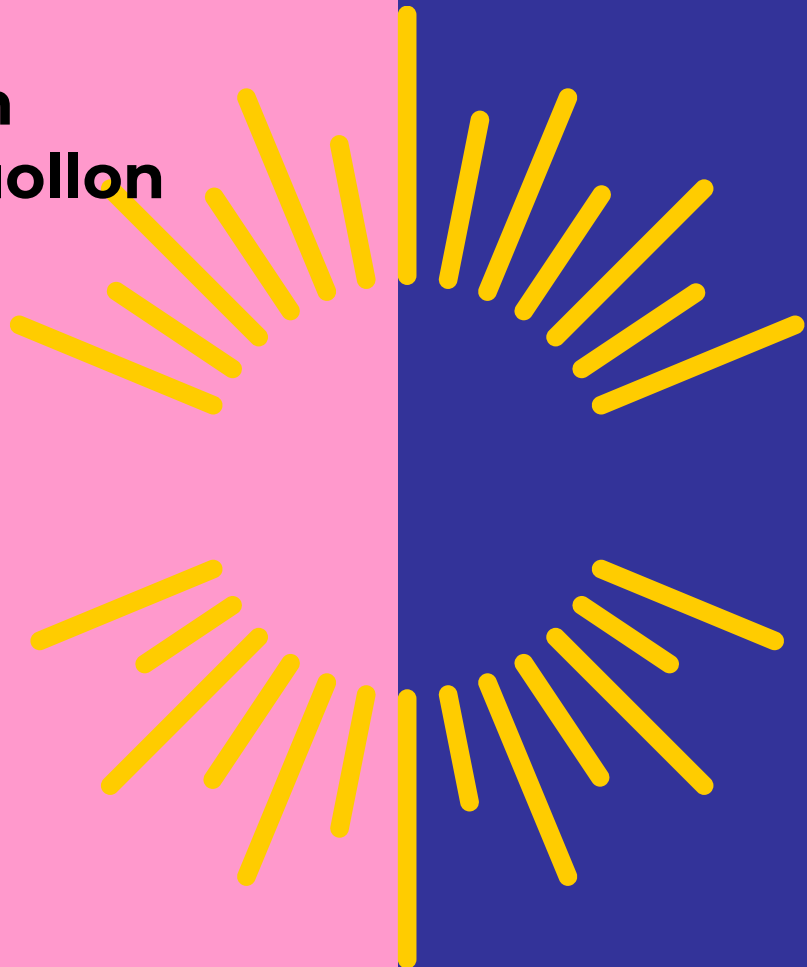


Lapin hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen omavalvontaohjelman raportointi 2024

Q1/2024

Valvonnan vastuuyksikkö ja
Lapin pelastuslaitos

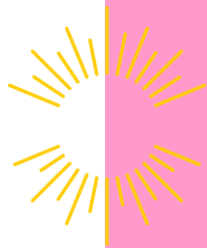


Raportin sisällys

1. Valvonnan vastuuyksikön valvontakäynnit
 - 1.1 Ikääntyneiden kotihoito
 - 1.2 Ikääntyneiden asumispalvelut
 - 1.3 Mielensterveys- ja päihdepalvelut, asumis- ja päivätoiminta
 - 1.4 Vammaispalvelut
 - 1.5 Terveyspalvelut, avovastaanotto ja suun terveydenhuolto
2. Sosiaalihuollon tukipalvelut, kyselyn tulokset
3. Asiakaskokemukset ja palautteet
4. Turvallisuus ja laatu
5. Toimenpiteet, joihin hyvinvointialue on ryhtynyt havaintojen pohjalta
6. Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan palvelut
7. Lapin pelastuslaitos
 - 7.1 Pelastuspalvelut, havainnot ja toimenpiteet
 - 7.2 Turvallisuuspalvelut, havainnot ja toimenpiteet



Oma- valvonta- ohjelman raportti



tammi-huhtikuu 2024

Oma- valvonn n rap ortti koostuu:

- Valvonnan vastuuyksikön valvontakäynneistä ja niillä tehdyistä havainnoista
- Toiminnan ja palvelun laadun ja turvallisuuden arvioinnista
- Asiakkailta ja omaisilta saadusta palautteesta
- Potilaan/asiakkaan oikeuksien toteutumisesta
- Lapin pelastuslaitoksen pelastus- ja turvallisuuspalvelujen havainnoista ja toimenpiteistä

Oma-
valvonnan
tarkoituksena on
varmistaa, että asiakas ja potilas saa
laadukasta ja turvallista palvelua

Oma-
valvonta kuuluu meille kaikille,
se on jokaisen hyvinvointialueen
työntekijän jokapäiväistä työtä

Oma-
valvonnalla varmistetaan, että
asiakkaat ja potilaat saavat
perusoikeuksien heille turvaamat,
tarpeidensa mukaiset palvelut
oikeaan aikaan, yhdenvertaisesti ja
saavutettavasti, laadukkaasti ja
turvallisesti.

Valvonnan vastuuyksikön valvontakäynnit, ikääntyneiden kotihoito

Havainnot:

Parannettavaa

- Yksiköissä tehdään palvelupoikkeamailmoituksia eniten lääkehoidosta. Yksiköitä muistutettu suorittamaan vuosittain lääkehoitoon liittyvää täydennyskoulutusta, viiden vuoden välein suoritettavat lääkelupa sisältyvät tenttisuoritukset eivät ole yksistään riittäviä lääkehoidon osaamisen ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi.
- Omassa palveluntuotannossa yksiköiden omavalvontasuunnitelmat tulee julkaista Laphan Internet-sivustolla.

Toimii hyvin

- Yksiköissä vastuut ja tehtävät on määritelty sekä jaettu hyvin.
- Asiakkaille on nimetty omatyöntekijät Laphan toimesta. Yksiköissä on nimetty asiakkaille omahoitajat.
- Yksiköissä on tunnistettu toiminnan kehittämisen tarpeita ja tarvittaviin toimiin on ryhdytty omavalvonnallisin keinoin, mm. sujuvan tiedonkulun edistäminen, perehdytyskäytäntöjen ja –dokumenttien päivittäminen tai niiden tarkentaminen tarpeiden mukaisesti.

Muuta

- Valvontaa suoritettu vain kaakkoisella palvelualueella, kotihoidon valvoja osallistunut myös ikääntyneiden ympärivuorokautisen palveluasumisen valvontaan kaakkoisella palvelualueella (5 käyntiä).
- Tukipalvelukysely laadittu ja toteutettu koko Laphan alueella.
- Kotihoidon valvojan toimialue laajenee itäiselle ja lounaiselle palvelualueelle.

Palveluntuot-taja	Suunnitellut käynnit (lkm)	Reaktii-viset käynnit (lkm)	Epäkoh-tailmoituk-set (lkm)
Oma palvelutuotanto	3		
Yksityinen Palvelutuotanto	4		3
Yhteensä (lkm)	7		3

Valvonnan vastuuyksikön valvontakäynnit, ikääntyneiden asumispalvelut

Havainnot:

Parannettavaa

- Lääkehoidon täydennyskoulutus ei toteudu
- Kuntoutushenkilöstön osallisuus ei toteudu systemaattisesti kaikilla palveluntuottajilla
- Kaikilla palveluntuottajilla ei ole systemaattista henkilöstömitoituksen toteutumisen seurantaa
- Toimintayksiköissä on entistä huonokuntoisempaa asiakaskuntaa. Paljon käytöshäiriöitä ja avuntarvetta.
- Rajoittamistoimiin liittyen toimintayksiköissä on vielä kehitettävää.
- Palveluvastaavien yhteystietoja ei ole aina päivitetty.

Toimii hyvin

- Pääosin omavalvontasuunnitelmat ovat toimintayksikkökohtaisia. Ja ne on julkaistu netissä.
- Toimintayksiköissä on vastuita ja tehtäviä jaettu hyvin, tehtäviin on nimetty/vastuutettu henkilöt. Henkilöstörakenteet ovat lainmukaisia. Oppisopimusopiskelijoiden määrä vaihteleva eri toimintayksiköissä, samoin kv. rekrytoinnin kautta tulleet työntekijät.
- Yksiköissä on nimetty omahoitajat. Kaakkoisella palvelualueella on Laphan puolesta nimetty omatyöntekijä
- Lääkehoito toteutuu yksittäistapauksia lukuun ottamatta turvallisesti.

Palveluntuottaja	Suunnitellut käynnit (lkm)	Reaktiiviset käynnit (lkm)	Epäkoh-tailmoitukset (lkm)
Omapalvelutuotanto	1		3
Yksityinen palvelutuotanto	8	2	6
Yhteensä (lkm)	9	2	9

Valvonnan vastuuyksikön valvontakäynnit, mielenterveys- ja päihdepalvelut

Havainnot:

Parannettavaa

- Asiakastietojen kirjaaminen puutteellista
- Lääkehoidon täydennyskoulutus ei toteudu

Toimii hyvin

- Asiakkaat ovat tyytyväisiä saamaansa palveluun ja saavat sen palvelun, mikä vastaa heidän toimintakykyään

Palveluntuotaja	Suunnitellut käynnit (lkm)	Reaktiiviset käynnit (lkm)	Epäkoh-tailmoitukset (lkm)
Omapalvelutuo tanto	1		
Yksityinen palvelutuotanto	1		
Yhteensä (lkm)	2		

Valvonnan vastuuyksikön valvontakäynnit, vammaispalvelut

Havainnot:

Parannettavaa

- Yksiköissä ei aina tunnisteta rajoittamistoimenpiteitä, eikä niitä kirjata riittävällä tarkkuudella. IMO työryhmä ei kokoonnu säännöllisesti, eikä ole yksikön työntekijöiden tukena
- Poikkeamailmoituksia tulee eniten lääkehoidosta - lääkehoidon täydennyskoulutus ei toteudu
- Tietoturva ja vaitiolovelvollisuus ei toteudu yksiköissä riittävällä tarkkuudella- asiakastietoja yksikön seinällä
- Päivittäinen asiakaskirjaus ei toteudu sosiaalihuoltolain asiakasdokumentoinnin mukaisesti
- Omavalvontasuunnitelmat puutteellisia

Toimii hyvin

- Asiakkaat ja omaiset ovat tyytyväisiä saamaansa palveluun
- Asiakkaille on nimetty omatyöntekijät
- Työntekijät motivoituneita ja sitoutuneita työhönsä
- Yksiköissä oli jaettu hyvin vastuualueita ja tehtäviä

Palveluntuot-taja	Suunni-tellut käynnit (lkm)	Reaktii-viset käynnit (lkm)	Epäkoh-tailmoituk-set (lkm)
Omapalvelutuotanto	11	2	
Yksityinen palvelutuotanto	3		
Yhteensä (lkm)	14	2	

Valvonnan vastuuyksikön valvontakäynnit, terveystalvet

Havainnot:

Parannettavaa:

- Ehdotettu, että oma laitevastaava myös terveyskeskukselle (ei vain laphan).
- Tiimihuoneiden työkoneiden näytöille suojakalvot (tietosuoja)
- Työhuoneiden ja tiimihuoneiden ovet pitää sulkea, vaitiolovelvollisuus.
- Omavalvontasuunnitelman laatiminen
- Hoitajille koulutussuunnitelma
- Henkilöturvahälyttimet puuttuvat, asia on mietinnässä. Lisäisi henkilöstön turvallisuutta. Pyritään ennakoimaan vaaratilanteet esim. tarvittaessa potilaan hoito tapahtuu kahden hoitajan toimesta.

Toimii hyvin:

- Hoituhuoneiden ja tiimihuoneiden oviin lisätty äänieristystä.
- Turvallisuuskävely järjestetty henkilöstölle tietyin välein ja uudelle työntekijälle heti työsuhteen alussa.
- Vaaratapahtuma-/poikkeamisilmoitukset käydään henkilöstön kanssa läpi säännöllisesti, toimivat oppimistapahtumana.
- Hoito-ohjeet ajantasaiset, hoito-ohjetyöryhmä päivittää ne tarvittaessa ja/tai uusien ohjeistusten mukaisesti.

Palveluntuot-taja	Suunni-tellut käynnit (lkm)	Reaktii-viset käynnit (lkm)	Epäkoh-tailmoituk-set (lkm)
Omapalvelutuo tanto	1		
Yksityinen palvelutuotanto	-		
Yhteensä (lkm)	1		



Suun terveydenhuolto

- Suun terveydenhuollossa aloitettu palvelusetelin käyttöönotto –projekti. Palveluseteli tulee täysi-ikäisten palveluihin, rajatusti erikseen määriteltyihin palvelutuotteisiin
- Meneillään sääntökirjan laatiminen ja käyttöönoton aikatauluttaminen
- Palvelu aloitetaan rajatusti ensin Kaakkoisella palvelualueella, mutta laajennetaan myöhemmin koko hyvinvointialue



Lähde: Papunet Hanna Koskela, Pellon Lukio



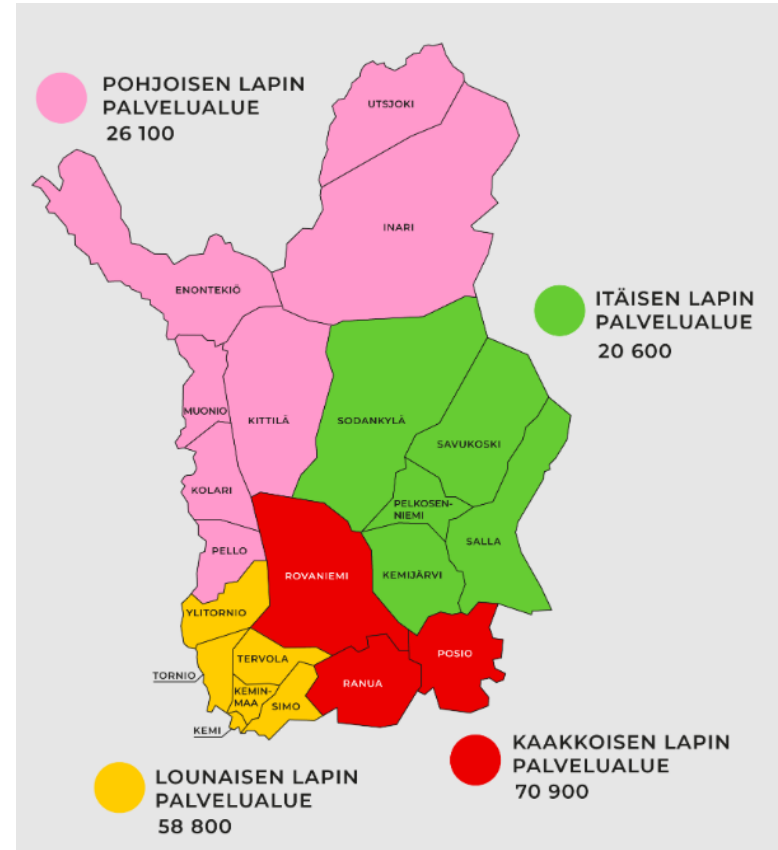
lapha.fi

Lapin hyvinvointialue
Lappi buresveadjinguovlu
Laapi pyereestváijeemkuávlu
Lappi pue'rrvääjjamvu'vdd

Sosiaalihuollon tukipalvelukyselyn tulokset 1/2

WebroPol-kyselyn tuloksia:

- Toteutettiin 8.3.-1.4.2024
- 49 palveluntuottajaa vastasi kyselyyn (oma toiminta + yksityiset osto- ja palvelusetelituottajat).
- Tukipalveluita tuotetaan kyselyn mukaan eniten lounaisella ja pohjoisella palvelualueella ikäihmisten ja vammaisten palveluissa. Vastaajien määrä oli vähäinen kaakkoisella palvelualueella.
- Eniten tuotettavia tukipalveluita ovat sosiaalista kanssakäymistä edistävä palvelu, asiointipalvelu, siivouspalvelu ja muut palvelut (enimmäkseen sauna- ja kylvetyspalvelut).
- Kyselyn vastaajien mukaan tukipalveluita tuotetaan eniten ostopalveluna (76%), mutta myös paljon palvelusetelillä (54%).



lapha.fi

Lapin hyvinvointialue
Lappi buresveadjinguovlu
Laapi pyereestváijeemkuávlu
Lappi pue'rrvääjjamvu'vdd

Sosiaalihuollon tukipalvelukyselyn tulokset 2/2

- Suurin osa (72 %) vastaajista varmisti tietojensa siirtymisen Soteriin tai oli hakenut rekisteröitymistä
 - 96 % oli laatinut omavalvontasuunnitelma ja huolehti sen päivittämisestä vuosittain (93 %)
 - Alle puolet vastaajista (39%) oli julkaissut omavalvontasuunnitelman Internet-sivustolla
 - Tulosten mukaan osalla vastaajista ilmenee ohjauksen tarvetta ja kokee tarvitsevansa lisätietoa Soteri-rekisteröintiin ja omavalvontasuunnitelman laadintaan liittyen
 - Vastausten mukaan asiakastyytyvääsyyttä selvitetään ja toimintaa kehitetään saadun palautteen perusteella. Asiakastyytyvääsyyttä on selvitetty eniten palveluntuottajille annetun suullisen palautteen perusteella ja asiakkaille tehdyin kyselyin
- > Valvonnan jatkotoimenpiteet
- Suunnitellaan tulevan kesän aikana syksyllä tukipalvelutuottajille pidettäväksi workshop, jossa annetaan ohjausta ja neuvontaa omavalvontasuunnitelmien laadintaan liittyen



Asiakaskokemus ja palautteet

	Lapin keskussairaala, sekä Muonion perusterveydenhuolto	Inarin, Kemijärven, Pelkosenniemen, Rovaniemen, Sallan, Savukosken, Sodankylän sekä Tervolan sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköitä
Vastaajien lukumäärä	413	1148
Kuinka todennäköisesti suosittelisit samaasi palvelua läheisellesi? (NPS)	64	70 (asteikko -100 - 100)
Sain apua kun tarvitsin.	-	4.6 (asteikko 1- 5)
Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.	4.5	4.6 (asteikko 1- 5)
Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani.	4.4	4.6 (asteikko 1- 5)
Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana.	4.5	4.6 (asteikko 1- 5)
Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu	4.4	4.6 (asteikko 1- 5)
Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää.	-	4.5 (asteikko 1- 5)
Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi.	-	4.5 (asteikko 1- 5)



Turvallisuus ja laatu 1/2

Asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat	3413
Joista on valmiiksi käsitelty (6.5.24 mennessä)	52%
Tapahtui asiakkaalle/potilaalle %-osuus käsitellyistä ilmoituksista	79%
Riskiluokka merkittävä (IV) tai vakava (V)	2%
Suunniteltu kehittämistoimia ilmoituksien johdosta	4% (72 kpl)
Asiakkaan, potilaan tai läheisten tekemät ilmoitukset	20

Turvallisuus ja laatu 2/2

Turvallisuuden ja laadun omavalvonta	Lkm
Potilasvahinkoilmoitusten määrä	190
Muistutusten määrä (terveydenhuolto)	153
Muistutusten määrä (sosiaalihuolto)	51
Kanteluiden määrä (terveydenhuolto)	7
Kanteluiden määrä (sosiaalihuolto)	13

Toimenpiteet, joihin hyvinvointialue on ryhtynyt havaintojen pohjalta

Tunnistettu epäkohta tai riski	Toimenpiteet, joihin on ryhdytty
Lääkehoidon turvallisuus	Yhteinen lääkehoitosuunnitelma on valmistunut helmikuussa 2024
Laiteosaaminen	Laiteosaamisen varmistamisen suunnitelma syksyllä 2024
Asiakaspalautteen kerääminen ja asiakaskokemuksen hyödyntäminen yksikön toiminnan kehittämisessä	Tulossa yhteinen asiakaspalauttejärjestelmä



Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan palvelut

Potilasasiavastaaviin yhteydenottojen määrä oli 617 kpl

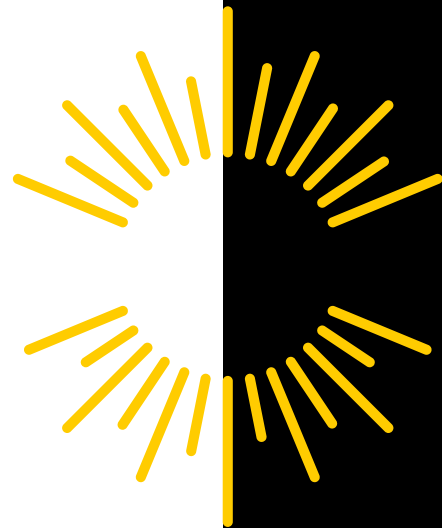
Sosiaaliasiavastaaviin yhteydenottojen määrä oli 141 kpl

Yhteydenottajat ovat saaneet eniten neuvontaa ja ohjausta

- asiakkaan ja potilaan oikeuksissa
 - tiedonsaantioikeuksissa
 - muistutuksen tekemisessä
 - potilasvahinkoasioissa
-
- Yhteydenottoja on tullut pääasiassa suoraan asiakkailta ja potilailta
 - Yhteydenottokanavina on ollut puhelut ja digipalvelut



Lapin pelastuslaitos



lapha.fi

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



Pelastuslaitos 1/2

Pelastuspalvelut

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

Havainto:

- Tehtäviä hieman vähemmän kuin vastaavana ajankohtana vuonna 2023
- Pelastustoiminnan toimintavalmiusajat ovat pääsääntöisesti pysyneet palvelutasopäätöksen mukaisina
- Alkuvuoden aikana tapahtui useampi kuolemaan johtanut onnettomuus
- Osa väestöhälyttimistä ei ole toimintakunnossa
- Harva-alueen pelastusasemaryhmissä haasteita henkilöstön rekrytoinnissa
- Uutena tehtäväkokonaisuutena osallistuminen Nato-sotaharjoitusten turvallisuusjärjestelyihin

Toimenpide:

- Parannetaan II-IV –riskiruutualueilla sijaitsevien pelastusasemaryhmien suorituskykyä
- Harjoituspaikkakunnilla kohotetaan valmiutta sotaharjoitusten ajaksi
- Väestöhälyttiminen uusiminen ja kunnossapitosuunnitelman laatiminen



Pelastuslaitos 2/2

Turvallisuuspalvelut

Määräaikainen valvonta	226 kpl (27 %)
Epäsäännöllinen valvonta	348 kpl
Asiantuntijapalvelut	137 kpl
Turvallisuusviestintä • Turvallisuuskoulutukset ja -viestintätilaisuudet • Osallistujat (% väestöstä)	50 kpl 1 946 hlö (1,1 %)
Koulutusseuranta (osallistuminen koulutukseen)	47
Läheltä piti -ilmoitukset	Ei poikkeamia
Talouden toteuma	Ei poikkeamia

Havainto:

- Resursseja on suunnattu majoituskohteiden tehostettuun selvitys- ja valvontatyöhön
- Poistumisturvallisuusselvitykset kuormittavat asiantuntijapalveluita

Toimenpide:

- Tarkistetaan valvontasuunnitelmassa palvelutuotannolle asetettuja keskeisiä toiminnallisia tavoitteita
- Poistumisturvallisuusselvitysten käsittelyyn on lisätty resursssia



Koonnut

Tiina Puotiniemi
valvontapäällikkö

Ninna Mölläri
valvonnan asiantuntija

Terhi Heikkinen
valvonnan asiantuntija

Mari Isokoski
valvonnan asiantuntija

Taina Timonen
valvonnan asiantuntija

Sanna-Leena Välikangas
erityisasiantuntija

Mirja Tahvonen
suunnittelija

Sanna Leiviskä
riskienhallintainsinööri



Kuva: Lapin materiaalipankki | Terhi Tuovinen



lapha.fi

Lapin hyvinvointialue
Lapin buresveadjinguovlu
Lapin pyereestváijeemkuávlu
Lapin pue'rrvääjjamvu'vdd