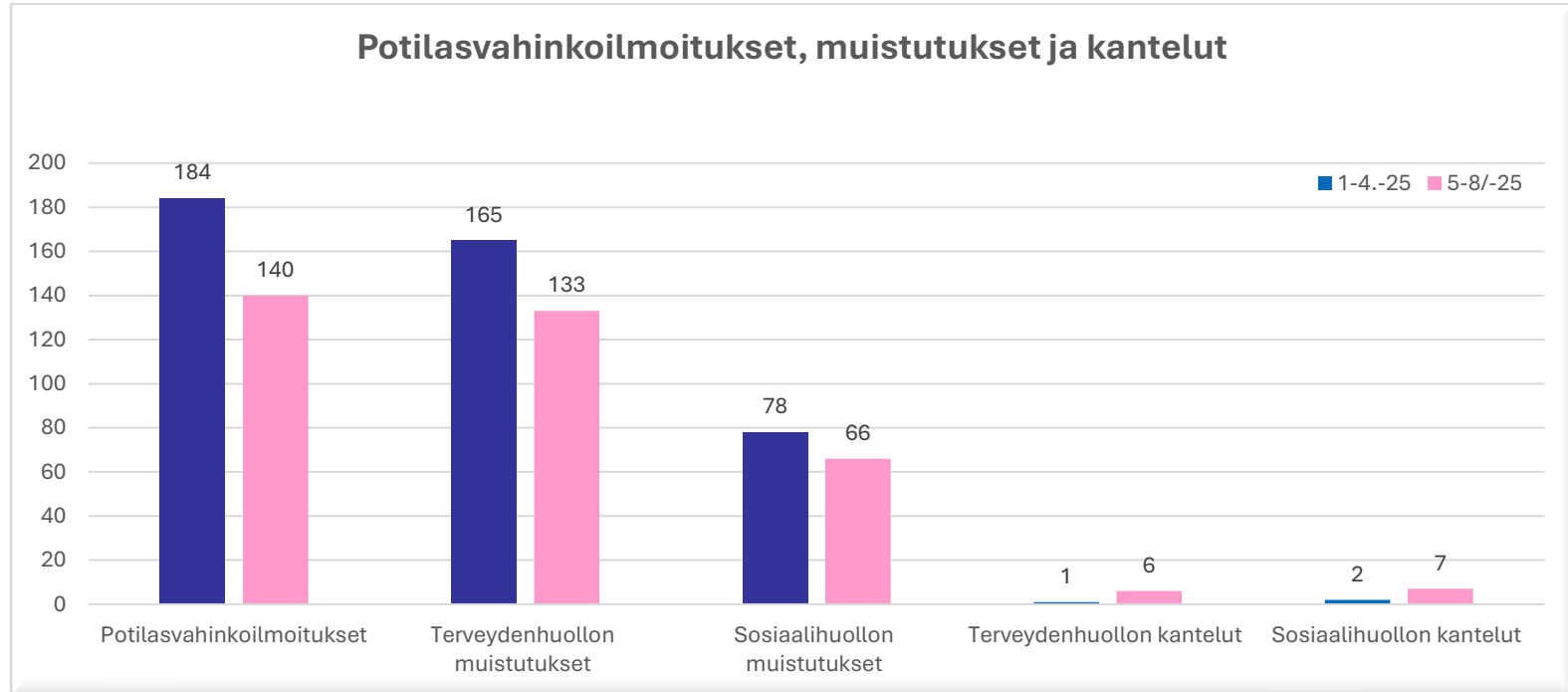
# Asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät yleisimmät vaaratapahtumatyypit 2/3

Yleisimmät vaaratapahtumatyypit



- Lääke- ja nestehoidon ilmoituksista 51 % on johtunut antovirheestä ja 18 % lääkkeen jakovirheestä
- Asiakkaan/potilaan kaatuminen on ollut 77 % syynä tapaturma ja onnettomuus ilmoituksista
- Tiedonkulun ja tiedonhallinnan vaaratapahtumailmoituksista on 39 % liittynyt potilas-/asiakastiedon hallintaan (dokumentointi) sekä suulliseen tiedonkulkuun ja viestintään 28 %
- Asiakas- ja potilasturvallisuuden väkivalta ilmoitukset ovat ilmoituksia, joissa henkinen tai fyysinen väkivalta on kohdistunut asiakkaaseen/potilaaseen. Ilmoitusten joukossa on joitakin henkilöstöön kohdistuvia ilmoituksia sekä 16 % ilmoituksissa on kirjattu ilmoituksen johtuneen asiakkaan/potilaan itsetuhoisuudesta.
- Laitteeseen, tarvikkeeseen tai tietojärjestelmiin liittyvistä ilmoituksista on laitteen toimintahäiriö 33 % ilmoituksista vaarantanut asiakas-/potilasturvallisuuden, 2 tapahtumasta on tehty Fimean vaaratilanneilmoitus

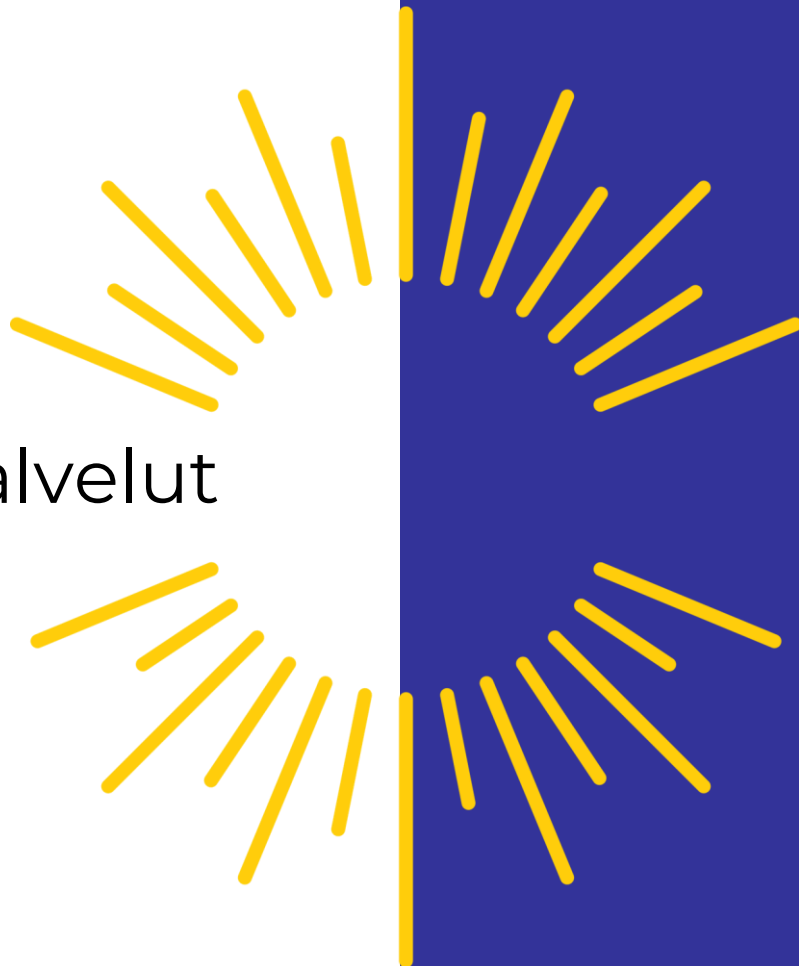
# Turvallisuuden ja laadun omavalvonta, potilasvahinkoilmoitukset, muistutukset ja kantelut 3/3





# Potilas- ja sosiaaliasiavastaavapalvelut

*Ajanjakso: tammi-elokuu*



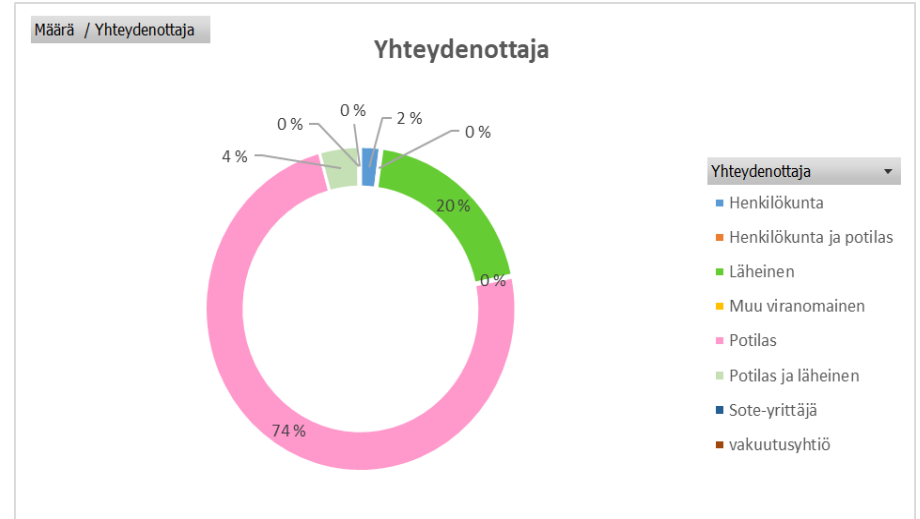
[lapha.fi](https://lapha.fi)

Lapin hyvinvointialue

Lappi buresveadjiinguovlu  
Laapi pyereestváijeemkuávlu  
Lappi pue'rrvääjjamvu'vdd

# Potilasasiavastaavapalvelu 1/4

- **Yhteydenottoja oli 984 kpl:ta**, joista 727 kpl:ta oli potilailta itseltään. Läheisen yhteydenottoja oli 191 kpl:ta. Ensikontakteja oli 594 ja uusintakontakteja 390 kpl:ta eli sama henkilö saattoi olla yhteydessä useamman kerran.
- Eniten yhteydenottoja tuli kaupungeista Rovaniemi, Kemi ja Tornio
- Potilaat/läheiset ottivat yhteyttä pääsääntöisesti puhelimitse (647 kpl:ta), sähköisen asioinnin (sähköposti, tekstiviesti, sähköinen asiointi Virtu/DigiLapha) kautta 229 kpl:ta, yksi kirje ja käyntejä oli 107 kpl:ta, joiden kautta tapahtui myös ohjaus ja neuvonta



# Potilasasiavastaavapalvelu 2/4

- **Perusterveydenhuoltoon** liittyen oli 275 yhteydenottoa, joista 209 kpl:ta liittyi vastaanotto toimintaan
- **Toiminta- ja työkyvyn tuen** kuntoutuspalveluihin liittyviä yhteydenottoja oli 30 kpl:ta
- **Mielenterveys- ja riippuvuuksien** hoidon palveluihin liittyviä yhteydenottoja oli 83 kpl:ta, joista 45 kpl:ta liittyi aikuisten keskitettyjen mielenterveys- ja riippuvuuspalveluihin (aikuispsykiatria, sairaalahoito) ja 38 kpl:ta alueellisiin mielenterveys- ja riippuvuuspalveluihin



# Potilasasiavastaavapalvelu 3/4



Somaattisen erikoissairaanhoidon liittyviä yhteydenottoja oli 347 kpl:ta



Lapin keskussairaalan (LKS) erikoisaloihin liittyen yhteydenottoja oli 181 kpl:ta ja Mehiläinen Länsi-Pohjan (LPKS) erikoisaloihin liittyen 166 yhteydenottoa. Suurin osa yhteydenotoista (174 kpl:ta) liittyi kirurgiaan



Yhteispäivystyksen (LKS) osalta oli 27 yhteydenottoa



Länsi-Pohjan keskussairaalan Akuuttiklinikan osalta oli 16 yhteydenottoa



Ensihoitoon liittyen oli 19 yhteydenottoa



Yhteispäivystykseen (LKS) ja ensihoitoon liittyviä yhteydenottoja oli kaksi

# Potilasasiavastaavapalvelu 4/4



**Hoitoon pääsyyn** liittyviä yhteydenottoja oli 244 kpl:ta, joista kiireelliseen hoitoon liittyi 65 kpl:ta ja kiireettömään 70 kpl:ta. Jatkohoitoon liittyen oli 45 yhteydenottoa



**Hoidon laatuun** liittyviä yhteydenottoja oli 220 kpl:ta. Potilaat olivat tyytymättömiä mm. tutkimuksiin, lääkehoitoon, lausuntoihin, apuvälineisiin, kotiutukseen liittyviin asioihin



**Kohteluun** liittyviä yhteydenottoja oli 99 kpl:ta, joista eniten ( 81 kpl:ta) kohdistui siihen, että potilas koki henkilöstön kohtelevan epäasiallisesti eikä tullut kuulluksi.



**Vahinkoasioihin** liittyviä yhteydenottoja oli 383 kpl:ta, joista suurin osa liittyi potilasvahinkoepäilyihin 331 kpl:ta



**Tyytymättömyys päätökseen** oli 105 yhteydenottoa. Eniten tyytymättömiä oltiin muistutusvastauksiin (24 kpl:ta) ja Potilasvakuutuskeskuksen päätökseen (59 kpl:ta).



**Pitkittyneen muistutusprosessin** vuoksi yhteydenottoja tuli 20 kpl:ta

# Sosiaaliasiavastaavapalvelu 1/4

Suurin osa  
yhteydenotoista liittyi  
julkiseen  
sosiaalihuollon  
palveluun (188 kpl:ta)

Yksityiseen  
sosiaalipalveluun  
(Laphan järjestämä)  
liittyi 37 kpl:ta

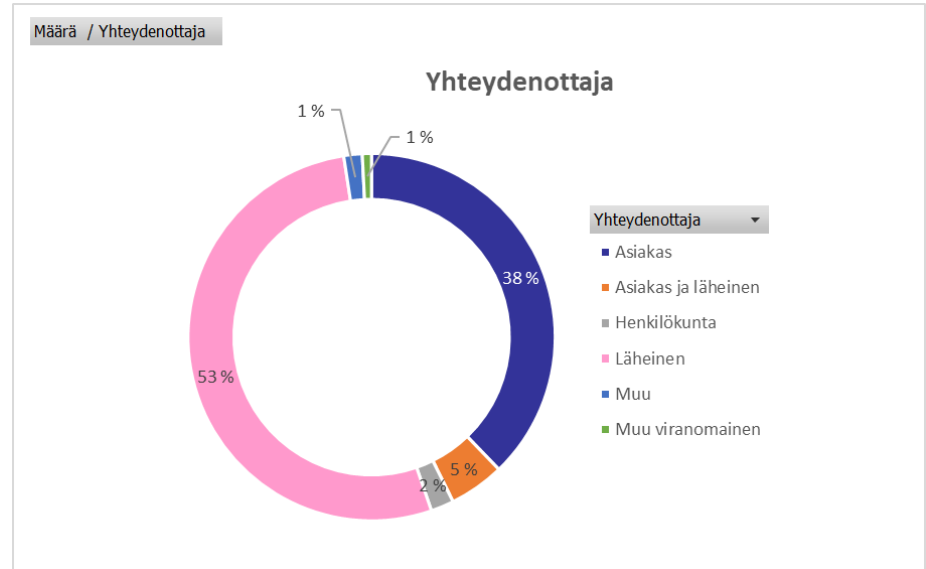
Kolme yhteydenottoa  
liittyi  
varhaiskasvatuksen  
palveluun



Kuva: Lapin materiaalipankki | Antti Pietikäinen

# Sosiaaliasiavastaavapalvelu 2/4

- **Yhteydenottoja oli 246 kpl:ta**, suurin osa yhteydenotoista oli läheisiltä 130 kpl:ta. Asiakkaalta tai asiakkaalta ja läheiseltä oli 105 yhteydenottoa.
- Ensikontakteja oli 114 kpl:ta ja uusintakontakteja 118 kpl:ta eli sama henkilö saattoi olla yhteydessä useamman kerran
- Eniten yhteydenottoja tuli kaupungeista Rovaniemi, Kemi ja Tornio
- Asiakkaat/läheiset ottivat yhteyttä pääsääntöisesti puhelimitse (172 kpl:ta), sähköisen asioinnin (sähköposti, sähköinen asiointi Virta) kautta 59 kpl:ta ja käyntejä oli 13 kpl:ta, joiden kautta tapahtui myös ohjaus ja neuvonta



# Sosiaaliasiavastaavapalvelu 3/4



Ikääntyneiden palveluihin liittyviä yhteydenottoja oli 78 kpl:ta, joista 39 kpl:ta liittyi asumispalveluihin



Perheiden ja työikäisten palveluihin liittyviä yhteydenottoja oli 100 kpl:ta, joista 40 kpl:ta liittyi lastensuojelu asioihin



Vammaispalveluihin liittyviä yhteydenottoja oli 51 kpl:ta, joista 19 kpl:ta liittyi vammaisten sosiaalityöhön sekä asiakas- ja palveluohjaukseen

# Sosiaaliasiavastaavapalvelu 4/4



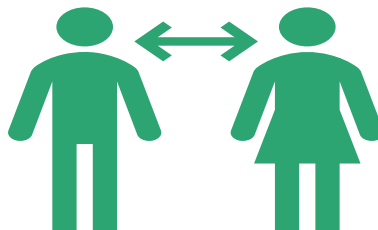
Palvelun laatuun liittyviä yhteydenottoja oli 31 kpl:ta, joista eniten (16 kpl:ta) liittyi tyytymättömyyteen henkilöstön toimintaan



Palvelun saamiseen liittyviä yhteydenottoja 143 kpl:ta, joista suurin osa (62 kpl:ta) liittyi päätöksiin ja palvelutarpeen arviointiin (36 kpl:ta)



Alaikäisen asiakkaan asemaan liittyviä yhteydenottoja oli 36 kpl:ta



Kohteluun liittyviä yhteydenottoja oli 48 kpl, josta 16 kpl:ta liittyi läheisen kokemaan ammattihenkilön epäasialliseen käyttäytymiseen



Asiakasmaksuihin liittyviä yhteydenottoja oli 31 kpl:ta

Tietosuoja/  
Lokitieto rikkeet

Lääkehoidon  
muutoksista ei  
keskusteltu potilaan  
kanssa

Hoitosuunnitelmakont  
rollit eivät toteutuneet  
suunnitelman  
mukaisesti

Tutkittu pikaisesti  
> kotiutettu >  
tilanne muuttunut  
kriittiseksi

Asukaan  
aggressiivisuus  
toistuvasti toisia  
kohtaan

Diagnoosi  
virheitä

Asiakkaan ja  
läheisen kokemus  
ylimielisyydestä

Kotiutettu liian  
heikko  
kuntoisena

Rajoittamistoimenpi  
teiden käyttö

Palvelutarpeen  
arvioinnin viiveet,  
omaiset  
huolissaan

Tyytymättömyys  
asiakasmaksupäätöksiin,  
käsittelyprosessin  
viivästyminen

Omaishoitoon  
liittyvien päätöksien  
muutokset,  
heikennyksiä  
palveluissa

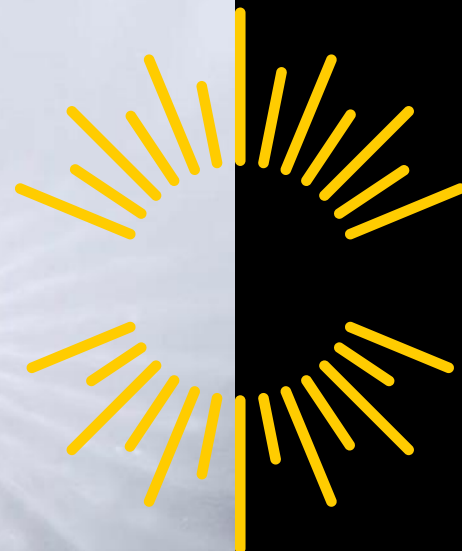
# Nostoja yhteydenotoista



# Pelastuslaitos



Lapin  
pelastuslaitos



Kuva: Walteri Aarto

# Pelastuspalvelut

Touko-elokuu
<b>Kiireellisten pelastustehtävien toimintavalmiusaikojen toteutuminen</b> (Pronto / pelastusalueet)
<b>Väestönvaroitussjärjestelmien toimivuus</b> (kuukausikokeilut, paloasemaryhmät)
<b>UPS-suunnitelmat</b> (operaatiokeskus)
<b>Läheltä piti -ilmoitukset, työtaturmat</b>
<b>Talouden toteuma</b>

## Havainto:

- Ensimmäisen yksikön toimintavalmiusajan toteutumisessa on ollut poikkeamia joillakin sopimuspalokunnilla.
- Matkailulla on merkittäviä vaikutuksia pelastustehtäviin.

## Toimenpide:

- Kehityskeskustelut sopimuspalokuntien kanssa
- Seurattu matkailun vaikutusta pelastustehtävien määriin

# Turvallisuuspalvelut

	Tammi- huhtikuu	Touko- elokuu	Yhteensä
<b>Määräaikainen valvonta</b> (% suunnitellusta valvonnasta) • Suunniteltu valvonta 522 kpl	153 (29,3 %)	158 (30,3 %)	311 (59,6 %)
<b>Epäsäännöllinen valvonta</b>	208	1 347	1 555
<b>Asiantuntijapalvelut</b>	132	140	272
<b>Turvallisuusviestintä</b> • Koulutukset ja viestintätilaisuudet • Osallistujat (% väestöstä)	70 3 386 (1,9 %)	81 10 562 (6,0 %)	151 13 948 (7,9 %)
<b>Koulutusseuranta</b> (osallistuminen koulutukseen)	25	51	76
<b>Läheltä piti -ilmoitukset</b>	Ei poikkeamia	Ei poikkeamia	Ei poikkeamia
<b>Talouden toteuma</b>	Ei poikkeamia	Ei poikkeamia	Ei poikkeamia

## Havainto:

- Resurssissa on ollut vaje virka- ja opintovapaiden vuoksi.
- Kesätöihin rekrytoitujen palotarkastajien resurssi on kohdennettu paloturvallisuuden itsearviointiin.
- Matkailulla on merkittäviä vaikutuksia pelastustehtäviin.

## Toimenpide:

- Pientalojen paloturvallisuuden itsearviointi on käynnistetty (epäsäännöllinen valvonta).
- Pelastuslaitos on tuottanut matkailijoille suunnatut turvallisuusohjeet Lapin lomalle.



Kuva: Syksy\_Vaeltajat Inarin Otsamotunturilla  
/Lapin materiaalipankki/ Kirsi Ukkonen

## Koonnut

**Tiina Puotiniemi** valvontapäällikkö

### Tietojen tuottamiseen osallistuneet

**Ninna Mölläri** valvonnan asiantuntija

**Terhi Heikkinen** valvonnan asiantuntija

**Lea Waljus** valvonnan asiantuntija

**Mari Isokoski** valvonnan asiantuntija

**Helena Kangasniemi** valvonnan asiantuntija

**Mikko Närhi** valvonnan asiantuntija

**Sanna-Leena Välikangas** erityisasiantuntija

**Johanna Pikkuaho** potilas- ja sosiaaliasiavastaava

**Satu Peurasaari** potilas- ja sosiaaliasiavastaava

**Sanna Leiviskä** riskienhallintainsinööri