

# Kotihoidon omavalvontasuunnitelma, Simon palvelupisteen liite.

21.5.2025



**lapha.fi**

Lapin hyvinvointialue

Lappi buresveadjinguovlu  
Laapi pyereestvaijeemkuávu  
Lappi pue'rrvääjjamvu'vdd



## Sisällys

Johdanto.....	2
1 Kotihoidon palvelupisteen perustiedot.....	3
1.1 Henkilöstö .....	3
2 Toimitilat ja välineet.....	5
3 Laiteturvallisuuksuunnitelma .....	7
4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	8
4.1 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja.....	11
5 Omavalvonnan riskienhallinta .....	13
5.1 Palvelupisteen riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen .....	13
5.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely .....	16
5.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen .....	18
5.4 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta.....	19





## Johdanto

Kotihoidon palvelupisteen oma liite on Lapin hyvinvointialueen ikääntyneiden kotihoidon omavalvontasuunnitelman osa, jossa palvelupiste kuvaa yksityiskohtaisemmin toimitiloja, henkilöstörakennetta sekä riskien hallintaa.

Omavalvonnalla tarkoitetaan palveluiden tuottamiseen kuuluvaa ennakoivaa, toiminnanaikaista ja jälkikäteistä laadun- ja riskienhallintaa, 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.





# 1 Kotihoidon palvelupisteen perustiedot

Simossa kotihoidon toimistotilat ovat terveystaseman yhteydessä osoitteessa Varkkermontie 1, Simo. Kotihoidolla käytössä 2 vierekkäistä huonetta, toinen kotisairaanhoidolla ja toinen kotihoidolla. Kotihoidon toimistossa on myös työnjakajien tila. Taukotila on yhteinen avopuolen kanssa. Pukuhuoneita kaksi, toinen jaettu avopuolen kanssa. Kotihoidon toimiston läheisyydessä on kotihoidon palveluvastaavan huone, sekä palveluohjaajan huone. Kaikki tilat ovat samalla käytävällä, lukuun ottamatta palveluohjaajan huonetta. Lääkkeiden jakaminen ja hoitotarvikejakelu tapahtuvat sairaanhoitajien huoneessa.

Toiminnan periaatteena ovat kotihoidon saatavuus vuorokauden ajasta riippumatta. Yhteistyötä tehdään asiakkaan, omaisten ja muiden palvelujen tuottajien kanssa. Kotihoidon lisäksi asiakasta voidaan ohjata käyttämään myös muita toimintakykyä, itsenäistä selviytymistä ja hyvinvointia tukevia palveluita. Kotihoitopalvelut toimivat osana hyvinvointialueen muuta palveluketjua. Simossa kotihoito toimii 24/7.

Henkilöstöllä käytössä viisi leasingautoa.

## 1.1 Henkilöstö

Palvelua antavat koulutetut sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijät. Henkilöstön lääkehoidon osaaminen varmistetaan näytöillä ja tenteillä.

- Palveluvastaava
- Sairaanhoitajia 3
- Lähi- ja perushoitajia 14
- Kotihoidossa toimii sijaisena lähihoitajia, lähihoitaja- ja sairaanhoitajaopiskelijoita sekä sairaanhoitajia.
- Osaajakeskuksesta meillä työskentelee kaksi lähihoitajaa. 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. Varahenkilöä ei tällä hetkellä meillä ole.

Toimistotilojen siivouksesta vastaa Lapin hyvinvointialueen siivouspalvelut.



Asiakkaille jaettavat ateriat valmistaa Meri-Lapin ateriapalvelut Oy.

Aamuvuoroissa 7-8 hoitajaa

Iltavuoroissa 3 hoitajaa

Yövuorossa 1 hoitaja, joka vastaa yöaikaan palvelutalo Mäntylän asukkaista ja käy palvelukoti Kiikanpalolla apuna. Yövuorossa oleva hoitaja vastaa myös turvpuhelinasiakkaiden hälytyksistä, sekä sosiaalipäivystyksestä tulleista hälytyskäynneistä.

Ammattioikeudet tarkistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisterien julkisesta tietopalvelusta (JulkiTerhikki, JulkiSuosikki). Sijaisuuksissa noudatetaan koeaikaa, joka on enintään puolet palvelussuhteen kestosta. Työsuhteen alkaessa jokainen työntekijä allekirjoittaa salassapito- ja käyttäjäsitoumuksen.

Henkilöstön rokotussuojan osalta noudatetaan työn ja tartuntatautilain edellyttämää rokotussuojaa. Ennen tehtävän vastaanottamista tulee esittää sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain 28 §:n mukainen rikosrekisteriote, mikäli työsuhde hyvinvointialueella kestää vähintään kolme kuukautta.

Uusien työntekijöiden perehdyttäminen tapahtuu parityöskentelyn ohessa. Perehdytyksessä apuna toimii yksikön perehdytyskansio, omavalvonta- ja lääkehoitosuunnitelma. Perehdytysvastuu on palveluvastaavalla, mutta perehdyttäminen kuuluu koko henkilökunnalle.

Palveluvastaavan tehtävien organisointi varmistetaan siten, että asumispalveluiden palveluvastaava toimii tarvittaessa varahenkilönä. Myös palvelupäällikkö on tarvittaessa tavoitettavissa. Henkilöstön täydennyskoulutus järjestetään sisäisenä ja ulkoisena koulutuksena. Täydennyskoulutusvelvoite on vähintään kolme päivää vuodessa työntekijää kohden ottaen huomioon mm. työntekijän tehtävät, koulutus ja työyhteisön toimintojen kehittämisvaihe. Koulutuksen toteutuminen kirjataan OSS-järjestelmään.





## 2 Toimitilat ja välineet

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

<b>Tarkastus/hyväksyntä</b>	Palotarkastus
<b>Päivämäärä:</b>	23.5.2025
<b>Keskeiset havainnot:</b>	Toimistolle hankittu sammutuspeite.
<b>Tarkastus/hyväksyntä:</b>	Työterveyshuollon perusselvitys
<b>Päivämäärä:</b>	5.5.2024
<b>Keskeiset havainnot:</b>	Tilanne kokonaisuudessaan mennyt parempaan, työilmapiiri ja työnsujuvuus parantuneet.
<b>Tarkastus/hyväksyntä:</b>	Valvontakäynti / Ohjaus- ja valvontayksikkö/Lapha
<b>Päivämäärä:</b>	8.11.2023
<b>Keskeiset havainnot:</b>	Lääkehoitosuunnitelman ja omavalvontasuunnitelmien päivitys, turvapuhelimien testaus myös asiakastietoihin, RAln seuranta systemaattiseksi, koulutussuunnitelma
<b>Tarkastus/hyväksyntä</b>	Työsuojelutarkastus/AVI
<b>Päivämäärä:</b>	14.9.202
<b>Keskeiset havainnot:</b>	Haittojen ja vaarojen tarkastelu, työn kuormittavuuden tarkastelu, Kysely henkilöstölle; Työn psykososiaaliset kuormitustekijät. Kuormitus on vähentynyt selvästi, työpaikalla epäasiallista käytöstä.





## **Mitkä ovat toimitilojen ja välineiden ylläpitoa, huoltoa ja vikailmoituksia sekä näihin liittyvää tiedonkulkua koskevat menettelytapanne?**

Miten varmistatte, että välineet ovat turvallisia käyttää? Miten kiinteistöhuoltoon 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?

- Henkilöstö havainnoi ja tuo tietoa esihenkilölle välittömästi toimitiloissa ja välineissä havaitsemistaan poikkeamista. Esihenkilö tekee tarvittaessa Granlund Managerin kautta toimitiloja koskevan vikailmoituksen ja palvelupyynnön. Akuuttitilanteisiin on laadittu henkilöstölle häiriökortti, jossa ohjeet ja yhteystiedot, mm kiinteistöpäivystyksen yhteystiedot.
- Työturvallisuusriskejä arvioidaan myös Hairossa olevan riskiarviointi -lomakkeiston avulla ja tarvittaviin asioihin reagoidaan.
- Laitteilla on säännölliset huollot, esim Raizer nostotuoli huolletaan vuosittain. Laitehuollot suoritetaan joko paikan päällä tai ne lähetetään huoltoon. Vialliset laitteet poistetaan käytöstä. Yhteistyötä tehdään myös apuvälinepalveluiden kanssa, eli Lapin hyvinvointialue, tekniset- ja puhtaus- ja logistiikkapalvelut sekä lääkintälaittehuolto.

Lapin hyvinvointialueella käytössä oma Effector –järjestelmä, joka toimii myös apuväline-, lääkintälaitte- ja irtaimistorekisterinä. Effectorista näkee apuvälineen/laitteen/irtaimiston elinkaaren hankinnasta huoltoihin ja poistoihin.

Hankintapalvelut vastuuyksikön keskeinen tehtävä on toimia hyvinvointialuekonsertin keskitettynä hankintayksikkönä. Hankintalaissa säädetään julkisten hankintojen kilpailuttamisesta.

Hankinnat on toteutettava taloudellisesti, tarkoituksenmukaisesti ja

suunnitelmallisesti ympäristö- ja sosiaaliset näkökohdat huomioiden. Hankintoja tehdessä noudatetaan Lapin hyvinvointialueen hankintaohjetta.

## **Miten varmistatte, että henkilöstöllä ja asiakkailta on riittävä osaaminen välineiden käyttöön?**

- Henkilöstön osaaminen varmistetaan laitteiden käytännön harjoittelulla, kirjallisilla ohjeilla sekä koulutuksilla. (ulkopuolinen/sisäinen/oma henkilöstö kouluttaa toisiaan). Asiakkaille ja tarvittaessa heidän omaisilleen järjestetään tarvittaessa laiteperehdytystä kotihoidon henkilökunnan toimesta.





### 3 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 kotihoidon palvelupisteessä toimitaan laiteturvallisuussuunnitelman mukaisesti?

- Lapin hyvinvointialueella valmistellaan laiteperehdytysohjelmaa. Henkilöstö perehtyy siihen sen valmistuttua. Lisäksi henkilöstö osallistuu koulutuksiin.
- Jokaisella velvollisuus kantaa vastuuta omasta osaamisesta ja tuoda esille, mihin tarvitsee koulutusta ja perehdytystä. Henkilöstöllä on velvollisuus myös toimia tiedon tuojana, jos huomaa laiteturvallisuuteen liittyviä poikkeamia.
- Keskeisin ennaltaehkäisevä menetelmä on laitteiden käyttöön perehdyttäminen, koulutus ja osaamisen varmistaminen. Yksikössä on nimetty laitevastaavat, jotka yhdessä esihenkilön kanssa vastaavat, että laiteturvallisuus toteutuu. Laite vastaaville resurssoidaan tarvittaessa työaika tehtävän hoitamiseen.





## 4 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 käytössä?**

**Teknologinen väline/ratkaisu:** Pegasos OMNI360, Esko  
**Käyttötarkoitus:** Asiakastietojärjestelmä/Lapha

**Teknologinen väline/ratkaisu:** RAISoft – arviointijärjestelmä  
**Käyttötarkoitus:** Toimintakyky –mittari /Vanhuspalvelulaki

**Teknologinen väline/ratkaisu:** Effector  
**Käyttötarkoitus:** Laiterekisteri/Lapha

**Teknologinen väline/ratkaisu:** Titania/sähköinen asiointi  
**Käyttötarkoitus:** Työvuorosunnittelu/Lapha

**Teknologinen väline/ratkaisu:** HaiPro  
**Käyttötarkoitus:** Potilasturvallisuutta, työturvallisuutta sekä tietosuojaa ja tietoturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointi./Lapha

**Teknologinen väline/ratkaisu:** ESS ja OSS  
**Käyttötarkoitus:** Henkilöstön työsuhteasiat ja osaaminen/Lapha

**Teknologinen väline/ratkaisu:** AIVO  
**Käyttötarkoitus:** Ateriapalvelu (tilausjärjestelmä)/Lapha

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

- Teknologian soveltuvuus asiakkaalle mietitään yksilöllisesti, järjestetään tarvittaessa kokeilujakso ja arvioidaan sen myötä soveltuvuutta.
- Henkilöstö saa perehdytystä ja koulutusta teknologian käyttöön.

Kotihoido saa tiedon taustajärjestelmästä, jos ohjelma tai järjestelmä ei jostain syystä toimi. Tarvittaessa järjestetään esimerkiksi fyysinen käynti, jos esimerkiksi etälaitte tai lääkeautomaatti ei toimi. Kotihoidolla on käytössä erilaisia ohjeita, mm Lääkeautomaattiin toimintaohje poikkeustilanteisiin. Ohje on kaikkien saatavilla Lapin hyvinvointialueen intranetissä.





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

- Teknologisten laitteiden ja turvavälineiden/-toimien tarvetta arvioitaessa on aina kuultava asiakasta ja/tai omaista. Itsemääräämisoikeus on sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa johtava periaate, se tarkoittaa yksilön oikeutta määrätä omasta elämästä ja oikeutta päättää itseään koskevista asioita.
- Asiakasta tiedotetaan ja ohjataan teknologian käytössä. Asiakkaille jaetaan tarvittaessa asiakasohjeita ja -esitteitä (mm Teknologia kotiin annettavissa palveluissa –esite).

Asiakaspalautetta kerätään asiakas- ja omaiskyselyjen avulla. Palautetta voi antaa keskustellen, puhelimitse tai sähköpostitse. Sähköistä palautetta voi lähettää internetsivujen kautta (<http://www.lapha.fi>) sekä sähköpostilla Lapin hyvinvointialueen kirjaamoon osoitteella kirjaamo(at)lapha.fi Palaute välitetään kirjaamon kautta vastuualuejohtajalle, palvelupäällikölle ja asiasta vastaavalle toimintayksikön esihenkilölle asian käsittelyä varten.

Asiakas- ja palveluohjauksella on suuri merkitys soveltuvuuksien arvioinnissa. Soveltuvuuden arvioinnissa hyödynnetään iRAI HC:n laatumodulin tuloksia.

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

- Lapin hyvinvointialueella on käytössä yhteinen Tietoturvasuunnitelma. Suunnitelman avulla ylläpidetään ja kehitetään organisaation tietoturvan ja tietosuojan tasoa ja varmistetaan asianmukaisten käyttöjen toteutuminen.
- Verkkoa ja tietojärjestelmiä koskevat häiriöilmoitukset tehdään LapIT asiakasportaaliin. Portaaliin kirjautuminen tapahtuu intranetissä. Virhe- ja ongelmatilanteiden systemaattinen dokumentointi tapahtuu HaiPro – järjestelmässä.
- Henkilöstö suorittaa tietoturva- ja tietosuojakoulutuksen kahden vuoden välein.
- Jokainen työntekijä perehtyy tietoturva- ja tietosuojaohjeistuksiin.



Potilastietojärjestelmän katkossa ja / tai tietoliikenne- ja tietojärjestelmien katkossa kirjataan asiakastiedot muistiin paperille, josta ne siirretään myöhemmin järjestelmiin. Kirjauksen jälkeen em. muistiinpanot hävitetään huomioiden tietoturva (tietoturva-astiat).

Huolehditaan yksikköön säännöllisesti tärkeimmät päivitettyt asiakastiedot ja toimintaohjeet sekä yhteystiedot paperille kerran kuukaudessa, kuukauden viimeisenä päivänä.

Tietoturvaloukkauksista tai sen uhasta on jokaisen Lapin hyvinvointialueen työntekijän velvollisuus tehdä tietoturva- ja tietosuojapöytäkirja Haipro -ilmoitus, myös lähetät piti- tilanteista. Lapin hyvinvointialueella rekisterinpitäjänä on velvollisuus kirjata ja käsitellä loukkaukset tai uhat.

### **Miten huolehditte asiakastietolain mukaisten tietojärjestelmien käytön asianmukaisuudesta, henkilöstön kouluttamisesta niiden käyttöön ja tietojärjestelmien käytön osaamisen jatkuvasta varmistamisesta?**

- Jokainen työntekijä suorittaa Mediecon tietoturvan kurssin kahden vuoden välein. Koulutuksen suorittaminen on edellytyksenä tietojärjestelmien käyttöoikeuksiin. Esihenkilön velvollisuus on valvoa ja huolehtia henkilöstön tietosuoja- ja tietoturvakoulutuksen toteutumista. Vaitiolovelvollisuus kuuluu työsopimukseen ja lisäksi työntekijä allekirjoittaa salassapito- ja käyttäjä sopimuksen OSS:ssa. Opiskelijat myös allekirjoittavat sopimuksen koulutussopimuksen lisäksi.





## 4.1 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

### Miten varmistatte, että noudatatte Laphan tietoturvasuunnitelmaa?

- Lapin hyvinvointialueella linjattu, että jokaisen työntekijän on perehdyttävä tietoturva- ja tietosuojaohjeisiin. Ohjeet löytyvät Kaltiosta. Esihenkilö ohjeistaa uusia työntekijöitä asiasta. Jokainen työntekijä suorittaa verkkokurssit työsuhteen alussa ja ne uusitaan kahden vuoden välein.
- Koulutusten toteumaa ja koulutustarvetta arvioidaan kehityskeskustelujen yhteydessä.
- Hairossa voi kirjata tietoturvaan ja tietojärjestelmiin liittyviä haittatapahtumia. Ilmoituksia käsitellään yhdessä henkilökunnan kanssa palavereissa. Tarvittaessa asia viedään ylemmälle tasolle.

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

### Mihin kirjaatte asiakas- tai potilastietoja?

- PegasosOMNI360 –asiakastietojärjestelmä sekä Kotihoito Mukana mobiili toiminnanohjaus ovat yksikössä käytössä olevat järjestelmät. Työpuhelimessa hoitajalla on Kotihoito Mukanassa ajantasainen työlista mukana. Mukaan kirjataan työtunnit ja työmääräysten kuittaukset. Mukanasta hoitajat pystyvät tarkastelemaan ja päivittämään asiakastietoja asiakkaan kotoa käsin. Kotihoito Mukanalla hoitajien työtä voidaan ohjata ja seurata tehokkaasti.

**Kuvatkaa, miten varmistatte, että kotihoidossa 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

- 





- Yksikössä on käytössä sähköinen Pegasos OMNI360 -asiakastietojärjestelmä, johon tehdään asiakkaan hoidon kannalta asianmukaiset kirjaukset. Jokaisella työntekijällä on oma tunnus asiakastietojärjestelmään ja kirjaamisesta jää lokijälki. Jokaisella sosiaalihuollon kirjauksia tekevällä tulee olla voimassa oleva varmennekortti. Asiakastietojärjestelmässä on erilaisia käyttäjätasoja, mikä parantaa tietoturvaä sekä asiakastietojen hallintaa. Henkilökunnalla on käyttöoikeudet kotihoidon asiakkaiden tietoihin.

Asiakastietojen luovuttaminen ulkopuolisille tapahtuu vain asiakkaan suostumuksella tai lainsäädännön niin oikeuttaessa (Julkisuuslaki tai tietosuojä-asetus). Asiakkaan tai hänen omaisensa tulee esittää kirjallinen tietopyyntö rekisterin pitäjälle eli Lapin Hyvinvointialueelle.

Lapin hyvinvointialueella on linjattu, että jokainen työntekijä suorittaa Sosiaalihuollon asiakastietovarannon toimintatavat- sekä Sosiaali- ja terveydenhuollon tietotojen luovuttaminen -koulutukset. Koulutuksen kirjataan OSS -ohjelmaan.





## 5 Omavalvonnan riskienhallinta

### 5.1 Palvelupisteen riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

#### Miten riskienhallinta on organisoitu kotihoidon palvelupisteessä?

- Päivittäisestä riskienhallinnasta vastaa yksikön esihenkilö ja jokainen työntekijä soveltaa riskien hallinnan periaatteita omassa työssään.
- Yksiköiden esihenkilöt vastaavat riskien tunnistamisesta, arvioinnista, riskienhallinnan toimenpiteiden toteutuksesta ja toimivuudesta. Esihenkilöllä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Kriittisiä työvaiheita varten on olemassa kirjallisia toimintaohjeita, jotka on koottu kotihoidon sähköiseen käsikirjaan.

Valvonnan ja riskienhallinnan tavoitteena on edistää laadukasta toiminnan jatkuvaa kehittämistä ja tuloksellisuutta. Laphan ohjaus- ja valvontakäynnillä tarkoitetaan sisäisiä menettely- ja toimintatapoja, joilla varmistetaan, että toiminta on lakien, sääntöjen, ohjeiden ja päätösten mukaista. Sisäistä valvontaa tehdään kaikilla toiminnan tasoilla.

Yksikössä on laadittuna erilaisia ohjeita, joihin henkilöstö perehtyy. Vuosittain tehdään riskien tunnistamista Hairossa riskienhallinta lomakkeilla. Henkilökunta täyttää lomakkeet ja esihenkilö tekee koosteen ja koostetta käsitellään palaverissa sekä tehdään tarvittavia muutoksia toiminnassa.

#### Miten kotihoidon palvelupisteen toiminnan riskejä tunnistetaan ja mitkä ovat asiakas- ja potilasturvallisuuden kannalta toiminnan keskeiset riskit?

- Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Henkilökunta tuo esille havaitsemansa laatu- ja turvallisuusongelmat, epäkohdat ja tunnistamansa riskit. Kaikki työntekijät tuntevat palvelujen riskit ja niiden hallintakäytännöt arjessa.

Keskeisiä henkilöstöriskejä ovat henkilöstön saatavuus ja henkilöstön työhyvinvointiin liittyvät asiat. Hyvään työilmapiiriin vaikuttavat kaikki työntekijät työpaikalla. Henkilöstöön liittyvät riskit voivat ilmentyä perehdyttämisessä, työturvallisuudessa, apuväline- ja laiteturvallisuudessa, infektioissa ja tartuntataudeissa, hygienia- ja





suojautumisaamisessa. Henkilöstön saatavuuteen vaikutetaan sekä koko toimialalla, että kotihoidon omalla toiminnalla, mm. oppilaitos- ja opiskelijayhteistyöllä, perehdyttämisen toimintatavoilla sekä viestinnällä ja koko henkilöstön tasapuolisella kohtelulla. Työyhteisön ja jokaisen työntekijän toiminnalla on merkitystä henkilöstön saatavuuteen.

Akuuteissa henkilöstön saatavuuteen liittyvissä riskitilanteissa tehdään tiivistä yhteistyötä henkilöstöasioista vastaavan esihenkilön, työnjaosta vastaavan työntekijän sekä tiimin kesken.

Yövuoroihin liittyvät riskit ovat suuret, koska yövuorot tehdään yksin. Poissaolojärjestelyihin liittyy riskejä, etenkin, jos työntekijä ei yllättäen tule suunnitellusti työvuoroon.

Asiakkaisiin kohdistuvat riskit liittyvät itsemääräämisoikeuden toteutumiseen, kaltoinkohtelun ilmenemiseen, ilmoitusvelvollisuuden noudattamiseen, rajoittamistoimenpiteissä oikeaoppiseen toimintaan ja ohjeistuksien noudattamiseen sekä laiteturvallisuuteen liittyvien riskien tunnistamiseen. Asiakkaiden kyvyt ja mahdollisuudet varmistaa omaa turvallisuuttaan vaihtelevat. Vastuu turvallisuudesta on pääasiassa asiakkailla itsellään sekä heidän omaisillaan. Asiakaskohtaiset yksilölliset palvelut turvallisuuden varmistamiseksi kirjataan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan. Lähtökohtaisesti kotihoidon palveluissa turvataan asiakkaan hyvinvointia, toimintakykyä ja oikeutta itsenäiseen elämään. Asiakaskohtaisesti toimenpiteiden valinnassa huomioidaan eettinen lähtökohta tukea asiakkaan mahdollisuutta hyvään elämään mm. ennaltaehkäisten kaatumisia, varmistaen tarvittavat apuvälineet ja hyödyntäen turva- ym. teknologian tarjoamia mahdollisuuksia.

Kotihoidon asiakkaiden kotien fyysisen ympäristön riskejä ja kotien turvallisuutta kartoitetaan kotihoidon palveluntarpeen arvioinnin yhteydessä (kodin turvallisuuden tarkistuslista) ja riskejä havainnoidaan jatkuvasti asiakastyössä. Tarvittaessa konsultoidaan/tehdään kotikäynti asiantuntijan kanssa.

Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit tunnistetaan, asiakkaiden tapaturmat ja vahingot, muistisairauksiin liittyvät erityispiirteet, sekä lääkehoitoon liittyvät riskit tunnistetaan.

Tiloihin liittyvät riskit kohdistuvat kiinteistön ja laitteiden kuntoon ja huoltoon, tilojen toimivuuteen.

Ympäristö- ja rikosturvallisuuteen liittyvät riskit muodostuvat luonnonilmiöistä sekä yleensä ulkopuolisista vaara- ja uhkatilanteista.

Tietoturvallisuusriskit ilmenevät henkilötietojen käsittelyssä. Tiedonkulkuun liittyviä vaaratilanteita voi syntyä esimerkiksi, kun tiedonkulku katkeaa sairaalasta kotiutumisen yhteydessä tai kun lääkitystietojen kirjaamisessa on virheellisyksiä. Kirjaaminen on tärkeä väline turvallisuuden, jatkuvuuden ja kommunikaation turvaamisessa. Henkilökunnalle järjestetään koulutusta päivittäisestä kirjaamisesta, uusien ohjelmistojen käyttöönotosta sekä tarvittavaa lisä- ja täydennyskoulutusta.





Tiedonkulkua voivat haitata myös tietoteknisiin laitteisiin ja ohjelmiin sekä niiden käyttöön liittyvät ongelmat. Etä- ja digipalveluiden turvallisuuden varmistamiseksi on käytössä tarkistuslista, joka löytyy kotihoidon teknologiakäsikirjasta ja Kaltion Omavalvontaosiosta.

Salassapito ja henkilötietojen käsittely ovat keskeisiä toimintariskejä kotihoidossa. Kaikki työntekijät sitoutuvat salassapitoon allekirjoittamalla salassapito- ja vaitiolositoumuksen. Salassapitoa koskevaa ohjeistusta on kirjattu kotihoidon käsikirjaan. Henkilötietoja käsitellään kotihoidossa hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti. Jokainen työntekijä suorittaa Mediecon tietosuojaja ja tietoturvakokoulutuksen.

Lääkehoitoon liittyvät riskit on kuvattu kotihoidon lääkehoitosuunnitelmassa. Lääkehoidon prosessiin liittyvät riskit tunnistetaan HaiPro-ilmoitusten avulla.

Varautumiseen ja valmiussuunnitteluun liittyvät riskit ovat erilaiset häiriötilanteet sekä pandemia ja epidemiatilanteet.

### **Miten analysoitte riskejä? Miten arvioitte riskienhallinnassa tunnistettujen riskien suuruutta ja vaikutusta palvelutoimintaan?**

- HaiPro on potilasturvallisuutta, työturvallisuutta sekä tietosuojaa ja tietoturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointityökalu, jota käytetään toiminnan sisäiseen kehittämiseen. HaiPron kautta ilmoitetaan haitta- ja läheltä piti -tapahtumista. Lisäksi Haipron kautta voi tehdä toimintaan liittyviä kehittämissuhteita.

Järjestelmän kautta ilmoitetaan myös asiakas- ja potilasturvallisuuden vakavien vaaratapahtumien käsittelyprosessiin ehdotettavat tapahtumat.

HaiPro -ilmoituksia käsitellään henkilökuntapalaverissa, tarvittaessa palvelupääällikköä tiedotetaan asiasta.

Hairossa määritellään tapahtumalle Riskiluokka taulukon mukaan (Todennäköisyys-Tyypilliset seuraukset). Järjestelmään kirjataan myös Seuraus asiakkaalle, Seuraus yksikölle.





## 5.2 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 yksikön 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 kotihoidon palvelupisteen toimintaan ja asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuvia riskejä?

- Henkilökunta on avain asemassa riskien arvioinnissa ja hallinnassa. Valvontalain 48 § ja 49 § velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle eli yksikön lähiesihenkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Kriittisiä työvaiheita varten on olemassa kirjallisia toimintaohjeita, jotka on koottu kotihoidon sähköiseen käsikirjaan. Lääkehoitoon liittyvät riskit on kuvattu kotihoidon lääkehoitosuunnitelmassa.

Kotihoidon käsikirjaan on kirjattu ohjeistusta mm. kaatumisten ja tapaturmien ennaltaehkäisyyn sekä kaltoinkohteluun puuttumiseen.

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

- Esimies vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Jos työntekijä huomaa työssään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, hänen pitää tehdä ilmoitus. Epäkohdalla tarkoitetaan asiakkaan epäasiallista kohtelua, loukkaamista sanoilla, turvallisuudessa ilmeneviä puutteita, osallisuuden toteutumattomuutta, palvelut eivät vastaa palvelutarpeeseen, kaltoinkohtelua tai toimintakulttuurista johtuvia vahingollisia toimia. Myös





epäkohdan uhasta, joka on ilmeinen tai voi johtaa epäkohtaan, tulee ilmoittaa. Tarvittaessa epäkohtaan puututaan viipymättä. Hairpessa tehtyyn ilmoitukseen kirjataan toimenpiteet ja aikataulu. Esihenkilö seuraa, että epäkohdat ja puutteet poistuvat/korjaantuvat.

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

ilmoitusten käsittelymenettelyt, ilmoitusten seuranta ja tiedon jakaminen

- Erilaiset laatu poikkeamat ja vaaratilanteet tulevat esimiehen tietoon henkilökunnalta suullisesti tai HaiPro -ilmoituksilla. Henkilökuntaa ohjataan aina tekemään HaiPro ilmoitus, kun tilanne sen vaatii. Asiasta jää dokumenttia ja siihen on helpompi palata jälkikäteenkin, kun tapahtuma on kirjattu järjestelmään. Henkilökuntapalavereissa sovitaan ajankohta, mihin mennessä tapahtumaan liittyvät korjaavat toimenpiteet on oltava hoidettuna ja ne kirjataan myös palaverimuistioon. Vaaratilanteet ja riskikartoitukset käsitellään myös työsuojelussa.
- Asiakkaat sekä omaiset voivat tuoda havaitsemansa epäkohdat ja riskit esille suoralla palautteella keskustellen sekä yksikön tyytyväisyyskyselyihin vastaamalla. Näihin palautteisiin reagoidaan ja niistä opitaan.

Esimies arvioi poikkeaman vakavuuden, suunnittelee mahdolliset korjaavat toimenpiteet ja tarvittaessa tiedottaa asiasta myös ylemmälle taholle. Yksikön toimintaa koskevat mahdolliset muutokset esimies tiedottaa henkilökunnalle henkilökuntapalavereissa, joissa käsiteltävistä asioista tehdään aina muistio. Muistio jaetaan kaikille työ sähköpostiin. Laajemmista muutoksista, koskien myös yhteistyötahoja, tiedotusvastuu on ylemmillä esimiehillä.

Vaara- ja haittatapahtumat käsitellään luottamuksellisesti ilman syylistämistä. Tapahtuneesta otetaan avoimessa ilmapiirissä oppia ja toimintaa kehitetään, jotta vastaavilta tilanteilta vältyttäisiin jatkossa. Haittatapahtuman sattua siitä kerrotaan avoimesti asiakkaalle sekä omaiselle ja keskustellaan mahdollisista haittatapahtuman seurauksista. Jälkihoito on merkityksellinen osa asiakasturvallisuuden hallintaa ja sen tavoitteena on palauttaa asiakkaan/omaisen luottamus sosiaali- ja terveydenhuoltoon.





## 5.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

### Miten varmistatte, että riskienhallintakeinonne ovat toimivia ja riittäviä?

- Toiminnan tulee olla turvallista ja laadukasta. Asiakkailta ja omaisilta otetaan palaute vastaan. Riskien hallinnan riittävyttä arvioidaan tunnistamalla, arvioimalla ja hallitsemalla riskejä, sekä varmistamalla, että riskienhallintaprosessi on selkeä, systemaattinen ja jatkuvasti kehittyvä.
- HaiPro-raportit ja erilaiset viranomaisten tekemät valvontatarkastukset varmistavat, että riskit huomataan mahdollisimman aikaisessa vaiheessa ja ne korjataan välittömästi.
- HaiPro-järjestelmässä on neljä erilaista ilmoitusta:

**Potilas/asiakasturvallisuusilmoitus:** potilaan/asiakkaan turvallisuutta vaarantavat tapahtumat, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa asiakkaalle (läheltä piti - tapahtumat ja haittatapahtumat)

**Epäkohtailmoitus:** Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 § ja 49 § mukainen sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitus epäkohdasta tai ilmeisiä epäkohdan uhasta asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

**Työturvallisuusilmoitus:** henkilöstön turvallisuutta vaarantavat tapahtumat, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa henkilöstölle.

Työntekijöiden **tapaturmailmoitukset** vakuutusyhtiölle toimitetaan suoraan HaiPron kautta. Työntekijä täyttää työtapaturmailoituksen HaiProssa. Esihenkilö täydentää ilmoituksen ja lähettää sen HaiProsta vakuutusyhtiölle.

**Tietosuoja-/tietoturvailmoitus:** tapahtumat, joissa henkilötietojen salassapito on vaarantunut tai on havaittu ohjelmisto-, laite tai muun toiminta- tai tietoliikennehäiriön, jolla on voinut olla vaikutusta henkilötietojen salassapitoon.

Yksikön vaarojen tunnistaminen ja riskien arviointi tapahtuu säännöllisesti kerran vuodessa ja toiminnan oleellisesti muuttuessa. Riskien arvioinnissa pyritään huomioimaan yksikön/toimipisteen tyypilliset riskitilanteet ja etsimään ennakoivasti keinoja näiden vähentämiseen. Arvioinnin sekä tapahtuneiden vaaratilanteiden pohjalta laaditaan työyhteisöissä toimenpideohjelma riskien pienentämiseksi/poistamiseksi sekä seuranta-aikataulu.

Yksikkötasolla käsitellään tyypillisesti riskit, jotka liittyvät yksittäisen asiakkaan turvallisuuteen, hoidon toteuttamiseen tai palvelun laatuun.





Palvelualueetasolla käsiteltäviä riskejä ovat poikkeamat, jotka liittyvät yksikön toiminnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja organisointiin.

Hyvinvointialueetasolla käsiteltävät riskit liittyvät ilmiöihin, jotka koskettavat koko kotihoitoa. Nämä johtavat tyypillisesti ohjeistojen, osaamisen ja koulutusten tarkistamiseen sekä prosessien tarkistamiseen.

### **Miten seuraatte ja arvioitte riskienhallinnan toimivuutta?**

- Yksikössä tapahtuviin poikkeuksellisiin tapahtumiin varaudutaan ennakoimalla ja ennaltaehkäisemällä niitä mahdollisimman hyvin.

Tunnistettuihin riskeihin vastataan ja niihin puututaan viipymättä. Yksikössä tehdään vuosittain henkilöstön kanssa riskiarvioinnit ja tiedot päivitetään ohjeistuksiin ja toimitaan niiden mukaan.

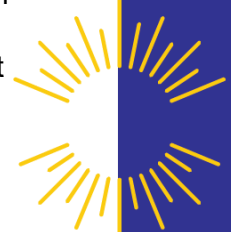
### **Miten varmistatte henkilöstön riskienhallinnan osaamisen?**

- Jokainen työntekijä huomioi ja ennakoii päivittäisessä arjessa mahdolliset vaarapaikat ja tilanteet toimien turvallisesti ja vastuullisesti (märät lattiat, rikkinäiset laitteet, esteettömät kulkureitit). Henkilöstö osallistuu ja sitoutuu asiakasturvallisuuden kehittämiseen ja riskienhallinnan käsittelyyn sekä niistä aiheutuvien toimenpiteiden suunnitteluun ja toteuttamiseen vuosittain. Ulkopuolisten tekemiin huomioihin asiakasturvallisuuden riskeistä ja kehittämistarpeista suhtaudutaan vakavasti ja epäkohdat korjataan heti.

Henkilöstön kanssa yhdessä käsitellään esille tulleita riskejä, mikä sitouttaa henkilöstön asiaan.

## **5.4 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. Palvelukodin valmiussuunnitelmassa kuvataan toimintaohjeet valmiussuunnitelmassa kuvattuihin häiriöskenaarioihin.





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

- Henkilökuntaa tiedotetaan ohjeista ja veloitetaan perehtymään suunnitelmiin ja toimimaan ohjeiden mukaan. Yksikössä on ilmoitustaululla työntekijän toimintaohjekortti häiriötilanteisiin, jossa ovat toimintaohjeet yhteystietoineen erilaisiin häiriötilanteisiin ja poikkeustilanteisiin.

Pelastussuunnitelma on yhteinen terveyskeskuksen avopuolen kanssa. Henkilökunta on osallistunut mm poistumisharjoituksiin.

Työntekijän velvollisuus on noudattaa työnantajan antamia ohjeita. Työntekijän on työskenneltävä ohjeiden mukaisesti, jotta työ suoritetaan asianmukaisesti ja turvallisesti. Työnantajalla on velvollisuus valvoa, että työntekijä noudattaa annettuja määräyksiä työntekeemisestä.

