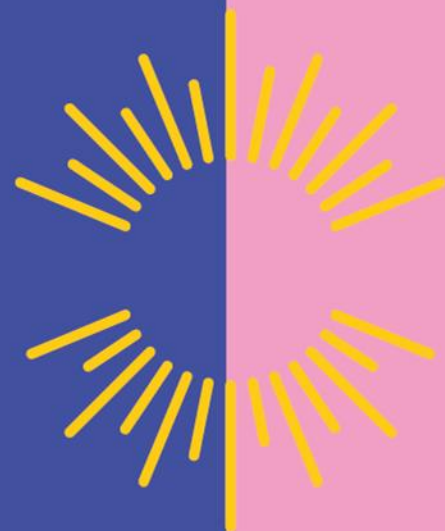


Oma- valvonta- suunnitelma



Kotihoito

9.6.2025



lapha.fi

Lapin hyvinvointialue
Lappi buresveadjiinguovlu
Laapi pyereestvaljeemkuávu
Lappi pue'rrrváájjamvu'vdd



Julkaisupäivämäärä	9.6.2025
Versio	1.0
Laatinut	Sosiaalipalvelut/ ikäntyneiden palvelut
Hyväksyjä	Annukka Marjala

PALVELUYKSIKÖN VERSIOHISTORIA

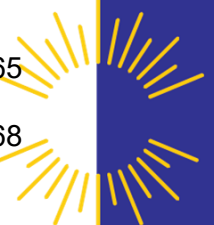
Päivämäärä	Versio	Muutos	Hyväksyjä ja päivämäärä
Julkaistu 9.6.2025	1	Ensimmäinen versio	9.6.2025 Annukka Marjala





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.....	15
1.4 Ostopalvelut.....	21
2 Asiakas- ja potilasturvallisuus	23
2.1 Palvelujen johtaminen ja laadulliset edellytykset	23
2.2 Konkreettisia käytänteitä varmistaa palvelujen asiakas- ja potilasturvallisuus ja laatu	25
2.3 Lääkehoitosuunnitelma	33
2.4 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	34
2.5 Muistutusten käsittely	44
2.6 Henkilöstö	46
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelujen koordinointi	51
2.8 Toimitilat ja välineet	52
2.9 Laiteturvallisuuksuunnitelma	53
2.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	54
2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat	57
3 Omavalvonnan riskienhallinta	61
3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	61
3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	65
3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen ...	68





lapha.fi

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

Omavalvontasuunnitelma
Palveluyksikkö: Kotihoito
Versio 1.0. Hyväksytty 9.6.25

3.4	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	69
-----	---------------------------------------	----





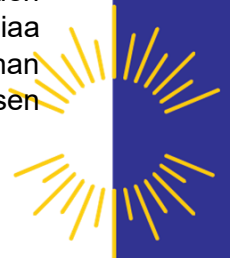
Johdanto

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 seuranta 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 kirjoitus pohja 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 kirjoitus pohja 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 kotihoidon omavalvontasuunnitelma on toimintaa ohjaava asiakirja, jonka laatimisesta vastaavat kotona asumista tukevien palvelujen vastuuyksikköjohtaja sekä palvelualueiden palvelupäälliköt. Kunkin kunnan/kaupungin kotihoito on määritetty palvelupisteiksi ja tässä dokumentissa ohjataan kotihoidon palvelupisteitä tuottamaan yhdenmukaiset, mutta kuitenkin oman palvelupisteen näköiset omavalvontasuunnitelman liitteet, jotka kuvaavat toimintaympäristöä erityispiirteineen, henkilöstörakennetta, riskien hallintaa, laiteturvallisuutta sekä valmiutta ja varautumista. Kotihoidon palvelupistekohtaiset asiakirjat ovat tämän koko palveluyksikön omavalvontasuunnitelmaa täydentäviä liitteitä, joiden laadinnasta vastaa kotihoidon palvelupisteen palveluvastaava yhdessä henkilöstön kanssa.

Työntekijän omavalvonta koskee jokaista yksittäistä ammattihenkilöä, se on lakisääteinen tehtävä ja työntekijän eettinen velvollisuus on toimia turvallisesti. Omavalvontasuunnitelma on arjen työkalu, joka ohjaa palveluyksikön henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa. Palveluyksikön henkilöstöllä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista.

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 kotona asumista tukevien palvelujen vastuuyksikköjohtaja ja palvelupäälliköt vastaavat omavalvontasuunnitelman



päivittämisestä, arkistoinnista ja versioista tässä asiakirjassa annettujen vaatimusten mukaisesti. Kotihoidon palvelupisteiden palveluvastaavat huolehtivat aina uusimman version saavutettavuudesta asiakkaiden ja omaisten nähtävillä. Omavalvontasuunnitelmaa käydään säännöllisesti läpi henkilöstön kanssa viikko- tai kuukausipalavereissa sekä päivitetään palvelupistekohtaisia liitteitä annettujen ohjeiden ja määräysten perusteella.

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun tai turvallisuuteen liittyviä oleellisia muutoksia.

Omavalvontasuunnitelmat ovat julkisesti nähtävillä Lapin hyvinvointialueen verkkosivuilla ja palvelupisteissä esillä siten, että asiakkaat ja läheiset voivat perehtyä siihen niin, ettei sitä tarvitse erikseen pyytää

Versiohistoria tulee olla seurattavissa ja eri versiot arkistoidaan sellaisenaan. Omavalvontasuunnitelman päivittämiseen on nimetyt vastuuhenkilöt ja heillä on päivitysoikeudet omavalvontasuunnitelmaan. Omavalvontasuunnitelman muokausversiota säilytetään palveluyksikössä.

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 julkaistaan Lapin hyvinvointialueen verkkosivuilla sekä Kaltiossa. Palvelupisteet päivittävät toiminnassa tapahtuneet muutokset omavalvontasuunnitelmiin niin, että ne ovat aina ajantasalla. Muutoksista tiedotetaan aina Laphan verkkosivuilla ja Kaltiossa.

Miten varmistatte henkilöstön omavalvonnan osaamisen ja sitoutumisen omavalvontasuunnitelman mukaiseen toimintaan?

Kotihoidon 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 asiakkaiden asiakassuunnitelmissa (shl 39§).

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

Omavalvontasuunnitelma käydään yhdessä henkilöstön kanssa läpi palvelupisteen omissa palavereissa ja omavalvontasuunnitelma on osa uuden työntekijän perehdytystä. Omavalvontasuunnitelma viedään osaksi kotihoidon sähköistä käsikirjaa.



Miten seuraatte ja raportoitte omavalvontasuunnitelman toteutumista ja miten korjaatte havaitut puutteellisuudet? *Omavalvontasuunnitelman toteutumisen raportti tulee julkaista vähintään neljän kuukauden välein Laphan verkkosivustolla, Omavalvonta.*

Palveluyksiköt seuraavat omavalvontasuunnitelmissaan kuvatun toiminnan toteutumista ja laativat seurannasta ja sen perusteella tehtävistä korjaavista toimenpiteistä raportin, joka julkaistaan neljän kuukauden välein. Omavalvontasuunnitelmat ja seurantaraportit tulee laatia sähköisesti ja ne ovat palveluyksiköissä julkisesti nähtävillä, asiakkaiden saatavilla ja ne julkaistaan Laphan verkkosivuilla www.lapha.fi. Palveluyksiköt päivittävät toiminnassa tapahtuneet muutokset omavalvontasuunnitelmiin niin, että ne ovat aina ajantasalla.





1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

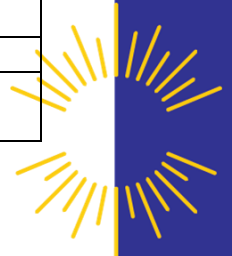
Palveluntuottaja	Lapin hyvinvointialue
Y-tunnus	3221332-6
Postiosoite	PL 8041, 96101 Rovaniemi
Käyntiosoite	Porokatu 39 C, 96400 Rovaniemi
Puhelinnumero	040 149 1137
Sähköpostiosoite	kirjaamo@lapha.fi

1.2 Palveluyksikön perustiedot

Toimiala	Sosiaalipalvelut
Palvelualue	Koko Lappi
Vastuualue	Ikäntyneiden palvelut

Palveluyksikkö	Kotihoito
Vastuuhenkilö(t)	Vastuuyksikköjohtaja Katja Raatikainen
Vastuuhenkilön yhteystiedot	katja.raatikainen@lapha.fi 040 7790907

Palveluyksikön:	
Omavalvontasuunnitelman laadinnasta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaava	Katja Raatikainen
Muistutuksien käsittelystä vastaava	Annukka Marjala
Lääkehoitosuunnitelman laadinnasta vastaava	Jyri J. Taskila ja Tuula Saukkonen
Lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta vastaava	Palvelupisteen palveluvastaava
Rajatusta lääkevarastosta vastaava	Ei käytössä
Tietoturvasuunnitelman toteutumisesta vastaava	Palvelupisteen palveluvastaava



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

Palvelupiste	Sallan kotihoito
Vastuuhenkilö(t)	Suvi Mikkola ja Minna Vihriälä
Osoitetiedot	Jungintie 3, 98900 Salla
Puhelinnumero	0400127268, 0406844850
Sähköpostiosoite	Suvi.mikkola@lapha.fi minna.m.vihriala@lapha.fi

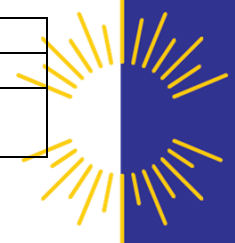
Palvelupiste	Kemijärven kotihoito
Vastuuhenkilö(t)	Sirpa Karjalainen (vs Marika Tuovinen) ja Jaana Kostamovaara
Osoitetiedot	Sairaalakatu 9, 98100 Kemijärvi
Puhelinnumero	0408206906, 0404847115
Sähköpostiosoite	Sirpa.m.karjalainen@lapha.fi , jaana.kostamovaara@lapha.fi , marika.tuovinen@lapha.fi

Palvelupiste	Sodankylän kotihoito
Vastuuhenkilö(t)	Sari-Anna Majjala (vs Katja Vuorela) ja Anna Laulumaa
Osoitetiedot	Jäämerentie 1, 99600 Sodankylä
Puhelinnumero	0405223009, 0401739466
Sähköpostiosoite	Sari-anna.majjala@lapha.fi , katja.vuorela@lapha.fi , anna.laulumaa@lapha.fi

Palvelupiste	Pelkosenniemen kotihoito
Vastuuhenkilö(t)	Jenni Kulmala
Osoitetiedot	Sodankyläntie 202, 98500 Pelkosenniemi
Puhelinnumero	0405258950
Sähköpostiosoite	Jenni.kulmala@lapha.fi

Palvelupiste	Savukosken kotihoito
Vastuuhenkilö(t)	Jenni Kulmala
Osoitetiedot	Vekselinmäki 11, 98800 Savukoski
Puhelinnumero	0405258950
Sähköpostiosoite	Jenni.kulmala@lapha.fi

Palvelupiste	Inarin kotihoito
Vastuuhenkilö(t)	Katriina Halmeaho
Osoitetiedot	Saarikoskentie 4, 99870 Inari Sairaalantie 7-9, 99800 Ivalo



Puhelinnumero	0407792861
Sähköpostiosoite	Katriina.halmeaho@lapha.fi

Palvelupiste	Pellon kotihoito
Vastuuhenkilö(t)	Marja Sipola
Osoitetiedot	Ahjotie 4-6, 95700 Pello
Puhelinnumero	0406619454
Sähköpostiosoite	Marja.sipola@lapha.fi

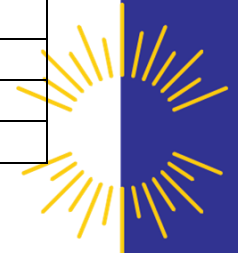
Palvelupiste	Kittilän kotihoito
Vastuuhenkilö(t)	Mia Kujala (vs Anna Pihlajakoski)
Osoitetiedot	Sairaalanatie 2, 99100 Kittilä
Puhelinnumero	0407160245
Sähköpostiosoite	Mia.kujala@lapha.fi Anna.pihlajakoski@lapha.fi

Palvelupiste	Utsjoen kotihoito
Vastuuhenkilö(t)	Janika Heikkonen
Osoitetiedot	Seitakartano 1 99980 Utsjoki
Puhelinnumero	0407587251
Sähköpostiosoite	Janika.heikkonen@lapha.fi

Palvelupiste	Kolarin kotihoito
Vastuuhenkilö(t)	Laura Kunttu
Osoitetiedot	Sairaalanatie 4b, 95900 Kolari Ruuttikatu 3, 95900 Kolari
Puhelinnumero	0404895339
Sähköpostiosoite	Laura.kunttu@lapha.fi

Palvelupiste	Muonion kotihoito
Vastuuhenkilö(t)	Kati Korva
Osoitetiedot	Pirkantie 11, 99300 Muonio
Puhelinnumero	0404895116
Sähköpostiosoite	Kati.korva@lapha.fi

Palvelupiste	Enontekiön kotihoito
Vastuuhenkilö(t)	Kati Korva
Osoitetiedot	Kuntokatu 3, 99400 Enontekiö
Puhelinnumero	0404895116
Sähköpostiosoite	Kati.korva@lapha.fi



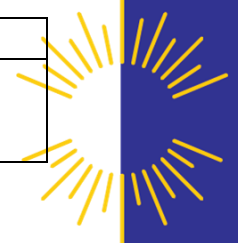
Palvelupiste	Simon kotihoito
Vastuuhenkilö(t)	Päivi Ylisuvanto
Osoitetiedot	Varkkermontie 1, 95200 Simo
Puhelinnumero	040 615 3121
Sähköpostiosoite	Paivi.ylisuvanto@lapha.fi

Palvelupiste	Kemin kotihoito
Vastuuhenkilö(t)	Kaasalainen Marja Lukkarila Niina Alatalo Anne Partanen Heidi Heiskanen Päivi (16.6.-)
Osoitetiedot	Valtakatu 27-29, 94100 Kemi
Puhelinnumero	050 573 3930 040 523 8556 040 358 8617 050 406 2137 040 733 9572 (16.6.-)
Sähköpostiosoite	Marja.kaasalainen@lapha.fi Niina.lukkarila@lapha.fi Anne.alatalo@lapha.fi Heidi.partanen@lapha.fi Paivi.heiskanen@lapha.fi

Palvelupiste	Keminmaan kotihoito
Vastuuhenkilö(t)	Taina Jylhä Merja Orre
Osoitetiedot	Kunnantie 3, 94400 Keminmaa
Puhelinnumero	040 574 4330 040 549 3913
Sähköpostiosoite	Taina.jylha@lapha.fi Merja.orre@lapha.fi

Palvelupiste	Tervolan kotihoito
Vastuuhenkilö(t)	Nina Notholm
Osoitetiedot	Keskustie 78, 95300 Tervola
Puhelinnumero	040 651 9589
Sähköpostiosoite	Nina.notholm@lapha.fi

Palvelupiste	Tornion kotihoito
Vastuuhenkilö(t)	Hanna Isto Armi Koskenranta Anu Fisk (2.6.-)

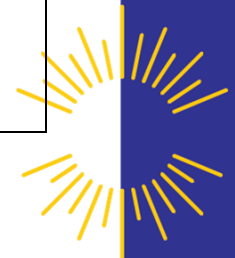


Osoitetiedot	Sairaalakatu 1, 95400 Tornio
Puhelinnumero	040 674 5580 040 643 3974 040 194 4163
Sähköpostiosoite	Hanna.isto@lapha.fi Armi.koskenranta@lapha.fi Anu.fisk@lapha.fi (2.6.-)

Palvelupiste	Ylitornion kotihoito
Vastuhenkilö(t)	Jatta Mäkikyrö
Osoitetiedot	Mellantie 7, 95600 Ylitornio
Puhelinnumero	0400 510 326
Sähköpostiosoite	Jatta.makikyro@lapha.fi

Palvelupiste	Ranuan kotihoito
Vastuhenkilö(t)	Marketta Uimaniemi
Osoitetiedot	Rantatie 12 A, 97700 Ranua
Puhelinnumero	0405730149
Sähköpostiosoite	marketta.uimaniemi@lapha.fi

Palvelupiste	Rovaniemen kotihoito
Vastuhenkilö(t)	Liisa Ylevä Sari Rantahalvari Sanna Lampinen Mari Iivari Heli Ahola Niina Kaihua Susanna Nikkilä
Osoitetiedot	Pohjolankatu 2 96100 Rovaniemi (6 ensimmäistä yksikköä) Lähteentie 20 96400 Rovaniemi
Puhelinnumero	050 3707 098 040 1955 672 040 6697 632 040 066 7834 040 5695 764 040 571 2452 040 3504 434
Sähköpostiosoite	liisa.yleva@lapha.fi sari.rantahalvari@lapha.fi sanna.lampinen@lapha.fi mari.iivari@lapha.fi heli.ahola@lapha.fi niina.kaihua@lapha.fi susanna.nikkila@lapha.fi



1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Lapin hyvinvointialueen sosiaali- ja terveyspalvelut tuotetaan toimi- ja vastualueilla, jotka edelleen jakaantuvat vastu- ja palveluyksiköihin. Lapin hyvinvointialueen **sosiaalipalveluiden toimiala** jakautuu kolmeen vastualueeseen 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 alaohjelmiseen 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.

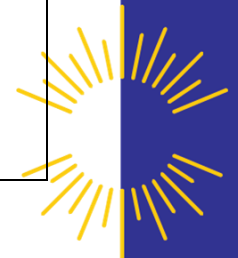
Organisaation tavoitteen saavuttamiseksi sekä turvallisen ja laadukkaan palvelun toteuttamiseksi palveluyksiköiden tulee tunnistaa ja kuvata yksikön toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet. Toiminta-ajatus ilmaisee kenelle ja mitä palvelua tuotetaan. Toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön palvelujen tavoitteita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



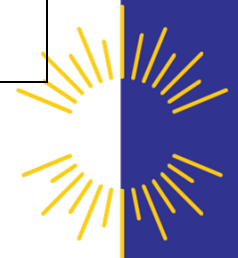


Mitkä ovat palveluyksikköne ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut sekä missä toimintayksiköissä (joissakin tilanteissa on sama kuin palvelupiste) ja miten tuotatte palveluja? (esim. läsnäpalvelua, etäpalvelua, virka-aikaan, päivystysaikaan, yms.)

Toimintayksikkö	Kuvaus palvelusta	tuottamistapa
Kotihoito	<p>Kotihoidolla tarkoitetaan sosiaalihuoltolain 19 a § mukaisesti palveluja, jolla huolehditaan, että henkilö suoriutuu jokapäiväiseen elämään kuuluvista toiminnoista kodissaan ja asuinympäristössään.</p> <p>Kotihoitoon kuuluu asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukainen:</p> <p>1)hoito ja huolenpito;</p> <p>2)toimintakykyä ja vuorovaikutusta edistävä ja ylläpitävä toiminta;</p> <p>3)muu kuin 1 ja 2 kohdassa tarkoitettu henkilön suoriutumista tukeva toiminta;</p> <p>4)terveydenhuoltolain 25 §:ssä tarkoitettu kotisairaanhoido.</p> <p>Kotihoitoa järjestetään henkilölle, joka tarvitsee sitä sillä perusteella, että hänen toimintakykynsä on alentunut korkean iän, sairauden, vamman tai muun vastaavan syyn vuoksi. Lisäksi kotihoitoa järjestetään</p>	<p>Palvelua voidaan tuottaa läsnäpalveluna asiakkaan kotona 24/7 asiakas- ja palvelusuunnitelman mukaisesti.</p> <p>Palvelua voidaan tuottaa myös etäkotihoitona teknologiaa apuna käyttäen.</p>



	<p>henkilölle, joka tarvitsee sitä erityisen perhe- tai elämäntilanteen perusteella.</p> <p>Kotihoitoa järjestetään henkilön tarpeen mukaan vuorokaudenajasta riippumatta.</p>	
Tukipalvelut	<p>Tukipalveluja järjestetään sosiaalihoitolain 19 § mukaisesti.</p> <p>Tukipalveluilla tarkoitetaan palveluja, joilla luodaan ja ylläpidetään henkilön kodissa sellaisia olosuhteita, että hän voi suoriutua jokapäiväiseen elämään kuuluvista toiminnoista mahdollisimman itsenäisesti, sekä palveluja, joiden avulla henkilö voi saada hyvinvointia tuottavaa sisältöä elämäänsä.</p> <p>Tukipalveluina järjestetään henkilön yksilöllisen tarpeen mukaan:</p> <ol style="list-style-type: none">1)ateriapalvelua;2)vaatehuoltopalvelua;3)siivouspalvelua;4)asiointipalvelua;	Palvelua tuotetaan läsnäpalveluna pääsääntöisesti arkisin



	<p>5)osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävää tai tukevaa palvelua.</p> <p>Tukipalveluja järjestetään henkilölle, joka tarvitsee niitä sillä perusteella, että hänen toimintakykynsä on alentunut korkean iän, sairauden, vamman tai muun vastaavan syyn vuoksi. Lisäksi tukipalveluja järjestetään henkilölle, joka tarvitsee niitä erityisen perhe- tai elämäntilanteen perusteella.</p>	

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

Kotihoitoa järjestetään henkilölle, joka tarvitsee sitä sillä perusteella, että hänen toimintakykynsä on alentunut korkean iän, sairauden, vamman tai muun vastaavan syyn vuoksi. Lisäksi kotihoitoa järjestetään henkilölle, joka tarvitsee sitä erityisen perhe- tai elämäntilanteen perusteella.

Kotihoitoa järjestetään henkilön tarpeen mukaan vuorokaudenajasta riippumatta. Laadukas kotihoito perustuu asiakkaan toimintakyvyn arviointiin ja sen perusteella laadittavaan asiakassuunnitelmaan

Lapin hyvinvointialueella säännöllisen kotihoidon asiakkuudessa on noin 2300 asiakasta ja tilapäisen kotihoidon asiakkaina noin 400 asiakasta, yhteensä noin 2700 asiakasta. Säännöllisen kotihoidon asiakkaista noin 79% on yli 75 vuotiaita ja 16% 65-74 vuotiaita.





Kuvaus palveluyksikön toimintaperiaatteista ja miten ne näkyvät toiminnassanne?

Lapin hyvinvointialueen toiminta-ajatuksena on olla turvallinen kumppani läpi elämän järjestämällä vaikuttavia palveluita lappilaisille koko elinkaaren ajan asuinpaikasta riippumatta.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Kotihoidon toimintaa ohjaavat Lapin hyvinvointialueella hyväksytyt arvot ja toimintaperiaatteet:

Yhdenvertaisuus

- Vastaamme asiakkaiden tarpeisiin tasapuolisesti, mutta kuitenkin yksilöllisesti
- Toteutamme luovuutta ja joustavuutta asiakkaan yksilöllisen tilanteen arvioinnissa ja palvelutarpeeseen vastaamisessa
- Kohtelemme henkilöstöä tasapuolisesti

Vastuullisuus

- Haluamme ja kykenemme uudistumaan
- Toimintamme on vaikuttavaa
- Tuemme asiakkaan omaa toimijuutta ja aktiivisuutta
- Tunnustamme virheet ja otamme niistä opiksi
- Kohtelemme henkilöstöä vastuullisesti

Luotettavuus

- Olemme avoimia asiakaskohtaamisissa
- Meihin voi luottaa





- Luomme turvallisuutta
- Riskienhallintamme on kunnossa
- Olemme ratkaisuntekokykyisiä

Inhimillisyys

- Kuljemme asiakkaan rinnalla
- Olemme ihmisiä varten
- Kohtaamme kunnioittavasti

Kotihoidon periaatteena on tukea asiakkaan kotona asumista, terveyttä ja toimintakykyä sekä antaa hyvää ja turvallista hoitoa, hoivaa ja huolenpitoa kotihoidon myöntämisen perusteet täyttävälle asiakkaalle. Hoito toteutetaan kuntouttavalla toimintakykyä edistävällä ja ylläpitävällä otteella siten, että asiakkaan omaa toimintakykyä ylläpidetään ja asiakasta tuetaan selviytymään mahdollisimman omatoimisesti päivän askareista ja hoitotoimenpiteistä. Lähipiiriä ja omaisia tuetaan osallistumaan asiakkaan hoitoon ja kotona asumisen tukemiseen. Kotihoidon käyntien sisältö perustuu aina asiakassuunnitelmaan. Asiakassuunnitelmalla tarkoitetaan asiakkaan kokonaisvaltaista suunnitelmaa, joka sisältää asiakkaan hoito-, palvelu- sekä kuntoutussuunnitelmat.

Palveluiden myöntäminen perustuu henkilökohtaiseen kokonaisvaltaiseen palvelutarpeen selvittämiseen, joka kattaa henkilön omat voimavarat, toimintakyvyn, terveydentilan, päivittäisten toimintojen sujumisen, asumisolosuhteet ja sosiaalisen verkoston. Arvioinnissa, palvelujen suunnittelussa ja toteuttamisessa huomioidaan asiakkaan omat näkemykset, toiveet ja mielipiteet, jotka kirjataan asiakassuunnitelmaan yhdessä asiakkaan ja omaisten kanssa.

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.





1.4 Ostopalvelut

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

Lapin hyvinvointialue järjestää kotihoitoa omana palvelutuotantona sekä palvelusetelillä

Mitä palveluja tuotatte sopimuksen perusteella suoraan asiakkaalle tai potilaalle?

Joissakin tilanteissa esim veteraaneille voidaan ostaa suorahankintasopimuksella kotihoidon palveluja

Mitä palveluja hankitte sopimuksella toiselta palveluntuottajalta ja mistä?

Lapin hyvinvointialueella on käytössä palveluseteli palvelujen järjestämiseen. Hyvinvointialue voi antaa palvelun tarvitsijalle palvelusetelin, jolla tämä voi ostaa palvelun hyvinvointialueen hyväksymiltä palveluntuottajilta. Palveluntarvitsija voi ostaa tukipalveluja myös suoraan yksityisiltä palvelujen tuottajilta. Tällöin tukipalvelujen ostaja voi käyttää hyväkseen verotuksen kotitalousvähennystä.

Mitä palveluja hankitte alihankintana?

Lapin hyvinvointialueen alihankintana hankittavia palveluja on mm. siivous- ja puhtaanapidonpalvelut, 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 palveluysikön omavalvonnan vastuusuhteista ja johtamisjärjestelmästä. *Sosiaali- tai terveydenhuollon toimintayksikköjen toiminnasta vastaavat henkilöt ja heidän tehtävänsä. Kuvatkaa mitä velvoitteita vastuuhenkilöillä on.*

Ikäntyneiden palvelut järjestäytyivät 1.3.2025 uuden organisaatiomallin mukaisesti, jossa vastuuyksiköt on jaettu koko Lapin hyvinvointialueen kattavasti asumispalveluihin, kotiin annettaviin- ja tukipalveluihin sekä asiakas- ja palveluohjaukseen. Vastuuyksikköjohtajan alaisuudessa on nimetyt palvelupäälliköt, joiden alueet on kotona asumista tukevissa palveluissa jaettu palvelualueittain siten, että itä ja pohjoinen on yhdistetty yhden palvelupäällikön alueeksi ja lounaisella alueella ja pohjoisella alueella on omat palvelupäälliköt. Palvelupäälliköt ovat kotihoidon palvelupisteiden palveluvastaavien lähiesihenkilöitä.

Kokonaisvastuu ikäntyneiden palveluiden laadusta ja asiakas- ja potilasturvallisuudesta on sosiaalijohtajalla, johtajaylilääkärillä terveyspalvelujen osalta ja ikäntyneiden palveluiden vastuualuejohtajalla, jotka seuraavat säännöllisesti toiminnan laatua ja asiakas- ja potilasturvallisuutta ja ottavat ne huomioon päätöksenteossa. Alueiden vastuuyksikköjohtajat, palvelupäälliköt ja yksiköiden lähiesihenkilöt vastaavat laadusta ja asiakas- ja potilasturvallisuudesta



yksiköidensä osalta. Kuitenkin jokainen työntekijä vastaa laadusta ja turvallisuudesta omassa työssään.

Johdon tehtävät:

Varmistaa omavalvontasuunnitelman toteutumisen edellytykset. Raportoida omavalvonnan toteutumista osana vuosittaista toiminnan raportointia.

Esihenkilöiden tehtävät:

Laatia palvelupisteensomavalvontasuunnitelma yhdessä henkilöstön kanssa ja valvoa sen toteuttamista. Päivittää omavalvontasuunnitelma tarvittaessa, vähintään kerran vuodessa. Esihenkilöt raportoivat yksikön omavalvonnan toteutumisesta osana vuosittaista toiminnan raportointia palvelualueensa johdolle.

Henkilöstön tehtävät:

Osallistua palvelupisteen omavalvontasuunnitelman laadintaan, toteuttaa sitä sekä raportoida havaitsemistaan puutteista ensisijaisesti omalle esihenkilölleen.

Hyvinvointialueen järjestämisvastuun toteuttamisen varmistamiseksi on Lapin hyvinvointialueella valvontaosaaminen keskitetty. Keskitetty valvontaosaaminen varmistaa objektiivisen ja riippumattoman omavalvonnan toteutumisen. Valvontatehtävää tekevien viranhaltijoiden sijoituessa erilleen palvelutuotannosta poistuvat valvontatehtävää tekevien mahdolliset jääviysongelmat. Valvonnan asiantuntijat koordinoivat omavalvonnan eri osa-alueita ja tukevat omavalvonnan toteuttamista ohjauksen ja neuvonnan avulla.

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

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

Kotona asumista tukevien palvelujen 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.



Vastuu palvelutoiminnan johtamisessa perustuu oikeaan ja reaaliaikaiseen tilannekuvaan sekä palveluiden turvallisuuden, laadun, toiminnan asianmukaisuuden ja henkilöstön osaamisen varmistamisen valvontaa ja niistä raportointiin.

Vastuuhenkilöt tietävät, mitä toiminnassa tapahtuu, mitkä ovat keskeiset ongelmat ja toimintaa uhkaavat keskeiset riskit ja parannusta vaativat asiat.

Keskeisiä tiedon lähteitä ovat asiakkaiden ja henkilöstön antama palaute, henkilöstön tekemät asiakasturvallisuusilmoitukset, muistutukset ja kantelut sekä Potilasvakuutuskeskukselle tehdyt potilasvahinkoilmoitukset.

Kehittämistoimenpiteet suunnitellaan ja toteutetaan yhdessä henkilöstön ja eri toimijoiden kanssa ja varmistetaan kehittämisen suunnitteluun ja toteuttamiseen riittävä osaaminen ja voimavarat. Toimenpiteiden toteutumista ja onnistumista seurataan ja tarvittaessa tehdään korjauksia. Toiminnasta raportoidaan säännöllisesti ja tuodaan esiin parannusta vaativia asioita.

2.2 Konkreettisia käytänteitä varmistaa palvelujen asiakas- ja potilasturvallisuus ja laatu

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

Kotihoidon palvelukuvaus

Lapin hyvinvointialueen laaja lääkehoitosuunnitelma ja palvelupisteiden omat lääkehoitosuunnitelmat

Tietoturvasuunnitelma

Häiriökortti (varautumis-/valmiussuunnitelma)

Lapin hyvinvointialueen omavalvontaohjelma 2024-2025

Kuntoutumista tukeva arviointijakso, asiakassuunnitelman/toteuttamissuunnitelman laadinta, seuranta, arviointi ja päivitys, päätöksenteko, palveluiden päättäminen, työnjako, omahoitajuus, RAI-arviointi, kirjaaminen, henkilöstön riittävyyden seuranta, osaamisen varmistaminen, riskien arviointi, HaiPro ilmoitusten käsittely, työntekijöiden ilmoitusvelvollisuus

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 Lapin hyvinvointialuetta koskevat ohjeet. Vastuuyksikköä koskevat ohjeet, suositukset ja toimintaohjeet jaetaan vastuuyksikköjohtajan tai palvelupäällikön toimesta palveluvastaaville, jotka käsittelevät ohjeistukset yksikköpalavereissa henkilöstön kanssa. On olemassa ohjeita, jotka on hyvä tulostaa yksikön toimiston kansioihin ja osa ohjeista säilytetään kotihoidon henkilöstölle perustetussa Teams-kansiossa. Ohjeita ja tietoa jaetaan henkilöstölle yksikköpalaverien lisäksi sähköpostilla ja vuoronvaihtojen yhteydessä.

Asiakassuunnitelma toimitetaan asiakkaalle yhdessä palvelupäätöksen kanssa. Suunnitelma löytyy sähköisestä asiakastietojärjestelmästä, jonne se arkistoidaan. Palvelupisteiden suunnitelmat päivitetään vähintään vuosittain tai tarvittaessa. Sosiaalihuollon ammatillinen henkilöstö sekä avustava henkilöstö, joka osallistuu asiakastyöhön, ovat velvollisia kirjaamaan sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot määrämuotoisina asiakirjoina ja tallettamaan ne asiakastietojärjestelmään.

Asiakirjojen ensisijaisena tehtävänä on palvella asiakkaan palvelun ja hoidon suunnittelua ja toteutusta sekä edistää hoidon jatkuvuutta. Hyvän palvelun, hoidon ja asiakkaan turvallisuuden takaamiseksi asiakirjatietojen tulee olla oikeita, virheettömiä ja laajuudeltaan riittäviä. Asiakirjoista saatava informaatio on ensiarvoisen tärkeää esimerkiksi silloin, kun asiakas hoito siirtyy toisen yksikön palveluun tai hoitoon.

Käsitellemme ja säilytämme asiakkaiden henkilötietoja vain asiakas- ja potilastietojärjestelmässä. Poikkeuksena tästä on asiakkaiden tulostetut lääkelistat ja kriittiset tiedot tietoteknisten häiriöiden varalle työyksikön kansioon, joka säilytetään lukollisessa kaapissa. Luovutamme asiakastietoja vain johtavan sosiaalityöntekijän toimesta kirjallisen asiakirjapyyntöä kautta.

Toimistossa ja niissä tiloissa, joissa käsitellemme asiakasta koskevaa materiaalia, huolehdimme siitä, että tietoturvalle luokiteltavat paperit/ tiedot eivät ole sivullisten nähtävillä. Kirjautumme ulos tai lukitsemme tietokoneen poistuttaessa sen ääreltä.

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

Mitkä ovat palveluyksikköne 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 tulkinnessa ja toimenpide-ehdotuksissa. Laatuindikaattorit ja tavoitetasot ovat nähtävillä Kaltiossa.



Jokaisen työntekijän tehtävänä on huolehtia asiakkaiden itsemääräämisoikeuden säilyttämisestä, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta sekä taata yksilöllisyys ja turvallisuus. Henkilöstön tehtävänä on huolehtia siitä, että jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet otetaan huomioon ja niihin vastataan. Palvelussa arvioidaan säännöllisesti hoivan ja hoidon tarvetta sekä tavoitteita.

Kotihoidon arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty. Johtamisen vastuut ja valtuudet on kirjallisesti määritelty. Asiakas- ja omaispalautetta kerätään ja se dokumentoidaan. Saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Hyvinvointialueella on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimukset ja keskeiset laututavoitteet. Palvelun laadun osoittamisessa käytetään RAI-tietoja ja muita laadun mittauksia. Palveluyksikössä sovelletaan yleisesti hyväksytyjä hoitosuosituksia, kuten Käypä hoito-suositusta, Sairaanhoidajan käsikirjan ja THL:n suosituksia.

Hyvinvointialue seuraa asiakas- ja potilasturvallisuutta poikkeama- ja vaaratapahtumailmoitusten avulla. Asiakkaiden saaman palvelun laatua ja palvelun yhdenvertaisuutta seurataan asiakkaiden palvelusuunnitelmien toteutumisen seurannalla. Asiakkaan oikeuksiin kuuluvat muistutukset ja kantelut palvelujen toteutumisesta kuuluvat hyvinvointialueen vastattavaksi, ja tämä tulee kuvata omavalvontasuunnitelmassa.

Omavalvontaohjelman seurannassa myös asiakkaiden, potilaiden sekä heidän omaistensa ja läheistensä kokemusten seuraamisella on tärkeä rooli. Asiakkaiden oikeuksien toteutumista seuraavat aktiivisesti potilas- ja sosiaaliamies.

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

Asiakkaalle myönnetyn palvelun seuranta, RAIsofthjelmistosta laatuanalyysit ja raportit, THL:n asiakastytyväisyys 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?

Lapin hyvinvointialueella 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 asiakastytyväisyyskysely 3 vuoden välein. Saadut tiedot analysoidaan ja hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

Parhaiten palaute saavuttaa halutun palvelun ja kohteen, kun palaute annetaan suoraan sinne kotihoidon palvelupisteeseen, jota palaute koskee. Kannustamme avoimeen vuorovaikutukseen ja keskusteluun henkilöstön, asiakkaiden, omaisten ja läheisten sekä yhteistyökumppanien kesken.



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 on toteutettu henkilöstölle kaksi kertaa vuodessa QWL-kysely sekä lisäksi erillinen henkilöstökysely. Näistä tulokset saadaan yksikkökohtaisesti ja tulokset on käsitelty 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 hygieniaoheiden ja infektioerjunnan käytänteiden toteutumisen ja miten seuraatte toteutumista? *Osallistuuko hygieniayhdyshenkilö säännöllisesti koulutuksiin ja tapahtumiin, seurataanko yksikössä käsihuuhteen kulutusta ja infektioita?*

Kotihoidossa noudatetaan hyvinvointialueen hygieniaoheita, jotka löytyvät Kaltion infektioiden torunta –sivustolta. Hygieniahoitajat tiedottavat yksiköitä aktiivisesti ja tarvittaessa myös yksiköstä ollaan heihin yhteydessä.

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

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

Miten turvaatte asiakkaiden ja potilaiden riittävän ravitsemuksen ja huomioitte allergiat, erityisruokavaliot sekä toiveenmukaisen ravitsemuksen?

Asiakasta ohjataan ja neuvotaan syömään terveellistä ja monipuolista ruokaa. Mikäli hän ei pysty itse valmistamaan aterioitaan, ohjataan asiakas ruokailemaan hänelle mieluisaan ruokapaikkaan, lähimpään toimintakeskukseen, tilataan ateriapalvelu ja/tai hankitaan valmiita aineksiä kauppapalvelun kautta. Asiakas voi halutessaan ostaa myös ruoanvalmistuspalveluita yksityisiltä palveluntuottajilta. Käyntien yhteydessä huolehditaan aamu-, väli- ja iltapalan laitosta yhdessä asiakkaan kanssa, riittävän nesteen saannista sekä valmiin ruoan lämmityksestä. Ruokailun toteutumista seurataan erityisesti muistihäiriöisillä. Asiakkaan painoa





seurataan säännöllisesti (1xkk) ja mittaustulokset kirjataan potilastietojärjestelmään. Ruoan tuoreutta ja menekkiä seurataan säännöllisesti. Tarvittaessa konsultoidaan tai ohjataan asiakas ravitsemusterapiaan. Kotihoidon asiakkaiden ravitsemustilaa mitataan säännöllisesti MNA-testin avulla. Ravitsemusongelmiin puututaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa.

Kotihoidon tehtävät:

- Aamu-, ilta- ja/tai välipalojen valmistaminen sekä lounaan ja päivällisen lämmittäminen.
- Tarvittaessa asiakkaan avustaminen syömisessä ja juomisessa.
- Asiakkaan peruselintarvikkeista huolehtiminen sekä avustaminen kauppatilauksen tekemisessä.
- Asiakkaan nesteytyksen tarkkailu (mm. virtsaneritys ja kuivumisoireet).
- Ravintoon ja ruokavalioihin liittyvä ohjaaminen.
- Tarvittaessa lääkkeiden antaminen asiakkaalle valvotusti.

Ravitsemus suositukset THL 4/2020, Vireyttä seniorivuosiin- ikääntyneiden ruokasuositukset. Saatavilla: <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-472-1>

MNA-arviointi tehdään säännöllisen RAI-seuranta-arvioinnin yhteydessä, jonka avulla tunnistetaan vajaaravitsemuksen riskit.

Miten varmistatte asiakkaiden ja potilaiden terveydenhuollon ja sairaanhoidon toteutumisen? mm. lääkäripalvelun saatavuus, kiireellinen ja kiireetön hoito, terveystarkastukset, hammashoito

Kotisairaanhoitoa toteutetaan asiakkaan terveyttä, omatoimisuutta ja toimintakykyä edistäen. Hoidon arviointi tapahtuu geriatrisella arviointimenetelmällä, johon kuuluu kokonaistilanteen arviointi haastattelemalla (asiakas ja läheinen), havainnointi sekä erilaisten toimintakykymittareiden käyttö (RAI-toimintakykymittari). Kotisairaanhoito sisältyy asiakkaalle annettavaan kotihoitoon lääkärin antamien ohjeiden mukaisesti ja lääkärin valvonnan alaisena. Kotisairaanhoitaja huolehtii asiakkaan perussairauksien erilaisesta seuraamisesta, arvioinnista ja konsultoisesta. Kotisairaanhoidossa pyritään sairauksien ja voinnin laskun ennakointiin ja ennaltaehkäisyyn sekä nopeaan reagointiin tilanteissa, joissa hoidettavan vointi äkillisesti heikkenee.



Kotisairaanhoidossa neuvotellaan hoitavan lääkärin kanssa hoitomuodot, joista asiakas selviytyy mahdollisimman itsenäisesti ja valitut hoitomuodot vähentävät hoitokertojen määrää. Kotihoidon asiakkailta verikokeet otetaan kotona kotikäyntien yhteydessä. Osa kotisairaanhoidon tehtävistä ei välttämättä vaadi sairaanhoitajan/terveydenhoitajan pätevyyttä, vaan tehtävät voi tietyillä edellytyksillä hoitaa lähihoitajan tai vastaavan koulutuksen saanut henkilö, jolla on asiaankuuluva perehdytys ja osaaminen ko. tehtävien hoitamiseen. Lääkitystä antavalla hoitohenkilöstöllä on myös oltava ajantasaiset tiedot, koulutus ja voimassa oleva lääkelupa.

Seuranta:

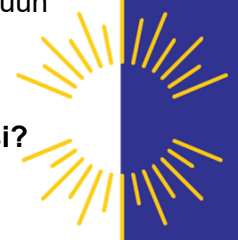
- Verensokerin ja verenpaineen seuraaminen mittaamalla
- Virtsanerityksen ja vatsantoiminnan seuraaminen
- Turvotusten seuraaminen havainnoimalla raajaturvotuksia
- Kipujen tarkkaileminen
- Painon seuraaminen
- Erialaisten oireiden tarkkaileminen, kuten kaatuminen, huimaus, sekavuus, muistin (MMSE-muistitesti) ym. tarkkaileminen
- Laboratoriokokeiden tilaaminen
- Virtsanäytteiden, laboratorio näytteiden ottaminen
- Lääkäriajanvarauksista sekä rokotuksista huolehtiminen

Suun terveydenhoitoa arvioidaan omahoitajan toimesta, tiimeissä on nimetyt suuvastaavat, jotka osallistuvat koulutuksiin säännöllisesti.

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

Asiakkaiden ja henkilöstön tapaturmia pyritään ennaltaehkäisemään kattavalla riskien kartoituksella, arvioinnilla ja ennakkoinnilla, tarvittaessa ohjeistetaan henkilöstöä työskentelemään pareittain. Järjestetään säännöllisesti ergonomia koulutuksia henkilöstölle. RAI-laatuanalyysillä seurataan aktiivisesti muun muassa asukkaiden kaatumisia ja tunnistetaan riskejä

Minkälaisia käytänteitä teillä on asiakkaiden ja potilaiden tunnistamiseksi?



Varmistetaan asiakkaan henkilöllisyys palvelun alkaessa, kotihoito tapahtuu asiakkaan kotona.

Miten varmistatte ammattilaisten välisen asiakas/potilastiedon siirtymisen?

mm. raportointikäytännöt yksikössä sekä siirtotilanteissa

Asiakasta koskevat tiedot löytyvät sähköisestä asiakastietojärjestelmästä. Kotiutustilanteissa on sovitut käytännöt tiedon siirtymiseen.

Asiakkaan suostumus ja lupa tietojen vaihtoon sekä tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja.

Asiakastieto kirjataan huolellisesti potilastietojärjestelmään. Kirjausten välityksellä asiakasta hoitavalla hoitajalla on käytössä viimeisin tieto asiakkaan tilanteesta. Sähköinen potilastietojärjestelmä on tietoturvallinen, salattu kanava tiedonvälitykseen. Asiakastietoa ei välitetä suojaamattomassa sähköpostissa. Kotihoidon palavereissa ja kokouksissa käsiteltävät asiat kirjataan suunnitellusti joko palaverivihkoon tai -muistioon. Jokaisen työntekijän vastuulla on lukea kirjaukset sekä osaltaan tiedottaa työyhteisöä ja esihenkilöitä tarpeen mukaan. Erityistä huomiota on kiinnitettävä tiedonkulkuun yksityisen kotihoidon piirissä olevien asiakkaiden kohdalla, yhteisen sähköisen tietojärjestelmän puuttuessa.

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

Kotihoidon asiakkaat asuvat omissa kodeissaan. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus Digi- ja väestötietovirastoon edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Paloturvallisuutta varmistaa kotihoidon henkilöstön ilmoitusvelvollisuus ilmeisestä palovaarasta tai onnettomuusriskistä. Ilmoituksen ohella kotihoidon henkilöstöllä on velvollisuus ja oikeus puuttua ja pyrkiä poistamaan riskitekijöitä välittömästi ne havaittuaan. Kodin turvallisuuden tarkistuslista

Asiakkaiden avainturvallisuus varmistetaan säilyttämällä avaimet niin, ettei niihin ole pääsyä ulkopuolisilla. Avainten käytöstä ja säilyttämisestä on kirjattu ohjeistus kotihoidon käsikirjaan.

Asiakasvarojen säilyttäminen, käsittely ja seuranta on asiakkaan, omaisen, asianhoitajan tai edunvalvojan vastuulla. Kotihoidossa ei ole lupa käsitellä asiakkaan rahavaroja. Pankkiasioinnin hoitaa asiakas itse, omainen tai hänen uskottu henkilönsä (edunvalvoja). Kotihoito toimii aktiivisesti edunvalvonnan järjestämiseksi, mikäli tarvetta ilmenee. Kotihoito suorittaa asioinnin poikkeustapauksissa (esimerkiksi asiakkaan hoidon selvittelyvaiheessa), jolloin laskut ohjataan suoraveloitukseen tai käytetään maksupalvelua.



Kotihoidon sähköiseen käsikirjaan on kirjattu ohjeet ilmoituksesta edunvalvonnan tarpeesta, edunvalvontavaltuutuksesta sekä ilmeisen palovaaran tai onnettomuusriskin ilmoittamisesta pelastusviranomaiselle. Käsikirjassa on myös ohjeistusta turvalliseen kotona asumiseen ja mm. kaatumisten ennalta ehkäisemiseen.

Sähköisten tietojärjestelmien ja tietoverkkojen katkoton toiminta on edellytys kotihoidon asiakasturvallisuudelle. Mahdolliset ongelmatilanteet raportoidaan viipymättä riittävällä kattavuudella omalle esihenkilölle, omaan tietohallintoon sekä tarvittaessa ohjelmistotoimittajalle. Ongelmien aiheuttajat pyritään analysoimaan ja poistamaan.

Työnjaolla on keskeinen rooli asiakasturvallisuuden varmistamisessa. Työnjaon avulla vastataan myös äkillisiin akuutteihin henkilöstövajeesta aiheutuviin riskeihin asiakkaiden palveluiden turvaamisessa.

Kotihoidossa työskentelee sosiaali- ja terveydenhuollon moniammatillinen henkilöstö. Henkilöstö työskentelee aamu-, ilt- ja yövuoroissa kaikkina viikonpäivinä. Kotihoidon henkilöstörakenteeseen ja määrään vaikuttaa asiakkaiden hoidon ja palvelun tarve.

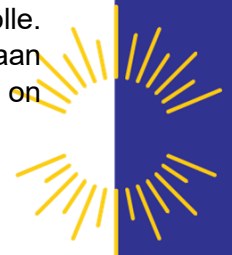
Henkilöstösuunnittelua tehdään ennakoivasti muutamaksi vuodeksi eteenpäin riittävän ja osaavan henkilöstön turvaamiseksi. Suunnitelmat toimeenpannaan vuositasolla talousarviossa ja siihen perustuvassa toimintasuunnitelmassa.

Kotihoidon henkilöstö perehdytetään Lapin hyvinvointialueen yleisen ja kotihoidon oman perehdytysuunnitelman mukaisesti.

Perehdytykseen osallistuvat sekä kotihoidon esihenkilö että tiimistä nimetty vastuullinen perehdyttäjä yhdessä tiimin sairaanhoitajan kanssa. Koko kotihoidon henkilöstö osallistuu uuden työntekijän ohjaamiseen kotihoidon työhön ja toimintatapoihin. Perehdytyksen kesto suunnitellaan yksilöllisesti työkokemuksen ja osaamisen perusteella.

Täydennyskoulutusta järjestetään hyvinvointialueen yhteisen koulutussuunnitelman ja palvelualueen oman koulutussuunnitelman mukaisesti niin omana sisäisenä koulutuksena kuin ulkoisina koulutuksina. Henkilökunnan osaamista ja koulutustarpeita arvioidaan suhteessa palvelujen toimintakäytäntöjen kehittämiseen ja hyvinvointialueen strategiaan. Lisäksi jokaisen työntekijän henkilökohtaiset koulutustarpeet käydään läpi kehityskeskustelussa.

Omavalvontasuunnitelmaa käytetään osana toimintayksikön perehdyttämisessä. Työpaikkakokouksissa käydään säännöllisesti läpi laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä asioita. Työntekijöitä kannustetaan ilmoittamaan palvelun laatuun ja turvallisuuteen liittyvät huolenaiheet välittömästi esihenkilölle. Palautteet ja tarvittavat kehittämistoimet käsitellään välittömästi ja kirjataan työpaikkakokousmuistioihin sekä HaiPro-ohjelmaan. Jokainen työntekijä on henkilökohtaisesti vastuussa työnsä laadusta ja asiakasturvallisuudesta.





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?

Kotihoidossa noudatetaan Lapin hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelmaa. Lääkehoitosuunnitelma on laadittu THL:n hyväksymän Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaisesti. Lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan lääkehoidon toimintatavat, mm. osaamisen varmistaminen ja ylläpitäminen, henkilöstön vastuut ja velvollisuudet sekä lupakäytännöt.

Asiakkaiden lääkehoidon suunnittelusta ja organisoinnista vastaavat esihenkilö ja lääkehoidosta vastaava laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö. Lääketieteellisestä toiminnasta vastaa hoitava lääkäri.

Lääkityksestä huolehtiminen sisältää lääkehoidon tarpeen arvioinnin, reseptien hallinnoinnin, lääkkeiden tilaamisen, turvallisen säilytyksen, lääkkeenjaon, mikäli siitä on sovittu asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa, lääkkeenoton valvonnan ja vaikutusten seurannan. Toimintayksikössä lääkkeet säilytetään lukollisessa lääkekaapissa, jossa kunkin asiakkaan lääkkeet ovat eriteltyinä.

Hoito- ja palvelusuunnitelmassa sovitaan, kuka huolehtii asiakkaan lääkehuollosta. Asiakkaan huolehtiessa itse lääkehuollostaan hän vastaa myös itse mahdollisista huolehtimisen lisäkustannuksista. Asiakkaan lääkehoito toteutetaan pääsääntöisesti annosjakeluna, jonka hyvinvointialue kustantaa. Henkilökohtaiset lääkkeensä asiakas kustantaa itse.

Kotihoidon esihenkilö vastaa, että lääkehoitoon osallistuvalla henkilöstöllä on tarvittava lääkehoidon osaaminen ja voimassa olevat lääkeluvat.

Kotihoito huolehtii asiakkaan lääkehoidosta lääkärin ohjeen mukaan niiltä osin kuin asiakas ei siihen itse turvallisesti kykene. Kotihoito huolehtii tarvittaessa myös lääkkeiden hankinnan apteekista, jolloin tablettilääkkeiden jakaminen toteutetaan



annosjakeluna. Jos asiakas ei halua kyseistä palvelua, hänellä on oikeus järjestää lääkkeenjako itse haluamallaan ja kustantamallaan tavalla, jolloin kotihoito ei vastaa lääkehoidon toteutumisesta.

Kotihoidon tehtävät:

- Asiakkaan lääkkeiden jakaminen dosettiin sekä lääkkeiden antaminen: tabletit, insuliini, lääkeinjektiot, silmä- ja korvatipat, emätin- ja peräpuikot, ulostuslääkkeet. Tarvittaessa lääkehappihoidosta huolehtiminen.
- Lääkärin määräysten toteutumisen varmistaminen ja seuranta. Lääkkeiden vaikutusten ja mahdollisten sivuoireiden (haittavaikutusten) seuraaminen ja tiedottaminen lääkärille.
- Reseptien uusiminen, apteekissa asioimisen järjestäminen ja tarvittaessa apteekin annospussijakelun järjestäminen.

Kotihoidossa on käytössä lääkerobotteja, jotka annostelevat lääkkeitä asiakkaalle määriteltynä aikojen mukaan. Kotihoito huolehtii lääkerobottien täyttämisestä ja käytön seurannasta. Lääkerobottien täyttäminen ja käytössä mahdollisesti ilmenevät poikkeavuudet kirjataan potilastietojärjestelmään ja niistä tehdään HaiPro-ilmoitus.

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 terveystieteiden 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. Asiakkailta ja potilailta 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 enimmäismääräaikojen sisällä?

Yhteydenotto palveluohjaus- ja neuvontayksikköön voi tulla suoraan asiakkaalta, hänen läheiseltään tai sosiaali-/terveydenhuollon ammattilaiselta. Yhteydenotto voi olla suullinen, kirjallinen tai sähköinen huoli-ilmoitus. Asiakkaaseen otetaan yhteys palvelutarpeen arvioimiseksi seitsemän (7) työpäivän sisällä ja kiireellisessä tilanteessa välittömästi.

Palvelutarpeen arvioinnin valtakunnallisia määräaikoja pyritään noudattamaan ja niiden toteutumista seurataan.

Kaikki kotihoidon asiakkaat ohjautuvat kotihoitoon hyvinvointialueen palveluohjauksen kautta ja palveluiden myöntäminen perustuu laajaan palvelutarpeen arviointiin. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyyys tai kipu. Säännöllisen kotihoidon asiakkuus alkaa aina pääsääntöisesti 1-6 viikon mittaisella kuntoutumista tukevalla arviointijaksolla, joka toteutetaan hyvinvointialueen omassa toiminnassa.

Palvelutarpeen arvioinnissa toimintakykymittarina käytetään RAI-arviointivälineistöä, johon sisältyy myös MNA-testi (ravitsemuksen arviointi). RAI on terveydentilan ja toimintakyvyn kattava arviointimenetelmä, joka tehdään yhteistyössä asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa. RAI-arviointi tehdään asiakkaalle 2 kertaa vuodessa. RAI- arvioinnista saadun tiedon pohjalta asiakkaalle laaditaan asiakassuunnitelma. Suunnitelma tehdään yhteistyössä hoitohenkilökunnan, asiakkaan ja hänen omaistensa/läheistensä kanssa.

Tiedot omahoitajasta ja suunnitelman toteutumisesta kirjataan asiakas- ja potilastietojärjestelmään. Hoitotyön päivittäinen kirjaaminen on osa hoitotyön jatkuvaa, hoitotilanteessa tapahtuvaa, arvioivaa ja perusteltua päätöksentekoa. Päivittäinen hoitotyön kirjaaminen liittyy jokaiseen asiakaskohtaamiseen. Asiakassuunnitelma tarkistetaan asiakkaan RAI-arvioinnin yhteydessä vähintään puolivuositain ja lisäksi tarvittaessa asiakkaan toimintakyvyn ja tilanteen muuttuessa.

Asiakkaalle annettavien palveluiden sisällöstä sovitaan yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Asiakkaan tahtotilaa itseään koskevilla päätöksillä kunnioitetaan, hänen mielipiteensä otetaan huomioon ja asiakasta kuullaan oman elämänsä asiantuntijana. Tarvittaessa omainen edustaa asiakasta ja hänen näkemystään. Edunvalvojan rooli on määritelty edunvalvontapäätöksessä. Omaisiin ollaan yhteydessä asiakkaan suostumuksella, eikä laissa velvoiteta omaisia auttamaan. Ilman asiakkaan suostumusta omaisia kuullaan vain, jos tietoa



tarvitaan asiakkaan edun vuoksi tai tieto on välttämätön palvelutarpeen selvittämiseksi silloin kun asiakas ei kykene vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan.

Asiakkaan sitoutumista samaansa hoitoon pyritään edistämään hyvällä vuorovaikutuksella. Yhteistyöllä asiakkaan kanssa pyritään myönteiseen hoitotulokseen. Verkottuneella työskentelyllä ja hoitoneuvotteluilla etsitään yhteinen näkemys ja selkiytetään vastuut. Tarvittaessa pyydetään lääkärin arvio asiakkaan kyvystä tehdä hoitoaan koskevia päätöksiä vaarantamatta omaa tai ulkopuolisten turvallisuutta. Asiakkaan elämänkulku kartoitetaan. Asiakas saa palvelutarpeen arvioinnista päätöksen, joka tehdään palveluohjaus- ja neuvontayksikössä. Lisäksi hän saa maksupäätöksen, jonka tekee asiakasmaksuyksikkö. Asiakkaalla on mahdollisuus valittaa samastaan päätöksestä hallintolain mukaisesti.

Arvioinnin yhteydessä palveluohjaus- ja neuvontayksikkö antaa asiakkaalle ja hänen läheisilleen palveluneuvontaa ja -ohjausta eri palveluntuottajien palveluista ja muista yleisistä etuuksista (mm. Eläkkeensaajan hoitotuki, asumistuki). Arvioinnin tulokset kirjataan sähköiseen asiakas-/potilastietojärjestelmään. Kirjauksiin sisällytetään asiakkaan näkemykset palveluidensa järjestämisestä. Kotihoidon palveluiden piiriin tulevien asiakkaiden tiedot kirjataan potilastietojärjestelmään.

Kotisairaanhoidon uusien asiakkaiden hoidontarpeen arvioi ja tarkentaa arviointikäynnillä kotisairaanhoidon sairaanhoitaja ja tarvittaessa erikseen lääkäri.

Kotihoidon palveluita myönnetään Lapin hyvinvointialueen vahvistamien myöntämisperusteiden mukaisesti. Palvelupäätös ja maksupäätös lähetetään tiedoksi asiakkaalle.

Kotihoidon uusien asiakkaiden ensimmäiset asiakassuunnitelmat kirjaa palvelutarpeen arvion tekijä. Palveluohjaus- ja neuvontayksiköstä ollaan yhteydessä kotihoitoon, ja tieto asiakkuudesta ilmoitetaan myös asiakastietojärjestelmän viestillä. Suunnitelmaan sisällytetään asiakkaan henkilökohtaisen hoidon ja palvelun tarpeeseen vastaavat kotipalvelut, kotisairaanhoidon palvelut sekä hyvinvointialueen tuottamat tukipalvelut. Kotihoidon lähi- ja sairaanhoitajat sekä fysioterapeutit kirjaavat asiakkaan tarkennettuun päivittäisen hoidon hoitosuunnitelmaan hoidon tavoitteet ja sisällön.

Lähi- ja sairaanhoitajat sekä fysioterapeutit seuraavat asiakkaan palvelun-, hoidon- ja kuntoutumisen tarvetta ja sen muutoksia asiakaskäynneillä. Palvelutarpeen äkillisissä muutostilanteissa käyntien määrää / kestoa lisätään viivytyksettä. Pitempikestoisen tarpeen muuttuessa asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheisensä kanssa keskustellaan palvelu- ja hoitosuunnitelman muutostarpeista. Palvelu- ja hoitosuunnitelman päivittäisestä potilastietojärjestelmään vastaa asiakkaan omahoitaja. Muutoksista tiedotetaan kotihoidon palveluvastaavaa, joka tekee ja lähettää asiakkaalle uuden



asiakassuunnitelman mukaisen palvelupäätöksen. Asiakkuuden päättymiseen liittyvä toimintaohjeistus on kirjattu kotihoidon käsikirjaan.

Kaikki asiakkaan käynnit ja niiden toteutus kirjataan potilastietojärjestelmään, ja niiden avulla seurataan mm. asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman toteutumista ja mahdollisia muutostarpeita.

Miten asiakkaat ja potilaat sekä heidän läheisensä ja omaisensa saavat teihin yhteyden? Mitkä ovat yhteydenottokanavat? Mitkä ovat viesteihin ja puheluihin vastaamisen periaatteenne?

Kotihoidon asiakas saa omaan hoitoonsa liittyvää ohjausta ja neuvontaa kotikäyntien yhteydessä sekä ottamalla yhteyttä omaan kotihoidon yksikköön. Lapin hyvinvointialueen nettisivuilla löytyy tarvittavat yhteystiedot.

Yhteydenottokanavat ovat mahdollisia verkossa, toimipisteissä ja puhelimitse.

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 terveystalvveluista "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 terveystalvveluita. Korkea ikä ei ole yksinomaan peruste erityisen tuen tarvitsemiselle. Mutta voi olla, että joissakin tilanteissa ikääntynyt henkilö voi täyttää erityisen tuen tarvitsemisen perusteet.

Läheisverkoston puuttuminen tai edunvalvonnassa ilmenevät taloushaasteet, kaitoinkohteluopäilyt tai muut haasteet voivat näyttäytyä siten, että omatyöntekijän nimeäminen on perusteltua.

Erityisen tuen tarve on voi siis näyttäytyä sosiaalipalveluissa missä tahansa palveluketjun vaiheessa. Erityisen tuen tarve on myös usein tilannesidonnaista ja tarve voi päättyä.

Asiakas- ja palveluohjauksen 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.



Omahoitaja nimetään heti kotihoidon asiakkuuden alkaessa. Omahoitaja toimii linkkinä asiakkaan, omaisen ja yhteistyökumppaneiden suuntaan. Asiakkaalle annetaan heti asiakkuuden alussa yhteystiedot, omahoitaja kirjataan asiakkaan asiakassuunnitelmaan.

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

Palvelutarpeen arvioinnissa otetaan huomioon asiakkaan oma tahto ja toivomukset kirjaamalla ne asiakassuunnitelmaan. Omaiset ja läheiset otetaan mukaan asiakkaan luvalla suunnitelman laatimiseen, jotta kaikilla on sama näkemys siitä, millaista palvelua asiakas tarvitsee ja on halukas ottamaan vastaan.

Sosiaalihuollon asiakkaalla ja terveydenhuollon potilaalla ja on oikeus laadultaan hyvään palveluun ja hoitoon sekä hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta kohdellaan hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Asiakas on aktiivinen toimija omassa asiakkuudessaan. Siinä on kysymys asiakkaan kuulemisesta ja kohtaamisesta sekä asiakkaan osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksista omien palvelujen suunnitteluun, arviointiin ja palvelujen kehittämiseen.

Asiakkaan toimijuus ja osallisuus todentuu käytännössä arjen kohtaamisissa. Tärkeää on asiakkaan ja työntekijän välinen luottamuksellinen suhde. Tällöin asiakkaan on helppo kertoa omista toiveistaan ja tarpeistaan, ja asiakkaan palvelun toteuttaminen yleensä sujuu yhdessä neuvotellen. Suora ja välitön palaute arjessa on tärkeää. Keskustelevan, osallisuutta lisäävän ratkaisukeskeisen työotteen merkitys on tärkeä osa asiakaslähtöistä palvelukulttuuria ja palvelujen omavalvontaa.

Asiakas osallistetaan RAI-arviointeihin ja tuetaan sitä kautta itsemääräämisoikeutta sekä velvollisuutta osallistua oman palvelun suunnitteluun. Eri toimintakyvyn ulottuvuuksien heikkenemiset ja ennakoivat riskit tunnistetaan RAI-arviointivälineistöä käyttäen ja kirjataan suunnitelma niiden ehkäisemiseksi hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Seurataan RAI-laaturavoitteista, onko asiakas osallistunut omaan arviointiin.

Toimintakyvyn arvioinnissa käytetään RAI-arviointivälineistöä. Käytössä on ympärivuorokautisen hoivan iRAI-HC 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.

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?

Saamelaisten kotiseutualueella saamelaisilla on lakisääteinen oikeus omakielisiin ja -kulttuurinmukaisiin palveluihin. Suomessa puhutaan kolmea saamen kieltä (inarinsaame, koltansaame ja pohjoissaame). (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/200 § 4; Sosiaalihuoltolaki 1301/2012 § 4; Saamen kielilaki 1086/2003)

Palvelutarpeen arvioinnissa asiakkaan kieli- ja kulttuuritausta otetaan huomioon jo ensi kontaktista lähtien. Yhteistyötä voidaan tehdä esimerkiksi saamenkielisten kotihoidon työntekijöiden kanssa, jolloin asiakkaalla on mahdollisuus esittää asiansa omalla äidinkielellään ja tulla kulttuurisesti ymmärretyksi. Lapin hyvinvointialueella saamenkielisiä ja kulttuurinmukaisia palveluita tarjotaan ensisijaisesti ohjaamalla saamenkielinen asiakas saamenkieliselle työntekijälle. Viimesijaisesti käytetään tulkkia. Lähtökohtaisesti omaisten ei tulisi toimia tulkkina, mutta he voivat toimia tukihenkilöinä. Tulkkaus on asiakkaalle maksutonta. (Saamen kielilaki 1086/2003 § 19)

Kotihoidossa tulee ottaa huomioon, että sen henkilöstössä on riittävästi saamen kieliä taitavia työntekijöitä. Saamelaisten kotiseutualueella toimii Saamelaiskäräjien erillirahoituksella saamen kieltä osaavaa ja kulttuuria tuntevaa kotihoidon henkilöstöä, joiden työpanos on kohdennettu pääasiallisesti saamelaisten asiakkaiden kanssa työskentelyyn.

Miten varmistatte palvelujenne yhdenvertaisuuden ja saavutettavuuden?

Mm. tulkkipalvelu, vaihtoehtoiset kommunikaatiomenetelmät, ympäristön esteettömyys, dokumenttien saavutettavuus, aukioloajat, eri asiointikanavien saavutettavuus, palvelusisältöjen ymmärrettävyys

Viestinnässä ja tiedottamisessa huomioidaan asiakkaiden kielelliset ja kulttuuriset tarpeet ja tarvittaessa viestinnässä käytetään tulkkipalveluita.

Miten varmistatte, että asiakkaita ja potilaita kohdellaan asiallisesti ja miten menettelette, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

Asiakasta loukkaavaa kohtelua ei sallita missään tilanteessa. Jokaisella on ilmoitusvelvollisuus, jos kuulee loukkaavaa puhetta tai näkee epäasiallista tai muutoin loukkaavaa käytöstä. Jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun, asia otetaan heti käsittelyyn asian kuntoon saamiseksi.

Asiakkaiden antama palaute on keskeinen osa palveluiden valvontaa. Asiakkailta palautetta vastaanotettaessa keskitytään kuulemaan annettu palaute, pyritään ymmärtämään asiakkaan näkökulma ja tehdään tarkentavia kysymyksiä.



Epäkohtien ilmaantuessa asiaa selvitetään aina ensin keskustelemalla. Keskustelu hoitoa tai palvelua antaneen tai päätöksen tehneen henkilön tai hänen esihenkilönsä ja asiakkaan/omaisen kanssa voi selvittää väärinkäsitykset. Jos on tapahtunut virheitä tai on epäilyjä asian huonosta hoidosta, asia usein korjaantuu jo keskustelun jälkeen. Saatu palaute ja sen käsittely dokumentoidaan asiakastietojärjestelmään

Miten varmistatte, että asiakkaiden ja potilaiden itsemääräämisoikeus toteutuu?

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, johon sisältyy oikeus henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Itsemääräämisoikeuteen liittyy läheisesti oikeus yksityisyyteen ja yksityisyyden suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Työntekijöiden tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Kotihoidossa pyritään kaikin tavoin vahvistamaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita, kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään.

Kotihoidon asiakkaat asuvat omissa kodeissaan ja heidän toiveensa huomioidaan palveluja suunniteltaessa ja toteutettaessa. Itsenäiseen tai tuettuun päätöksentekoon kykenevällä asiakkaalla on oikeus päättää omaistensa ja läheistensä osallistumisesta hoitonsa suunnitteluun ja nimetä yhteistyöhön osallistuvat omaiset, joille asiakkaan hoitoon liittyviä tietoja voidaan luovuttaa. Tuettua päätöksentekoa toteutetaan mm. mahdollistamalla muistisairaalle asiakkaalle valintojen tekeminen omassa arjessaan sekä kertomalla valintojen vaikutuksista ja seurauksista.

Asiakkaan hoito ja huolenpito kotihoidossa perustuu vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteiden sijaan asiakkaita pyritään ohjauksen keinoin tukemaan ja toteuttamaan parasta mahdollista elämää. Asiakkaan omahoitaja ja tiimin sairaanhoitaja perehtyvät asiakkaidensa tilanteisiin ja pyrkivät aktiivisesti hakemaan ratkaisuja arkipäivän ongelmiin.

Kotihoidossa pyritään huomioimaan asiakkaiden erilaiset tottumukset, päivärytmit ja käytännöt. Hoitajien käynnit pyritään suorittamaan niin, että ne tukevat asiakkaan luontaista päivärytmiä. Tukipalvelut pyritään järjestämään niin, että asiakkaan omat mieltymykset esim. aterioissa otetaan huomioon.

Yksityisyyteen kiinnitetään huomiota myös siinä, että toisen asiakkaan asioita ei hoideta asiakaskäynnillä puhelimesta niin, että syntyy tunnustusvaara.





Pääsääntöisesti asiakkaan luona keskitytään vain hänen asioihinsa, mutta hälytyssoittoihin vastaaminen tulee tehdä asiallisesti.

Mitkä ovat asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeuden rajoittamista koskevat periaatteet ja rajoitusten konkreettiset menettelytavat?

Vaikka sosiaalihuoltoa toteutettaessa on kunnioitettava asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja edistettävä perusoikeuksien toteutumista, joissakin tilanteissa saatetaan joutua rajoittamaan asiakkaan perusoikeuksia. Tällainen tilanne on esimerkiksi silloin, jos henkilön oma tai toisen henkilön terveys tai turvallisuus on uhattuna henkilön aggressiivisen käytöksen johdosta. Lähtökohta on, että henkilön perusoikeuksia voidaan rajoittaa vain laissa erikseen säännellyissä tilanteissa ja niin vähän kuin on välttämätöntä.

Rajoitustoimenpiteiden käyttöä koskevia tilanteita varten sosiaalihuoltolaissa ei ole määrittystä ikäihmisten hoitoon liittyen.

Asiakkaan turvallisuutta pyritään varmistamaan ilman itsemääräämisoikeuden rajoittamista tai pakotteita, ja jos niihin joudutaan turvautumaan, toimitaan lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaan kunnioittaen asiakkaan ihmisarvoa. Arjen rajoitteet muistisairaana asiakkaan turvallisuuden varmistamiseksi voivat olla esim. lieden sulakkeiden irrottaminen.

Sovitut rajoitteet perusteluineen kirjataan asiakas-/potilastietojärjestelmään. Turvallisuuteen liittyvistä uhkista keskustellaan asiakkaan ja omaisen kanssa sekä tarvittaessa lääkärin kanssa. Asiakkaalla, joka kykenee päättämään hoidostaan ja ymmärtämään päätöksensä seuraukset, on oikeus tehdä omaa terveyttään tai turvallisuuttaan vaarantavia ratkaisuja.

Asiakkaan nimeämiä omaisia informoidaan aina rajoitustoimia käytettäessä, elleivät he ole olleet päätöksenteossa mukana. Rajoitteiden tarpeellisuutta arvioidaan jatkuvasti. Rajoittamistoimenpiteistä päättää aina hoitava lääkäri. Lupa rajoittamiseen ei ole koskaan toistaiseksi voimassa, vaan sitä arvioidaan säännöllisesti ja lopetetaan mahdollisimman pian.

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

Lapin hyvinvointialueella on vielä erilaisia toimintatapoja itsemääräämisoikeuden tukemiseksi.

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



Kaikki kotihoidon asiakkaat ohjautuvat kotihoitoon hyvinvointialueen palveluohjauksen kautta ja palveluiden myöntäminen perustuu laajaan palveluntarpeen arviointiin. 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 kuntoutussuunnitelman päivityksen. Prosessin mukaisesti asukkaalle annettavaa hoitoa seurataan ja arvioidaan. RAI-arviointi tehdään puolivuositain 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. Säännöllisen kotihoidon asiakkuus alkaa aina pääsääntöisesti yhden-kuuden viikon mittaisella kuntoutumista edistävällä arviointijaksolla, joka toteutetaan hyvinvointialueen omassa toiminnassa.

Suunnitelmaan sisällytetään asiakkaan henkilökohtaisen hoidon ja palvelun tarpeeseen vastaavat kotipalvelut, kotisairaanhoidon palvelut sekä hyvinvointialueen tuottamat tukipalvelut.

Toimintakykymittarina käytetään RAI arviointivälineistöä, johon sisältyy myös MNA-testi (ravitsemuksen arviointi). RAI on terveydentilan ja toimintakyvyn kattava arviointimenetelmä, joka tehdään yhteistyössä asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa. RAI-arviointi tulee tehdä asiakkaalle 2 kertaa vuodessa. RAI- arvioinnista saadun tiedon pohjalta asiakkaalle laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma. Suunnitelma tehdään yhteistyössä hoitohenkilökunnan, asiakkaan ja hänen omaistensa/läheistensä kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelma tarkistetaan asiakkaan RAI-arvioinnin yhteydessä vähintään puolivuositain 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?

Kotihoidon uusien asiakkaiden ensimmäiset asiakassuunnitelmat kirjaa palvelutarpeen arvion tekijä. Palveluohjaus- ja neuvontayksiköstä ollaan yhteydessä kotihoitoon, ja tieto asiakkuudesta ilmoitetaan myös asiakastietojärjestelmän viestillä. Suunnitelmaan sisällytetään asiakkaan henkilökohtaisen hoidon ja palvelun tarpeeseen vastaavat kotipalvelut, kotisairaanhoidon palvelut sekä hyvinvointialueen tuottamat tukipalvelut. Kotihoidon lähi- ja sairaanhoitajat sekä fysioterapeutit kirjaavat asiakkaan tarkennettuun päivittäisen hoidon hoitosuunnitelmaan hoidon tavoitteet ja sisällön.

Lähi- ja sairaanhoitajat sekä fysioterapeutit seuraavat asiakkaan palvelun-, hoidon- ja kuntoutumisen tarvetta ja sen muutoksia asiakaskäynneillä. Palvelutarpeen äkillisissä muutostilanteissa käyntien määrää / kestoa lisätään viivytyksettä. Pitempikestoisen tarpeen muuttuessa asiakkaan ja tarvittaessa





hänen läheisensä kanssa keskustellaan palvelu- ja hoitosuunnitelman muutostarpeista. Palvelu- ja hoitosuunnitelman päivittämisestä potilastietojärjestelmään vastaa asiakkaan omahoitaja. Muutoksista tiedotetaan kotihoidon palveluvastaavaa, joka tekee ja lähettää asiakkaalle uuden asiakassuunnitelman mukaisen palvelupäätöksen. Asiakkuuden päättymiseen liittyvä toimintaohjeistus on kirjattu kotihoidon käsikirjaan.

Kaikki asiakkaan käynnit ja niiden toteutus kirjataan potilastietojärjestelmään, ja niiden avulla seurataan mm. asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman toteutumista ja mahdollisia muutostarpeita.

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 kotihoidon palveluiden toteutumista.

Miten varmistatte, että asiakkaat ja potilaat ovat tietoisia heidän käytettävissään olevista oikeusturvakeinoista? mm. kantelu- ja muistutusmenettely, muutoksenhaku päätökseen, vahinkoasiat

Kotihoidon asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus tai kantelu epäasiallisesta tai loukkaavasta kohtelusta. Tilanteen selvittely aloitetaan viipymättä, kun tieto tapahtuneesta saadaan. Sosiaalihuoltolain mukaiset muistutukset ohjataan sosiaalipalvelujen johtajalle, joka vastaa kirjallisesti muistutuksiin. Terveystieteiden mukaiset muistutukset ohjataan johtajaylilääkärille.

Miten varmistatte, että hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavien tehtävät ja yhteystiedot ovat asiakkaiden ja potilaiden saatavilla?

Hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiain neuvoo ja ohjaa asiakkaita asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa, avustaa tarvittaessa asiakasta muistutuksen tekemisessä, tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimii muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Sosiaaliasiain neuvoo on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot löytyvät Lapin hyvinvointialueen verkkosivuilta sekä palvelupisteistä.

Lapin hyvinvointialueelle on kaksi potilas- ja sosiaaliasiavastaavaa, joiden tehtävänä on neuvoo 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 edistäminen sekä potilas- ja sosiaaliasiavastaava toiminnan kehittäminen ja raportointi osana hyvinvointialueen omavalvontaa. Hyvinvointialueen verkkosivuilta 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 tulleen 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 kokonaisnäkemyistä 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?

Jos asiakas tai potilas kokee tulleen 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.

Asiakkaalle on oikeus saada muistutukseen perusteltu kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa, jonka katsotaan olevan 1–4 viikkoa. Laajempaa selvittelyä tai useampaa vastuualuetta koskevissa muistutuksissa vastaus tulee antaa



kahden kuukauden kuluessa. Mikäli muistutuksen vastausaika pitenee, on asiakkaalle tiedotettava määräajan puitteissa selvityksen etenemisestä ja aikataulusta.

Tallennamme muistutukset asianhallintajärjestelmään, josta sihteerin lähetetään ne käsittelijöille. Muun kuin asianomaisen tehdyn muistutuksen kohdalla on pääsääntöisesti selvitettävä, antaako asiakas hyväksyntänsä muistutukseen vastaamiseen. Käsittelemme muistutuksen siinä yksikössä, jota muistutus koskee ja asian käsittelyä varten pyydämme selvitystä palvelupäälliköltä ja palveluvastaavalta.

Palvelupäällikkö käsittelee viipymättä yksikössään muistutukset, epäkohtailmoitukset oikaisuvaatimukset ja valvontapäätökset. Asiasta ja tilanteesta riippuen palvelupäällikkö muodostaa kokonaiskuvan tilanteesta tutustumalla asiakaskirjauksiin sekä selvittää asiaa joko yksittäisen työntekijän kanssa pyytämällä kirjallisen selvityksen tai koko työyhteisön kanssa.

Muistutuksesta, epäkohtailmoituksesta, oikaisuvaatimuksesta ja valvontapäätöksestä palvelupäällikön tekemä selvitys lähetetään vastuuyksikköjohtajalle valmisteltavaksi. Vastuuyksikköjohtaja vastaa muistutukseen kirjallisella selvityksellä, jossa kuvataan, miten asiaa on selvitetty, korjattu ja miten asiaa seurataan jatkossa. Sihteerin valmistelee muistutuksen asianhallintajärjestelmään ja lähettää päätöksen asiakkaalle / potilaalle, jota muistutus koskee, jollei muutoin ole erityistä syytä toimia

Vastuuyksikköjohtaja ja palvelupäällikkö vastaavat siitä, että muistutuksiin ja kanteluihin saadaan selvitykset yksiköistä ja niihin vastataan määräaikaisten puitteissa.

Muistutuksiin ja kanteluihin vastaajat:

Muistutukset:

- useampaa vastuualuetta tai suoraa alaista koskeva (toimialajohtaja)
- useampaa palveluyksikköä tai suoraa alaista koskeva (vastuualuejohtaja/vastuuyksikköjohtaja)
- palvelupistettä koskeva (vastuuyksikköjohtaja)

Kantelut:

Toimialajohtaja ja vastuualuejohtaja: Kantelut ylimmälle laillisuus valvojalle, eduskunnan oikeusasiamies ja oikeuskansleri

Vastuuyksikköjohtaja: Yksityisiltä palveluntuottajilta tulevat muistutusvastaukset

Jos muistutuksen tai kantelun käsittelyn aikana havaitsemme, että toimintayksikön tai ammattihenkilön toiminnassa on asiakasturvallisuutta vaarantavia seikkoja tai toimintakäytäntöjä, puutummme asiaan heti ja korjaamme toimintaa tarvittavilta osin.

Miten otatte huomioon muistutuksissa ilmi tulleet epäkohdat tai puutteet toiminnassa ja sen kehittämisessä?

Muistutuksista, kanteluista ja valvontapäätöksistä tulleet palautteet ja puutteet käsittelemme palvelupistekokouksissa. Muutamme ja tarkastelemme toimintakäytäntöjä saadun palautteen perusteella. Korjaamme virheellistä





toimintaa yhdessä henkilöstön kanssa ja teemme kehittämissuunnitelma, jos asian ratkaiseminen vaatii toimenpiteitä pitemmälle ajalle. Saadut palautteet ja päätökset sekä parannustoimet raportoidaan osavuositarkastusten yhteydessä. Lisäksi huomioimme saadut palautteet ja päätökset talousarvion laadinnan yhteydessä ja toiminnan kehittämisessä.

Miten jaatte kehittämisessä esiin tullutta tietoa muille palveluyksiköille?

Tietoa jaetaan laajennetussa johtoryhmätyöskentelyssä, vastuuyksikköjohtaja ja palvelupäälliköt kokoontuvat kerran viikossa. Viikkopalaverissa käysään yhteisesti asioita läpi, tuodaan hyviä käytänteitä keskusteluun ja valmistellaan ja esitetään ylemmälle johdolle koko Lapin hyvinvointialueen kotona asumista tukevia palveluja koskevia linjauksia.

2.6 Henkilöstö

Palveluntuottajalla on oltava riittävästi toiminnan edellyttämää henkilöstöä. 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.

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 hygienian 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 kotona asumista tukevissa palveluissa 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 pyydettyäessä.





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 §)

Kotihoidon henkilöstöä on yhteensä:

1 vastuuyksikköjohtaja
3 palvelupäällikköä
37 palveluvastaavaa
982 lähihoitajaa ja sairaanhoitajaa

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 ilmentävä, kuinka paljon ja missä tilanteissa vuokrattua työvoimaa tai toiselta palveluntuottajalta alihankittua työvoimaa käytetään täydentämään palveluntuottajan omaa henkilöstöä.

Kotihoidossa työskentelee sosiaali- ja terveydenhuollon moniammatillinen henkilöstö.

Henkilöstö työskentelee aamu-, ilt- ja yövuoroissa kaikkina viikonpäivinä. Kotihoidon henkilöstörakenteeseen ja määrään vaikuttaa asiakkaiden hoidon ja palvelun tarve.

Eri ammattiryhmien tehtäviä sekä erityistehtäviä / vastuualueita on avattu kotihoidon sähköiseen käsikirjaan.

Jokaisessa työvuorossa on nimetty vähintään toisen asteen sosiaali- ja/tai terveydenhuollon tutkinnon omaava, työvuoron vastuuhoidtaja, jolla on mm. lääkehoitovastuu. Yksikön työntekijä ei saa ilman lääkehoidon koulutusta ja osaamisen varmistamista ja voimassa olevaa lääkelupaa osallistua lääkehoidon tehtäviin ja toteuttamiseen.

Henkilöstösuunnittelua tehdään ennakoivasti muutamaksi vuodeksi eteenpäin riittävän ja osaavan henkilöstön turvaamiseksi. Suunnitelmat toimeenpannaan vuositasolla talousarviossa ja siihen perustuvassa toimintasuunnitelmassa.

Kotikäyntien hyvällä suunnittelulla tähdätään siihen, että asiakas saa hänelle kuuluvat palvelut ja olemassa olevan henkilöstön työaika riittää mahdollisimman hyvin asiakkaalle myönnettyjen palvelujen toteuttamiseen.

Kotikäynnit sekä työntekijöiden päivittäiset työtehtävät ja työajat suunnitellaan niin, että työntekijän osaaminen vastaa kotikäyntiin sisältyvien tehtävien edellyttämää osaamista. Kotihoidon asiakastyö edellyttää pääsääntöisesti sosiaali- tai



terveydenhuollon ammattihenkilön osaamista. Kotihoidossa on kuitenkin tehtäviä, joissa voidaan käyttää hoiva-avustajia.

Henkilöstön riittävyttä seurataan jatkuvasti päivittäisessä toiminnassa. Saatuaan tiedon liian vähäisestä henkilöstömäärästä toimintayksikön esihenkilön on tarvittaessa välittömästi ryhdyttävä käytettävissään oleviin toimenpiteisiin henkilöstön vajauksen korjaamiseksi sekä huolehdittava siitä, että tieto henkilöstön vajauksesta välittyy sille toimijalle, joka vastaa toimintayksikön henkilöstöpolitiikasta. Jos vajausta ei saada korjatuksi, toimintayksikön henkilöstöpolitiikasta vastaavan toimijan on välittömästi ryhdyttävä toimenpiteisiin henkilöstön riittävyden turvaamiseksi.

THL seuraa kotihoidon henkilöstön riittävyttä, seurannat toteutetaan keväällä ja syksyllä.

Toimintaohjeet äkillisiä sairaskohtauksia ja tapaturmia sekä uhka- ja vaaratilanteita varten löytyvät kotihoidon sähköisestä käsikirjasta.

Henkilöstömäärään vaikuttaa asiakasrakenne sekä välillisen työn määrä, jotka tulee huomioida työvuorosuunnittelussa. RAI-arvioinneista saadaan tietoa asukkaiden hoitoisuudesta, jota voidaan myös hyödyntää työvuorosuunnittelussa.

Mitkä ovat rekrytointiin ja sijaisten käyttöön liittyvät periaatteenne?

Henkilöstön rekrytointi tapahtuu hyvinvointialueen rekrytointiprosessin mukaan. Vakituinen henkilökunta rekrytoidaan julkisen hakuprosessin kautta. Määräaikainen henkilökunta rekrytoidaan joko sisäisesti tai julkisen hakuprosessin kautta. Ammattihenkilöille on määritelty kelpoisuusedellytykset, jotka ilmoitetaan työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointivaiheessa. Alkuperäiset opinto- ja työtodistukset tarkistetaan haastattelun yhteydessä. Työntekijän ammattioikeudet varmistetaan sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä JulkiSuosikista tai terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä JulkiTerhikistä. Tartuntatautilain 48§:n mukaista rokotussuojaa edellytetään tartuntatautien vakaville seurauksille alttiiden asiakkaiden ja potilaiden parissa työskenteleviltä.

Vakituisen henkilöstön rekrytoinnista päättää palvelupäällikkö palveluvastaavan esityksestä. Lähiesihenkilön rekrytoinnista päättää ikääntyneiden palveluiden vastuuyksikköjohtaja palvelupäällikön esityksestä. Määräaikaisten (alle 12 kk) työntekijöiden palkkaamisesta päättää palveluvastaava. Lyhytaikaisia sijaisia hankitaan Kuntarekry-järjestelmän ja muiden sähköisten järjestelmien avulla. Tarkemmat sijaisten rekrytoinnista löytyvät hyvinvointialueen intrasta (Kaltio).

Sijaisten tehtävät rajataan sen mukaan, millaiset oikeudet heillä on tehdä sosiaali- ja terveysalan työtehtäviä. Sijaisilta ja vakituisten toimien hakijoilta tarkistetaan todistukset suoritetuista sosiaali- ja/tai terveysalan opinnoista ja lääkehoidon koulutuksista ja lääkehoidon ajantasaisista luvista.



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 osajakeskuksen sijaispankki sekä paikallinen sopimus kutsurahasta. Päivittäisiä toimintoja voidaan kotihoidossa uudelleen järjestää, mikäli sijaista ei yrityksestä huolimatta saada järjestymään. Asiakkaiden perustarpeet eli lääkitys, perushygienia ja ravitsemus huolehditaan joka tilanteessa.

Miten varmistatte sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeudet?

Työntekijän ammattioikeudet varmistetaan sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä JulkiSuosikista tai terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä JulkiTerhikistä.

Miten varmistatte, että palvelun tuottamiseen osallistuvalla henkilöstöllä on työtehtäviinsä asianmukainen koulutus ja kielitaito?

Ammattihenkilöille on määritelty kelpoisuusedellytykset, jotka ilmoitetaan työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointivaiheessa. Alkuperäiset opinto- ja työtodistukset tarkistetaan haastattelun yhteydessä. Työntekijän ammattioikeudet varmistetaan sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä JulkiSuosikista tai terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä JulkiTerhikistä.

Kielitaito: **Kielitaito** todistetaan aiemmalla työkokemuksella, työhaastattelussa perusteella tai aiemmin suoritetuilla kieliopinnoilla. 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 työskenteleviltä

Rikostaustan selvittämisessä noudatamme henkilöstöpalveluiden ohjeistusta. Uusien rekrytoitavien henkilöiden osalta rikosrekisteriote vaaditaan ja tarkastetaan ennen työsuhteen alkamista. Asiasta löytyy kirjaus Kuntarekryn hakukuulutuksessa.



Miten varmistatte, että kaikille ammattiryhmille on laadittu tehtäväkuvaukset ja kuvaukset ovat työntekijöiden tiedossa?

Lähihoitajille ja sairaanhoitajille on laadittu yhtenäiset tehtäväkuvaukset ikääntyneiden palveluissa. Tehtäväkuvaus käydään läpi työhönotto vaiheessa ja kehityskeskustelussa yhdessä työntekijän kanssa.

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

Kotihoidon henkilöstö perehdytetään Lapin hyvinvointialueen yleisen ja kotihoidon oman perehdytysuunnitelman mukaisesti.

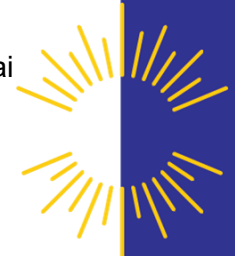
Perehdytykseen osallistuvat sekä kotihoidon esihenkilö että tiimistä nimetty vastuullinen perehdyttäjä yhdessä tiimin sairaanhoitajan kanssa. Koko kotihoidon henkilöstö osallistuu uuden työntekijän ohjaamiseen kotihoidon työhön ja toimintatapoihin. Perehdytyksen kesto suunnitellaan yksilöllisesti työkokemuksen ja osaamisen perusteella.

Perehdyttämistä tukee kotihoidon sähköinen käsikirja, johon on koottu yksityiskohtainen ohjeistus kotihoidon toimintatavoista, ja joka on koko ajan puhelimen kautta mukana kotihoidon liikkuvaa työtä tekevällä henkilöstöllä.

Täydennyskoulutusta järjestetään hyvinvointialueen yhteisen koulutussuunnitelman ja palvelualueen oman koulutussuunnitelman mukaisesti niin omana sisäisenä koulutuksena kuin ulkoisina koulutuksina. Henkilökunnan osaamista ja koulutustarpeita arvioidaan suhteessa palvelujen toimintakäytäntöjen kehittämiseen ja hyvinvointialueen strategiaan. Lisäksi jokaisen työntekijän henkilökohtaiset koulutustarpeet käydään läpi kehityskeskustelussa. Työntekijöillä on velvollisuus oman ammatillisen osaamisen ylläpitämiseen ja työnantajalla on velvollisuus mahdollistaa henkilökunnan täydennyskoulutukseen osallistuminen. Täydennyskoulutusta on mahdollistettava vähintään 3 päivää vuodessa.

Ensiapukoulutusta, turvallisuuskoulutuksia, lääkehoidon verkkokoulutusta (Medieco), tietoturva- ja tietosuojaverkkokoulutusta (Granite), RAI osaamisen varmistamiseksi on luotu RAI perehdytyspolut sekä siihen liittyvät koulutukset ja eri sähköisten järjestelmien koulutusta on tarjolla säännöllisesti kaikille niitä tarvitseville.

Lapin hyvinvointialueen henkilöstöpalvelut ohjeistavat, että yksiköt laativat keväisin kehityskeskusteluiden kautta yksikön osaamisen kehittämisen/ koulutussuunnitelman. Tavoitteena on, että jokainen koko vuoden töissä oleva työntekijä/viranhaltija osallistuisi täydennyskoulutukseen vähintään yhteensä kolmen työpäivän verran vuodessa. Aika voi koostua koko päivän kestävästä tai lyhyemmistä sisäisistä tai ulkoisista koulutuksista.



Lapin hyvinvointialueen koulutusohjeessa määritellään mm osaamisen kehittämisen koostuvan perehdyttämisestä, ammatillisesta täydennys-, jatko- sekä uudelleenkokutuksesta. Lisäksi siinä määritellään, mitä organisaatiotason yleinen ja työyksiköiden perehdyttäminen sisältää. Työyksiköiden perehdyttäminen pitää sisällään perehtyjän tehtävänkuvaa, yksikön toimintaan, menettelyihin ja ohjeisiin sekä työntekijän oikeuksiin ja velvollisuuksiin perehdyttämistä.

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

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 toteutate yhteistyötä ja tiedonkulkua asiakkaan ja potilaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien ja -tuottajien kanssa.

Asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaista. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, edellyttää se palveluntuottajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Asiakasta koskevat asiat kirjataan asiakas- ja potilastietojärjestelmään ja asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä hänen tarpeidensa mukaisesti. Asiakkaan tuki- ja yhteistyöverkoston ytimessä ovat omaiset ja läheiset sekä muu sosiaalinen verkosto kuten ystävät ja naapurit. Lisäksi yhteistyöverkostossa on järjestöt ja palveluntarjoajat, jotka tukevat ikäihmisen arkea.

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 käytettävissäne olevat toimitilat?

Kuvaillkaa rakennuksen, asiakastilojen, henkilökunnan tilojen, huoltotilojen, varastotilojen, pihaluonon 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 hyvinvointialueen kotona asumista tukevien palvelujen käytössä olevat toimitilat ovat hyvin moninaiset. Monimuotoisuudesta johtuen jokainen palvelupiste on laatinut omavalvontasuunnitelman liitteeksi palvelupisteen oman liitteen, jossa kuvataan toimitilat, henkilöstö, laiteturvallisuus, tietojärjestelmät ja käytettävä teknologia, riskien hallinta sekä varautumisen asiat. Laatimisesta vastaa palvelupisteen palveluvastaava. Liitteeseen tehtävät muutokset käydään aina henkilöstöpalaverissa läpi ja liite on osa henkilöstön perehdyttämistä.

Miten toimitiloissa on huomioitu asiakkaiden ja potilaiden yksityisyys ja intimitteettisuoja?

Asiakkaat asuvat omissa kodeissaan ja pääsääntöisesti eivät asioi kotihoidon toimitiloissa. Ei koske kotihoidon toimitiloja.

Miten toimitiloissa mahdollistuu asiakkaiden ja potilaiden sosiaalinen kanssakäyminen ja vapaa liikkuminen? Onko läheisillä mahdollista yöpyä?

Ei koske kotihoidon toimitiloja.

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.

Palvelupiste kohtaisissa liitteissä on tarkemmin kuvattuna toimitilojen ja välineiden tiedot. Liitteessä kuvataan toimitilat, henkilöstö, riskienhallinta, laiteturvallisuussuunnitelma, tietojärjestelmät ja teknologia ja tehdyt viranomaisarkistukset sekä muut varautumisen asiat.





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

Tarkastus/hyväksyntä	Päivämäärä	Keskeiset havainnot
Avin työsuojelutarkastus		palvelupistekohtainen
Työpaikkaselvitys		palvelupistekohtainen

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?

Jokainen palvelupiste on laatinut oman omavalvontasuunnitelman liitteen, jossa kuvataan palvelupisteen toimitilat, henkilöstö, tietojärjestelmät, riskien hallinta, tehdyt viranomaistarkastukset sekä muut varautumisen asiat.

Miten varmistatte, että henkilöstöllä ja asiakkaila on riittävä osaaminen välineiden käyttöön?

Jokainen palvelupiste on laatinut oman omavalvontasuunnitelman liitteen, jossa kuvataan palvelupisteen toimitilat, henkilöstö, tietojärjestelmät, riskien hallinta, 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?

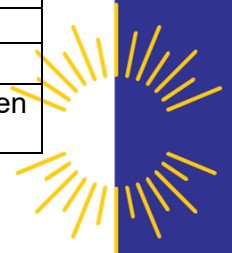
Palvelupisteen palveluvastaavan vastuulle kuuluu valvoa henkilöstön toimintaa myös laitteiden käytön osalta. On jokaisen työntekijän vastuulla noudattaa käyttöohjeita sekä pyytää perehdytystä ja ilmaista asia, jos kokee epävarmuutta jankin laitteen käytössä tai havaitsee epäkohtia laitteiden toiminnassa.

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 käytössä?

Teknologinen väline/ ratkaisu	Käyttötarkoitus
Etäkotihoitoon laitteet	Etäkotihoitoon käyntien mahdollistaminen
Lääkeautomaatit	Lääkkeiden annostelu lääkärin määräyksen mukaisesti
Turvarannekkeet- ja kellot	Asiakkaan turvallisuuden vahvistaminen, yhteys hätätilanteissa ammattilaisiin
Ovihälyttimet	
Office 365	Sähköposti ja tietojenkäsittely
Granlund Manager	Kiinteistöjen vika- ja palvelupyyntöjen järjestelmä
Medieco	Sähköinen koulutusjärjestelmä
EMMI	Varastotilaus
Potilastietojärjestelmä	Eri järjestelmiä, kuvaus palvelupisteen osiossa





Asiakastietojärjestelmä	Eri järjestelmiä, kuvaus palvelupisteen osiossa
HaiPro järjestelmä	Riskien arviointi ja käsittely
RAISoft arviointijärjestelmä	Toimintakyvyn arviointi
Titania	Työvuorosuunnittelu
ESS ja OSS	Henkilöstöhallinnon järjestelmä

Miten käytännössä varmistatte palveluissa hyödynnettävän teknologian soveltuvuuden, asianmukaisuuden ja turvallisuuden tarjottaviin palveluihin nähden sekä henkilöstön käyttöopastuksen? *Kuvauksesta on ilmevä, 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 tietosuojaosalta 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. Tästä syytä palvelupisteissä 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?

Asiakasturvallisuusjärjestelmien (ovihälyttimet, turvapuhelimet, lääkeautomaatit) käyttö harkitaan aina asiakaskohtaisesti ja keskustellen asiakkaan kanssa.

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

HaiPro-järjestelmässä on tietosuoja- ja tietoturvaosio, jonka kautta tehdään ilmoitus. Häiriöistä ollaan yhteydessä Lapl: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 Laplt.

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 (tietotilinpäättös) 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 palveluyksikössä?

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?

Asiakas- ja potilastietojärjestelmiin sekä RAI ohjelmistoon, Lapin hyvinvointialueella on käytössä useita asiakas- ja potilastietojärjestelmiä. Sosiaalipalveluissa tulee yhtenäinen asiakastietojärjestelmä Saga käyttöön loppuvuodesta 2025.

Kuvatkaa, miten varmistatte, että palveluyksikössä noudatetaan tietosuojaan ja asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomais määräyksiä. *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.

Kotihoidossa toimitaan valtakunnallisten säädösten ja lakien sekä kotihoidon omien ohjeistusten mukaisesti. Jokainen työntekijä on salassapitovelvollinen ja salassapitovelvollisuus säilyy myös ammatinharjoittamisen päättymisen jälkeen. Salassapidosta säädetään mm. Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 3. luku sekä Laissa terveydenhuollon potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992 4.luku 13§. Henkilökunta sitoutuu noudattamaan salassapitoa allekirjoittamalla työsuhteen alkaessa työsopimuksen sekä saadessaan käyttöön tarvittavat tietojärjestelmien käyttäjätunnukset. Salassapidosta on hyvinvointialueen ohjeistus ja ohjeistus on kirjattu myös kotihoidon käsikirjaan.

Sosiaali- ja terveydenhuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen, aina tietojen hävittämiseen asti. Asiakkaan suostumus ja lupa tietojen vaihtoon sekä tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Koska sosiaali- ja terveystalvclu ja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10§), syntyy velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyynnön ja korjaamisvaatimuksen esittämiseen on käytössä sähköiset lomakkeet.

Tiedonkulku ja siinä tapahtuvat katkokset ovat usein myötävaikuttavana tekijänä vaara- ja haittatapahtuman syntymiseen. Asiakastieto kirjataan huolellisesti potilastietojärjestelmään. Kirjausten välityksellä asiakasta hoitavalla hoitajalla on käytössä viimeisin tieto asiakkaan tilanteesta. Sähköinen potilastietojärjestelmä on tietoturvallinen, salattu kanava tiedonvälitykseen. Asiakastietoa ei välitetä suojaamattomassa sähköpostissa. Kotihoidon palavereissa ja kokouksissa käsiteltävät asiat kirjataan suunnitellusti joko palaverivihkoon tai -muistioon. Jokaisen työntekijän vastuulla on lukea kirjaukset sekä osaltaan tiedottaa työyhteisöä ja esihenkilöitä tarpeen mukaan. Erityistä huomiota on kiinnitettävä tiedonkulkuun yksityisen kotihoidon piirissä olevien asiakkaiden kohdalla, yhteisen sähköisen tietojärjestelmän puuttuessa.

Hoitotilanteisiin liittyvää, suullista tiedonvälityksen varmistamista on mm. suullisen hoito- ja lääkemääräyksen toistaminen silloin kun määräys tulee puhelimitse. Samoin kiiretilanteissa sekä meluisissa tilanteissa tai paikoissa määräyksen suullinen toistaminen on välttämätöntä. Kirjallisen tiedonvälityksen periaatteena on, että henkilö, joka antaa määräyksen, sen myös kirjaa potilastietojärjestelmään. Asiakkaan siirtyessä toiseen hoitoyksikköön tieto siirtymisestä välittyy sähköisten tietojärjestelmien kautta. Tiedon välittyminen varmistetaan suullisesti.

Kotihoidon asiakas- ja potilastiedot kirjataan käytössä olevaan potilastietojärjestelmään. Asiakkailta pyydetään lupa sosiaali- ja terveydenhuollon



tietojen yhteiskäyttöön. Kotihoidon henkilökunnalla on vastuu kirjata asiakkaan tietoihin hoitosuunnitelman toteutus sekä asiakaskäynnillä tehdyt havainnot asiakkaan tilanteesta.

Henkilöstöltä edellytetään hoitotyöhön liittyvien asiakastietojen ja työsuoritteiden kirjaamista seuraavien ohjeiden mukaisesti:

- lainsäädännön edellyttämän hoitotyön kirjaaminen sekä asiakkaan kokonaistilanteen kirjaaminen hoivan ja päivittäisten toimintojen kannalta
- sisältäen myös HILMO-kirjaukset ja niiden toimittamisen Terveys- ja Hyvinvoinnin laitokselle
- asiakkaan palvelutarpeen seuraaminen ja palvelu- ja hoitosuunnitelman päivittäminen
- RAI-arvioinnit

Kotihoidon kirjaamisen kehittäminen on osa hoitotyön kehittämistä, ja siitä vastaa yksikön johto. Asiakas- ja potilastietojen käsittelyn asianmukaisuutta valvoo tietosuojavastaava. Tietosuojaseloste on nähtävissä Lapin hyvinvointialueen verkkosivuilla.

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



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 kotona asumista tukevien palvelujen vastuuyksikön johto ja päälliköt sekä palvelupisteiden 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 pelipöytäan. Jokainen palvelupiste on palveluvastaavan toimesta täyttänyt VALSU (valmiussuunnitelma) -kohdekortin, josta ilmenee palvelupisteen sijainti, henkilöstön ja asiakkaiden määrä sekä muita esim. evakuointiin oleellisesti liittyviä asioita. Palvelupäälliköt koordinoivat hallittua tiedonkeruuta.

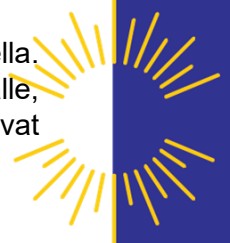
Päivittäisen toiminnan riskienarviointi laaditaan palvelupisteen palveluvastaavan johdolla yhdessä suorittavan henkilöstön kanssa. Palvelupäälliköt ohjaavat ja seuraavat, että nk. häiriökortit löytyvät ajanmukaisesti täytettynä jokaisesta palvelupisteestä.

Kotihoidon toimintaan sisältyviä riskejä, kriittisiä työvaiheita ja vaaratilanteita arvioidaan päivittäisessä työssä ja asiakaskohtaisesti yhdessä henkilöstön ja esihenkilön kanssa. Kotihoidossa on käytössä Lapin hyvinvointialueen toimintamalli riskien arviointiin. Tunnistetut riskit on kuvattu riskienarvioinnin prosessissa, jota päivitetään tarpeen mukaan.

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

Työntekijöiden vastuulla on saattaa työnantajan tietoon työhön liittyvät riskit. Haittatapahtumia, läheltä piti -tilanteita ja asiakkaiden hoidossa tapahtuvia poikkeamia varten on käytössä HaiPro -järjestelmä. HaiPro -järjestelmä on tarkoitettu toiminnan kehittämiseen, ja ilmoitusten perusteella tunnistetaan toiminnan kehittämiskohteita ja muutostarpeita.

Työhön liittyvät riskitilanteet ja tapahtumat ilmoitetaan työsuojeluilmoituksella. Hyvinvointialueella on käytössä toimintaohje työpaikkahäirinnän varalle, päihdeohjelma sekä varhaisen tuen toimintamalli. Nämä ohjeistukset ovat



luettavissa hyvinvointialueen sisäverkossa (Kaltio), ja sisältyvät osittain myös kotihoidon sähköiseen käsikirjaan.

Miten palveluysikköne 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 asiakkaalle –tilanteista henkilöstöä ohjataan tekemään HaiPro-ilmoitus. Ilmoitukset käsitellään palvelupisteen palveluvastaavan toimesta ja tarvittaessa ilmoitus voidaan ohjata ylemmälle johdolle käsiteltäväksi. Näin silloin, jos tapahtuma on arvioitu vakavaksi ja sen korjaaminen vaatii oleellisia muutoksia toiminnassa tai toimintaprosesseja täytyy kehittää laajemmin.

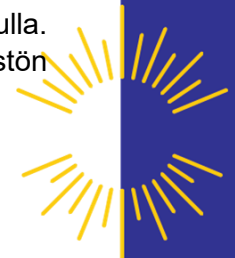
Ulkoisia, kotihoidon toimintaan äkillisesti vaikuttavia riskitekijöitä ovat mm. ihmisten, luonnonilmiöiden, liikenteen tai lähellä sijaitsevien teollisuuslaitosten tms. aiheuttamia.

Keskeisiä ulkoisen toimintaympäristön riskitekijöitä ovat:

- väkivaltaisesti käyttäytyvät tutut tai tuntemattomat henkilöt ml. asiakkaat, joiden toiminta kohdistuu asiakkaisiin tai työntekijöihin (toimintaohje käsikirjassa)
- rikollisuus
- epidemiat, pandemiat (varautumissuunnitelma)
- luonnonilmiöt, sään nopeat muutokset esim. myrskyt, tulvat
- onnettomuudet (tieliikenneonnettomuus, kemikaalionnettomuudet, rakennuspalot)
- poikkeusolot (esim. sähkö- tai vedenjakelun häiriöt)

Keskeisiä henkilöstöriskejä ovat henkilöstön saatavuus ja henkilöstön työhyvinvointiin liittyvät asiat. Hyvään työilmapiiriin vaikuttavat kaikki työntekijät työpaikalla.

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



Kotihoidossa esiintyy paljon tilanteita, joissa voi esiintyä eettistä kuormitusta. Eettinen kuormitus syntyy, kun ulkoisten rajoitteiden vuoksi työntekijä joutuu toimimaan oikean toimintatavan vastaisesti tai työntekijä on epävarma oikeasta toimintatavasta. Eettistä kuormitusta aiheuttavia tilanteita ovat työpaikan organisatoriset rajoitteet, henkilö- ja valtasuhteisiin liittyvät haasteet, asiakkaiden hoitoon liittyvät haasteet ja työntekijöiden osaamattomuuden ja turvattomuuden tunteet.

Hyvään työilmapiiriin kuuluu toisten työntekijöiden huomaaminen ja välittäminen, yhteishenki ja vuorovaikutus sekä vaikeidenkin asioiden käsittely ja yhteisesti sovittujen menettelytapojen noudattaminen. Työnantajan velvollisuutena on huolehtia työpaikan työilmapiiristä ja puuttua häirintään ja epäasialliseen kohteluun hyvinvointialueen toimintamallin mukaisesti. Myös työntekijöillä on yhtäläinen velvollisuus välttää ko. kaltaisten tapahtumien syntymistä.

Akuuteissa henkilöstön saatavuuteen liittyvissä riskitilanteissa tehdään tiivistä yhteistyötä henkilöstöasioista vastaavan esihenkilön, työnjaosta vastaavan työntekijän sekä tiimien kesken. Riskitilanteita ennakoidaan ylläpitämällä tiimikohtaista työtehtävien priorisointilistaa, joka otetaan käyttöön sovitusti, tilanteen niin vaatiessa.

Kotihoidon käsikirjaan on kirjattu henkilöstöriskeihin liittyviä toimintaohjeita.

Asiakkaiden kyvyt ja mahdollisuudet varmistaa omaa turvallisuuttaan vaihtelevat. Vastuu turvallisuudesta on pääasiassa asiakkailla itsellään sekä heidän omaisillaan. Asiakaskohtaiset yksilölliset palvelut turvallisuuden varmistamiseksi kirjataan palvelu-, hoito- ja kuntoutussuunnitelmaan. 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, varmistuen tarvittavat apuvälineet ja hyödyntäen turva- ym. teknologian tarjoamia mahdollisuuksia.

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

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.

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 Kallion Omavalvontaosiosta.

Merkittävä riski sisältyy kotihoidon käyttämän potilastietojärjestelmän toimintaan mahdollisissa tietoliikenne- tai sähkösaannin häiriötilanteissa. Potilas-/asiakastietojärjestelmän häiriötilanteita selvitetään yhteistyössä hyvinvointialueen tietohallinnon sekä tietojärjestelmän pääkäyttäjien ja ohjelmistotoimittajan kanssa.

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 tietosuoja ja tietoturvaverkkokoulutuksen.

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

Kotihoidon toimitiloihin liittyvistä riskeistä merkittäviä ovat avainten hallintaan liittyvät riskit. Avainrekistereiden ylläpidosta vastaa siihen nimetty henkilö. Kiinteistöön liittyvistä asioista vastaa sijaintikunnan kiinteistöhuolto.

Asiakaspalautteiden, muistutusten ja kanteluiden avulla tunnistetaan erityisesti hoidon laatuun liittyviä riskejä ja puutteita.

Riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeita/ohjelmia:

- Hyvinvointialueen omavalvontaohjelma
- Hyvinvointialueen iäkkäiden palveluiden omavalvontaohjelma
- Iäkkäiden omavalvonnan valvonnan käsikirja
- Hyvinvointialueen laatu-, asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma
- Hyvinvointialueen valmiussuunnitelma
- Yksikön turvallisuusohjeet, pelastussuunnitelmat
- Kotihoidon sähköinen käsikirja
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Lääkehoitosuunnitelma/ohjeet
- Työterveyshuollon työpaikkaselvitys
- Perehdytysuunnitelma/ohjeet



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

Riskin suuruuden määrittelemisen jälkeen päätetään riskin merkittävyydestä. Riskin merkittävyydestä päättäminen tarkoittaa käytännössä rajanvetoa sille, pienennetäänkö riskiä vai ei. Kaikkien riskien poistaminen ei aina ole mahdollista, mutta tavoitteena tulee olla aina kaikkien tunnistettujen riskien pienentäminen hyväksyttävälle tasolle.

Riskit käsitellään kotihoidossa riskin merkittävyydestä riippuen joko yksikkö-, palvelualue- tai hyvinvointialueetasollatasolla.

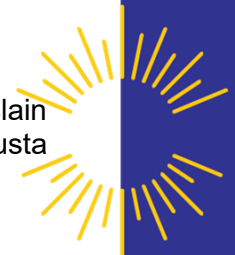
- Yksikkötasolla käsitellään tyypillisesti riskit, jotka liittyvät yksittäisen asiakkaan turvallisuuteen, hoidon toteuttamiseen tai palvelun laatuun.
- Palvelualueetasolla käsiteltäviä riskejä ovat poikkeamat, jotka liittyvät yksikön toiminnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja organisointiin.
- Hyvinvointialueetasolla käsiteltävät riskit liittyvät ilmiöihin, jotka koskettavat koko kotihoitoa. Nämä johtavat tyypillisesti ohjeistojen, osaamisen ja koulutusten tarkistamiseen sekä prosessien tarkistamiseen.

Esiin tulleiden riskien ja epäkohtien käsittelyssä ensimmäinen toimenpide on ehkäistä riskistä aiheutuvat mahdolliset muut vaikutukset.

Asiakastyöhön kohdistuneet HaiPro-ilmoitukset käsitellään kotihoitotiimin, tiimin sairaanhoitajan ja esihenkilön kesken. Tapahtuman vakavuuden perusteella käsittelyssä on mukana myös palvelualuepäällikkö ja vastaava lääkäri. Haittatapahtuman käsittelyyn sisältyy keskustelu myös tapahtuman kohteena olleen asiakkaan ja tarvittaessa asiakkaan nimeämän omaisen kanssa. Asiakasta /omaista ohjeistetaan toimimaan tilanteen mukaisella tavalla ja mahdollisuudesta hakea korvausta tapahtuneesta / mahdollisuudesta tehdä muistutus tai kantelu (ohjeistus kotihoidon sähköisessä käsikirjassa)

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 terveystahittaa aiheuttavat riskit ja seurata niihin vaikuttavia tekijöitä.

Millaisin käytännön toimin ennaltaehkäisette ja hallitsette palveluyksikön toimintaan ja asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuvia riskejä?

Riskejä on erilaisia ja erisuuruisia. Kotihoidossa joudutaan arvioimaan riskejä suhteessa lainsäädäntöön esim. asiakkaiden itsemäärämisoikeuden näkökulmasta. Turvallisuutta arvioidaan niin asiakkaiden kuin henkilöstön näkökulmasta. Asiakaskohtaisia arvioiteja tehdään esim. erilaisten turvalaitteiden suhteen

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

Palvelupisteiden 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 työntekijään, niin palveluvastaava keskustelee työntekijän kanssa kahden. Kaikessa palautteen antamisessa pyritään rakentavaan toimintatapaan. Jos epäkohta tai puute tulee ilmi valvontakäynnillä, käydään asia läpi palvelupäällikön kanssa ja tarvittaessa keskusteluun osallistuu myös vastuuyksikköjohtaja. Palvelupäällikön vastuulla on huolehtia ja tukea palvelupisteen 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 viikkopalaverissa, kannustetaan osallistumaan koulutuksiin ja vastuualueisiin sitoutetaan henkilöstöä.

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. Tapahtumiin systemaattinen analysointi järjestelmää hyödyntäen auttaa ymmärtämään tapahtuman juurisyytä 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 tietosuoja- 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

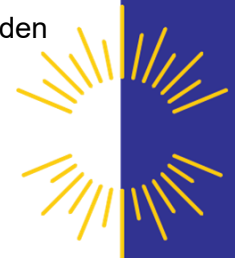
Asiasta on puhuttu henkilöstölle yksikköpalavereissa. Palvelupisteiden omavalvontasuunnitelmissa on ollut maininta ilmoitusvelvollisuudesta (shl) jo aikaisemmin. Ilmoituksia on tehty, kun epäkohtia on huomattu, esim. asiakkaisiin kohdistuvaa kaltoinkohtelua, muuta epäasiallista käyttäytymistä tai työtehtävien 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. Palvelupisteiden tarkastuskertomukset on ohjeistettu 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) ohjaukirjeet 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 palvelupisteiden päivittäisestä toiminnasta. Lähtökohtaisesti palveluvastaavat ovat lähityössä yksiköissä, jotta valvonta ja havainnointi on jatkuvaa ja säännöllistä. Kotihoidon palvelukuvausta käydään säännöllisesti läpi henkilöstön kanssa, ja se on osa uuden työntekijän perehdyttämistä. Säädökset, ohjeet ja määräykset käydään läpi yksikköpalavereissa ja tallennetaan palvelupisteen henkilöstön omaan Teams-kansioon. Epäkohtiin puututaan ja tarvittaessa käytetään sanktiomenettelyä. Jos epäkohta on johtanut asiakkaan 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. Palveluyksidiiden 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, sähkökatkeavat, vedentulo katkeaa, alueella suuronnettomuustilanne jne.*

Palvelupisteessä on häiriökortin lisäksi varautumissuunnitelma eri häiriötilanteita varten. Suuronnettomuustilanteesta on Lapin hyvinvointialueen valmiuspäällikkö laatinut toimintaohjeen.

