Omavalvonta-suunnitelma

Ikääntyneiden asumispalvelut

lapha.fi | Lapin hyvinvointialue
Lappi buresveadjinguovlu
Laapi pyereestvaijeemkuávlu
Lappi pue'rrvääjjamvu'vdd

OMAVALVONTASUUNNITEL-MAPOHJA	**VERSIOHISTORIA**
Julkaisupäivämäärä	27.2.2025
Versio	1.0
Laatinut	Valvontapalvelut
Hyväksyjä	Tiina Puotiniemi valvontapäällikkö

PALVELUYKSIKÖN VERSIOHISTORIA

Päivämäärä	Versio	Muutos	Hyväksyjä ja päivämäärä
Julkaistu 2.7.2025	1	Ensimmäinen versio	9.6.2025 Annukka Marjala vastuualuejohtaja

Sisällys

Johdanto ... 5

Omavalvontasuunnitelman laadinta, toimeenpano ja seuranta ... 7

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot ... 10

1.1 Palveluntuottajan perustiedot ... 10

1.2 Palveluyksikön perustiedot ... 10

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet ... 19

1.4 Ostopalvelut ... 24

2 Asiakas- ja potilasturvallisuus ... 25

2.1 Palvelujen johtaminen ja laadulliset edellytykset ... 25

2.2 Konkreettisia käytänteitä varmistaa palvelujen asiakas- ja potilasturvallisuus ja laatu ... 26

2.3 Lääkehoitosuunnitelma ... 31

2.4 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet ... 32

2.5 Muistutusten käsittely ... 39

2.6 Henkilöstö ... 40

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelujen koordinointi ... 45

2.8 Toimitilat ja välineet ... 46

2.9 Laiteturvallisuussuunnitelma ... 49

2.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö ... 49

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja ... 52

3 Omavalvonnan riskienhallinta ... 55

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen ... 55

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely ... 56

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen ... 59

3.4 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 59

Johdanto

Omavalvonnalla tarkoitetaan palveluiden tuottamiseen kuuluvaa ennakoivaa, toiminnanaikaista ja jälkikäteistä laadun- ja riskienhallinta, jolla osaltaan varmistetaan asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutuminen. Toiminnan on oltava laadukasta, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua. Toiminnan on perustuttava näyttöön sekä hyviin hoito- ja hoivakäytäntöihin. Omavalvonnan tavoitteena on ehkäistä palvelutoiminnassa ilmeneviä epäkohtia ja korjata puutteita. Omavalvonnalla varmistetaan asiakkaiden yhdenvertaisuus sekä palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu.

Palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat ovat osa ***Lapin hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen omavalvontaohjelmaa***. Omavalvontasuunnitelmat laaditaan päivittäisen toiminnan laadun, asianmukaisuuden ja turvallisuuden varmistamiseksi sekä asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seurantaa varten. Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan konkreettisesti toiminnan keskeiset riskit sekä toimintakäytännöt, joiden avulla yksikössä varmistetaan toiminnan ohjaaminen, seuranta ja kehittäminen. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan, miten palveluntuottaja ja henkilöstö valvovat palveluyksikköä, yksikön toimintaa, henkilöstön riittävyyttä sekä palvelujen laatua että asiakas- ja potilasturvallisuutta. Omavalvontasuunnitelma on päivittäisen toiminnan työväline, jota palveluntuottajan ja työntekijöiden on noudatettava ja jatkuvasti päivitettävä. Omavalvontasuunnitelman tulee olla selkeä sekä helposti ymmärrettävä ja käytettävä työväline, joka ohjaa palveluyksikön henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa. Palveluyksikön henkilöstöllä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista.

Omavalvontasuunnitelmapohja on yhteinen kirjoituspohja Lapin hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon toimialoille. Tämä asiakirja perustuu lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) ja Valviran määräykseen omavalvontasuunnitelmasta (2024V/42106/2023).

Asiakas- ja potilasturvallisuuden edistäminen ja varmistaminen on yksi omavalvonnan keskeisistä tavoitteista. Kansallinen asiakas- ja potilasturvallisuus strategia jakaantuu neljäksi strategiseksi kärjeksi 1) yhdessä asiakkaiden ja potilaiden kanssa, 2) hyvinvoivat ja osaavat ammattilaiset, 3) turvallisuus ensin kaikissa organisaatioissa sekä 4) parannamme olemassa olevaa. Jokaisen strategisen kärjen alle on esitetty konkreettisia asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutumista edistäviä tavoitteita, jotka tukevat sote-organisaatioiden ja yksiköiden asiakas- ja potilasturvallisen arjen kehittämistä ja varmistamista. Strategiaa läpileikkaavana viidentenä teemana on kuvattu yhteistyö ja verkostotoiminnan kehittäminen. Kansalliseen asiakas- ja potilasturvallisuusstrategiaa ja sen

toimenpideohjelmaa on soveltuvin osin sisällytetty tähän omavalvontasuunnitelmapohjaan.

Omavalvontasuunnitelman laajuus ja sisältö määräytyvät palveluyksikössä tuotettavien palvelujen ja toiminnan laajuuden mukaan. Omavalvontasuunnitelman on katettava palveluyksikössä tuotetut palvelut, mukaan lukien palveluntuottajan omana toimintana tuotetut palvelut, palveluntuottajan ostopalveluna ja alihankintana hankkimat palvelut ja palvelusetelillä tuotetut palvelut.

Valvontapalvelut ohjaa ja tukee omavalvonnan toteuttamisessa ja omavalvontasuunnitelman laadinnassa sekä vastaa omavalvontasuunnitelmapohjan päivittämisestä. Palveluyksiköissä on vastuu omavalvontasuunnitelman laadinnasta, toteuttamisesta, seurannasta ja raportoinnista. Palveluyksikkö vastaa omavalvontasuunnitelman arkistoinnista. Valvira mukaan jokainen omavalvontasuunnitelman eri versio säilytetään kaksi (2) vuotta niiden päivittymisen jälkeen.

Omavalvontasuunnitelman kappaleissa on johdatusta sisältöön sekä kuvausta, miten kokonaisuutta ohjataan Lapin hyvinvointialueella. Kappaleen kokonaisuus on pilkottu kysymysten ja kuvauskenttien avulla osa-alueisiin, joiden kautta palveluyksiköt kuvaavat yksikkönsä näkökulmasta pyydetyn asian. Palveluyksiköiden kirjoituspohja on vaaleanpunainen kenttä, joka laajenee kirjoitettujen rivien myötä. Palveluyksiköiden suunnittelun avuksi on kappaleissa kursivoidulla tekstillä näkökulmia, joiden kautta kokonaisuutta voi tarkastella. Kysymyksiä ei voi poistaa, mutta jos jokin osa-alue ei kosketa palveluyksikön toimintaa, voi kysymyksen kohdalle kirjata, ettei ole yksikön toimintaa.

Omavalvontasuunnitelman laadinta, toimeenpano ja seuranta

Jokaisen palveluyksikön tulee laatia omavalvontasuunnitelma ja sen hyväksyy palvelupäällikkö tai vastuuyksikköjohtaja. Omavalvontasuunnitelma tulee tehdä ja julkaista sähköisesti. Sen tulee olla ajantasainen, asiakkaiden/potilaiden ja henkilöstön tiedossa sekä helposti saatavilla. Omavalvontasuunnitelman päivitykset ja muutokset on tiedotettava henkilöstölle.

Palveluyksikön omavalvonnan käytännön toteuttamisessa ja sen onnistumisessa asiakas- ja potilastyössä on oleellista henkilöstön sitoutuminen omavalvontaan sekä henkilöstön ymmärrys ja näkemys omavalvonnan merkityksestä, tarkoituksesta ja tavoitteista.

Omavalvontasuunnitelman päivittämisessä ja julkaisemisessa on huomioitava palveluissa, niiden laadussa ja asiakas- ja potilasturvallisuudessa tapahtuvat muutokset.

Palveluntuottajan on otettava omavalvontasuunnitelmaa laatiessaan ja päivittäessään huomioon palveluyksikön palveluja saavilta asiakkailta ja potilailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävä tai muuten saatu palaute.

Miten laaditte omavalvontasuunnitelmanne? Miten eri palvelupisteiden henkilöstö osallistuu omavalvontasuunnitelman laadintaan?

Lapin hyvinvointialueen ikääntyneiden asumispalveluiden omavalvontasuunnitelma on toimintaa ohjaava asiakirja, jonka laatimisesta vastaavat vastuuyksikköjohtaja sekä palvelualueiden palvelupäälliköt. Lisäksi on hyödynnetty saamenkielisten- ja kulttuurinmukaisten palveluiden päällikön, RAI-koordinaattorin ja ostopalveluiden erityisasiantuntijan osaamista omavalvontasuunnitelman laadinnassa. Palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat on myös laadittu yhteistyössä, jotta omavalvontasuunnitelmat luovat kattavan ja yhdenmukaisen kokonaisuuden ikääntyneiden palvelukokonaisuudesta.

Palvelukodit on määritetty palvelupisteiksi ja tässä dokumentissa ohjataan palvelukoteja tuottamaan yhdenmukaiset, mutta kuitenkin oman palvelukodin näköiset liitteet sekä “Tervetuloa-esitteen”, jotka kuvaavat toimintaympäristöä erityispiirteineen, henkilöstörakennetta, riskien hallintaa, laiteturvallisuutta, tietojärjestelmiä ja teknologiaa sekä valmiutta ja varautumista (Liite 1: Palvelupisteen omavalvontasuunnitelma, Tervetuloa-esite). Palvelukotien palvelupistekohtaiset asiakirjat ovat tämän koko palveluyksikön omavalvontasuunnitelmaa täydentäviä liitteitä, joiden laadinnasta vastaa palvelupisteen eli palvelukodin palveluvastaava yhdessä henkilöstön kanssa.

Miten varmistatte, että omavalvontasuunnitelma pidetään ajan tasalla? Miten huolehditte, että sen versiohistoria on seurattavissa ja se arkistoidaan ja versioihin ei tehdä tahattomia muutoksia?

Lapin hyvinvointialueen ikääntyneiden asumispalveluiden vastuuyksikköjohtaja ja palvelupäälliköt vastaavat omavalvontasuunnitelman päivittämisestä, arkistoinnista ja versioista tässä asiakirjassa annettujen vaatimusten mukaisesti. Palvelupisteiden eli palvelukotien palveluvastaavat huolehtivat aina uusimman version tulostamisesta palvelukodin ilmoitustaululle asukkaiden ja vierailijoiden nähtäville. Omavalvontasuunnitelmaa käydään säännöllisesti läpi henkilöstön kanssa viikko- tai kuukausipalavereissa sekä päivitetään palvelupistekohtaisia liitteitä annettujen ohjeiden ja määräysten perusteella.

Miten varmistatte, että omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä ja siihen tehdyt päivitykset/muutokset julkaistaan viiveettä? Miten varmistatte tiedottamisen? *Omavalvontasuunnitelma tulee olla asiakkaiden ja potilaiden sekä heidän läheisten ja omaisten sekä henkilöstön nähtävänä palveluyksikössä sekä palvelupisteissä. Se tulee julkaista Lapin hyvinvointialueen verkkosivulla Omavalvonta ja tarvittaessa palveluyksikön ja palvelupisteiden sivustoilla.*
Omavalvontasuunnitelma tulee olla jokaisen palvelukodin ilmoitustaululla tai sellaisessa paikassa tulostettuna, että asukkaiden ja vierailijoiden on siihen vaivatonta tutustua. Henkilöstölle omavalvontasuunnitelma voi olla tulostettuna versiona esim. perehdytyskansiossa liitteineen sekä tallennettuna yhteiselle sähköiselle alustalle. Vastuuyksikköjohtaja ja palvelupäälliköt huolehtivat palveluyksikkötasoisen omavalvontasuunnitelman tallentamisesta Lapha.fi -verkkosivuille yhteistyössä viestintäyksikön kanssa.

Miten varmistatte henkilöstön omavalvonnan osaamisen ja sitoutumisen omavalvontasuunnitelman mukaiseen toimintaan?
Palvelukodin palveluvastaavan vastuulla on huolehtia henkilöstön perehdyttämisestä, johon kuuluu olennaisena osana omavalvontasuunnitelmaan tutustuminen ja siinä annettujen ohjeiden ja toimintatapojen noudattaminen. Omavalvontasuunnitelman päivityksien yhteydessä käydään muutokset läpi henkilöstön kanssa ja pohditaan miten ne vaikuttavat päivittäisessä arjessa toimintaan ja kuinka toimintaohjeet näyttäytyvät asukkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmissa (shl 39§).

Miten seuraatte ja raportoitte omavalvontasuunnitelman toteutumista ja miten korjaatte havaitut puutteellisuudet? *Omavalvontasuunnitelman toteutumisen raportti tulee julkaista vähintään neljän kuukauden välein Laphan verkkosivustolla, Omavalvonta.*
Palvelupäälliköt arvioivat jatkuvasti palvelukotien toimintaa keskustelemalla palveluvastaavien kanssa, asiakaspalautteiden kautta, HaiPro-ilmoituksia tutkimalla sekä saatujen palautteiden (muistutukset, kantelut) perusteella. Saatujen tietojen ja palautteiden perusteella toimintaa kehitetään yhdessä palvelukodin palveluvastaavan ja henkilöstön kanssa. Vakavat haittatapahtumat ilmoitetaan valvontayksikköön. Raportti julkaistaan neljän kuukauden välein Laphan verkkosivuilla. Lisäksi hoidon laatua seurataan kvartaaleittain RAI-laatuindikaattoreita hyödyntäen. Raportit käydään läpi palvelupäällikkötasolla. Sen avulla tunnistetaan osaamisen sekä toimintakäytänteiden kehittämistarpeet.

lapha.fi

Lapin hyvinvointialue
Lappi buresveadjinguovlu
Laapi pyereestvaijeemkuávlu
Lappi pue'rrvááj̇jamvu'vdd

Omavalvontasuunnitelma
Ikääntyneiden asumispalvelut
Versio 1.0. Hyväksytty 9.6.2025

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Palveluntuottaja	**Lapin hyvinvointialue**
Y-tunnus	3221332–6
Postiosoite	PL 8041, 96101 Rovaniemi
Käyntiosoite	Porokatu 39 C, 96400 Rovaniemi
Puhelinnumero	040 149 1137
Sähköpostiosoite	kirjaamo@lapha.fi

1.2 Palveluyksikön perustiedot

Toimiala	**Sosiaalipalvelut**
Palvelualue	**Lapha**
Vastuualue	**Ikääntyneiden palvelut**

Palveluyksikkö	Asumispalvelut
Vastuuhenkilö(t)	Anne Mattila
Vastuuhenkilön yhteystiedot	anne.k.mattila@lapha.fi 040-7244025

Palveluyksikön:	
Omavalvontasuunnitelman laadinnasta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaava	Anne Mattila
Muistutuksien käsittelystä vastaava	Annukka Marjala
Lääkehoitosuunnitelman laadinnasta vastaava	Jyri J. Taskila ja Tuula Saukkonen
Lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta vastaava	palvelupisteen eli palvelukodin palveluvastaava valvoo lääkehoidon toteutumista
Rajatusta lääkevarastosta vastaava	palvelupisteen eli palvelukodin palveluvastaava valvoo ja johtaa prosessia
Tietoturvasuunnitelman toteutumisesta vastaava	palvelukodin palveluvastaava

Asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava	Annukka Marjala
Riskienhallinnasta vastaava	Anne Mattila
Valmius- ja jatkuvuuden hallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaava	Anne Mattila

Palvelupiste	**Palvelukoti Luppokoti**
Vastuuhenkilö(t)	Jaana Torppala
Osoitetiedot	Kuntokatu 6, 99400 Enontekiö
Puhelinnumero	040 5598367
Sähköpostiosoite	jaana.torppala@lapha.fi

Palvelupiste	**Palvelukoti Männikkö**
Vastuuhenkilö(t)	Marika Temisevä, Raisa Similä
Osoitetiedot	Männiköntie 4, 99800 Ivalo
Puhelinnumero	040 6526838, 040 1836850
Sähköpostiosoite	marika.temiseva@lapha.fi Raisa.simila@lapha.fi

	Palvelukoti Koivikko
Vastuuhenkilö(t)	Katriina Halmeaho
Osoitetiedot	Sairaalantie 9-11, 99800 Ivalo
Puhelinnumero	040 7792861
Sähköpostioisoite	Katriina.halmeaho@lapha.fi

Palvelupiste	**Palvelukoti Koivukoti**
Vastuuhenkilö(t)	Marjaana Ahvonen
Osoitetiedot	Sairaalantie 2, 99100 Kittilä
Puhelinnumero	040 1495165
Sähköpostiosoite	marjaana.ahvonen@lapha.fi

Palvelupiste	**Palvelukoti Metsola**
Vastuuhenkilö(t)	Merja Korva
Osoitetiedot	Lanssitie 5 K, 99100 Kittilä
Puhelinnumero	0400 356481
Sähköpostiosoite	merja.korva@lapha.fi

Palvelupiste	**Palvelukoti Pääskylä**
Vastuuhenkilö(t)	Heli Rissanen
Osoitetiedot	Lanssitie 5, 99100 Kittilä
Puhelinnumero	040 7493440
Sähköpostiosoite	heli.rissanen@lapha.fi

Palvelupiste	**Palvelukoti Tanna**
Vastuuhenkilö(t)	Seija Jaako
Osoitetiedot	Sairaalantie 2, 95900 Kolari
Puhelinnumero	040 4895060

Sähköpostiosoite	seija.jaako@lapha.fi

Palvelupiste	**Palvelukoti Marjapaikka**
Vastuuhenkilö(t)	Hanna Muotka
Osoitetiedot	Pirkantie 13, 99300 Muonio
Puhelinnumero	040 6452110
Sähköpostiosoite	hanna.muotka@lapha.fi

Palvelupiste	**Palvelukoti Metsäniitty**
Vastuuhenkilö(t)	Kristiina Vettenniemi
Osoitetiedot	Ojustie 13, 99300 Muonio
Puhelinnumero	040 4895184
Sähköpostiosoite	kristiina.vettenniemi@lapha.fi

Palvelupiste	**Palvelukoti Ojusniitty**
Vastuuhenkilö(t)	Kati Korva
Osoitetiedot	Ojustie 11, 99300 Muonio
Puhelinnumero	040 489 5116
Sähköpostiosoite	kati.korva@lapha.fi

Palvelupiste	**Palvelukoti Iltarusko**
Vastuuhenkilö(t)	Anne Ikonen
Osoitetiedot	Ahjotie 4-6, 95700 Pello
Puhelinnumero	040 562 4809
Sähköpostiosoite	anne.ikonen@lapha.fi

Palvelupiste	**Palvelukoti Kotitie**
Vastuuhenkilö(t)	Anne Ikonen
Osoitetiedot	Kotitie 5, 95700 Pello
Puhelinnumero	040 562 4809
Sähköpostiosoite	anne.ikonen@lapha.fi

Palvelupiste	**Palvelukoti Kammari**
Vastuuhenkilö(t)	Anne Ikonen
Osoitetiedot	Tukitie 4, 95700 Pello
Puhelinnumero	040 562 4809
Sähköpostiosoite	anne.ikonen@lapha.fi

Palvelupiste	**Palvelukoti Pirtti**

Vastuuhenkilö(t)	Anne Ikonen
Osoitetiedot	Vuorelantie 5-7, 95700 Pello
Puhelinnumero	040 562 4809
Sähköpostiosoite	anne.ikonen@lapha.fi

Palvelupiste	**Palvelukoti Karigasniemi**
Vastuuhenkilö(t)	Milla Vuolab
Osoitetiedot	Ylätenontie 128, 99950 Karigasniemi
Puhelinnumero	040 - 558 8568
Sähköpostiosoite	milla.vuolab@lapha.fi

Palvelupiste	**Palvelukoti Dorvu**
Vastuuhenkilö(t)	Janika Heikkonen
Osoitetiedot	Seitatie 1 H, 99980 Utsjoki
Puhelinnumero	040 - 758 7251
Sähköpostiosoite	janika.heikkonen@lapha.fi

Palvelupiste	**Palvelukoti Seitakartano**
Vastuuhenkilö(t)	Janika Heikkonen
Osoitetiedot	Seitatie 1 H, 99980 Utsjoki
Puhelinnumero	040 - 758 7251
Sähköpostiosoite	janika.heikkonen@lapha.fi

Palvelupiste	**Palvelukoti Goahti**
Vastuuhenkilö(t)	Janika Heikkonen
Osoitetiedot	Seitatie 1 F, 99980 Utsjoki
Puhelinnumero	040 - 758 7251
Sähköpostiosoite	janika.heikkonen@lapha.fi

Palvelupiste	**Intervalliyksikkö Luhtavilla**
Vastuuhenkilö(t)	Jaana Kostamovaara
Osoitetiedot	Särkeläntie 12, 98120 Kemijärvi
Puhelinnumero	0404847115
Sähköpostiosoite	jaana.kostamovaara@lapha.fi

Palvelupiste	**Palvelukoti Onnela**
Vastuuhenkilö(t)	Taija Väärälä

Osoitetiedot	Turjalantie 2, 98500 Pelkosenniemi
Puhelinnumero	0407384730
Sähköpostiosoite	taija.vaarala@lapha.fi

Palvelupiste	**Palvelukoti Saukoti**
Vastuuhenkilö(t)	Senja Selkälä
Osoitetiedot	Vekselinmäki 11, 98800 Savukoski
Puhelinnumero	0400406481
Sähköpostiosoite	senja.selkala@lapha.fi

Palvelupiste	**Palvelukoti Hannuksenkartano**
Vastuuhenkilö(t)	Anne-Mari Lakkala ja Leena Ollila
Osoitetiedot	Kurunokantie 5, 99600 Sodankylä
Puhelinnumero	0407392320, 0401490000
Sähköpostiosoite	anne-mari.s.lakkala@lapha.fi; leena.ollila@lapha.fi

Palvelupiste	**Palvelukoti Helmikoti**
Vastuuhenkilö(t)	Eeva Tarsa
Osoitetiedot	Ahopolku 6, 99600 Sodankylä
Puhelinnumero	0400849788
Sähköpostiosoite	eeva.tarsa@lapha.fi

Palvelupiste	**Palvelukoti Nutukas**
Vastuuhenkilö(t)	Sanna Kurkela
Osoitetiedot	Kurunokantie 1, 99600 Sodankylä
Puhelinnumero	0407514538
Sähköpostiosoite	sanna.i.kurkela@lapha.fi

Palvelupiste	**Palvelukoti Rantakoti**
Vastuuhenkilö(t)	Marja Kuha
Osoitetiedot	Rantatie 12 A, 97700 Ranua
Puhelinnumero	0400860955
Sähköpostiosoite	marja.kuha@lapha.fi

Palvelupiste	**Palvelukoti Aihki**

Vastuuhenkilö(t)	Viola Luusua-Nurmela
Osoitetiedot	Totontie 9 (6.krs), 97140 Muurola
Puhelinnumero	0417308213
Sähköpostiosoite	viola.luusua-nurmela@lapha.fi

Palvelupiste	**Arviointiyksikkö Arvi**
Vastuuhenkilö(t)	Krista Vierimaa
Osoitetiedot	Totontie 9 (5.krs), 97140 Muurola
Puhelinnumero	0505630265
Sähköpostiosoite	krista.vierimaa@lapha.fi

Palvelupiste	**Lyhytaikaisyksikkö Helmi**
Vastuuhenkilö(t)	Kerttu Toivola
Osoitetiedot	Totontie 9 (2.krs), 97140 Muurola
Puhelinnumero	0407041819
Sähköpostiosoite	kerttu.toivola@lapha.fi

Palvelupiste	**Palvelukoti Näsmänkieppi**
Vastuuhenkilö(t)	Marika Veijanen, Outi Sammalniemi
Osoitetiedot	Saarenpuistonranta 1, 96900 Saarenkylä
Puhelinnumero	0404801886, 0405255831
Sähköpostiosoite	marika.veijanen@lapha.fi; outi sammalniemi@lapha.fi

Palvelupiste	**Palvelukoti Totto**
Vastuuhenkilö(t)	Ruusu Rantanen
Osoitetiedot	Totontie 9 (1.krs) 97140 Muurola
Puhelinnumero	0406473492
Sähköpostiosoite	ruusu.rantanen@lapha.fi

Palvelupiste	**Jaksohoitoyksikkö Veitikka**
Vastuuhenkilö(t)	Teija Tervo
Osoitetiedot	Veitikantie 9, 96100 Rovaniemi
Puhelinnumero	0407046242
Sähköpostiosoite	teija.tervo@lapha.fi

Palvelupiste	**Palvelukeskus Meripuisto**
Vastuuhenkilö(t)	Outi Halonen
Osoitetiedot	Sauvosaarenkatu 20, 94100 Kemi
Puhelinnumero	0401779894
Sähköpostiosoite	outi.halonen@lapha.fi

Palvelupiste	**Palvelukoti Keskustan PT**
Vastuuhenkilö(t)	Päivi Liukko
Osoitetiedot	Sauvosaarenkatu 25, 94100 Kemi
Puhelinnumero	0404874363
Sähköpostiosoite	paivi.liukko@lapha.fi

Palvelupiste	**Palvelukoti Oklaholma**
Vastuuhenkilö(t)	Aino Heiskanen
Osoitetiedot	Oklaholmankatu 6-8, 94700 Kemi
Puhelinnumero	0408273643
Sähköpostiosoite	aino.heiskanen@lapha.fi

Palvelupiste	**Palvelukoti Purola**
Vastuuhenkilö(t)	Virpi Koivuranta
Osoitetiedot	Purolankatu 1, 94200 Kemi
Puhelinnumero	0403524825
Sähköpostiosoite	virpi.koivuranta@lapha.fi

Palvelupiste	**Kemin intervalliyksikkö**
Vastuuhenkilö(t)	Tuija Nurkkala
Osoitetiedot	Sauvosaarenkatu 21, 94100 Kemi
Puhelinnumero	0401492238
Sähköpostiosoite	tuija.nurkkala@lapha.fi

Palvelupiste	**Einolan intervalliyksikkö**
Vastuuhenkilö(t)	Tuija Nurkkala
Osoitetiedot	Järvitie 2-4 A, 94400 Keminmaa
Puhelinnumero	0401492238
Sähköpostiosoite	tuija.nurkkala@lapha.fi

Palvelupiste	**Ryhmäkodit Ainola, Tyynelä ja Loviisa**
Vastuuhenkilö(t)	Merja Orre / Tiina Okkonen
Osoitetiedot	Väylätie 4 A, 94400 Keminmaa
Puhelinnumero	0408352511
Sähköpostiosoite	merja.orre@lapha.fi

Palvelupiste	**Palvelukoti Kiikanpalo**
Vastuuhenkilö(t)	Päivi Ryynänen-Lackman
Osoitetiedot	Varkkermontie 3, 95200 Simo
Puhelinnumero	0504431666
Sähköpostiosoite	paivi.ryynanen-lackman@lapha.fi

Palvelupiste	**Palvelukoti Mäntylä**
Vastuuhenkilö(t)	Päivi Ryynänen-Lackman
Osoitetiedot	Varkkermontie 3, 95200 Simo
Puhelinnumero	0504431666
Sähköpostiosoite	paivi.ryynanen-lackman@lapha.fi

Palvelupiste	**Kiikanpalon tukiasunnot**
Vastuuhenkilö(t)	Päivi Ryynänen-Lackman
Osoitetiedot	Varkkermontie 3, 95200 Simo
Puhelinnumero	0504431666
Sähköpostiosoite	paivi.ryynanen-lackman@lapha.fi

Palvelupiste	**Palvelukoti Jokikullero**
Vastuuhenkilö(t)	Minna Nikurautio
Osoitetiedot	Keskustie 78, 95300 Tervola
Puhelinnumero	0406519590
Sähköpostiosoite	minna.nikurautio@lapha.fi

Palvelupiste	**Palvelukoti Kotikullero**
Vastuuhenkilö(t)	Minna Nikurautio
Osoitetiedot	Keskustie 78, 95300 Tervola
Puhelinnumero	0406519590
Sähköpostiosoite	minna.nikurautio@lapha.fi

Palvelupiste	**Palvelukoti Pihakullero**
Vastuuhenkilö(t)	Minna Nikurautio
Osoitetiedot	Keskustie 78, 95300 Tervola
Puhelinnumero	0406519590
Sähköpostiosoite	minna.nikurautio@lapha.fi

Palvelupiste	**Vanhusten rivitalot**
Vastuuhenkilö(t)	Minna Nikurautio
Osoitetiedot	Keskustie 78, 95300 Tervola
Puhelinnumero	0406519590
Sähköpostiosoite	minna.nikurautio@lapha.fi

Palvelupiste	**Palvelukeskus Suensaari**
Vastuuhenkilö(t)	Kari Huttunen
Osoitetiedot	Keskikatu 36 A, 95400 Tornio
Puhelinnumero	0400204634
Sähköpostiosoite	kari.huttunen@lapha.fi

Palvelupiste	**Palvelukoti Karunki**
Vastuuhenkilö(t)	Tiina Hannukainen
Osoitetiedot	Mustarannantie 43, 95530 Tornio
Puhelinnumero	0406319337
Sähköpostiosoite	tiina.hannukainen@lapha.fi

Palvelupiste	**Palvelukoti Ruskakoti**
Vastuuhenkilö(t)	Maija Korpi
Osoitetiedot	Länsipohjankatu 16 A, 95420 Tornio
Puhelinnumero	0503419545
Sähköpostiosoite	maija.korpi@lapha.fi

Palvelupiste	**Palvelukoti Pihlajakoti**
Vastuuhenkilö(t)	Maija Korpi
Osoitetiedot	Keskikatu 36 C, 95400 Tornio
Puhelinnumero	0503419545
Sähköpostiosoite	maija.korpi@lapha.fi

Palvelupiste	**Palvelukoti Palvelutalo**
Vastuuhenkilö(t)	Anne Pulkkinen

Osoitetiedot	Taapurintie 8, 95600 Ylitornio
Puhelinnumero	0401282635
Sähköpostiosoite	anne.pulkkinen2@lapha.fi

Palvelupiste	**Palvelukeskus Laurinranta**
Vastuuhenkilö(t)	Riitta Kostiander
Osoitetiedot	Alkkulanraitti 2 C, 95600 Ylitornio
Puhelinnumero	0406787680
Sähköpostiosoite	riitta.kostiander@lapha.fi

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Lapin hyvinvointialueen sosiaali- ja terveyspalvelut tuotetaan toimi- ja vastuualueilla, jotka edelleen jakaantuvat vastuu- ja palveluyksiköihin. Lapin hyvinvointialueen **sosiaalipalveluiden toimiala** jakautuu kolmeen vastuualueeseen perheiden ja työikäisten palvelut, ikääntyneiden palvelut ja vammaispalvelut. Tavoitteena on turvata yhdenmukaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat palvelut hyvinvointialueen asukkaille. Sosiaalipalveluita järjestetään asiakkaan tuen tarpeisiin ja ne perustuvat yksilölliseen palvelutarpeen arviointiin ja päätöksentekoon. Keskeistä on yhteistyö kuntien, muiden hyvinvointialueiden, yksityisten palveluntuottajien, järjestöjen ja viranomaistoimijoiden kanssa.

Lapin hyvinvointialueen **terveyspalvelujen toimialan** tarkoitus on väestön hyvinvoinnin, terveyden, toimintakyvyn ja turvallisuuden edistäminen sekä terveyserojen kaventaminen järjestämällä ja tuottamalla tarpeenmukaisia, asiakaslähtöisiä ja kustannusvaikuttavia terveyspalveluja sekä tukemalla osaamisellaan hyvinvointialueen muita toimialoja sekä alueen kuntia ja muita toimijoita. Palveluiden antaminen perustuu väestön ja yksittäisten potilaiden tarpeisiin ja näyttöön perustuviin menetelmiin.

Toimialojen palveluntuotantoa ohjaa hyvinvointialuestrategia alaohjelmineen ja toimintaa ohjaavana perustana on yhteiset arvot; yhdenvertaisuus, vastuullisuus, luotettavuus ja inhimillisyys. Jokainen palveluyksikkö asettaa omalta osaltaan toimenpiteitä organisaation yhteisen tavoitetilan, mission ja vision saavuttamiseksi.

Organisaation tavoitteen saavuttamiseksi sekä turvallisen ja laadukkaan palvelun toteuttamiseksi palveluyksiköiden tulee tunnistaa ja kuvata yksikön toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet. Toiminta-ajatus ilmaisee kenelle ja mitä palvelua tuotetaan. Toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön palvelujen tavoitteita ja asiakkaan/potilaan asemaa palveluissa.

lapha.fi

Lapin hyvinvointialue
Lappi buresveadjinguovlu
Laapi pyereestvaijeemkuávlu
Lappi pue'rrvááj̇jamvu'vdd

Omavalvontasuunnitelma
Ikääntyneiden asumispalvelut
Versio 1.0. Hyväksytty 9.6.2025

Mitkä ovat palveluyksikkönne ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut sekä missä toimintayksiköissä (joissakin tilanteissa on sama kuin palvelupiste) ja miten tuotatte palveluja? *(esim. läsnäpalvelua, etäpalvelua, virka-aikaan, päivystysaikaan, yms.)*

Toimintayksikkö	Kuvaus palvelusta	tuottamistapa
Ympärivuorokautinen palveluasuminen	Ympärivuorokautisella palveluasumisella tarkoitetaan sosiaalihuoltolain 21 c §:ssä tarkoitettuja asumispalveluja palveluntuottajan ylläpitämässä asumisyksikössä. Asumispalvelu on tarkoitettu ikääntyneelle henkilölle, joka eivät rajoitetun toimintakykynsä vuoksi selviydy omassa kodissaan, vaan tarvitsevat ympärivuorokautista valvottua asumista siihen liittyvine palveluineen.	Läsnäpalveluna, henkilökunta on paikalla 24/7.
Yhteisöllinen asuminen	Yhteisöllisellä asumisella tarkoitetaan sosiaalihuoltolain 21 b §:ssä tarkoitettua hyvinvointialueen järjestämää asumista esteettömässä ja turvallisessa asumisyksikössä, jossa henkilön hallinnassa on hänen tarpeitaan vastaava asunto ja jossa asukkaille on tarjolla sosiaalista	Läsnäpalveluna, asukkaan palvelut tuotetaan kotiin annettavina palveluina palvelutarpeen mukaisesti. Henkilöstö on joko palvelukodin omaa henkilöstöä tai kotihoidon henkilöstöä. Palvelut tuotetaan säännöllisesti palvelupäätöksen mukaisesti ja seurataan toteutumista. Asukkaalla on tarvittaessa turvahälytysjärjestelmä, jolla tavoittaa henkilöstön.

	kanssakäymistä edistävää toimintaa.	
Lyhytaikainen ympärivuorokautinen palveluasuminen	Lyhytaikainen ympärivuorokautisen palveluasusmisen paikka voi olla omaishoidon korvaavan vapaan paikka, intervalli-, kotisairaalan lupapaikka tai sosiaali- ja kriisipäivystyspaikka.	Läsnäpalveluna, henkilökunta on paikalla 24/7.

Ketkä käyttävät palvelujanne? *Minkälaiset ovat palveluyksikön asiakas- ja/tai potilasryhmät ja -määrät? Minkälainen on asiakkaiden ja/tai potilaiden palvelun tai hoidon tarve?*

Asumispalvelut on tarkoitettu niille ikääntyneille, jotka eivät rajoittuneen toimintakykynsä vuoksi selviydy omassa kodissaan, vaan tarvitsevat ympärivuorokautista valvottua asumista siihen liittyvine palveluineen. Ympärivuorokautisen palveluasumisen paikan saannin edellytyksenä on myönteinen SAS-päätös. (Liite 1. Hyte-alueen myöntämisen perusteet). Omissa palvelukodeissa on huhtikuun 2025 tilaston mukaan 941 asukasta (sis. pitkäaikaisen ja lyhytaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen paikat) ja yksityisissä palvelukodeissa 1146 asukasta. Asukasmäärä vaihtelee tilanteen mukaan. (Liite 2. Lapin hyvinvointialueen ympärivuorokautisen palveluasumisen palvelukuvaus)

Yhteisöllinen asuminen on tarkoitettu niille ikääntyneille, joiden palveluntarve on järjestettävissä kotiin annettavien palveluiden ja tukipalveluiden avulla. Lisäksi yhteisöllinen toiminta ja asuminen selvästi tukee itsenäistä selviytymistä ja vähentää mahdollista turvattomuuden tunnetta. Yhteisöllisen palveluasumisen paikan saannin edellytyksenä on myönteinen SAS-päätös. Omissa palvelukodeissa on huhtikuun 2025 tilaston mukaan 135 asukasta ja yksityisissä palvelukodeissa vajaa 10 asukasta. Asukasmäärä vaihtelee tilanteen mukaan.

Lyhytaikaisia ympärivuorokautisia paikkoja hyödynnetään palvelukodista riippuen esim. intervalli- eli jaksohoitopaikkoina, joita käytetään mm. ikääntyneille, jotka asuvat vielä kotona omaishoitajan tuella. Näin mahdollistetaan omaishoitajille

heille kuuluvat lakisääteiset vapaat. Intervallihoitoa voidaan myöntää myös kotona asumista tukevana palvelumuotona ikääntyneille, joiden toimintakykyä ja kotona asumista intervallihoito selvästi hyödyttää.

Lyhytaikaisia ympärivuorokautisia paikkoja käytetään myös joustavasti paikkakunnasta ja palvelukodista riippuen esim. kotisairaalan lupapaikkoina tai sosiaali- ja kriisipäivystyksellisinä paikkoina. (Liite 3. Ohje sosiaali- ja kriisipäivystyspaikan käytöstä). Kotisairaalan lupapaikka on määritetty paikkakunnilla, joissa vuodeosasto on lakkautettu. Kotisairaalan asiakkaalla on mahdollisuus siirtyä kotoa lupapaikalle, joka on ikääntyneiden ympärivuorokautisen palveluasumisen yksikössä, jos hän ei pärjää kotona. Saattohoito turvataan Laphan palvelulupauksen mukaisesti kotipaikkakunnalla lupapaikkaa hyödyntäen.

Kuvaus palveluyksikön toimintaperiaatteista ja miten ne näkyvät toiminnassanne?

Lapin hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelustrategia on hyväksytty aluevaltuustossa 22.4.2024. Palvelustrategian tavoitteena on:

- Vahvistaa palveluiden ja hoidon oikea-aikaisuutta, varhaista tunnistamista ja tukea sekä palvelun ja hoidon koordinaatiota
- Varmistaa yhdenvertaiset, laadukkaat ja kustannustehokkaat palvelut
- Keventää palvelurakennetta vaikuttavasti
- että, palveluverkosto uusiutuu ja joustavoituu asiakastarpeiden ja niiden muutoksen mukaan lähipalveluiden turvaamisen ollessa keskeisenä periaatteena.

Toiminta on kaikessa toiminnassa Laphan arvojen mukaista:

Yhdenvertainen:
Vastaamme asukkaiden tarpeisiin tasapuolisesti, mutta kuitenkin yksilöllisesti.
Vastuullinen:
Meillä on halu ja kyky uudistua. Toimimme tehokkaasti ja vaikuttavasti. Tuemme asiakkaan toimijuutta ja aktiivisuutta. Tunnustamme virheet ja otamme niistä opiksi. Olemme vastuullinen työnantaja.
Luotettava:
Olemme avoimia asiakaskohtaamisissa. Olemme luotettavia. Luomme turvallisuutta. Riskienhallintamme on kunnossa. Olemme ratkaisuntekokykyisiä. Olemme luotettava työnantaja.
Inhimillinen:
Kuljemme rinnalla läpi elämän.
Olemme ihmisiä varten.
Kohtaamme kunnioittavasti.
Olemme inhimillinen työnantaja.

1.4 Ostopalvelut

Mitä palveluja tuotatte ostopalveluna tai alihankintana ja mille tahoille? *(toiselle palveluntuottajalle tai -järjestäjälle)*

-

Mitä palveluja tuotatte sopimuksen perusteella suoraan asiakkaalle tai potilaalle?

Joissakin tilanteissa, esim. veteraaneille, voidaan ostaa suorahankitasopimuksella asumispalveluita.

Mitä palveluja hankitte sopimuksella toiselta palveluntuottajalta ja mistä?

Puitesopimuksella on kilpailutettu ympärivuorokautisen palveluasumisen palveluita. Suuressa osassa Lapin hyvinvointialueen kuntia on ikääntyneiden asumispalveluissa monituottajamalli, jossa asiakkaalla on mahdollisuus valita oman palvelutuotannon lisäksi myös yksityisessä palvelukodissa asumisen vaihtoehto.

Laphalla on henkilöstövuokrauksesta puitesopimus.

Mitä palveluja hankitte alihankintana?

Lapin hyvinvointialueen alihankintana hankittavia palveluja on mm. siivous- ja puhtaanapidon palvelut, kiinteistöhuoltopalvelut, ruokahuoltopalvelut sekä kuljetuspalvelut.

Miten varmistatte ostopalvelun ja alihankkijoiden palvelujen asiakas- ja potilasturvallisuuden sekä laadun?

Lapin hyvinvointialueella on Tukipalvelujen toimialan alaisuudessa valvontayksikkö, joka ohjaa ja valvoo yhdenvertaisesti niin omaa kuin yksityistä palveluntuotantoa. Ostopalvelut on koko Lapin hyvinvointialueella keskitetty asiakas- ja palveluohjauksen vastuuyksikön alaisuuteen, jolloin kokonaiskoordinaatio on yhden vastuuyksikköjohtajan vastuulla. Palvelusetelillä palvelua tuottaville on asetettu palvelusetelilain 5§:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit. Lapin hyvinvointialueella on laadittuna palvelusetelin sääntökirjat ja ostopalvelun hankintasopimukset, joissa määritellään palvelusetelillä ja ostopalveluna hankittaviin palveluihin liittyvät ehdot. Ostopalvelusopimuksista tehdään hankintapäätös, joka perustuu kilpailutukseen ja siinä edellytettyihin vaatimuksiin palvelusta. Palveluntuottajat raportoivat säännöllisesti palvelun järjestäjälle sopimuksen tai sääntökirjan mukaisesti.

Miten varmistatte omavalvonnan riskienhallinnan toteutumisen ostopalveluissa ja alihankkijoiden palveluissa?

Sopimukset sisältävät palveluntuottajien suunnitelman riskienhallinnasta. Palveluntuottajalle on määritelty ostopalvelusopimuksissa ja palvelusetelisääntökirjoissa palveluntuottajien vastuut ilmenevien epäkohtien ja

poikkeamien käsittelystä. Hyvinvointialue ohjaa palveluntuottajia ennakoiden erilaisissa riskienhallinnan tilanteissa.

2 Asiakas- ja potilasturvallisuus

Asiakas ja potilasturvallisuus tarkoittaa sosiaali- ja terveydenhuollossa toimivien henkilöiden ja organisaatioiden periaatteita ja toimintoja, joilla varmistetaan hoidon ja palvelujen turvallisuus, ja suojataan asiakkaita ja potilaita vahingoittumasta. Asiakas- ja potilasturvallisuustyön kokonaisuus muodostuu turvallisuusriskien tunnistamisesta, ennakoivasta riskienhallinnasta sekä turvallisuutta varmistavista menetelmistä. Henkilökunnan osaaminen sekä sen varmistaminen ja kehittäminen ovat ensiarvoisen tärkeää asiakas- ja potilasturvallisen ja laadukkaan palvelun varmistamiseksi. Asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamiseen kuuluu olennaisesti myös tilojen, laitteiden, tarvikkeiden ja lääkkeiden oikeasta ja turvallisesta käytöstä sekä toimivasta tiedonkulusta huolehtiminen. Asiakas- ja potilasturvallisuuden sekä laadun varmistaminen ja edistäminen ovat moniammatillista toimintaa, joka kuuluu jokaisen työntekijän vastuulle tehtäväroolinsa mukaisesti.

2.1 Palvelujen johtaminen ja laadulliset edellytykset

Lapin hyvinvointialueen hallintosäännössä määritellään hyvinvointialueen johtamisjärjestelmä, toimielimet sekä tehtävien ja toimivallan jako eri toimielinten välillä. Hallintosäännössä annetaan määräyksiä hallinnon ja toiminnan järjestämiseen liittyvistä asioista ja määritellään hyvinvointialueen toimielin- ja viranhaltijarakenne sekä niiden väliset toimivalta- ja vastuusuhteet.
Kuvaus palveluyksikön omavalvonnan vastuusuhteista ja johtamisjärjestelmästä. *Sosiaali- tai terveydenhuollon toimintayksikköjen toiminnasta vastaavat henkilöt ja heidän tehtävänsä. Kuvatkaa mitä velvoitteita vastuuhenkilöillä on.*
Ikääntyneiden palvelut järjestäytyivät 1.3.2025 uuden organisaatiomallin mukaisesti, jossa vastuuyksiköt on jaettu koko Laphan alueen kattavasti asumispalveluihin, kotona asumista tukeviin palveluihin, sekä asiakas- ja palveluohjaukseen. Vastuuyksikköjohtajan alaisuudessa on nimetyt palvelupäälliköt, joiden alueet on asumispalveluissa jaettu palvelualueittain siten, että kaakko ja itä on yhdistetty yhden palvelupäällikön alueeksi ja lounaisella alueella ja pohjoisella alueella on omat palvelupäälliköt. Palvelupäälliköt ovat palvelupisteiden eli palvelukotien palveluvastaavien lähiesihenkilöitä.

Kuvatkaa, miten palveluyksikön vastuuhenkilö(t) käytännössä johtavat vastuulleen kuuluvaa palvelutoimintaa ja valvovat, että palvelut täyttävät niille säädetyt edellytykset koko sen ajan, kun palveluja toteutetaan?

Asumispalveluiden vastuuyksikköjohtaja vastaa tehtävänkuvan mukaisesti johtamansa vastuuyksikön toiminnasta, taloudesta sekä henkilöstöstä. Vastuuyksikköjohtaja vastaa johtamansa yksikön toiminnan integraatiosta hyvinvointialueen kaikkien vastuualueiden, ikääntyneiden palveluiden muiden vastuuyksiköiden ja yksityisen palvelutuotannon osalta. Vastuuyksikköjohtaja johtaa ja kehittää vastuuyksikkönsä toimintaa yhdessä vastuualuejohtajan kanssa.

Asumispalveluiden palvelupäällikkö vastaa johtamiensa oman toiminnan palvelukotien toiminnasta, taloudesta ja henkilöstöstä. Palvelupäällikkö vastaa johtamansa toiminnan integraatiosta johtamallaan alueella hyvinvointialueen kaikkien vastuualueiden- ja ikääntyneiden palveluiden vastuuyksiköiden toimijoiden sekä yksityisen palvelutuotannon osalta. Palvelupäällikkö johtaa ja kehittää asumispalveluita yhdessä asumispalveluiden vastuuyksikköjohtajan kanssa.

2.2 Konkreettisia käytänteitä varmistaa palvelujen asiakas- ja potilasturvallisuus ja laatu

Mitkä ovat palveluyksikkönne keskeiset palvelu- ja/tai hoitoprosessit ja ohjeistukset?

- Ympärivuorokautisen palveluasumisen palvelukuvaus
- Ympärivuorokautisen palveluasumisen myöntämisen perusteet
- Yhteisöllisen asumisen myöntämisen perusteet
- Laphan laaja lääkehoitosuunnitelma sekä jokaisessa palvelukodissa on oma lääkehoitosuunnitelma (Kaltiossa)
- Rajatun lääkevalikoiman lääkehoitosuunnitelma (palvelukotikohtainen)
- Palo- ja pelastussuunnitelma (kiinteistökohtainen)
- Tietoturvasuunnitelma (Laphan kattosuunnitelma, Kaltiossa)
- Keittiön omavalvontasuunnitelma (palvelukotikohtainen)
- Laphan omavalvontaohjelma 2024-2025

Miten varmistatte dokumenttien, ohjeiden ja suunnitelmien ajantasaisuuden, missä niitä säilytetään, arkistoidaan ja miten ne ovat henkilöstön ja tarvittavilta osin asiakkaiden ja potilaiden saatavilla?

Kaltiossa on ajantasaiset koko Laphaa koskevat ohjeet. Vastuuyksikköä koskevat ohjeet, suositukset ja toimintaohjeet jaetaan vastuuyksikköjohtajan tai palvelupäällikön toimesta palveluvastaaville, jotka käsittelevät ohjeistukset yksikköpalavereissa henkilöstön kanssa. On ohjeita, jotka on hyvä tulostaa yksikön kanslian kansioihin ja osa ohjeista säilytetään palvelukodin henkilöstölle

perustetussa Teams-kansiossa. Ohjeita ja tietoa jaetaan henkilöstölle yksikköpalaverien lisäksi sähköpostilla ja vuoronvaihtojen yhteydessä.

Omaisille on suunnitteilla lähettää sähköpostilla kirje muutaman kerran vuodessa tärkeimmistä hyvinvointialueen asioista, mitkä koskettavat ikääntyneiden asumispalveluita. Omaisille järjestetään muutaman kerran vuodessa myös omaisten iltoja, joissa kerrotaan ajankohtaisista asioista ja mahdollisista muutoksista.

Lapin hyvinvointialueella on kehitteillä IMS-toimintaympäristö, jonka avulla voidaan kuvat prosesseja ja hallinnoida dokumentteja.

Mitkä ovat palveluyksikkönne palveluiden laatuvaatimukset ja laadunhallinnan toteuttamistavat?
Lapin hyvinvointialue hyödyntää hoidon laadun seurannassa RAI-laatuindikaattoreita, joihin on määritelty tavoitetasot. Laatuindikaattorit pohjautuvat kansallisiin laatusuosituksiin. Näitä seurataan ja käydään läpi kvartaaleittain palvelualue- ja yksikkötasolla. RAI-koordinaattorit tukevat tulkinnassa ja toimenpide-ehdotuksissa. Laatuindikaattorit ja tavoitetasot ovat nähtävillä Kaltiossa.

Mitä laadunhallinnan työkaluja ja mittareita käytätte palvelunarvioinnissa? *Huomioikaa palveluanne ohjaavan erityislainsäädännön asettamat laatuvaatimukset.*

Asukkaalle myönnetyn palvelun seuranta, RAI-laatuanalyysit ja -raportit, THL:n asiakastyytyväisyys kysely, muistutukset ja kantelut, HaiPro ilmoitukset, yksikköön tehdyt valvontakäynnit sekä palvelujen omavalvonnallinen arviointi.

Miten keräätte asiakkailta ja potilailta sekä heidän omaisiltaan ja läheisiltään palautetta ja miten hyödynnätte sitä? Miten viestitte saaduista palautteista ja niiden hyödyntämisestä asiakkaille ja henkilöstölle?
Laphalla on otettu käyttöön avoin asiakaspalautelomake, joka skaalautuu mobiili- ja tietokoneselaimille. Lomakkeen runkona on THL:n kysymykset, joita voidaan täydentää halutuilla vaihtuvilla kysymyksillä. THL:n toimesta tehdään asiakastyytyväisyyskysely 3 vuoden välein. Saadut tiedot analysoidaan ja hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

Kommentoinut [Lh1]: asiakaspalautetta voi antaa suomeksi ja kaikilla saamen kielillä. En tiedä, kuuleko tuo kieliasia tähän ja kirjoitan sen varmuuden vuoksi mtös kieli- ja kulttuuriosioon.

Parhaiten palaute saavuttaa halutun palvelun ja kohteen, kun palaute annetaan suoraan sinne palvelukotiin, jota palaute koskee. Kannustamme avoimeen vuorovaikutukseen ja keskusteluun henkilöstön, asukkaiden, omaisten ja läheisten sekä yhteistyökumppanien kesken. Saatua palautetta käsitellään palvelukodeissa yksikköpalavereissa ja tarvittaessa ikääntyneiden palveluiden johtoryhmässä.

Lapin hyvinvointialueen strategian yksi painopisteistä on asiakaskokemus ja sen toteutumista mitataan mm. asiakaspalautteista saatavalla tiedolla.

Asiakaskokemus on yksi palvelun laadun mittari. Tyytyväinen asiakas/potilas sitoutuu palveluun ja motivoituu vaikuttamaan omaan elämäänsä yhdessä asiantuntijoiden kanssa. Hyvinvointialueelle on valmisteilla yhtenäinen asiakaspalautteen keräämisen ja hyödyntämisen malli. Ennen yhtenäisen mallin käyttöönottoa palveluyksiköt toimivat siirtymävaiheessa nykyisillä järjestelmillä ja tavoilla.

Miten keräätte henkilöstöltä palautetta, miten hyödynnätte sitä? Miten viestitte saaduista palautteista ja niiden hyödyntämisestä asiakkaille ja henkilöstölle?
Hyvinvointialueella toteutetaan henkilöstökyselyjä vuosittain. Näistä tulokset saadaan yksikkökohtaisesti ja tulokset käsitellään yhteisesti henkilöstön kanssa. Kyselyistä nostetaan esiin kehittämistarpeita ja niihin mietitään yhdessä henkilöstön kanssa ratkaisuja ja tehdään myös kehittämissuunnitelma ratkaisujen toteuttamiseksi.
Henkilöstöllä on myös mahdollisuus antaa palautetta Laphan intran, Kaltion, kautta sekä suoraan esihenkilöille.
Miten varmistatte hygieniaohjeiden ja infektiotorjunnan käytänteiden toteutumisen ja miten seuraatte toteutumista? *Osallistuuko hygieniayhdyshenkilö säännöllisesti koulutuksiin ja tapahtumiin, seurataanko yksikössä käsihuuhteen kulutusta ja infektioita?*
Palvelukodeissa noudatetaan hyvinvointialueen hygieniaohjeita, jotka löytyvät Kaltion infektioiden torunta –sivustolta. Hygieniahoitajat tiedottavat yksiköitä aktiivisesti ja tarvittaessa myös yksiköstä ollaan heihin yhteydessä. Palvelukodeissa on erillinen puhtauspalvelusuunnitelma, jota päivitetään esihenkilön toimesta yhdessä palvelukodin laitoshuoltajan kanssa. Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Käsihygieniasta on kirjalliset ohjeet seinällä sekä lisäksi ohjeet on koottuna palvelukodin hygieniakansioon.

Palvelukotiin on nimetty hygieniavastaava, jonka tehtävänä on mm. ohjeistaa käsihygieniaa henkilökunnalle ja asukkaille. Hygieniavastaava käy koulutuksissa ja toimii yhteistyössä Laphan hygieniahoitajan kanssa.

Uudet työntekijät perehdytetään ja yksikössä toimitaan Laphan ohjeistusten mukaisesti. Koulutusta järjestetään n. kaksi kertaa vuodessa.

Lapin hyvinvointialueen infektioiden torjuntayksikkö ohjeistaa kouluttaa ja konsultoi infektiosairauksien hoidossa ja torjunnassa hyvinvointialueen yksiköitä.

Miten turvaatte asiakkaiden ja potilaiden riittävän ravitsemuksen ja huomioitte allergiat, erityisruokavaliot sekä toiveenmukaisen ravitsemuksen?
Lapin hyvinvointialueen palvelukodeissa noudatetaan ikääntyneiden valtakunnallisia ravitsemussuosituksia.
Palvelukodeissa tarjoillaan aamupala, lounas, päiväkahvit, päivällinen ja iltapala. Aterioiden välinen paastoaika ei saa ylittää 11 tuntia. Tarvittaessa tarjotaan välipaloja tai yöpalaa.

Paikkakunnasta riippuen aterioiden valmistuspaikat vaihtelevat. Joissakin palvelukodeissa on oma keittiö. Suurimmassa osassa palvelukoteja on tarjoilukeittiö, jossa ruoka asetellaan tarjolle tai lämmitetään. Jokaisessa palvelukodissa on keittiön omavalvontasuunnitelma, jossa kuvataan tarkemmin käytänteet. MNA-arviointi tehdään säännöllisen RAI-seuranta-arvioinnin yhteydessä, jonka avulla tunnistetaan vajaaravitsemuksen riskit.
Pitkäaikaisessa ja lyhytaikaisessa ympärivuorokautisessa palveluasumisessa ateriat kuuluvat hoitomaksuun. Yhteisöllisessä asumisessa asukas voi valita, mitä aterioita haluaa ostaa, ja näistä laskutetaan erikseen.

Miten varmistatte asiakkaiden ja potilaiden terveydenhuollon ja sairaanhoidon toteutumisen? *mm. lääkäripalvelun saatavuus, kiireellinen ja kiireetön hoito, terveystarkastukset, hammashoito*
Asiakkaan tarvitsemat lääkäripalvelut järjestetään hyvinvointialueen toimesta tai ostamalla lääkäripalvelut yksityiseltä lääkäripalveluiden tuottajalta. Lääkäripalvelut järjestetään pääsääntöisesti palveluntuottajan tiloissa. Terveyspalvelut sisältävät asiakkaan terveydentilan ja lääkityksen tarkistamisen vähintään vuosittain. Asiakkaan kokonaisterveydentilaa seurataan ja arvioidaan jatkuvasti. Havainnoista ja muutoksista terveydentilassa tehdään asianmukaiset kirjaukset asiakkaan potilasasiakirjoihin ja muutostarpeisiin reagoidaan konsultoimalla ensisijaisesti hoitavaa lääkäriä ja virka-ajan ulkopuolella päivystävää lääkäriä. Pääasiassa asiakkaan hoito järjestetään yksikössä, mutta siirtoa sairaalaan voidaan harkita, jos siellä on mahdollista lievittää asiakkaan oireita paremmin kuin toimintayksikössä.

Hyvinvointialue järjestää asiakkaiden suun terveydenhuollon palvelut. Toimintayksikkö huolehtii siitä, että asiakas saa tarvitsemansa palvelut (mm. suun tarkastus- ja hoito, hammaslääkärin vastaanotto, suuhygienistin tarkastukset).

Vahva Sote hankkeen (Vasa2) ja Lapin hyvinvointialueen yhteistyönä on käynnissä selvitys äkillisten tilanteiden konsultaatiokäytänteiden yhdenmukaistamisesta. Tavoitteena on varmistaa hoidon jatkuvuus ja oikea-aikaisuus kaikissa asumispalveluyksiköissä, riippumatta siitä missä kunnassa asiakas on. Tavoitteena on yhdenmukaistaa äkillisten tilanteiden konsultaatioiden toimintamallit ja tulevaisuudessa myös käytettävät viestintäkanavat, jotta äkillisissä ja monimuotoisissa tilanteissa ammattilaisten välinen konsultaatio sujuu jouhevasti sekä vahvistaa moniammatillista yhteistyötä ikääntyvien palveluiden ja terveyspalveluiden rajapinnassa. Kehittämistyön tarkoituksena on luoda selkeä, dokumentoitu ja alueellisesti yhdenmukainen konsultaatiomalli, joka tukee potilasturvallisuutta ja ammattilaisten päätöksentekoa myös tilanteissa, joissa fyysinen etäisyys hoitoyksiköiden välillä on pitkä. Äkillisissä tilanteissa korostuu toimiva hoitoketju, konsultaatiolinjojen selkeys ja konsultaation toteutustapa. Näillä varmistetaan asiakkaalle oikea-aikainen hoitoon pääsy asianmukaiseen hoitoyksikköön.

Miten ehkäisette asiakkaiden ja potilaiden sekä henkilöstön tapaturmia? *mm. kaatumisien ja myrkytyksien ehkäisy, väkivallan ehkäisy, ergonomian varmistaminen*

Ergonomia-koulutukset henkilöstölle. RAI-laatuanalyyseillä seurataan aktiivisesti muun muassa asukkaiden kaatumisia ja tunnistetaan riskejä. Työterveyshuollon työpaikkaselvityksessä arvioidaan riskejä.

Minkälaisia käytänteitä teillä on asiakkaiden ja potilaiden tunnistamiseksi?

Asuminen palvelukodissa on kodinomaista. Palvelukotien asukkaat asuvat pitkäaikaisesti ympärivuorokautisesti, joten heidän hoitosuhteensa kestää noin muutaman vuoden. Vaihtuvuutta tapahtuu pääosin vain luonnollisen poistuman kautta. Asukkaat tulevat henkilöstölle tutuiksi. Ikääntyneiden palvelukodeissa ei käytetä nimirannekkeita. Huoneiden ovissa on asukkaan nimi ja joskus jopa valokuva. Tämä toki helpottaa myös asukasta itseään oman huoneen löytymisessä.

Tavoitteena on, että palvelukodeissa olisi aina vuoroissa omaa vakituista henkilökuntaa, koska kaikki asukkaat eivät välttämättä pysty enää ilmaisemaan itseään ja kertomaan henkilöllisyyttään. Näin voidaan varmistaa mm. turvallinen lääkehoito sekä asukkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukainen päivittäinen hoiva ja hoito yksilöllisesti.

Miten varmistatte ammattilaisten välisen asiakas/potilastiedon siirtymisen?
mm. raportointikäytänteet yksikössä sekä siirtotilanteissa

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaaminen edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Kirjaaminen on osa ammattitaitoa, ja on tärkeässä roolissa kaikkien osapuolien oikeusturvan kannalta. Kirjaamisvelvoite (Laki sosiaali ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä) alkaa, kun sosiaalihuollon viranomainen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta. Asiakastiedot kirjataan yksikön asiakastietojärjestelmään.
Asiakastietojen katselusta ja salassapidosta on erilliset ohjeet, ja ne kerrataan säännöllisesti henkilökunnan kanssa. Työntekijä hyväksyy salassapito- ja tietosuojasitoumuksen osana työsopimusta. Lisäksi henkilökunta suorittaa Medieco-tietoturva- ja tietosuojakoulutuksen. Koko henkilökunta sitoutuu salassapitovelvollisuuteen (hyväksyntä OSS-järjestelmässä).

Yksiköissä asiakkaiden päivittäisten tietojen siirtyminen työtekijöiden välillä turvataan vuorokohtaisilla raportoinneilla. Suurimmassa osassa yksikköjä on vielä suulliset raportit mutta tavoitteena on kasvattaa hiljaisen raportoinnin käyttöönottoa. Hiljainen raportti tarkoittaa, että suullisen raportin sijaan päivän tapahtumat luetaan asiakastietojärjestelmästä. Hiljaisella raportoinnilla yritetään välttää suullisen raportin ongelmat: kuultu asia ei näy missään, eikä tieto välttämättä välity eteenpäin, eikä sitä voi tallentaa, minkä lisäksi tieto voi muuttua matkalla. Hiljainen raportointi on sen lisäksi nopeampaa.

Ennakoiva kotiutuminen-hanke

OmaVirtu- palvelu tarjoaa tietoturvalliset viestinvälitys- ja yhteydenottokanavat sosiaali- ja terveyspalveluihin, esim. sosiaalipalvelujen neuvonta tai yhteydenotto terveyskeskukseen. Palveluun kirjaudutaan Suomi.fi -tunnistautumisen kautta.
OmaVirtun kautta asiakas voi lähettää ja vastaanottaa viestejä eri palveluista. Viestit ja vastaukset tallentuvat OmaVirtuun tietoturvallisesti ja tiedot ovat siellä

tallessa niin kauan, kunnes asiakas poistaa ne tai ne poistuvat palvelun tietosuojaselosteessa kuvatun ajan jälkeen.

Mitä muita konkreettisia keinoja teillä on varmistaa palvelujen asiakas- ja potilasturvallisuutta ja laatua?

2.3 Lääkehoitosuunnitelma

Lapin hyvinvointialueen organisaatiotasoinen lääkehoitosuunnitelma on ohjausasiakirja, joka määrittelee lääkehoitoon, lääkehoidon turvallisuuteen ja yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan liittyvät tehtävät ja vastuut organisaatiossa. Jokaiseen Lapin hyvinvointialueen lääkehoitoa toteuttavan yksikön tulee laatia organisaation lääkehoitosuunnitelmaan pohjautuva yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma.

Lääkehoitosuunnitelma yhtenäistää laadukkaan lääkehoidon toteuttamisen periaatteet, selkeyttää lääkehoidon toteuttamiseen liittyvän vastuunjaon ja määrittää vähimmäisvaatimukset, joiden tulee toteutua kaikissa lääkehoitoa toteuttavissa yksiköissä. Lääkehoitosuunnitelman tulee vastata sisällöltään sen yksin tarpeita, missä lääkehoitosuunnitelmaa sovelletaan.

Miten varmistatte, että palveluyksikössä toimitaan lääkehoitosuunnitelman mukaisesti?

Hyvinvointialueen yleinen lääkehoitosuunnitelma ohjaa palvelukotien lääkehoidon toteuttamista. Jokaiseen palvelukotiin on laadittu sen pohjalta oma lääkehoitosuunnitelmansa, jossa määritellään mm., miten lääkehoitoa palvelukodissa toteutetaan, miten lääkehoidon osaaminen varmistetaan ja ylläpidetään, miten lääkehoitoon perehdyttäminen toteutetaan sekä miten lääkehoidon vastuut ja velvollisuudet määrittyvät.

Lääkehoidosta vastaa yksikköön nimetty lääkäri ja palveluvastaava. Yksikön lääkehoitoa toteuttaa henkilökunta suoritettuaan Medieco -lääkeosaamisen tentin ja lääkkeenjaon näytöt. Lääkeluvan myöntää johtava lääkäri.
Palveluvastaava varmistaa henkilökunnan tarvittavan osaamisen. Hän ohjaa ja valvoo lääkehoidon toteutumista ja laatua. Lääkehoidon toteuttamista seurataan myös kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asiakkaiden päivittäiseen seurantaan.
Kaikista lääkehoitoon liittyvistä poikkeamista sekä vaara-/haittatapahtumista tehdään HaiPro-ilmoitus. Nämä käsitellään yhdessä työntekijöiden kanssa ja juurisyyanalyysin kautta laaditaan toimintaohjeet vastaavien tilanteiden välttämiseksi jatkossa. Palveluvastaavan vastuulla on huolehtia HaiPro-prosessin käsittely loppuun asti.

Lääkkeen tai rokotteen haittavaikutuksista tehdään ilmoitus sähköisesti tai kirjallisesti Fimeaan, lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskukseen sekä HaiPro-järjestelmään.

2.4 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeudesta sekä laki potilaan asemasta ja oikeudesta ohjaavat Lapin hyvinvointialueen asiakkaiden ja potilaiden palvelun ja hoidon tuottamista. Lait määrittävät tason, joka tulee vähintään toteutua jokaisessa asiakas- ja potilastilanteessa. Sosiaali- ja terveyspalveluita tulee tarjota siten, ettei asiakkaita ja potilaita aseteta eriarvoiseen asemaan esimerkiksi iän, terveydentilan tai toimintakyvyn perusteella.

Asiakkailla ja potilailla on oikeus saada hyvää terveyden- ja sairaanhoitoa, hyvää sosiaalipalvelua sekä hyvää kohtelua. Asiakkaita ja potilaita on kohdeltava siten, että heidän vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan, eikä ihmisarvoa loukata. Heidän itsemääräämisoikeuttaan tulee kunnioittaa. Asiakkaiden ja potilaiden toivomukset, mielipiteet, heidän etunsa ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta tulee ottaa huomioon hoitoa ja palvelua toteutettaessa. Asiakkailla ja potilailla on lisäksi oikeus saada itseään koskevia tietoja ja pyytää virheellisten tietojen korjaamista.

Miten varmistatte, että asiakkaat ja potilaat pääsevät palveluihin ja hoitoon tarpeidensa mukaisesti?
Miten varmistatte, että palvelut vastaavat asiakkaiden ja potilaiden tarvetta ja ovat asiakkaiden ja potilaiden käytettävissä oikea-aikaisesti? Miten varmistatte ja seuraatte, että asiakkaat ja potilaat saavat palvelua laissa säädettyjen enimmäis-määräaikojen sisällä?
Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asukkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa säännöllisesti kuuden kuukauden välein tai aina hoidon tarpeen olennaisesti muuttuessa. Arvioinnin lähtökohtana on asukkaan oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Asukas ja/tai hänen omaisensa ja läheisensä voivat osallistua halutessaan lääkärin kierroilla hoitokokouksiin sekä hoidontarpeen arviointi palavereihin.

Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Arvioinnissa otetaan myös huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys tai kipu. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat lisäksi toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet.

Toimintakyvyn arvioinnissa käytetään RAI-arviointivälineistöä. Käytössä on ympärivuorokautisen hoivan iRAI-LTCF arviointiväline. RAI on terveydentilan ja toimintakyvyn kattava arviointi, joka on yhtä aikaa täysin yksilöllinen ja kaikille

sama. RAI mahdollistaa sen, että jokainen asiakas arvioidaan samoin kriteerein ja perustein.

Miten asiakkaat ja potilaat sekä heidän läheisensä ja omaisensa saavat teihin yhteyden? Mitkä ovat yhteydenottokanavat? *Mitkä ovat viesteihin ja puheluihin vastaamisen periaatteenne?*
Asukkaita ja heidän läheisiään kannustetaan aina ensisijaisesti ottamaan yhteys suoraan palvelukotiin, jossa ikääntyneen henkilön hoito ja asuminen tapahtuu. Laphan nettisivuilla on palvelukotien puhelinnumerot ja muut yhteystiedot. Palveluyksikön omavalvontasuunnitelman alussa on listattu oman toiminnan palvelukodin yhteystietoineen. Laphan nettisivuilta löytyy myös palvelupäälliköiden sekä vastuuyksikköjohtajan yhteystiedot. Puheluihin ja viesteihin pyritään vastaamaan viivytyksettä.

Millä perusteilla ja milloin nimeätte asiakkaalle omatyöntekijän? Miten varmistatte, että asiakkaat tietävät hänet ja saavat häneen yhteyden?
SHL 48§ mukaisesti sosiaalipalveluiden asiakkaalle tulee nimetä omatyöntekijä, jollei se ole ilmeisen tarpeetonta.

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista “vanhuspalvelulaki” määrittää 17§:ssä myös omatyöntekijän tehtäviä.

Omatyöntekijä on tarpeen nimetä erityistä tukea tarvitseville henkilöille. SLH 3§:ssä erityistä tukea tarvitsevalla henkilöllä tarkoitetaan henkilöä, jolla on vaikeuksia hakea tai saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveyspalveluita. Korkea ikä ei ole yksinomaan peruste erityisen tuen tarvitsemiselle. Mutta voi olla, että joissakin tilanteissa ikääntynyt henkilö voi täyttää erityisen tuen tarvitsemisen perusteet.

Asumispalveluiden piirissä olevien ikääntyneiden palveluntarve ja toimintakyky on selvitetty laajalti ja he ovat sosiaalipalveluiden asiakkaita. Heillä on myönteinen SAS-päätös (selvitä - arvioi – sijoita), jonka perusteella palvelukotipaikka on myönnetty. Kuitenkin esimerkiksi läheisverkoston puuttuminen tai edunvalvonnassa ilmenevät taloushaasteet, kaltoinkohteluepäilyt tai muut haasteet voivat näyttäytyä siten, että omatyöntekijän nimeäminen on perusteltua. Erityisen tuen tarve voi siis näyttäytyä sosiaalipalveluissa missä tahansa palveluketjun vaiheessa. Erityisen tuen tarve on myös usein tilannesidonnaista ja tarve voi päättyä.

Palvelukodin palveluvastaavalla on velvollisuus auttaa asukasta em. tilanteissa, ja ottaa tarvittaessa yhteys asiakas- ja palveluohjaukseen. Palvelukodeissa asukkaille on nimetty omahoitajat, joiden tehtäviin kuuluu myös asukkaan edunmukaisen toiminnan valvominen. Valvontalaki ohjaa henkilöstöä ilmoitusvelvollisuuteen, jos he havaitsevat asukkaan edunvastaista toimintaa tai uhkaa siihen. Palveluohjaaja arvioi sosiaalipalvelun tarpeen ja täyttääkö asukkaan tilanne erityisen tuen tarpeen määritelmän, ja tarvitseeko asukas sosiaalityöntekijän apua tilanteensa selvittämiseen. Monissa tilanteissa palveluohjaaja pystyy auttamaan asukkaan sosiaalipalveluissa esiin nousevissa kysymyksissä.

Miten vahvistatte asiakkaan ja potilaan osallisuutta? Miten varmistatte, että hänellä on tosiasiallinen mahdollisuus osallistua palvelujaan/hoitoaan koskevaan suunnitteluun, päätöksentekoon ja toteuttamiseen?

Yhtenä laadunvalvonnan kriteerinä on seurata asukkaan osallistumista oman RAI-arviointinsa laadintaan. Tätä kautta tuetaan itsemääräämisoikeutta sekä velvollisuutta osallistua oman palvelunsa suunnitteluun. Eri toimintakyvyn ulottuvuuksien heikkenemiset ja ennakoivat riskit tunnistetaan RAI-arviointivälineistöä käyttäen ja kirjataan suunnitelma niiden ehkäisemiseksi hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

Asukkaille laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Asukas voi vaikuttaa hoitoonsa ja palveluunsa mm. päivittäisen toiminnan, ruokailun ja hygienian suhteen. Hoito- ja palvelusuunnitelmassa otetaan huomioon tottumukset ja toiveet. Hoitotahto huomioidaan, jos sellainen on. Hoito- ja palvelusuunnitelman toteutumista seurataan päivittäisten kirjausten avulla.

Henkilökunta on perehtynyt asukkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin ja sitoutuu toimimaan näiden mukaisesti. Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan yhteistyössä asukkaan, omaisten/ läheisten sekä henkilökunnan kanssa 1-2 kk kuluttua yksikköön muuttamisesta. Se päivitetään 6 kk välein tai hoidontarpeen olennaisesti muuttuessa ja sen toteutumista seurataan mukaisesti. Asukas otetaan mukaan päätöksentekoon ja suunnitteluun mm. kertomalla hänelle/omaiselle käytettävissä olevista vaihtoehdoista (Vanhuspalvelulaki 980/2012 § 16).

Asukkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eri tavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

Yksikössä otetaan vastaan sekä suullista että kirjallista jatkuvaa palautetta. Mahdollisuuksien mukaan järjestetään myös omaisten iltoja, joissa käydään keskusteluita. Yksikön esihenkilö käsittelee palautteet ja niihin liittyvät ratkaisut joko henkilökohtaisesti työntekijän kanssa tai yksikössä yleisesti, jos asialla on tärkeä merkitys toiminnan kehittämisessä.

Lapin hyvinvointialueen osallisuusohjelma ohjaa ja johtaa Lapin hyvinvointialueen osallisuutta edistävää työtä ja toimintaa. Ohjelma varmistaa erityisesti asukkaiden ja asiakkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia. Siinä määritetään osallisuuden perusta, tavoitteet, painopisteet sekä kuvataan, millaisilla toimenpiteillä painopistetavoitteet saavutetaan Lapin hyvinvointialueella vuosina 2024–2026.

Miten varmistatte asiakkaiden ja potilaiden kielellisten ja kulttuuristen oikeuksien toteutumisen?

Kielelliset ja kulttuuriset oikeudet ovat kaikille kansalaisille kuuluvia perusoikeuksia. Perustuslain 17 §:n mukaan jokaisella on oikeus viranomaisessa asioidessaan käyttää joko suomea tai ruotsia. Lisäksi saamelaisilla alkuperäiskansana sekä romaneilla ja muilla ryhmillä on perustuslaillinen oikeus ylläpitää ja kehittää omaan kieltään ja kulttuuriaan. Laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista (4§) edellyttää, että sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu, yksilölliset tarpeensa sekä hänen äidinkielensä ja kulttuuritaustansa. Samoin sosiaalihuoltolain 4 §:n mukaan asiakkaan etua arvioitaessa on kiinnitettävä huomiota siihen, miten eri toimintatavat ja ratkaisut parhaiten turvaavat kielellisen, kulttuurisen sekä uskonnollisen taustan huomioimisen.

Saamen kielilaki turvaa perustuslaissa säädettyä saamelaisten oikeutta ylläpitää ja kehittää omaa kieltään ja kulttuuriaan. Kielilain mukaan saamelaisella on oikeus omassa asiassaan tai asiassa, jossa häntä kuullaan, käyttää saamen kieltä. Viranomainen ei saa rajoittaa tai kieltäytyä toteuttamasta säänneltyjä kielellisiä oikeuksia sillä perusteella, että saamelainen osaa myös muuta kieltä, kuten suomea tai ruotsia. Saamen kielilain 14 § mukaan viranomaisen on henkilöstöä palvelukseen ottaessaan huolehdittava myös siitä, että sen henkilöstö pystyy palvelemaan asiakkaita myös saameksi. Ja viranomaisen on lisäksi koulutusta järjestämällä tai muilla toimenpiteillä huolehdittava siitä, että henkilöstöllä on viranomaisen tehtävien edellyttämä saamen kielen taito.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 5§:n mukaan Lapin hyvinvointialueella on erityisvastuu saamenkielisten ja kulttuurinmukaisten palveluiden kehittämisestä. Lain mukaan asiakkaalla on oikeus käyttää saamen kieltä saamelaisten kotiseutualueen kunnissa tuotettavissa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa sekö sellaisissa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa, joita tuotetaan vain kotiseutualueen kuntien ulkopuolella sijaitsevissa toimintayksiköissä. Lisäksi asiakkaalla on oikeus käyttää saamen kieltä sellaisissa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa, jotka Lapin hyvinvointialue on osoittanut saamelaisten kotiseutualueen kuntien asukkaiden käytettäviksi palveluiden saavutettavuuden perusteella.

Tämän lain huomioimiseksi Lapin hyvinvointialueen strategiaan on asetettu yhdeksi vaikuttavuustavoitteeksi saamenkielisen väestön kielellisten ja kulttuuristen oikeuksien toteutuminen hyvinvointialueen toiminnassa.
Lapin hyvinvointialueella saamenkieliset palvelut on vastuutettu saamenkielisten ja kulttuurinmukaisten palveluiden palvelupäällikölle ja kehittämispäällikölle. Kehittämisyksikössä on lisäksi kaksi asiantuntijaa ja kaksi kielityöntekijää ja siellä hoidetaan muun muassa käännös- ja tulkkipalvelut.

Hyvinvointialueen tavoitteena on saada lisää saamenkielisiä työntekijöitä etenkin saamelaisalueelle ja saamelaisten kotiseutualueen rekrytointi-ilmoituksissa on maininta, että saamen kieli katsotaan hakijalle eduksi. Lisäksi hyvinvointialueen koulutusohjeessa on erikseen kerrottu saamen kielen koulutusmahdollisuuksista ja lisäksi vuosittain järjestetään koko henkilöstölle tarkoitettuja sisäisiä koulutuksia. Saamelaisalueella saamenkieliselle henkilöstölle maksetaan kielilisä, mikäli saamen kielen osaamisesta hänen työssään erityistä hyötyä. Saamelaisalueella jokaisen palvelupisteen omavalvontasuunnitelmaan on kirjattu kielellisten ja kulttuuristen oikeuksien huomioiminen kyseisessä yksikössä. Hyvinvointialueella

kaytössä oleva avoin asiakaspalautelomake on olemassa myös saamenkielisenä. Saatuja palautteita hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

Miten varmistatte palvelujenne yhdenvertaisuuden ja saavutettavuuden?
Mm. tulkkipalvelu, vaihtoehtoiset kommunikaatiomenetelmät, ympäristön esteettömyys, dokumenttien saavutettavuus, aukioloajat, eri asiointikanavien saavutettavuus, palvelusisältöjen ymmärrettävyys
Palvelukotien ympäristön suunnittelussa ja rakentamisessa pyritään mahdollisimman hyvin huomioimaan asukkaiden erilaiset tarpeet. Samoin pyritään mahdollistamaan yhdenvertaiset osallistumismahdollisuudet ja esimerkiksi hyvä ilmapiiri edesauttaa osallistumista. Viestinnässä ja tiedottamisessa huomioidaan asukkaiden kielelliset ja kulttuuriset tarpeet ja tarvittaessa viestinnässä käytetään tulkkipalveluita.

Miten varmistatte, että asiakkaita ja potilaita kohdellaan asiallisesti ja miten menettelette, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?
Valvontalain ilmoitusvelvollisuus 29-31§. Asiasta keskustellaan säännöllisesti henkilöstön kanssa. Valvonta-yksikkö ottaa myös asian esiin valvontakäynneillä.

Miten varmistatte, että asiakkaiden ja potilaiden itsemääräämisoikeus toteutuu?
Asukkaiden itsemääräämisoikeutta vahvistetaan mm. asiakaskyselyillä, hoito- ja palvelusuunnitelman yhteisellä suunnittelulla ja toteuttamisella sekä tiiviillä yhteistyöllä asukkaan läheisten tai edunvalvonnan kanssa. Asukasta kuullaan päivittäisissä toimissa ja valinnoissa niin laajasti, kuin mahdollista.
Yksikössä on kirjalliset ohjeet itsemääräämisoikeuden rajoittamisen tilanteisiin. Palvelukuvauksessa on kuvattu rajoitustoimiin liittyviä tilanteita ja toimintaprosessi. Rajoittamistoimet ovat aina tarkkaan harkittuja, ne perustuvat lääkärin tekemään arvioon ja päätökseen sekä niiden toteutusta seurataan jatkuvasti muun muassa RAI-laatuindikaattorilla. Työntekijöiden kanssa käydään säännöllisesti läpi itsemääräämisoikeuden sekä sen rajoittamisen periaatteita. Jos palvelukodissa havaitaan tarpeetonta rajoittamista, on työntekijöillä ilmoitusvelvollisuus (Valvontalain ilmoitusvelvollisuus 29-31§).

Mitkä ovat asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeuden rajoittamista koskevat periaatteet ja rajoitusten konkreettiset menettelytavat?
Rajoittamistoimista ikäihmisten palvelujen osalta ei ole lakia. Menettelyä johdetaan perustuslaista sekä sosiaalihuollon lainsäädännöstä. Ennen rajoitustoimia on aina käytettävä muita hoitotyön auttamiskeinoja tilanteesta riippuen. Lapin Hyvinvointialueen palvelukuvaus ympärivuorokautisen palveluasumisen sisällöstä ohjaa toimintaa. Valvira on ohjauskirjeessään 2/2023 ohjannut hyvinvointialueita rajoittamistoimien valvonnasta ja palvelukotien ohjauksesta käyttää aina ensisijaisesti hoitotyönauttamiskeinoja haastavissa tilanteissa. Palvelukodeilla on oltava työntekijöiden kanssa yhteistyössä laadittu toimintaohje hoitotyönauttamiskeinoista.
Hoito- ja palvelusuunnitelmiin on tärkeä kirjata ennakoivasti, mitkä hoitotyönkeinot auttavat ketäkin asukasta erilaisissa tilanteissa. Levottomuuteen voi auttaa

keskustelu, valokuvien katselu tai kävelyllä käynti. Säännöllinen wc-kuntoutus ja vatsantoiminnan normalisointi auttaa monesti hygieniahaasteissa. Kivun seuranta on myös tärkeää sekä keskustelu lääkärin kanssa tehdyistä havainnoista. Levottomalle nukkujalle voi auttaa lattiasängyn hankinta.

Ikäihmisen omaa turvallisuutta vakavasti uhkaavan vaaran torjumiseksi liikkumista saatetaan joutua rajoittamaan, mutta vain siinä määrin kuin kulloinkin on välttämätöntä. Päätös liikkumista tai normaalia toimintaa rajoittavien menetelmien käytöstä on aina tehtävä asukaskohtaisesti ja sitä tulee edeltää muiden turvallisuutta lisäävien hoitotyön menetelmien soveltuvuuden harkinta. Rajoittavina toimina saatetaan käyttää myös sängynlaitojen ylös nostoa sekä haaravyötä istuessa.

Rajoitustoimien ja turvavälineiden/-toimien tarvetta arvioitaessa on aina kuultava asukasta ja/tai omaista ja lääkäri tekee siitä päätöksen. Lääkäri kirjaa kuulemisen, hoitopäätöksen ja rajoituksen voimassaolon YLE-lehdelle ja hoitotyöntekijät kirjaavat seurannan potilastietojärjestelmään.

Epäselvissä tilanteissa konsultoidaan aina hoitavaa lääkäriä. Kaikkia rajoitustoimia käytetään mahdollisimman vähän ja lyhyen aikaa ja vain, kun se on asukkaan turvallisuuden kannalta täysin välttämätöntä. Henkilökunta huolehtii siitä, että rajoitustoimien ja turvavälineiden käyttö on asianmukaista, laitteen käyttöohjeita noudatetaan ja että asukkaan valvonta on riittävää.

Asukkaan oman huoneen ovea voi pitää lukittuna hänen omasta tahdostaan tai poikkeuksellisissa tapauksissa turvallisuussyistä. Ovien lukitseminen ei saa olla säännönmukaista, päivittäin toistuvaa. Asiasta keskustellaan yhdessä asukkaan ja omaisen kanssa ja päätös kirjataan hoito- ja palvelu- suunnitelmaan. Aina varmistetaan turvallisuus eli asukkaan on pystyttävä poistumaan huoneesta itse ja hoitajien on päästävä aina huoneeseen. Toimipisteen ulko-ovet pidetään lukittuna turvallisuuden vuoksi.

Minkälaisia ohjeita ja suunnitelmia teillä on asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi ja kuka/ketkä niistä vastaa?

Lapin hyvinvointialueella on tällä hetkellä vielä erilaisia toimintatapoja itsemääräämisoikeuden tukemiseksi. Joissakin palvelukodeissa on käytössä hoivapassi, toisaalla taas Elämän puu. Näillä menetelmillä halutaan tuoda asukkaiden mennyttä elämää, toiveita ja vahvuuksia näkyväksi sekä löytää mieluisia keskustelun aiheita päivittäisen arjen tueksi. Tavoitteena ja kehityskohteena on yllä pitää keskustelua palvelukodeissa itsemääräämisoikeudesta sekä jakaa hyviä käytänteitä. Välttämättä jokaisessa palvelukodissa ei tarvitse täysin samankaltaisesti asioita toteuttaa, vaan palvelukodit voivat myös olla omannäköisiä ja luovia asukkaiden mielekkään arjen toteuttamisessa.

Mitkä ovat asiakkaan ja potilaan lakisääteisten palvelua koskevien suunnitelmien (esimerkiksi asiakas-, palvelu- tai hoitosuunnitelman) laadinnan ja päivittämisen menettelytapanne?

RAI-arviointiprosessi ohjaa yksikön palveluntarpeen säännöllistä arviointia ja kaikki yksikön työntekijät hallitsevat prosessin. Esihenkilö on sitoutunut tukemaan RAI-arviointiprosessin toteutumista. Prosessi sisältää havainnointijakson, RAI-arvioinnin teon, tietojen tulkinnan sekä niiden hyödyntämisen asiakkaan hoidon suunnittelussa sisältäen hoito- ja palvelusuunnitelman päivityksen. Prosessin mukaisesti asukkaalle annettavaa hoitoa seurataan ja arvioidaan. RAI-arviointi tehdään puolivuosittain tai voinnin oleellisesti muuttuessa. RAI-tiedon pohjalta tunnistetaan voimavarat ja avuntarpeet. Hoito- ja palvelusuunnitelmassa on kirjattuna tarpeet, tavoitteet sekä toimenpiteet tavoitteiden saavuttamiseksi selkeästi, jotta jokainen työntekijä osaa toimia asukkaan arjessa yhteisesti sovitulla tavalla. RAI-arviointi tehdään asukkaalle 2 kertaa vuodessa ja lisäksi tarvittaessa asiakkaan toimintakyvyn ja tilanteen muuttuessa.

Miten varmistatte, että palveluyksikön henkilökunta toimii asiakkaalle ja potilaalle laadittavien lakisääteisten suunnitelmien mukaisesti? Miten suunnitelmien toteutumista ja päivittämistä seurataan?
Palveluvastaavan tehtävänä on seuranta, että RAI-arvioinnit on tehty ja niiden pohjalta on laadittu asukaskohtaiset hoito- ja palvelusuunnitelmat. Palveluvastaavan tulee varmistaa, että hoito- ja palvelusuunnitelmien mukainen toiminta toteutuu yksilötasolla. Viime kädessä Valvonta-yksikkö seuraa palvelukotien toimintaa.

Miten varmistatte, että asukkaat ovat tietoisia heidän käytettävissään olevista oikeusturvakeinoista? *mm. kantelu- ja muistutusmenettely, muutoksenhaku päätökseen, vahinkoasiat*
Asiakkaalla on mahdollisuus tehdä muistutus, mikäli on tyytymätön saamaansa hoitoon tai kohteluun, eikä asia keskustelun avulla selviä.
Asiakas on oikeutettu tekemään asiakkaan ja omaisen haitta- ja vaaratilanneilmoitus, jos huomataan, että asiakkaan hoidossa on ollut asiakkaan turvallisuutta vaarantava tapahtuma, joka aiheutti tai olisi voinut aiheuttaa asiakkaalle haittaa.
Korvaushakemuksen voi tehdä hyvinvointialueen palvelujen käytön yhteydessä kadonneesta tai rikkoutuneesta omaisuudesta tai muusta vahingosta, josta on aiheutunut kuluja.

Miten varmistatte, että hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavien tehtävät ja yhteystiedot ovat asiakkaiden ja potilaiden saatavilla?
Yhteystiedot tulee olla palvelukodin ilmoitustaululla tai muualla vastaavassa paikassa helposti nähtävillä.

Lapin hyvinvointialueelle on kaksi potilas- ja sosiaaliasiavastaavaa, joiden tehtävänä on neuvoa asiakkaita, potilaita ja omaisia heidän oikeuksistaan sosiaali- ja terveydenhuollossa, kanteluiden ja potilasvahinkoilmoituksen tekemisessä sekä tarvittaessa avustaa muistutusten laatimisessa. Asiakastyön lisäksi tehtävään kuuluu asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämistyö sekä potilas- ja sosiaaliasiavastaava toiminnan kehittäminen ja raportointi osana hyvinvointialueen omavalvontaa. Hyvinvointialueen verkkosivuilla on asiavastaavien palvelukanavat, yhteystiedot sekä tulostettava moniste asiavastaavapalvelusta.

Johanna Pikkuaho
p. 040 506 0083

Satu Peurasaari
p. 040 482 3584

potilasasiavastaava@lapha.fi
sosiaaliasiavastaava@lapha.fi

2.5 Muistutusten käsittely

Jos asiakas tai potilas kokee tulleensa kohdelluksi epäasiallisesti tai on tyytymätön saamaansa hoitoon tai palveluun, on asiakkaalla tai potilaalla sekä heidän omaisellaan ja läheisellään lakisääteinen oikeus tehdä asiasta muistutus. Muistutuksen voi tehdä käyttäen Lapin hyvinvointialueen verkkosivuilla olevaa lomaketta tai vapaamuotoisesti kirjallisesti. Jos asiakas tai potilas ei kykene tekemään muistutusta kirjallisesti, hän voi tehdä sen suullisesti, jolloin sosiaali- tai terveydenhuollon toimija saattaa sen kirjalliseen muotoon.

Asiakkaalla tai potilaalla on oikeus tehdä kantelu valvontaviranomaiselle, mutta muistutus on kanteluun nähden ensisijainen valitusmenettely. Valvontaviranomainen voi kääntää kantelun sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajalle käsiteltäväksi muistutuksena.

Muistutus ohjautuu organisaation asianhallinnan järjestelmän kautta Lapin hyvinvointialueen tapahtumayksikköön tai yksiköihin selvitettäväksi. Muistutukseen vastataan kuukauden kuluttua sen saapumisesta. Mikäli kyseessä on laaja selvittelyjä vaativa muistutus, muistutukseen vastataan kahdessa kuukaudessa.

Johtajaylilääkäri on ohjeistanut vastuualueittain muistutusten käsittelystä terveystoimialalla. Sosiaalipalveluiden Toimivallan siirto -ohjeessa on ohjaus muistutusten käsittelystä sosiaalipalveluissa.

Oppimisen ja kehittymisen kannalta on tärkeää, että muistutuksissa esiintyviä ilmiöitä käsitellään yhteisesti yksikkökokouksissa. Ilmoituksista saatava tieto täydentää kokonaisnäkemystä asiakas- potilasturvallisuuden ja laadun tilasta ja tietoa tulee hyödyntää toiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä.

Mitkä ovat muistutusten käsittelyä koskevat menettelytapanne ja miten varmistatte, että muistutukset käsitellään asianmukaisesti?
Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus tilanteesta, joka olisi voinut tai on aiheuttanut haittaa. Muistutus on palvelun laatuun, asiakas- ja potilasturvallisuuteen tai muuhun sosiaali- ja terveyspalveluiden toimintaan liittyvä ilmoitus. Palveluun tai kohteluun tyytymättömän kannattaa ensisijaisesti keskustella palvelua antaneen ammattihenkilön, tämän esimiehen tai sosiaaliasiamiehen kanssa. Mikäli asia ei selviä näin, asiakkaalla on oikeus tehdä kirjallinen muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle. Muistutus tulee tehdä ensisijaisesti kirjallisena ja osoittaa hyvinvointialueen kirjaamoon. Muistutukset käsitellään ja niihin vastataan kohtuullisessa ajassa, 1-4 viikossa. Laajoissa ja

ongelmallisissa tapauksissa vastausaikaa voi olla 1-2 kuukautta. Jos muistutus koskee useaa vastuualuetta, annetaan yksi muistutusvastaus kootusti.

Miten otetta huomioon muistutuksissa ilmi tulleet epäkohdat tai puutteet toiminnassa ja sen kehittämisessä?
Muistutuksesta on käytävä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty. Nämä toimenpiteet käsitellään muistutuksen kohteena olevassa yksikössä palveluvastaavan ja palvelupäällikön toimesta.

Miten jaatte kehittämisessä esiin tullutta tietoa muille palveluyksiköille?
Asumisen päälliköt kokoontuvat vastuuyksikköjohtajan johdolla kerran viikossa. Viikkopalaverissa käydään yhteisesti asioita läpi, tuodaan hyviä käytänteitä keskusteluun ja valmistellaan sekä esitetään ylemmälle johdolle koko Laphan Ikääntyneiden asumispalveluita koskevia yhteisiä linjauksia.

2.6 Henkilöstö

Työnantajan on huolehdittava, että toimintayksikössä on asiakkaiden tarpeisiin ja määrään nähden riittävä määrä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä jokaisessa työvuorossa. Henkilöstömäärän tulee olla vähintään ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (28.12.2012/980) annetun lain tai yksikön toimiluvan mukainen. Välittömään asiakastyöhön osallistuvien henkilöiden (VaPl § 3a) mitoituksen on oltava vähintään lainsäädännön mukainen. Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön määrän on oltava riittävä asiakkaiden ja potilaiden määrään sekä heidän hoitonsa, avun, tuen ja palvelujen tarpeeseen sekä siinä tapahtuviin muutoksiin nähden. Palveluyksiköissä on seurattava koko ajan asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyttä.

Työpisteiden omavalvontasuunnitelmassa on otettava huomioon tuotettavaa palvelua koskevasta erityislainsäädännöstä tulevat henkilöstömitoitusta ja resursointia koskevat vaatimukset.

Mikä on palveluyksikkönne henkilöstömäärä ja -rakenne?

Henkilökunnalta edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (28.6/1994/559), terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen (608/2005) tai sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain (29.4.2005/272) tai sen siirtymäsäännösten mukaista pätevyyttä. Ammatillinen koulutus voi olla matalampi muissa kuin hoitotehtävissä, kuten esimerkiksi henkilökohtaisen hygienia ylläpidossa ja ruokailussa. Hoiva-avustajat tai sosiaali- ja terveydenhuollon tutkintoa opiskelevat eivät voi kuitenkaan työskennellä työvuorossa yksin tai vastata lääkityksestä. Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden erityispiirteiden ja hoidon tarpeen edellyttämällä tasolla.

Ikääntyneiden asumispalveluissa huolehditaan siitä, että sairaanhoitajan, lähihoitajan ja hoiva-avustajan tehtäväkuvat ovat kirjallisesti määritelty ja tehtävien hoitamiseen on työntekijällä asiaan kuuluva koulutus, perehdytys, osaaminen ja luvat ko. tehtävien hoitamiseen. Kaikkien näiden asiakirjojen tulee olla toimintayksikössä saatavilla pyydettäessä.

Yksikön vastuuhenkilöllä tulee luvan myöntäjän hyväksymä tutkinto ja työkokemus. Vastuuhenkilön on oltava työssä toimintayksikössä. Yksikön johdon ja työntekijöiden tulee perehtyä oman toimialansa lainsäädäntöön ja palvelu täyttää laissa ja asetuksissa mainitut vaatimukset. Johtamisella on myös tuettava työntekijöiden työhyvinvointia (SHL 21 §).

Ympärivuorokautisen asumisen henkilöstömitoituksen suhdetta seurataan jokaisen työvuorolistan toteuman avulla. Työntekijöiden vuosilomat ja arkipyhiä sisältävät työvuorolistat suunnitellaan vuosilomien suunnitteluohjeen mukaisesti.
Henkilöstömitoitusta suunniteltaessa huomioidaan asukkaiden toimintakyky ja avuntarve, palvelurakenne sekä työn organisointiin liittyvät tehtävät. Suunnittelun apuna voidaan käyttää laskuria, mikä laskee välitöntä ja välillistä hoitotyötä sekä henkilöstömäärän annettujen pohjatietojen (asukasmäärät palvelutuotteittain, toteutuneet tunnit) perusteella.

Henkilöstörakenne:
Kokonaismäärä vaihtelee vuosilomista ja arkipyhistä johtuen.
Vakinaisia noin 765, sijaisia noin 200, eri alojen oppisopimusopiskelijoita vaihteleva määrä, joitakin kymmeniä kerrallaan.

Miten palveluyksikkönne vastuuhenkilöt varmistavat kaikissa tilanteissa, että palvelujen antamiseen on palvelujen tarpeeseen sekä asiakkaiden ja potilaiden määrään nähden riittävä henkilöstö?

Henkilöstön riittävyyden seurannan ja varmistamisen on katettava kaikki palveluyksikössä ja sen lukuun tuotettavat palvelut. Kuvauksesta on ilmettävä, kuinka paljon ja missä tilanteissa vuokrattua työvoimaa tai toiselta palveluntuottajalta alihankittua työvoimaa käytetään täydentämään palveluntuottajan omaa henkilöstöä.

Kaikkiin yksikköihin on laskettu vähimmäismitoitus asiakaspaikkamäärä, asiakasrakenne sekä välillisen työn määrä, jotka tulee huomioida työvuorosuunnittelussa. Edellä mainitut tekijät vaikuttavat myös henkilöstörakenteeseen.

Mitoituksessa noudatetaan aina lainsäädäntöä. Pitkäaikaisessa ympärivuorokautisessa palveluasumisessa vähimmäismitoitus vuonna 2025 on 0,6. Lapin hyvinvointialue on määrittänyt lyhytaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen (intervallipaikat, sos.- ja kriisipaikka sekä kotisairaalan lupapaikat) mitoitukseksi 0,7. Lapin hyvinvointialueella on hyvin erilaisia palvelukoteja paikkakunnasta riippuen. Osa palvelukodeista on hybridi-yksiköitä tai monipalveluyksiköitä, joiden asiakaskunta voi koostua eri palveluiden piirissä olevista asukkaista ja asiakkaista.

Nk. Ipake-hankkeen avulla on kartoitettu välillisen työn osuutta erikokoisissa ja erilaisilla tukipalveluilla (pyykkihuolto, ruokahuolto, siivous jne.) varustetuissa palvelukodeissa. Tavoitteena on yhdenmukaistaa toimintaperiaatteita. Pienissä palvelukodeissa on henkilöstörakenne erityyppinen, kuin isoissa palvelukodeissa. Näitä eroavuuksia myös selvitetään, jotta voidaan suunnitella mahdollisimman hyvin eri ammattiryhmien tehtävänkuvia ja työajankäyttöä siten, että se palvelee tehokkaasti ja järkevästi palvelukodin perustehtävää eli ikääntyneiden hoivaa ja hoitotyöt

RAI-arvioinneista saadaan tietoa asukkaiden hoitoisuudesta, jota voidaan myös hyödyntää työvuorosuunnittelussa.

Palvelukotien riskienarvioinnissa huomioidaan myös tilanteet, joissa henkilöstön saatavuudessa on haasteita.

Mitkä ovat rekrytointiin ja sijaisten käyttöön liittyvät periaatteenne?
Sijaisten käytön periaatteet:
Osaajakeskus koordinoi varahenkilöiden ja sisäisten sijaisten käyttöä. Sisäisellä sijaisella tarkoitetaan toistaiseksi voimassa olevassa työsuhteessa olevaa henkilöä, joka työskentelee pitkäaikaisessa sijaistarpeessa.

Varahenkilöillä tarkoitetaan toistaiseksi voimassa olevassa työsuhteessa olevaa työntekijää, joka sijaistaa äkillisiä poissaoloja. Jokaisella on oma kotiyksikkö, ja osaamisalueena keskimäärin kolme eri hoitotyön yksikköä. Varahenkilöstön varaamiseen on käytössä Titanian sähköinen varausjärjestelmä.

Varahenkilöt paikkaavat yksiköiden äkillisiä sijaistarpeita. Jokaisella varahenkilöllä on kotiyksikkö ja lisäksi vähintään 1-2 yksikköä, joissa he työskentelevät. Yksikkö varaa varahenkilön Titanian sähköisessä asioinnissa. Poissaolon ilmaantuessa katsotaan ensisijaisesti osaajakeskuksen henkilöstö sekä muu sisäisesti käytettävissä oleva sijaisresurssi. Toissijaisesti katsotaan ulkopuolisia sijaisia. Varahenkilön varauksia voi tehdä kaikkina vuorokauden aikoina.

Vuokratyövoimaa käytetään tilanteissa, joissa Osaajakeskuksen kautta tai suorarekrytoinnilla ei saada riittävästi sijaisia. Lapin hyvinvointialueella on oma ohjeistus vuokratyövoiman käytöstä ja puitesopimus on tehty palvelualueittain palveluntuottajien kanssa.
Lounaisella palvelualueella pilotoidaan vuoden 2025 aikana Sotender -keikkatyösovellusta. Sotender on sekä työntekijälle että rekrytoijalle helppokäyttöinen mobiilisovellus, jonka avulla tavoitellaan työntekijöitä äkilliseen tarpeeseen niissä tilanteissa, kun osaajakeskuksen kautta ei ole saatavilla varahenkilöitä.

Miten toimitte, kun henkilöstöä ei ole riittävästi vastaamaan asiakkaiden tai potilaiden palvelun, hoivan tai hoidon tarpeeseen?
Äkillisiin henkilöstön lisätarpeisiin ja henkilöstön poissaolojen sijaistuksia varten Lapin hyvinvointialueella on käytössä Osaajakeskuksen sijaispankki sekä paikallinen sopimus kutsurahasta. Saattohoitotilanteeseen tai muihin tiedossa oleviin lisätarpeisiin rekrytoidaan lisähenkilöstöä tarvittaessa.

Palvelukodeissa voidaan myös uudelleen järjestellä päivittäisiä toimintoja, jos johonkin suunniteltuun työvuoroon ei saada sijaisjärjestelyin työntekijää. Mitoitusta seurataan tuntiperusteisesti viikko tasolla tai kolmen viikon toteumasta. Asukkaiden perushoito eli lääkitys, perushygienia ja ravitsemus huolehditaan joka tilanteessa.

Miten varmistatte sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeudet?
Rekrytoinnin yhteydessä työnhakijan ammattioikeus tarkistetaan Julkiterhikki ja /tai Julkisuosikki Valviran rekisteristä.

Miten varmistatte, että palvelun tuottamiseen osallistuvalla henkilöstöllä on työtehtäviinsä asianmukainen koulutus ja kielitaito?
Kansainvälisten työntekijöiden rekrytoinnissa tehdään yhteistyötä oppilaitosten kanssa ja kielitaitovaatimuksena pidetään tehtävästä riippuen vähintään A2.2.

Miten selvitätte rikostaustan työntekijältä, joka työskentelee lasten/vammaisten/iäkkäiden henkilöiden kanssa?
Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002), Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) 28§:n perusteella iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskentelevilta
Rikostaustan selvittämisessä noudatamme henkilöstöpalveluiden ohjeistusta ja asia mainitaan Kunta rekryn hakukuulutuksessa.

Miten varmistatte, että kaikille ammattiryhmille on laadittu tehtävänkuvaukset ja kuvaukset ovat työtekijöiden tiedossa?
Ikääntyneiden asumispalveluiden tehtävänkuvaukset on laadittu ammattiryhmittäin. Palveluvastaava käy tehtävänkuvan läpi työhönottovaiheessa sekä kehityskeskustelun yhteydessä.

Miten huolehditte henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen ylläpitämisestä sekä siitä, että henkilöstö osallistuu riittävästi ammatilliseen täydennyskoulutukseen?

Asetus sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön täydennyskoulutuksesta (612/2021) edellyttää, että hyvinvointialueen tulee järjestelmällisesti seurata ja arvioida sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön täydennyskoulutusta.

Laphan henkilöstöpalvelut on ohjeistanut, että yksiköt laativat keväisin kehityskeskusteluiden yhteydessä yksikön osaamisen kehittämisen/ koulutussuunnitelman. Tavoitteena on, että jokainen koko vuoden töissä oleva työntekijä/viranhaltija osallistuu täydennyskoulutukseen vähintään kolmen työpäivän verran vuodessa. Aika voi koostua koko päivän kestävistä tai lyhyemmistä sisäisistä tai ulkoisista koulutuksista. Kaltiossa (Lapin

hyvinvointialueen yhteinen intranet) on ajantasainen koulutuskalenteri, josta jokainen työntekijä näkee työnantajan järjestämät ajankohtaiset koulutukset.

Kunkin yksikön osaamisen kehittäminen ja koulutussuunnitelman laatiminen on yksikön lähiesihenkilön vastuulla. Laphan osaamisen hallintojärjestelmä Personec F OSS:n avulla esihenkilö seuraa henkilöstön osaamista ja suorituksia sekä hallinnoi kursseja ja koulutuksia. Kaikki koulutukset haetaan OSS-järjestelmässä. Esihenkilöt huolehtivat siitä, että OSS-järjestelmässä on työntekijöiden osalta ajantasainen tieto ja huolehtii siitä, että henkilöstö osallistuu koulutussuunnitelman mukaisiin koulutuksiin.

Lapin hyvinvointialueen koulutusohjeessa määritellään muun muassa osaamisen kehittämisen koostuvan perehdyttämisestä, ammatillisesta täydennys-, jatko- sekä uudelleenkoulutuksesta. Lisäksi siinä määritellään, mitä organisaatiotason yleinen ja työyksiköiden perehdyttäminen sisältää.

Työyksiköiden perehdyttäminen pitää sisällään perehtyjän tehtävänkuvaan, yksikön toimintaan, menettelyihin ja ohjeisiin sekä työntekijän oikeuksiin ja velvollisuuksiin perehdyttämistä.

Laphan perehdytysmallin mukaisesti työsuhteen laadusta ja pituudesta riippumatta työntekijän lähin esihenkilö on vastuussa työntekijän perehdyttämisen suunnittelusta, toteuttamisesta ja valvonnasta. Työsuhteen alkaessa perehdytys jaetaan yleisperehdytykseen ja täsmäperehdytykseen. Perehdytys lähtee aina perehdytettävän henkilön yksilöllisestä tarpeesta, ja perehdytyksen muoto ja sisällöt on toteutettava tarpeen mukaisesti Esihenkilö voi delegoida perehdyttämiseen liittyviä tehtäviä, mutta lopullinen vastuu säilyy kuitenkin aina esihenkilöllä. Esihenkilöllä on velvollisuus tunnistaa perehtyjän aiempi osaaminen sekä osaamisen taso alkukeskustelussa ja hänen tulee selvittä myös mahdolliset oppimisvaikeudet, jotta se osataan huomioida riittävällä tavalla perehdytyksessä. Samoin perehdytysvastuussa ovat myös ne henkilöt, joille perehdytys on delegoitu. Perehdyttäminen tulee olla valmentavaa, tukevaa ja ohjaavaa sekä sen tulee auttaa perehtyjää sisäistämään opittavat asiat. Perehtyjällä eli työntekijällä on myös vastuu perehdytysprosessin onnistumisesta ja oppimisesta. Hänen tulee olla aktiivinen ja kiinnostunut perehdytyksestä. Merkityksellistä on asiakaslähtöisyyden, ammatillisuuden, luottamuksellisuus ja yhteisten arvojen sekä pelisääntöjen omaksuminen. Lisäksi jokaisessa palvelupisteessä on perehdytyskansio, johon on koottu päivittäistyössä tarvittavia keskeisiä asioita ja kyseisessä yksikössä huomioitavia asioita.

Perehdytysprosessiin liittyy myös yksilön jatkuva kehittyminen. Jatkuvaan kehittymiseen kuuluvat esihenkilön ja työntekijän väliset arkiset keskustelut sekä vuosittaiset kehityskeskustelut. Kehityskeskustelussa selvitetään työntekijän sen hetkinen tilanne työssä sekä siihen liittyvät mahdolliset osaamisen tarpeet. Kehityskeskustelulomake on Personec OSS.ssa, lisäksi esihenkilö voi hyödyntää keskustelussa OSS:ssa olevaa tukipaperia ja ohjeistuksia.

Miten laillistetun sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti toimivien opiskelijoiden oikeus työskennellä varmistetaan ja miten toteutetaan opiskelijoiden ohjaus, johto ja valvonta?

Hyvinvointialueella toimii sosiaali- ja terveydenhuollon ammatteihin opiskelevia sijaisuuksissa eri yksiköissä. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattiin tilapäisesti hakeutuva opiskelija toimittaa rekrytointi vaiheessa lähiesihenkilölle opintosuoritusrekisteriotteen.

Laillistettuihin ammatteihin opiskeleva esim. sairaanhoitaja tai terveydenhoitoja voi toimia tilapäisesti sijaisena, kun hän on suorittanut kaksi kolmasosaa (140/180 op) kyseiseen ammattiin johtavista opinnoistaan ja opintojen aloittamisesta on kulunut vähemmän kuin kymmenen vuotta. Työnantaja arvioi, onko opiskelijalla suoritettujen opintojen perusteella riittävät edellytykset tehtävän hoitamiseen. Ohjaajan on oltava laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö, joka on oikeutettu itsenäisesti harjoittamaan kyseistä ammattia ja jolla on riittävä käytännön kokemus. Sairaanhoitajan opintoja suorittanut voi olla lähihoitajan sijainen, jos työnantaja arvioi hänen osaavan riittävästi. Hän ei saa kuitenkaan käyttää lähihoitajan nimikettä.

Lähihoitaja on terveydenhuollon nimikesuojattu ammattihenkilö. Lähihoitajaopiskelija voi toimia lähihoitajan sijaisena, mikäli työnantaja katsoo, että opiskelijalla on riittävät osaamiset kyseisiin tehtäviin. Opiskelijan on oltava kirjoilla oppilaitoksessa ja suorittanut vähintään 120 osaamispistettä lähihoitajan opinnoista.

Opiskelija työskentelee aina johdon ja valvonnan alaisena. Ohjaajan on seurattava, ohjattava ja valvottava opiskelijan toimintaa. Hänen on puututtava heti epäkohtiin ja keskeytettävä toiminta, jos potilasturvallisuus vaarantuu.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelujen koordinointi

Asiakkaan ja potilaan hyväksi työskentelee monenlaisia ammattilaisia eri hallinnon ja tieteen aloilta, joiden yhteistyöstä käytetään käsitettä monialainen yhteistyö. Monialaisessa yhteistyössä on tärkeää suunnitella keinot yhteisen asiakasymmärryksen luomiselle sekä tiedon jakamiselle, jotta eri hallinnon ja tieteen alan ammattilaiset toimivat yhteisellä näkemyksellä asiakkaiden ja potilaiden tavoitteiden ja tarpeiden hyväksi.

Kuvatkaa, miten toteutatte yhteistyötä ja tiedonkulkua asiakkaan ja potilaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien ja -tuottajien kanssa.

Asukas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaisesti. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asukkaan kannalta toimiva, ja hänen tarpeitaan vastaava, edellyttää sen palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa

erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Asukasta koskevat asiat kirjataan palvelukodin asiakas- ja potilastietojärjestelmään (jatkossa Saga), ja asukkaan hoivassa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä hänen tarpeidensa mukaisesti. Asukkaan tuki- ja yhteistyöverkoston ytimessä ovat asukkaan omaiset ja läheiset sekä muu sosiaalinen verkosto kuten ystävät ja naapurit. Lisäksi yhteistyöverkostossa on järjestöt ja palveluntarjoajat, jotka tukevat ikäihmisen arkea.

Asukkailla on palvelukodissa omahoitaja ja tarvittaessa nimetty omatyöntekijä. Vastuuyksikön johto tekee tiivistä yhteistyötä terveyspalveluiden kanssa mm. palveluihin jonottajien määräaikoja seuraamalla. Ikääntyneiden palveluiden johtoryhmän kokouksissa kuullaan säännöllisesti asiakasmaksuyksikköä, talouspalveluita sekä eri hankkeiden projektipäälliköitä sekä projektityöntekijöitä.

Kuvatkaa, miten varmistatte asiakkaalle tai potilaalle annettaviin palveluihin liittyvän yhteistyön Lapin hyvinvointialueen muiden palveluyksikköjen kanssa.

Palvelunantajien välillä vaaditaan yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä esimerkiksi asiakas- ja potilastietojärjestelmien kautta tai tarvittaessa suojatussa sähköpostiyhteydessä on mahdollista siirtää ammattilaisten kesken asiakastietoja.

2.8 Toimitilat ja välineet

Toimitilan ja toimintaympäristön on oltava terveydellisiltä ja muilta olosuhteiltaan asiakkaalle tai potilaalle annettavalle hoidolle, kasvatukselle ja muulle huolenpidolle tai tutkimukselle sopiva ja turvallinen. Toimitilojen on tuettava asiakkaiden ja potilaiden yleistä hyvinvointia ja sosiaalista vuorovaikutusta. Toimitilojen, toimintaympäristön ja laitteiden suunnittelussa ja käytössä on otettava huomioon esteettömyys sekä asiakkaiden ja potilaiden yksilölliset tarpeet ja yksityisyyden suoja. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023 8§)

Minkälaiset ovat käytettävissänne olevat toimitilat?
Kuvailkaa rakennuksen, asiakastilojen, henkilökunnan tilojen, huoltotilojen, varastointitilojen, piha-alueen jne. turvallisuutta ja soveltuvuutta palvelutoiminnan tarkoitukseen. Miten varmistatte tilojen esteettömyyden? Miten varmistatte valaistuksen ja lämpötilan asianmukaisuuden?
Toimitilojen asianmukaisuutta arvioitaessa on otettava huomioon myös mahdolliset palvelualakohtaisesta lainsäädännöstä tulevat vaatimukset.

Lapin hyvinvointialueella on moninainen palvelukotien kirjo. Osa palvelukodeista on hyvin pieniä (7-8 paikkaisia), osa toimii useammassa kerroksessa. Jotkut palvelukodit ovat isoja ja sokkeloisia. Paikkakunnasta riippuen palvelukodit voivat olla aivan uusia ja nykyaikaisia, ja toisaalla taas kunnan rakennuskanta on vanhaa ja vaatii peruskorjausta tai tiloista saatetaan joutua luopumaan. Hyvinvointialueella

on suunnitelmia kiinteistöjen käytöstä ja toimitilahallinto vastaa kiinteistöihin liittyvistä kysymyksistä. Tällä hetkellä kaikki Lapin hyvinvointialueen palvelukodit eivät täytä täysin lainmukaisia vaatimuksia esim. asukashuoneiden saniteettitilojen suhteen. Jotkut palvelukodit toimivat väistötiloissa odottaen uuden palvelukodin rakentamista.

Palvelukotien monimuotoisuudesta johtuen jokainen palvelukoti on laatinut tämän omavalvontasuunnitelman liitteeksi nk. Tervetuloa! -esitteen, jossa kuvataan toimitilat, henkilöstö, laiteturvallisuus, tietojärjestelmät ja käytettävä teknologia, riskien hallinta sekä varautumisen asiat. Laatimisesta vastaa palvelukodin palveluvastaava. Siihen tehtävät muutokset käydään aina läpi henkilöstön kanssa palavereissa. Omavalvontasuunnitelma liitteineen on osa henkilöstön perehdyttämistä.

Miten toimitiloissa on huomioitu asiakkaiden ja potilaiden yksityisyys ja intimiteettisuoja?
Palvelukodeissa asukkaat ovat vuokrasuhteessa, eli heidän käytössään on oma huone. Asukkaita kohdellaan kunnioittaen ja heidän intimiteettisuojaansa huomioidaan kaikissa tilanteissa. Yksityisyyden suoja huomioidaan tietoturvassa ja tietosuojassa. Asukkaiden tietoja ei ole näkyvissä siten, että ulkopuoliset pääsisivät niitä katsomaan.

Miten toimitiloissa mahdollistuu asiakkaiden ja potilaiden sosiaalinen kanssakäyminen ja vapaa liikkuminen? *Onko läheisillä mahdollista yöpyä?*
Palvelukotien ulko-ovet ovat lukossa asukasturvallisuuden vuoksi. Vapaa liikkuminen palvelukodin yhteistiloissa mahdollistetaan. Palvelukotikohtaisissa kuvauksissa on tarkemmat tiedot yksiköistä. Ikääntyneiden asumispalveluissa ympärivuorokautisen ja yhteisöllisen asumisen yksiköissä on mahdollista omaisten yöpyä asukkaan huoneessa. Huoneistosta on laadittu vuokrasopimus.

Mitkä ovat toimitilojen ja välineiden käyttöön liittyvät riskit ja miten hallitsette niitä? *Miten otetaan huomioon toimitilojen ja toimintaympäristön tietosuojan ja tietoturvan järjestäminen? Miten kulunvalvonta on järjestetty? Onko tiloissa kameravalvontaa, miten säilytetään mahdolliset tallenteet? Miten testataan hälytys- ja hoitajakutsulaitteet ja miten se dokumentoidaan? Miten paloturvallisuutta lisätään? Palo- ja pelastussuunnitelman päivityskäytännöt.*
Palvelukodeissa ei sallita nykyisen lainsäädännön puitteissa kameravalvontaa, kuin ainoastaan ulko-ovilla.

Jokainen palvelukoti on laatinut nk. Tervetuloa! -esitteen, jossa kuvataan toimitilat, henkilöstö, riskienhallinta, laiteturvallisuussuunnitelma, tietojärjestelmät ja teknologia ja tehdyt viranomaistarkastukset sekä muut varautumisen asiat.

Palo- ja pelastussuunnitelmat laaditaan ja lakisääteiset poistumisturvaharjoitukset suoritetaan määräajoin. Turvallisuusvastuuhenkilöt huolehtivat ja järjestävät turvallisuuskävelyitä uusille työntekijöille, joihin osallistuu myös kiinteistönhuoltaja. Turvallisuuskävelyissä tutustutaan palvelukodin palo- ja pelastussuunnitelmaan (sulut, palo-osastot, poistumistiet, palotaulu jne.)

Kuvatkaa toimitiloille tehdyt tarkastukset sekä myönnetyt viranomaishyväksynnät ja luvat päivämäärineen. Kuvauksessa on otettava huomioon tarkastuksissa ja hyväksynnöissä toimitilojen omavalvonnan kannalta todetut keskeiset havainnot. (*esim. kiinisen mikrobiologian ja Säteilyturvakeskuksen myöntämät luvat, palotarkastus, terveystarkastus, työturvallisuustarkastus)*

Tarkastus/hyväksyntä	Päivämäärä	Keskeiset havainnot	
Palotarkastus		palvelukotikohtainen	
Poistumisturvallisuusselvitys		palvelukotikohtainen	
Avin työsuojelutarkastus		palvelukotikohtainen	
Terveydensuojelun valvontasuunnitelman mukainen OIVA tarkastus		palvelukotikohtainen	
Työpaikkaselvitys		palvelukotikohtainen	

Mitkä ovat toimitilojen ja välineiden ylläpitoa, huoltoa ja vikailmoituksia sekä näihin liittyvää tiedonkulkua koskevat menettelytapanne?
Miten varmistatte, että välineet ovat turvallisia käyttää? Miten kiinteistöhuoltonne on järjestetty sekä miten toimitte akuuteissa vikatilanteissa? Missä on välineisiin ja toimitiloihin liittyvät käyttöohjeet? Miten remonttien suunnittelu ja niistä tiedottaminen on suunniteltu? Miten saatatte tietoon sisäilmaan liittyvät huolet?

Jokainen palvelukoti on laatinut nk. Tervetuloa! -esitteen, jossa kuvataan toimitilat, henkilöstö, tietojärjestelmät ja teknologia, laiteturvallisuus, riskien hallinta, tehdyt viranomaistarkastukset sekä muut varautumisen asiat.

Miten varmistatte, että henkilöstöllä ja asiakkailla on riittävä osaaminen välineiden käyttöön?
Jokainen palvelukoti on laatinut nk. Tervetuloa! -esitteen, jossa kuvataan toimitilat, henkilöstö, riskienhallinta, laiteturvallisuussuunnitelma, tietojärjestelmät ja teknologia, tehdyt viranomaistarkastukset sekä muut varautumisen asiat.

Laiteturvallisuuteen kuuluu olennaisena osana henkilöstön perehdyttäminen laitteiden käyttöön.

2.9 Laiteturvallisuussuunnitelma

Laissa lääkinnällisistä laitteista edellytetään, että ammattimaisella käyttäjällä on nimetty ammattimaisen käyttäjän vastuuhenkilö, jonka tehtävänä on vastata siitä, että käyttäjän toiminnassa noudatetaan kyseessä olevassa laissa asetettuja vaatimuksia.

Lapin hyvinvointialueen ammattimaisen käytön vastuuhenkilö:
Jyri J Taskila

Lapin hyvinvointialueella julkaistaan 6/2025 organisaatiotasoinen laiteturvallisuussuunnitelma, joka ohjaa lain lääkinnällisistä laitteista toimeenpanoa. Laiteturvallisuussuunnitelma yhtenäistää lääkinnällisten laitteiden hankintaa, käyttöä ja huoltoa koskevat periaatteet sekä selkeyttää lääkinnällisten laitteiden käyttöön liittyvän vastuunjaon.

Lapin hyvinvointialueen lääkinnällisiä laitteita käyttävän yksikön tulee laatia organisaation laiteturvallisuussuunnitelmaan pohjautuva yksikkökohtainen laiteturvallisuussuunnitelma.

Miten varmistatte, että palveluyksikössä toimitaan laiteturvallisuussuunnitelman mukaisesti?
Palvelukodin palveluvastaavan vastuulle kuuluu valvoa henkilöstön toimintaa myös laitteiden käytön osalta. On myös jokaisen työntekijän vastuulla noudattaa käyttöohjeita sekä pyytää perehdytystä ja ilmaista asia, jos kokee epävarmuutta jonkin laitteen käytössä tai havaitsee epäkohtia toiminnassa.

2.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Palveluntuottajan on järjestettävä toiminnalle asiakastietolain mukaiset tietojärjestelmät, jotka vastaavat käyttötarkoitukseltaan toimintaa ja joiden tiedot löytyvät Valviran tietojärjestelmärekisteristä.

Mitä teknologisia ratkaisuja ja välineitä teillä on palveluissanne käytössä? Minkä vuoksi ko. ratkaisu on käytössänne?

Teknologinen väline/ ratkaisu	Käyttötarkoitus
Office-365	Sähköposti, Kaltio ja tietojenkäsittelyportti useisiin järjestelmiin (Twebbi, Valmu, M2, PromidPro jne.)
GranlundManager	Kiinteistöjen vika- ja palvelupyyntöjen järjestelmä
Medieco	Koulutusympäristö (mm. Lääkehoito)
OSTI	lääketilaus

EMMI / Sonet	varastotilaus
Potilastietojärjestelmä	Eri järjestelmiä, kuvaus palvelupisteen osiossa
Asiakastietojärjestelmä	Eri järjestelmiä, kuvaus palvelupisteen osiossa
RAISoft-arviointijärjestelmä	Toimintakyvyn arviointi
HaiPro-järjestelmä	Riskien arviointi ja käsittely
Effector	laitehallintajärjestelmä
Titania	työvuorosuunnittelu
ESS- ja OSS	henkilöstöhallinto
Potilashälytysjärjestelmät	Liiketunnistimet, ovihälyttimet, hoitajakutsujärjestelmät, palvelukodin ulko-ovien kameravalvonta

Miten käytännössä varmistatte palveluissa hyödynnettävän teknologian soveltuvuuden, asianmukaisuuden ja turvallisuuden tarjottaviin palveluihin nähden sekä henkilöstön käyttöopastuksen? *Kuvauksesta on ilmettävä, miten palveluyksikössä on varauduttu teknologian vikatilanteisiin ja pitkiin huoltoviiveisiin.*

Palveluyksikkö tai palvelupiste ei pysty itse vaikuttamaan käytettävän teknologian valintaan. Hankintapalvelut ja tietohallinto hallinnoivat hankintoja.

Henkilöstön kouluttaminen tietoturva- ja tietosuojan osalta kuuluu työntekijän itsensä vastuulle sekä esihenkilön vastuulle varmistaa, että kaikilla on mahdollisuus suorittaa koulutukset.

Teknologian käyttö vaatii sähköä ja toimivia yhteyksiä. Jos sähkönjakelu keskeytyy jostain syystä, vaikuttaa se kriittisesti moniin toimintoihin palvelukodissa. Tästä syytä palvelukodeissa tulee olla sähkönjakelun keskeytyksen varalta toimintaohje, jossa mm. ohjataan ottamaan asiakastiedon myös paperimuotoisena.

Miten varmistatte asiakkaan ja potilaan yksilöllisten tarpeiden ja itsemääräämisoikeuden toteutumisen hyödynnettäessä teknologiaa palvelujen tuottamisessa?

Asukasturvallisuusjärjestelmien (ovihälyttimet, liiketunnistimet) käyttö harkitaan aina asiakaskohtaisesti ja keskustellen asiakkaan kanssa.

Miten ilmoitatte tietojärjestelmäpoikkeamista ja tietoverkkoihin kohdistuvista tietoturvallisuuden häiriöistä? Miten varmistatte toiminnan sujuvuuden poikkeaman ja häiriötilanteen aikana?

HaiPro-järjestelmässä on tietosuoja- ja tietoturvaosio, jonka kautta tehdään ilmoitus. Häiriöistä ollaan yhteydessä LapIt:n asiakaspalveluun joko puhelimitse tai tehdään tiketti.

Tietoturvaloukkauksista tai sen uhasta on jokaisen Lapin hyvinvointialueen työntekijän velvollisuus tehdä tietoturvapoikkeamailmoitus. Lapin hyvinvointialue rekisterinpitäjänä on velvollisuus kirjata ja käsitellä loukkaukset tai uhat.

Miten varmistatte, että palveluyksikössä käytetään olennaiset vaatimukset täyttäviä asiakastietolain mukaisia tietojärjestelmiä, jotka vastaavat käyttötarkoitukseltaan palveluntuottajan toimintaa ja joiden tiedot löytyvät Valviran tietojärjestelmärekisteristä?
Tietojärjestelmistä vastaa tietohallinto ja LapIt.

Miten huolehditte asiakastietolain mukaisten tietojärjestelmien käytön asianmukaisuudesta, henkilöstön kouluttamisesta niiden käyttöön ja tietojärjestelmien käytön osaamisen jatkuvasta varmistamisesta?
Henkilöstö perehdytetään aina järjestelmien käyttöön. Henkilöstö suorittaa Mediecon tietosuoja- ja tietoturvakoulutukset 2 vuoden välein.

Miten huolehditte rekisterinpitäjän oikeuksien ja vastuiden toteutumisesta palveluyksikön toiminnassa, myös ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa?
Suunnitelman ja sen päivittämisen vastuuhenkilöitä ovat tietohallintojohtaja, tietoturvavastaava ja tietosuojavastaava. Suunnitelman toteuttamisen vastuuhenkilöitä ovat Lapin hyvinvointialueen vastuualuejohtajat.
Tietoturvasuunnitelman toteutumista seurataan vuosittain mm. toimintakertomuksen ja tietoturvallisuusraportin (tietotilinpäätös) laadinnan yhteydessä. Tietoturvaa seurataan aktiivisesti ja suunnitelmaa päivitetään tarvittaessa.

Lapin hyvinvointialueen terveydenhuollon potilasrekisterin vastuuhenkilönä toimii johtajaylilääkäri Jyri J Taskila. Osarekistereistä vastaavat palvelualueiden johtavat lääkärit ja vastuuyksiköiden ylilääkärit tai johtajaylilääkärin nimeämät henkilöt.

Sosiaalihuollon asiakasrekisterin asiakirjoista vastaa vastuualuejohtaja Johanna Korteniemi.

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Tietosuoja on yksilön yksityisyyden ja luottamuksen turvaamista – esimerkiksi henkilötietojen oikeaoppista käsittelyä ja niiden suojaamista luvattomilta käsittelyiltä.

Tietoturva tarkoittaa järjestelyjä, joilla pyritään varmistamaan tiedon saatavuus, eheys ja luottamuksellisuus. Tietoturvan järjestelyjä ovat esimerkiksi asiakirjojen turvallinen säilytys ja hävitys, tietojen salaus ja varmuuskopiointi sekä palomuurin, virustorjuntaohjelman ja varmenteiden käyttö. Tietoturvaan kuuluu mm. tietoaineistojen, laitteistojen, ohjelmistojen, tietoliikenteen ja toiminnan turvaaminen.

Lapin hyvinvointialueen tietoturvaa ja tietosuojaa koskevat periaatteet on esitetty tietoturva- ja tietosuojapolitiikassa. Jokainen työntekijä on omalta osaltaan vastuussa tietosuojan ja tietoturvan toteutumisessa.

Lapin julkisten sosiaali-, terveys- ja pelastuspalvelujen järjestäjänä Lapin hyvinvointialue on laatinut **asiakas- ja potilastietojen osalta tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvän tietoturvasuunnitelman 14.11.2023**.

Tietoturvasuunnitelma sisältää tiedot siitä, miten Lapin hyvinvointialueella varmistetaan tietoturvaan, tietosuojaan, tietojärjestelmien asentamiseen, ylläpitämiseen, käyttöön ja käyttöympäristöön liittyvät asiat. Lisäksi suunnitelman avulla varmistetaan Kanta-palvelujen tietoturvalliseen käyttöön ja käytön edellyttämien vaatimusten täyttämiseen liittyvät asiat.

Tietoturvasuunnitelman toteuttamisessa ja päivittämisessä noudatetaan seuraavia käytäntöjä:
Suunnitelman ja sen päivittämisen vastuuhenkilöinä ovat: tietohallintojohtaja, tietoturvavastaava, tietosuojavastaava.
Suunnitelman toteuttamisen vastuuhenkilöt ovat: Lapin hyvinvointialueen vastuualuejohtajat.

Lapin hyvinvointialueen tietosuojavastaavat

Teija Karvonen
p. 040 480 7809, teija.karvonen@lapha.fi

Eija Kivekäs
p. 040 689 1145, eija.kivekas@lapha.fi

Kuka vastaa tietoturvasuunnitelman toteuttamisesta palveluyksikössänne?
Suunnitelman toteuttamisesta vastaa vastuualuejohtaja. Suunnitelman toteutumista seurataan tietosuoja- ja tietoturvaryhmässä.

Miten varmistatte, että noudatatte Laphan tietoturvasuunnitelmaa?
Lapin hyvinvointialue on ohjeistanut, että jokaisen työntekijän on perehdyttävä hyvinvointialueen tietoturva- ja tietosuojaohjeistuksiin. Ohjeistukset on koottu Kaltioon. Esihenkilöt jakavat kaikille uusille työntekijöille hyvinvointialueen tietoturvallisuuspolitiikan ja tietosuojaohjeen, joista jälkimmäinen sisältää sitoumuksen ohjeen noudattamisesta. Lisäksi jokainen työntekijä suorittaa verkkokurssit työ-/virkasuhteen alussa. Tietoturva- ja tietosuojakoulutuksen suoritusvaatimukset ohjeen mukaisesti. Koulutukset kerrataan kahden vuoden välein ja samassa yhteydessä työntekijä hyväksyy uudestaan salassapito- ja käyttäjäsitoumuksen. Sopimuskumppanien työntekijöiltä, jotka käyttävät hyvinvointialueen järjestelmiä edellytetään samaa käytäntöä.

Lapin hyvinvointialueen sisäisellä tiedotuskanavalla, Kaltiossa, on tietoturvan ja tietosuojan toteuttamiseen liittyvää ohjeistusta.

Mihin kirjaatte asiakas- tai potilastietoja?
Palvelukodin potilas- ja asiakastietojärjestelmiin sekä RAI-ohjelmistoon. Muutamalla paikkakunnalla on vielä käytössä paperiset potilaskansiot. Saga-asiakastietojärjestelmään siirtymisen 1. vaiheessa huomioidaan palvelupisteet, joissa ei vielä ole sähköistä asiakastietojärjestelmää.

Kuvatkaa, miten varmistatte, että palveluyksikössä noudatetaan tietosuojaan ja asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä. *Henkilökunnan perehdyttäminen asiakas/potilastyön kirjaamiseen*
Henkilöstön tulee suorittaa aina ohjeistuksien mukaisesti asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn suunnatut koulutukset.

Kaikkien Lapin hyvinvointialueen työntekijöiden sekä Lapin hyvinvointialueen nimiin asiakas- ja potilastietoja käsittelevien ostopalvelutuottajien työntekijöiden tulee suorittaa tietosuoja- ja tietoturvakoulutus. Koulutuksen suorittaminen on edellytys tietojärjestelmien käyttöoikeuksien saamiseen.
Työntekijät suorittavat tietosuoja- ja tietoturvakoulutuksen kahden (2) vuoden välein.

Sosiaalihuollon henkilöstön tulee suorittaa Kanta-verkkokoulutus osana ammatillista täydennyskoulutusta. Kaikille pakollisia koulutuksia ovat Sosiaalihuollon asiakastietovarannon toimintatavat sekä Sosiaali- ja terveydenhuollon tietojen luovuttaminen. Koko sosiaalihuollon henkilöstön tulee lisäksi suorittaa Kansa-koulu 6 -hankkeen ja eOppivan tarjoama Sosiaalihuollon kirjaamisen peruskurssi osana ammatillista täydennyskoulutusta.

Omavalvontasuunnitelmassa on otettava huomioon EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen ((EU) 2016/679) vaatimukset tietosuojaperiaatteiden sekä rekisteröidyn oikeuksien toteutumisesta palveluyksikön toiminnassa.

lapha.fi

Lapin hyvinvointialue
Lappi buresveadjinguovlu
Laapi pyereestvaijeemkuávlu
Lappi pue'rrvááj̇jamvu'vdd

Omavalvontasuunnitelma
Ikääntyneiden asumispalvelut
Versio 1.0. Hyväksytty 9.6.2025

3 Omavalvonnan riskienhallinta

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Miten riskienhallinta on organisoitu palveluyksikössänne?
Valmiuspalvelut koordinoivat Lapin hyvinvointialueen riskienhallintaa ja ohjeiden päivittämistä. Ikääntyneiden asumispalveluiden vastuuyksikön johto ja päälliköt sekä palvelukotien palveluvastaavat osallistuvat järjestettäviin normaaliolojen sekä poikkeusolojen koulutuksiin siltä osin kuin ne tehtävänkuvaan kuuluvat.

Vuosittain järjestetään paikallispuolustusharjoituksia (PAPU) sekä muita eri toimijoiden kanssa yhteistyössä järjestettäviä laajoja harjoituksia, joihin myös sosiaalipalveluista nimetään edustajat. Vastuuyksikköjohtaja vastaa tilannekuvasta, ja toimittaa pyydetyt kohdetiedot harjoituksen pelipöytään. Jokainen palvelukoti on palveluvastaavan toimesta täyttänyt VALSU (valmiussuunnitelma) -kohdekortin, josta ilmenee palvelukodin sijainti, henkilöstön ja asukkaiden määrä sekä muita esim. evakuointiin oleellisesti liittyviä asioita. Palvelupäälliköt koordinoivat hallittua tiedonkeruuta.

Päivittäisen toiminnan riskienarviointi laaditaan palvelukodin palveluvastaavan johdolla yhdessä suorittavan henkilöstön kanssa. Palvelupäälliköt ohjaavat ja seuraavat, että ohjeet löytyvät ajanmukaisesti täytettynä jokaisesta palvelukodista. (Liite 4: Työntekijän toimintakortti häiriötilanteessa)

Palvelukotien riskienarviointiin kuuluu myös työterveyshuollon kanssa yhteistyössä määräajoin tehtävän työpaikkaselvitys. Palvelukodin palveluvastaava yhdessä suorittavan henkilöstön kanssa täyttää riskienarviointikyselyn, joka käsitellään työterveyshuollon kanssa yhteistyössä. Kyselyn tarkoituksena on selvittää palvelukodin mahdolliset riskit päivittäisessä toiminnassa.

Miten palveluyksikkönne toiminnan riskejä tunnistetaan ja mitkä ovat asiakas- ja potilasturvallisuuden kannalta toiminnan keskeiset riskit?
Edellä mainitut toimet antavat ennakoivaa tietoa riskienarviointiin ja saadun tiedon perusteella pystytään toimintaa kehittämään turvallisemmaksi. Asiakas- ja potilasturvallisuuden näkökulmasta tärkeää on ennakointi, mutta myös jatkuva tiedon keruu. Kaikista läheltä piti- tai tapahtui asukkaalle –tilanteista henkilöstöä ohjataan tekemään HaiPro-ilmoitus. Ilmoitukset käsitellään palvelukodissa palveluvastaavan toimesta ja tarvittaessa ilmoitus voidaan ohjata ylemmälle johdolle käsiteltäväksi. Näin silloin, jos tapahtuma on arvioitu vakavaksi ja sen korjaaminen vaatii oleellisia muutoksia esim, tilojen suhteen tai toimintaprosesseja täytyy kehittää laajemmin.
Asumispalveluiden HaiPro-ilmoitukset ovat pääsääntöisesti asukkaiden kaatumisia tai lääkehoitoon liittyviä läheltä piti- tai tapahtui asukkaalle –tilanteita. Lääkehoitoon liittyvät tapahtumat ovat useimmiten sellaisia, että asukas saa jonkun toisen asukkaan lääkkeet, lääke annetaan väärään aikaan tai jää antamatta. Annosjakelun käyttöönotto palvelusetelillä on vähentänyt lääkkeiden

jakovirheitä, mutta jonkin verran lääkemuutoksiin liittyvissä tilanteissa tapahtuu virheitä. Asukkaiden tunnistamiseen liittyviä virheitä on vähemmän, koska lähtökohtaisesti asukkaat ovat tuttuja hoitajille ja vaihtuvuutta tapahtuu harvakseltaan. Riskinä voi olla sijaistyövoiman käyttö, jolloin asukkaat eivät ole välttämättä lääkehoidosta vastaavalle hoitajalle tuttuja, ja asukkaat eivät aina pysty luotettavasti kertomaan henkilöllisyyttään. Palvelukodeissa on lääkehoitosuunnitelmat, joissa lääkehoitoon liittyvät riskit on avattu vielä yksityiskohtaisemmin.

Miten analysoitte riskejä? Miten arvioitte riskienhallinnassa tunnistettujen riskien suuruutta ja vaikutusta palvelutoimintaan?
Asumispalveluiden johtoryhmässä käydään HaiPro-pääkäyttäjän kanssa säännöllisesti läpi HaiPro-ilmoituksia ja etsitään ilmiöitä, joihin voisi vaikuttaa ennakoidusti.

Hyviä käytänteitä jaetaan yhteisissä säännöllisesti järjestettävissä palavereissa. Palvelukodeissa on viikkopalaverit henkilöstölle.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Riskienhallinnassa tulee ottaa huomioon muun muassa työturvallisuuslain (738/2002) mukaiset työnantajan velvoitteet, joilla voi olla vaikutusta palveluyksikön asiakas- ja potilasturvallisuuteen, sekä terveydensuojelulain (763/1994) mukainen velvollisuus tunnistaa toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurata niihin vaikuttavia tekijöitä.

Millaisin käytännön toimin ennaltaehkäisette ja hallitsette palveluyksikön toimintaan ja asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuvia riskejä?
Riskejä on erisuuruisia ja erilaisia. Palvelukotien ulko-ovet ovat lukossa, koska on arvioitu, että muistisairaan asukkaat poistuminen yksin ulos on riskinä vakava. Asumispalveluissa joudutaan jatkuvasti arvioimaan riskejä suhteessa lainsäädäntöön, esim. vaikka asukkaiden vapaan liikkumisen ja itsemääräämisoikeuden näkökulmasta.

Palvelukotien turvallisuutta arvioidaan niin asukkaiden kuin henkilöstönkin näkökulmasta ja tarvittavia toimia tehdään. Esim. palvelukoteihin on hankittu lattiasänkyjä sängystä putoamista estämään. Asukaskohtaisia arviointeja tehdään myös erilaisten turvalaitteiden suhteen, esim. käytetään yksilökohtaisesti lattiahälyttimiä ja “kukkatolppia” havaitsemaan asukkaan liikkumista huoneessaan, jos on tunnistettu todellinen riski kaatumiseen - vaikka vessaan mennessä - ovihälyttimiä, turvarannekkeita käytetään, jos niiden katsotaan hyödyttävän käyttäjää. Turvalaitteita käytetään asukkaiden tarve edellä.

Henkilöstön yksi tunnistettu riski on ergonomiaan liittyvä. Lapha kouluttaa sisäisesti henkilöstöä hyvään ergonomiseen työskentelyyn.

Miten varmistatte, että omavalvonnassa ilmeneviin epäkohtiin ja puutteisiin puututaan tilanteen edellyttämällä tavalla?

Palvelukotien palveluvastaavia ja henkilöstöä kannustetaan tuomaan ilmi epäkohtia, ja niitä käsitellään vaaditulla tavalla. Jos epäkohdat liittyvät henkilöstön toimintaan, otetaan asia puheeksi mahdollisimman nopeasti yksikköpalaverissa tai jos asia liittyy yksittäiseen työntekijää, niin palveluvastaava keskustelee työntekijän kanssa kahden. Kaikessa palautteen antamisessa pyritään rakentavaan tapaan. Jos epäkohta tai puute tulee ilmi valvontakäynnillä, käydään asia läpi palvelupäällikön kanssa ja tarvittaessa keskusteluun osallistuu myös vastuuyksikköjohtaja. Palvelupäällikön vastuulla on huolehtia ja tukea palvelukodin palveluvastaavaa muutoksessa ja asioiden saattamisesta kuntoon.

Miten kannustatte henkilöstöä ilmoittamaan haitta- ja vaaratapahtumista ja miten hyödynnätte tietoa henkilöstön ja organisaation oppimiseen?

ilmoitusten käsittelymenettelyt, ilmoitusten seuranta ja tiedon jakaminen

HaiPro-ilmoituksen tekoon kannustetaan ja korostetaan, että kaikki tekevät virheitä. Syyllisiä ei etsitä, vaan ilmoituksen tekemisellä pyritään toiminnan kehittämiseen ja tiedon jakamiseen. Asioista keskustellaan avoimesti viikkopalavereissa, kannustetaan osallistumaan koulutuksiin ja vastuualueisiin sitoutetaan henkilöstöä. Tiedon jakamisessa korostuu huolellinen dokumentointi ja muistioiden kirjaaminen sekä jakaminen henkilöstön luettavaksi.

Lapin hyvinvointialueella asiakas- ja potilasturvallisuuden, tietosuojan ja -turvan sekä työturvallisuuden haitta- ja vaaratapahtumat ilmoitetaan HaiPro- järjestelmän avulla. Asiakas- ja potilasturvallisuus- sekä työturvallisuusilmoitukset käsitellään yksikön esihenkilön johdolla. Tietosuojan- ja -turvan ilmoitusten käsittelystä vastaa tietosuojan- ja tietoturvan asiantuntijat.

Haitta- ja vaaratapahtumailmoituksien käsittely tulee aloittaa HaiPro-järjestelmässä viipymättä ilmoituksen saapumisesta ja ilmoitukset tulee pääsääntöisesti käsitellä loppuun kolmen kuukauden kuluessa. Tapahtumien systemaattinen analysointi järjestelmää hyödyntäen auttaa ymmärtämään tapahtuman juurisyyn sekä määrittelemään tapahtuman riskin, mitkä auttavat suunnittelemaan ja kohdentamaan kehittämistoimien kiireellisyyttä ja laajuutta. Haitta- ja vaaratapahtumaraportoinnin tärkein tavoite, on että opitaan tehdyistä ilmoituksista. Tapahtumista keskusteleminen on tärkeää yksiköissä, mutta on myös tärkeää tunnistaa toimet, joilla tapahtuman toistuminen estetään tai uudelleen toistumisen riskiä pienennetään. Esihenkilöt seuraavat ja raportoivat johtamansa yksikön/yksiköiden vaaratapahtumailmoituksia.

Vakavista vaaratapahtumista ilmoitetaan HaiPro- järjestelmän kautta. Vakavia vaaratapahtumien tutkinnan tavoitteena on parantaa hoidon/palvelun turvallisuutta ja laatua sekä pyrkiä estämään vastaavan tapahtuman toistuminen. Vakavien vaaratapahtumien tutkinnasta ja tulosten käsittelystä päättää johtajaylilääkäri.

Lapin hyvinvointialueen verkkosivuilla on asiakkaille, potilaille ja heidän läheisilleen ja omaisilleen lomakkeet, joiden avulla myös he voivat ilmoittaa havaitsemistaan asiakas- ja potilasturvallisuuden sekä tietosuojan ja -turvan haitta- ja vaaratapahtumista. Verkkosivuilla on myös lomakkeet, joiden avulla voi muut sote palveluntuottajat ilmoittaa Laphan yksiköiden toiminnassa havaitsemistaan potilas/asiakas- ja tietoturvan haitta- ja vaaratapahtumista.

Miten tiedotatte henkilöstölle ilmoitusvelvollisuuksista ja -oikeuksista ja niiden käytöstä?
Palveluntuottajan ja henkilöstön valvontalain 29 §:n mukaisen ilmoitusvelvollisuuden ja -oikeuden toteuttamista sekä muita mahdollisia lakisääteisiä ilmoitusvelvollisuuksia koskevat menettelyohjeet
Asiasta on puhuttu henkilöstölle yksikköpalavereissa. Palvelukotien omavalvontasuunnitelmissa on ollut maininta ilmoitusvelvollisuudesta (shl) jo aikaisemmin. Ilmoituksia on tehtykin, kun epäkohtia on huomattu, esim. asukkaisiin kohdistuvaa kaltoinkohtelua, muuta epäasiallista käyttäytymistä tai työtehtävien laiminlyöntejä.

Miten käsittelette ja otatte palveluyksikön riskienhallinnassa huomioon valvovien viranomaisten selvityspyynnöt, ohjauksen ja päätökset?
Jos valvovien viranomaisten selvityspyynnöistä nousee ilmi jokin asia, mitä ei ole vielä aiemmin riskiksi tunnistettu, huomioidaan se palvelukodin riskienhallinnassa. Palvelukotien tarkastuskertomukset ohjataan käytäväksi läpi henkilöstön kanssa. Toimintaa tarkastellaan ja kehitetään, jotta riskien hallinnassa esiinnousseet asiat huomioidaan päivittäisessä työskentelyssä.

Omavalvonnallisesti käsiteltäväksi ohjatut selvitykset käsitellään vastuuyksikköjohtajan toimesta.

Viranomaisilta tulleet (esim. Valvira) ohjauskirjeet käsitellään ikääntyneiden palveluiden johtoryhmässä ja tarvittaviin toimiin ryhdytään.

Miten seuraatte henkilöstön työskentelyn asianmukaisuutta toiminnan aikana, ja miten puututte havaittuihin epäkohtiin? *Noudatetaan säädöksiä, ohjeita, määräyksiä*
Palveluvastaavat ovat vastuussa palvelukotien päivittäisestä toiminnasta. Lähtökohtaisesti palveluvastaavat ovat lähityössä yksiköissä, jotta valvonta ja havainnointi on jatkuvaa ja säännöllistä. Asumispalveluiden palvelukuvausta käydään säännöllisesti läpi henkilöstön kanssa, ja se on osa uuden työntekijän perehdyttämistä. Säädökset, ohjeet ja määräykset käydään läpi yksikköpalavereissa ja tallennetaan palvelukodin henkilöstön omaan Teams-kansioon. Epäkohtiin puututaan ja tarvittaessa käytetään sanktiomenettelyä. Jos epäkohta on johtanut asukkaan saaman palvelun asianmukaisuuteen ja siitä on aiheutunut asukkaalle haittaa, ilmoitetaan asukkaan edunvalvojalle tai lähiomaiselle asiasta.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Miten varmistatte, että riskienhallintakeinonne ovat toimivia ja riittäviä?
HaiPro-järjestelmää seuraamalla, ilmoitusten käsittelyä seuraamalla sekä kehitysasioita eteenpäin viemällä. IMS-järjestelmän käyttöönotto vuoden 2025 aikana, johon kuvataan eri prosessit ja siten pystytään seuraamaan ja varmistamaan riskien hallinnan näkökulmasta keinojen riittävyys ja toimivuus. Riskejä vähentää myös, että prosessit on selkeästi koottu yhteen paikkaan ja ovat kaikkien käytettävissä.

Miten seuraatte ja arvioitte riskienhallinnan toimivuutta?
HaiPro-järjestelmän avulla sekä yksikköpalavereissa esiinnousseiden asioiden kautta.

Miten varmistatte henkilöstön riskienhallinnan osaamisen?
Omavalvontasuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. Henkilöstö lukukuittaa ovs:aan perehtymisen ja sitoutuu näin sen sisältöön ja ohjeiden sekä suositusten noudattamiseen.

3.4 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Turvallisuus- ja valmiuspalvelut vastaavat Lapin hyvinvointialueen valmiussuunnitelman laadinnasta. Suunnitelma sisältää arkaluonteista tietoa, minkä vuoksi siihen on rajattu pääsyoikeus tietyillä viranhaltijoilla. Suunnitelmasta tullaan julkaisemaan yhteenvetotietoa, johon perustuen palveluyksiköittäin tulee laatia valmiussuunnitelma. Palveluyksiöiden valmiussuunnitelmissa kuvataan toimintaohjeet organisaatiotasoisessa valmiussuunnitelmassa kuvattuihin häiriöskenaarioihin.

Milloin valmius- ja jatkuvuudensuunnitelma on laadittu ja mistä se on saatavilla? (*Laphalla: Valmiussuunnitelma*
Laphan valmiussuunnitelman laadinnasta vastaa valmiuspäällikkö Juha Narkilahti siihen on rajattu käyttöoikeus.

Miten varmistatte, että palveluyksikössä toimitaan valmius- ja jatkuvuudensuunnitelman mukaisesti? *Poikkeustilanteissa toimiminen esim. yksikössä äkillisesti suuri henkilöstövaje, tietojärjestelmä(t) ei toimi, tulipalo, sähköt katkeavat, vedentulo katkeaa, alueella suuronnettomuustilanne jne.*

Palvelukodeissa on *Työntekijän toimintaohje häiriötilanteissa* -dokumentin lisäksi varautumissuunnitelma sähkönjakelun keskeytymistä varten (Liite 5:

varautuminen sähkönjakelun keskeytykseen) Suuronnettomuustilanteesta on Laphan valmiuspäällikkö laatinut ohjeen.