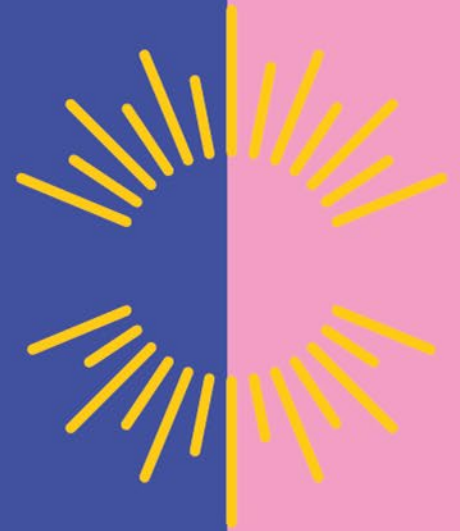


Oma- valvonta- suunnitelma



Asumisen tuen yksiköt:

Etappitupa ja Sopuvintti, Tornio
Suvikoti, Kemi

03.06.2025



lapha.fi

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

Omavalvontasuunnitelma
Palveluyksikkö: Etappitupa,
Sopuvintti, Suvikoti
Vammaistenpalvelut
Versio 1.0. Hyväksytty 9.6.2025

Julkaisupäivämäärä	27.2.2025
Versio	1.0
Laatinut	Valvontapalvelut
Hyväksyjä	Tiina Puotiniemi valvontapäällikkö

PALVELUYKSIKÖN VERSIOHISTORIA

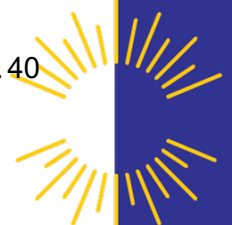
Päivämäärä	Versio	Muutos	Hyväksyjä ja päivämäärä
Julkaistu 24.7.2025	1	Ensimmäinen versio	9.6.2025 Vastuualuejohtaja Mirja Kangas





Sisällys

Johdanto.....	5
Omavalvontasuunnitelman laadinta, toimeenpano ja seuranta.....	7
1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	9
1.1 Palveluntuottajan perustiedot	9
1.2 Palveluyksikön perustiedot.....	9
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	11
1.4 Ostopalvelut.....	13
2 Asiakas- ja potilasturvallisuus	14
2.1 Palvelujen johtaminen ja laadulliset edellytykset	14
2.2 Konkreettisia käytänteitä varmistaa palvelujen asiakas- ja potilasturvallisuus ja laatu	15
2.3 Lääkehoitosuunnitelma	20
2.4 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	21
2.5 Muistutusten käsittely	25
2.6 Henkilöstö	26
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelujen koordinointi	29
2.8 Toimitilat ja välineet	30
2.9 Laiteturvallisuuksuunnitelma	33
2.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	33
2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	35
3 Omavalvonnan riskienhallinta	38
3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	38
3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	40





lapha.fi

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

Omavalvontasuunnitelma
Palveluyksikkö: Etappitupa,
Sopuvintti, Suvikoti
Vammaistenpalvelut
Versio 1.0. Hyväksytty 9.6.2025

3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen ...	42
3.4	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	42





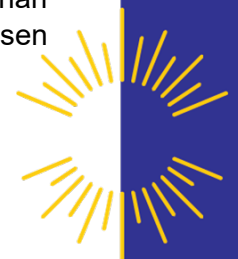
Johdanto

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 kirjoitusohje 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 päivittämisen 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 pyydetyin 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.

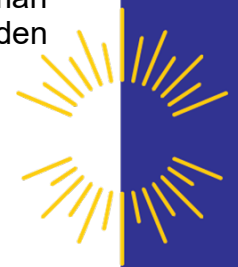
Palveluntuottajan on otettava omavalvontasuunnitelmaa laatiessaan ja päivittäessään huomioon palveluyksikön palveluja saavilta asiakkailta ja potilailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävä tai muuten saatu palaute.

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

Omavalvontasuunnitelmat laaditaan yhteistyössä Etappituvan, Sopuvintin ja Suvikodin henkilöstön kanssa. Tämä omavalvontasuunnitelma perustuu Etappituvan 28.11.2024, Sopuvintin 14.4.2025 ja Suvikodin 28.3.2025 tehtyihin suunnitelmiin, jotka on yhdistetty tähän Lapin hyvinvointialueen omavalvontasuunnitelmapohjaan.

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

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelmat ja raportit julkaistaan Laphan verkkosivuilla. Omavalvontasuunnitelmien muokattua versiohistoriaa säilytetään kaksi vuotta. Palveluvastaava päivittää ja tallentaa omavalvontasuunnitelman sekä tulostaa yksiköiden omavalvontakansioihin sekä yksiköiden ilmoitustauluille / seinälle.





Miten varmistatte, että omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä ja siihen tehdyt päivitykset/muutokset julkaistaan viiveettä? Miten varmistatte tiedottamisen?

Omavalvontasuunnitelmat ovat nähtävillä yksiköiden seinillä. Etappituvalla ja Sopuvintissä käytävän ilmoitustaululla ja Suvikodilla ruokailu-/oleskelutilan seinällä. Omavalvontasuunnitelmat julkaistaan Lapin hyvinvointialueen verkkosivuilla.

Miten varmistatte henkilöstön omavalvonnan osaamisen ja sitoutumisen omavalvontasuunnitelman mukaiseen toimintaan?

Omavalvontasuunnitelma käydään tiimeissä läpi. Tiimipalavereissa keskustellaan omavalvontasuunnitelman toteutumisesta. Suunnitelma kuitataan luetuksi. Jokaisen työntekijän ja palveluvastaavan vastuulla on sitoutua noudattamaan omavalvontasuunnitelmaa sekä tuoda esille toiminnassa havaittuja puutteellisuuksia.

Miten seuraatte ja raportoitte omavalvontasuunnitelman toteutumista ja miten korjaatte havaitut puutteellisuudet?

Palveluvastaava ja työntekijät yhdessä seuraavat omavalvontasuunnitelman toteutumista yksiköissä. Poikkeamat suunnitelmasta kirjataan yksikössä ja ilmoitetaan palveluvastaavalle. Poikkeamat ja muutokset käsitellään yhdessä ja tarpeen mukaan tehdään korjaukset, lisäykset ja muutokset uuteen omavalvontasuunnitelmaan.





1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

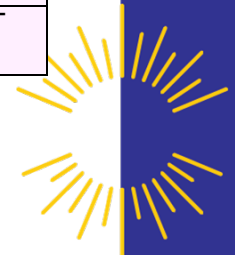
Palveluntuottaja	Lapin hyvinvointialue
Y-tunnus	3221332-6
Postiosoite	PL 8041, 96101 Rovaniemi
Käyntiosoite	Porokatu 39 C, 96400 Rovaniemi
Puhelinnumero	040 149 1137
Sähköpostiosoite	kirjaamo@lapha.fi

1.2 Palveluyksikön perustiedot

Toimiala	Sosiaalipalvelut
Palvelualue	Lounaisen alueen palvelualue
Vastuualue	Vammaisten palvelut

Palveluyksikkö	Asumisen tuen yksiköt
Vastuuhenkilö(t)	Sari Kanto
Vastuuhenkilön yhteystiedot	Porthaninkatu 4 A, 95400 Tornio sari.kanto@lapha.fi p. 040 669 2115

Palveluyksikön:	
Omavalvontasuunnitelman laadinnasta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaava	Palveluvastaava Sari Kanto
Muistutuksien käsittelystä vastaava	Palveluvastaava Sari Kanto
Lääkehoitosuunnitelman laadinnasta vastaava	Sairaanhoitaja Tuula Aslan 16.6.2025 alkaen (Tornio) Sairaanhoitaja Jenny Karjalainen (Kemi)
Lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta vastaava	Koko henkilökunta ja sairaanhoitaja
Rajatusta lääkevarastosta vastaava	
Tietoturvasuunnitelman toteutumisesta vastaava	Palveluvastaava Sari Kanto ja LapIT



Asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava	Palveluvastaava Sari Kanto
Riskienhallinnasta vastaava	Palveluvastaava Sari Kanto
Valmius- ja jatkuvuuden hallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaava	Palveluvastaava Sari Kanto

Palvelupiste	Etappitupa
Vastuuhenkilö(t)	Sari Kanto
Osoitetiedot	Etappitie 1, 95400 Tornio
Puhelinnumero	040 487 9642
Sähköpostiosoite	etappitupa.etappitupa@lapha.fi

Palvelupiste	Sopuvintti
Vastuuhenkilö(t)	Sari Kanto
Osoitetiedot	Porthaninkatu 4 B, 95400 Tornio
Puhelinnumero	0400 796 285
Sähköpostiosoite	sopuvintti.sopuvintti@lapha.fi

Palvelupiste	Suvikoti
Vastuuhenkilö(t)	Sari Kanto
Osoitetiedot	Ellalankatu 2 D, 94100 Kemi
Puhelinnumero	040 181 7869
Sähköpostiosoite	suvikoti@lapha.fi



1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

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

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

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

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



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
Etappitupa	Asumispalvelu	Asumisen tuki
Sopuvintti	Asumispalvelu	Asumisen tuki ja kotiin tarjottava palvelu
Suvikoti	Asumispalvelu	Asumisen tuki

Ketkä käyttävät palvelujanne?

Etappitupa tuottaa asumisen tuen palvelua 21 kehitysvammaiselle asukkaalle.

Sopuvintti tuottaa asumisen tuen palvelua 9 asukkaalle ja kotiin vietävää palvelua tällä hetkellä 6 asiakkaalle.

Suvikoti tuottaa asumisen tuen palvelua 15 asiakkaalle.

Kaikissa yksiköissä asukkaiden / asiakkaiden ohjauksen, tuen ja avun tarve vaihtelee.

Kuvaus palveluyksikön toimintaperiaatteista ja miten ne näkyvät toiminnassanne?

Lapin hyvinvointialueen arvot ovat yhdenvertaisuus, vastuullisuus, luotettavuus ja inhimillisyys. Asumisen tuen yksiköissä arvoina ovat:

1. Tasa- arvo: Asiakkaalla on mahdollisuus tasa-arvoiseen, yksilöllisiä tarpeita ja valinnanvapautta kunnioittavaan elämään.
2. Itsemääräämisoikeus: Asiakkaalla oikeus päättää itseään koskevista asioista ja omasta elämästä.
3. Oikeudenmukaisuus: Asiakkaita kohdellaan samanarvoisesti ja tasavertaisesti huomioiden asiakkaan oikeudet ja keskeiset lainsäädännöt.
4. Ihmisarvon kunnioittaminen: Kunnioitetaan ja huomioidaan asiakkaan omia arvoja, oikeuksia ja erilaisia elämäkokemuksia.
5. Vastuullisuus: Vastuullisuus näyttäytyy palveluissamme verkostojen välisenä avoimena viestintänä ja läpinäkyvänä toimintana. Asiakasta kunnioittava kohtaaminen on meille tärkeä asia. Kirjallisia tyytyväiskyselyjä tullaan tekemään Lapin hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti, yhteisellä lomakemallilla.
6. Yhteisöllisyys: Esteetön, turvallinen, sosiaalista kanssakäymistä edistävä asumispalveluyksikkö.





1.4 Ostopalvelut

Mitä palveluja tuotatte ostopalveluna tai alihankintana ja mille tahoille?

Mitä palveluja tuotatte sopimuksen perusteella suoraan asiakkaalle tai potilaalle?

Mitä palveluja hankitte sopimuksella toiselta palveluntuottajalta ja mistä?

Etappitupa: Yhteisten tilojen siivous SOL, Kiinteistöhuoltopalvelut Kiinteistöhuolto Rautio, Turvallisuuspalvelut Securitas, Aterioiden kuljetus Tornion terveyskeskus ja Posti sekä elintarvikkeet K- Market Olavinlinna.

Sopuvintti: Yhteisten tilojen siivouspalvelu SOL, Kiinteistöhuoltopalvelut Kiinteistöhuolto Rautio, Turvallisuuspalvelut Securitas, Aterioiden kuljetus Tornion terveyskeskus ja Posti, Pesulapalvelut Meri- Lapin keskuspesula sekä elintarvikkeet K- Market Olavinlinna.

Suvikoti: Yhteisten tilojen siivous Lassila & Tikanoja, Kiinteistöhuoltopalvelut KiinteistöValttarit ja Ruokapalvelut Meri- Lapin kuntapalvelut.

Mitä palveluja hankitte alihankintana?

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

Tarkkailemalla palvelun laatua ja puuttamalla epäkohtiin sekä ilmoittamalla palveluntuottajalle epäkohdista.

Miten varmistatte omavalvonnan riskienhallinnan toteutumisen ostopalveluissa ja alihankkijoiden palveluissa?

Seuraamalla mahdollisia riskejä ja puuttamalla niihin.





2 Asiakas- ja potilasturvallisuus

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

2.1 Palvelujen johtaminen ja laadulliset edellytykset

Lapin hyvinvointialueen hallintosäännössä määritellään hyvinvointialueen johtamisjärjestelmä, toimielimet sekä tehtävien ja toimivallan jako eri toimielinten välillä. Hallintosäännössä annetaan määräyksiä hallinnon ja toiminnan järjestämiseen liittyvistä asioista ja määritellään hyvinvointialueen toimielin- ja viranhaltijarakenne sekä niiden väliset toimivalta- ja vastuusuhteet.

Kuvaus palveluyksikön omavalvonnan vastuusuhteista ja johtamisjärjestelmästä.

Omavalvonta ja asiakasturvallisuus perustuvat yksikössä toteutettavaan riskinhallintaan. Hyvinvointialueen johdolla on vastuu riskienhallinnasta ja turvallisuuden järjestämisestä. Hyvinvointialueen johto vastaa strategisen tason ohjauksesta ja turvallisen toiminnan mahdollistamisesta. Johdon tehtävänä on huolehtia turvallisuuden ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Hyvinvointialueen johto vastaa siitä, että toiminnan varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja.

Toimialajohtaja vastaa riskienhallinnan toteutumisen toimeenpanosta toimialoillaan sekä seuraa ja ohjeistaa alaisiaan yksiköitä.

Yksikön palveluvastaava vastaa riskien tunnistamisesta, arvioinnista, riskienhallinnan toimenpiteiden toteutuksesta ja toimivuudesta.





Palveluvastaavalla on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle.

Päivittäisestä riskienhallinnasta vastaa yksikön palveluvastaava ja jokainen työntekijä soveltaa riskien hallinnan periaatteita omassa työssään. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Henkilökunta tuo esille havaitsemansa laatupoikkeamat, epäkohdat ja tunnistamansa riskit. Henkilökunta osallistuu turvallisuustason ja –riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Henkilökunta vastaa omalta osaltaan riskienhallinnasta toimimalla oman tehtävänsä mukaisesti ja noudattamalla annettuja ohjeita.

Kaikki työntekijät tuntevat palvelun riskit ja niiden hallintakäytännöt arjessa. Riskienhallinta kuuluu myös sijaisille, harjoittelijoille ja opiskelijoille.

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

Yksiköiden toimintaan sisältyviä riskejä, kriittisiä työvaiheita ja vaaratilanteita arvioidaan päivittäisessä työssä ja asiakaskohtaisesti yhdessä henkilökunnan ja palveluvastaavan kanssa. Palveluvastaava on tarvittaessa yhteydessä vastuuyksikköjohtajaan. Kehitysvammapalveluissa on käytössä Laphan toimintamalli riskien arviointiin. Tunnistetut riskit on kuvattu riskienarvioinnin prosessissa, jota päivitetään tarpeen mukaan.

Haittatapahtumia, läheltä piti tilanteita ja asiakkaiden hoidossa tapahtuvia poikkeamia varten on käytössä HaiPro järjestelmä.

Työhön liittyvät riskitilanteet ja tapahtumat ilmoitetaan työsuojeluilmoituksella. Lapin hyvinvointialueella on käytössä toimintaohjeet työpaikkahäirinnän varalle, päihdeohjelma sekä varhaisen tuen malli. Ohjeet ovat luettavissa sisäverkossa Kaltiossa.

2.2 Konkreettisia käytänteitä varmistaa palvelujen asiakas- ja potilasturvallisuus ja laatu

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





Asukkaille / asiakkaille vammaispalveluiden sosiaalityöntekijä laatii vammaispalvelulain mukaisen palvelu- ja hoitosuunnitelman. Suunnitelmaan kirjataan palvelun ja tuen tarve kuunnellen asukkaan / asiakkaan toiveita ja mielipiteitä. Sosiaalityöntekijä tallentaa suunnitelman ProConsona- ohjelmaan.

Yksiköissä laaditaan yhdessä asukkaan / asiakkaan kanssa päivittäisen palvelun ja hoidon toteuttamissuunnitelma kuunnellen asukkaan / asiakkaan toiveita ja mielipiteitä. Toteuttamissuunnitelmasta käy ilmi, millaista ohjausta, tukea ja apua asukas / asiakas tarvitsee arjen toiminnoissa ja miten palvelut on järjestetty. Toteuttamissuunnitelma päivitetään vuoden välein ja aina asukkaan / asiakkaan tarpeen mukaan tai tilanteen muuttuessa. Vastuu toteuttamissuunnitelmien tarkastamisesta ja ajantasaisuudesta on yksikön palveluvastaavalla, joka koordinoi yhdessä työntekijöiden kanssa tarvittavat palaverit suunnitelmien päivittämiseksi.

Etappituvan, Sopuvintin ja Suvikodin toimintaa ohjaavat riskienhallinnan / omavalvonnan toimeenpanon ohjeet / ohjelmat: Omavalvontasuunnitelma, lääkehoitosuunnitelma, palo- ja pelastussuunnitelma ja tietoturvasuunnitelma.

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

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yksikön seinällä. Tarkistus vuosittain ja tarvittaessa.

Pelastussuunnitelma ja palotarkastus kolmen vuoden välein. Paloharjoitukset suunnitellusti yhteistyössä palolaitoksen kanssa. Pelastussuunnitelmat yksiköissä.

Yksiköissä on käytössä asiakastietojärjestelmä Omni360, jonne asiakaskirjaukset tehdään joka työvuorossa. Jokaisella työntekijällä on henkilökohtainen Pegasoskortti. Toteuttamissuunnitelma tallennetaan tulevaisuudessa Saga- ohjelmaan mutta tällä hetkellä toteuttamissuunnitelmat tulostetaan paperiversiona henkilökunnan toimistoon asukkaiden omiin kansioihin sekä lähiomaiselle/ edunvalvojalle asukkaan niin luvatta. suunnitelman tekeminen/ tarkistaminen kirjataan tiedoksi Omni360- järjestelmään riskitiedot- kohtaan.

HaiProjen käsittely yksiköissä mahdollisimman pian poikkeaman tapahduttua.

Lääkehoitosuunnitelman päivitys sairaanhoitajan toimesta. Palveluvastaava seuraa, että henkilöstön lääkeluvat ovat voimassa.





Yksiköiden vaarojen tunnistaminen ja riskien arviointi toteutetaan säännöllisesti kerran vuodessa ja toiminnan oleellisesti muututtua.

Lapin hyvinvointialueen ohjeistukset löytyvät Kaltiosta ja yksikön omat ohjeistukset yksiköiden toimistosta. Yksiköissä on perehdytyskansiot ja perehdytyslomakkeet uusille työntekijöille. Perehdytys kuuluu kaikille.

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

Mitkä ovat palveluyksikkönne palveluiden laatuvaatimukset ja laadunhallinnan toteuttamistavat?

Palvelun laatuvaatimuksena on mahdollistaa asukkaalle / asiakkaalle turvallinen, viihtyisä ja omatoimisuutta tukeva asuminen sekä vahvistaa ja tukea asukkaan / asiakkaan itsemääräämisoikeutta.

Mitä laadunhallinnan työkaluja ja mittareita käytätte palvelunarvioinnissa?

Henkilöresurssit vastaavat yksiköiden asukkaiden / asiakkaiden tuen ja avun tarpeita.

Asukkailta / asiakkailta ja heidän omaisiltaan saatu palaute.

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?

Asukkaiden / asiakkaiden ja heidän omaisten spontaanipalaute ja siihen vastaaminen mahdollisimman pian. Lapin hyvinvointialueen ohjeistusten mukaisen palautteen kerääminen.

Lapin hyvinvointialueen strategian yksi painopisteistä on asiakaskokemus ja sen toteuttamista mitataan mm. asiakaspalautteista saatavalla tiedolla. Asiakaskokemus on yksi palvelun laadun mittari. Tyytyväinen asukas / asiakas 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 siirtymisvaiheessa nykyisillä järjestelmillä ja tavoilla.

Miten keräätte henkilöstöltä palautetta, miten hyödynnätte sitä? Miten viestitte saaduista palautteista ja niiden hyödyntämisestä asiakkaille ja henkilöstölle?



Henkilöstö antaa palautetta tiimipalaverissa ja suoraan palveluvastaavalle. Esiin tulleista asioista keskustellaan ja pyritään korjaamaan viipymättä ja kehittämisideoihin suhtaudutaan rakentavasti. Henkilökuntaa kannustetaan osallistumaan Lapin hyvinvointialueen tekemiin yhteisiin kyselyihin.

Miten varmistatte hygieniaohteiden ja infektioerjunnan käytänteiden toteutumisen ja miten seuraatte toteutumista?

Henkilökunta perehdytetään siivousaineiden käyttöön, siivouskäytäntöihin ja pyykinpesuun. Yksiköiden yhteisten tilojen puhtaanapidosta vastaa sopimusten mukaisesti ostopalveluna Torniossa Etappituvalla ja Sopuvintillä SOL ja Kemissä Suvikodilla Lassila & Tikanoja.

Kaikilla työntekijöillä on hygieniapassi ja he perehtyvät keittiön omavalvontasuunnitelmaan. Ruokien lämpötila mitataan kerran viikossa lounasaikaan. HYGICULT testit otetaan 1-2 kertaa vuodessa vaihtelevasti eri pinnoilta ja työvälineistä. Jääkaapin lämpötila otetaan kerran viikossa.

Lapin hyvinvointialueen infektioiden torjuntayksikkö ohjeistaa, kouluttaa ja konsultoi infektiosairauksien hoidossa ja torjunnassa hyvinvointialueen yksiköitä. Yksiköissä noudatetaan Lapin sairaanhoitopiirin ja Lapin hyvinvointialueen ohjeistuksia tarttuvien sairauksien leviämisen estämiseksi. Henkilökunta käyttää tarvittaessa suojavälineitä ja huolehtii aseptiikasta.

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

Etappituvalla valmistetaan aamu-, väli- ja iltapalat. Aamupala tarjoillaan klo 7-8.30, lounas klo 10.30-11.15, välipala klo 12.30-12.45, päivällinen klo 14.45-15.15 ja iltapala klo 18.30-19.00. Ruokatarvikkeet tilataan K- Market Olavinlinnasta. Lounas ja päivällinen tilataan viikoittain Tornion terveyskeskuksen keittiöltä. Ruokalista saadaan etukäteen kolmeksi viikoksi kerrallaan ja se on nähtävillä yksikön keittiössä sekä alakerran ilmoitustaululla. Asukkaiden kanssa tehdään myös yhdessä ruokaa. Kauppa- ja ateriatilauksissa huomioidaan asukkaiden allergiat ja ruokavaliot. Asukkaat päättävät itse mitä aterioita syövät, ottavatko valmisannospakkauksena vai valmistavatko itse. Asukkailta laskutetaan syödyt ateriat Lapin hyvinvointialueen hinnaston mukaisesti.





Sopuvintillä asukkaat valmistavat itse aamu-, väli- ja iltapalat tai ottavat ne yksiköstä. Aamupala tarjoillaan ateriapaketin ottaneille klo 7.30 päiväkahvi klo 13.00. Lounas klo 10.30, ja päivällinen klo 15.00 ja iltapala klo 19.00. Ruokatarvikkeet ostetaan K- Market Olavinlinnasta. Lounas ja päivällinen tilataan viikoittain Tornion terveyskeskuksen keittiöltä. Ruokalista saadaan etukäteen kolmeksi viikoksi kerrallaan ja se on nähtävillä yksikön keittiössä ja käytävän ilmoitustaululla. Kauppa- ja ateriatilauksissa huomioidaan asukkaiden allergiat ja ruokavaliot. Asukkaat päättävät itse mitä aterioita syövät, ottavatko valmisannospakkauksena vai valmistavatko itse. Asukkailta laskutetaan syödyt ateriat Lapin hyvinvointialueen hinnaston mukaisesti. Kauppatilauksen tekemiseen asukas / asiakas saa tarvittaessa apua henkilökunnalta.

Suvikodilla asukkaat valmistavat itse aamu-, väli- ja iltapalat. Lounas ja päivällinen tilataan Meri- Lapin kuntapalveluista. Ateriat tarjoillaan sitä haluaville tai tilataan annosjakeluna. Asukkaat huolehtivat itse ruuan hankkimisen ja tarvittaessa saavat apua kauppatilauksen tekemiseen.

Hyvä ravitsemustila lisää asukkaan / asiakkaan toimintakykyä ja kokonaisvaltaista hyvinvointia. Oikealla ravitsemuksella voidaan vaikuttaa moniin sairauksiin, niiden syntymiseen ja oireiden hoitamiseen sekä ehkäisemiseen. Itse ruokailustaan huolehtivia asukkaita / asiakkaita ohjataan terveelliseen ravitsemukseen. Ravitsemuksen tasoa seurataan yleisvoiminnan seuraamisella.

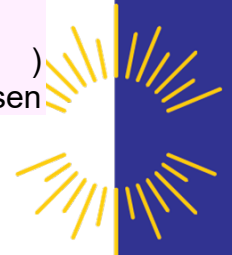
Kaikissa yksiköissä on ruokahuoltoon tehty oma- ja avustajien palvelusuunnitelma, jota säilytetään yksikössä.

Miten varmistatte asiakkaiden ja potilaiden terveydenhuollon ja sairaanhoidon toteutumisen?

Yksiköiden henkilökunta seuraa ja huomioi asukkaiden / asiakkaiden terveydentilaa päivittäisissä toiminnoissa jokaisessa työvuorossa ja kirjaa ne asiakastietojärjestelmä Omni360.

Etappituvalla ja Sopuvintillä omalääkäripalvelu (Mehiläinen Länsi-Pohja) tarvittaessa 1 x kuukaudessa, vastaanotto Torintienon palvelukeskuksessa tai Tornion terveyskeskuksessa. Ajanvaraus yksikön palveluvastaavalta. Kiireetön hoito Tornion terveyskeskuksessa ja kiireellinen L-PKS akuuttiklinikalla. Suuhygienisti / hammashoito / kutsut huolehtii Tornion hammashoitola (Mehiläinen Länsi-Pohja). Yksiköiden yhteinen sairaanhoitaja tavattavissa ennalta suunniteltuina päivinä, etänä puhelimitse tai sähköpostilla.

Suvikodilla Kemin terveysasemalla (Mehiläinen Länsi-Pohja) omalääkäripalvelu. Kiireellisessä hoidossa yhteys terveyskeskuksen





päivystykseen. Hammashoidosta ja kutsut huolehtii Kemin hammashoitola (Mehiläinen Länsi-Pohja). Yksikön sairaanhoitaja tavattavissa ennalta suunniteltuina päivinä, etänä puhelimitse tai sähköpostilla.

Yksiköiden lääkehoito perustuu lääkehoitosuunnitelmaan. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. Lääkehoitoa toteuttavat yksiköissä lääkehoitoon koulutetut, lääkeluvan omaavat sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt. Yksiköiden sairaanhoitajat vastaavat ja päivittävät lääkehoitosuunnitelman yhdessä palveluvastaavan kanssa. Lääkehoitosuunnitelman hyväksyy johtava lääkäri.

Miten ehkäisette asiakkaiden ja potilaiden sekä henkilöstön tapaturmia?

Tapaturmia pyritään estämään yksiköiden esteettömyydellä ja siisteydellä. Siivous- ja puhdistusaineet säilytetään lukitussa tilassa. Kiinteistöhuoltoon ilmoitetaan huomioitavista asioista. Konfliktitilanteisiin ja haastavaan käytökseen pyritään vaikuttamaan ennakoimalla tilanteet. Etappituvalla ja Sopuvintillä on käytössä vartijakutsupainike.

Minkälaisia käytänteitä teillä on asiakkaiden ja potilaiden tunnistamiseksi?

Asukkaat pääsääntöisesti pitkäaikaisia asukkaita / asiakkaita. Uuden asukkaan / asiakkaan tapaaminen ja ennakkoon tietojen pyytäminen. Perehdytys.

Miten varmistatte ammattilaisten välisen asiakas/potilastiedon siirtymisen?

Raportit vuoron vaihdon yhteydessä, kirjaukset Pegasos Omni360 järjestelmään.

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

Poikkeamien, epäkohtien ja turvallisuusriskien ilmoittaminen esihenkilölle ja ilmoituksen tekeminen HaiProhon.

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?

Kaikki työntekijät perehdytetään lääkehoitosuunnitelmaan ja he kuittaavat sen luetuksi. Lääkehoitosuunnitelma henkilökunnan toimistossa luettavissa. Sairaanhoitaja ja palveluvastaava perehdyttävät henkilökunnan lääkehoitosuunnitelmaan. Mikäli huomataan lääkehoitosuunnitelman ja yksikön toimintatavoissa poikkeavuuksia, ilmoitetaan siitä sairaanhoitajalle tai palveluvastaavalle.

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 terveystalvluuta tulee tarjota siten, ettei asiakkaita ja potilaita aseteta eriarvoiseen asemaan esimerkiksi iän, terveydentilan tai toimintakyvyn perusteella.

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

virheellisten tietojen korjaamista.

Miten varmistatte, että asiakkaat ja potilaat pääsevät palveluihin ja hoitoon tarpeidensa mukaisesti?

Sosiaalityöntekijän laatimassa palvelusuunnitelmassa määritellään asukkaan / asiakkaan tarvitsemat palvelut. Tarpeen vaatiessa työntekijät ovat yhteydessä sosiaalityöntekijään, omaiseen ja / tai edunvalvojaan. Terveyden tilaa seurataan päivittäin ja tarvittaessa yhteys terveydenhuollon palveluihin.





Miten asiakkaat ja potilaat sekä heidän läheisensä ja omaisensa saavat teihin yhteyden? Mitkä ovat yhteydenottokanavat?

Asukkaiden / asiakkaiden omaiset saavat yhteyden puhelimitse, viesteillä, sähköpostilla tai vierailemalla yksikössä. Yhteydenottoihin pyritään vastaamaan mahdollisimman pian.

Palveluvastaava Sari Kanto,	040 669 2115	sari.kanto@lapha.fi
Etappitupa, p. 040 4879 642		etappitupa.etappitupa@lapha.fi
Sopuvintti, p. 0400 796 285		sopuvintti.sopuvintti@lapha.fi
Suvikoti, p. 040 1817 869		suvikoti@lapha.fi

Millä perusteilla ja milloin nimeätte asiakkaalle omatyöntekijän? Miten varmistatte, että asiakkaat tietävät hänet ja saavat häneen yhteyden?

Vammais- ja sosiaalityöntekijä on asukkaisiin / asiakkaisiin yhteydessä tarpeen tai muutoksen ilmaantuessa. Henkilökunta auttaa tarvittaessa yhteydenotossa.

Etappituvalla on asukkailla nimetty omahoitaja.

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

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.

Asukkaat / asiakkaat ovat pääroolissa oman elämän / palvelujen / hoidon suunnittelussa ja vaikuttamassa omaa elämää koskeviin päätöksiin ja toteutukseen. Palvelutarpeen arviointi tehdään yhdessä asukkaan / asiakkaan kanssa.

Henkilökunta noudattaa asiakaslähtöistä, itsemääräämisoikeutta ja kuntouttavaa työtettä. Asukkaita / asiakkaita ohjataan / tuetaan / avustetaan toimimaan ja osallistumaan toimintaan mahdollisimman itsenäisesti ja toimintakyvyn mukaisesti.





Miten varmistatte asiakkaiden ja potilaiden kielellisten ja kulttuuristen oikeuksien toteutumisen?

Tarvittaessa oikeus tulkkipalveluun.

Miten varmistatte palvelujenne yhdenvertaisuuden ja saavutettavuuden?

Asukkaat / asiakkaat mukana palveluiden suunnittelussa.

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

Asukkaita / asiakkaita kohdellaan ystävällisesti, ohjataan ja tuetaan kannustavalla ja innostavalla työotteella. Uudet työntekijät perehdytetään arvoihin ja toimintatapoihin. Henkilökunta sitoutuu tukemaan itsemääräämisoikeutta ja itsenäisestä elämästä suoriutumista. Mikäli epäasiallista kohtelua ilmaantuu, siihen puututaan ja asiasta keskustellaan asianosaisten kesken.

Miten varmistatte, että asiakkaiden ja potilaiden itsemääräämisoikeus toteutuu?

Jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävä on kunnioittaa ja kuunnella asukasta / asiakasta.

Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan vain silloin kun asiakkaan tai muiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua eikä muita keinoja ole käytettävissä.

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

Yksiköissä ei ole itsemääräämisoikeuden rajoitustoimenpiteitä.

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

Yksiköissä ei ole itsemääräämisoikeuden rajoitustoimenpiteitä. Lounaisella palvelualueella on moniammatillinen IMO- työryhmä. Sosiaalihuollossa





itseään määräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua eikä muita keinoja ole käytettävissä.

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

Toteuttamissuunnitelma päivitetään vuoden välein tai tarvittaessa.
Palvelusuunnitelma päivitetään tarvittaessa.

Miten varmistatte, että palveluyksikön henkilökunta toimii asiakkaalle ja potilaalle laadittavien lakisääteisten suunnitelmien mukaisesti? Miten suunnitelmien toteutumista ja päivittämistä seurataan?

Henkilökunta perehtyy ja sitoutuu noudattamaan suunnitelmia. Toteuttamissuunnitelmat päivittää työntekijät yhdessä palveluvastaavan kanssa.

Miten varmistatte, että asiakkaat ja potilaat ovat tietoisia heidän käytettävissään olevista oikeusturvakeinoista?

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä sosiaalihuoltolain mukainen muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle sekä kantelun valvovalle viranomaiselle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös laillinen edustaja, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Muistutukset ja esiin tulleet epäkohdat käsitellään yksiköissä ja asioihin pyritään löytämään korjaavia toimenpiteitä ja ne pannaan toimeen välittömästi, jotta vastaavilta tilanteilta vältytään jatkossa.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot:
Palveluvastaava Sari Kanto p. 040 669 2115
Osoite: Porthaninkatu 4 A 95400 Tornio
sari.kanto@lapha.fi

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



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

Johanna Pikkuaho
p. 040 506 0083

Satu Peurasaari
p. 040 482 3584

potilasasiavastaava@lapha.fi
sosiaaliasiavastaava@lapha.fi

Yhteystiedot löytyvät yksiköiden ilmoitustaululta.

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?

Muistutukset, kantelu- ja muut viranhoitopäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä viipymättä. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 4 viikkoa.

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

Asia käsitellään asiakkaan, henkilökunnan ja tarvittaessa omaisten kanssa.

Miten jaatte kehittämisessä esiin tullutta tietoa muille palveluyksiköille?

Palveluvastaava tiedottaa palveluyksiköitä.

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?

Etappitupa: 4 lähihoitajaa. Henkilöstö paikalla joka päivä klo 7-21. Arkaamuisin 1 lähihoitaja ja päivätoiminnan työntekijä käy auttamassa aamutoimissa klo 7-8. Iltavuorossa 2 työntekijää klo 12-21. Viikonloppuisin molemmissa vuoroissa 2 työntekijää. Yksikössä ei ole yövalvontaa. Jokaisessa vuorossa on lääkeluvallinen sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilö. Palveluvastaavan toimipiste Torintienon palvelukeskuksessa.

Sopuvintti: 1 ohjaaja ja 3 lähihoitajaa. Henkilöstö paikalla joka päivä klo 7-20. Joka päivä aamuvuorossa klo 7 – 14.30 1 työntekijä ja iltavuorossa klo





12-20 1 työntekijä. Yksikössä ei ole yövalvontaa. Jokaisessa vuorossa on lääkeluvallinen sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilö. Palveluvastaavan toimipiste Torintienon palvelukeskuksessa.

Suvikoti: 2 lähihoitajaa. Henkilöstö paikalla joka päivä klo 8-16. Vuorossa 1-2 työntekijää. Yksikössä ei ole yövalvontaa. Jokaisessa vuorossa on lääkeluvallinen sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilö. Palveluvastaavan toimipiste Torintienon palvelukeskuksessa Torniossa.

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

Työntekijän äkillisiin poissaoloihin ja loma-aikoihin hankitaan sijainen. Torniossa kehitysvammapalveluissa on yhteinen työvuorolista (Jelppekoti, Kaverikoti, Sopuvintti, Etappitupa ja Toukopaja). Tämä mahdollistaa joustavasti tuttujen sijaisten työskentelyn kaikissa yksiköissä.

Suvikodilla sijaiset arkisin osajakeskuksen kautta ja viikonloppuisin Whatsup- ryhmän kautta.

Mitkä ovat rekrytointiin ja sijaisten käyttöön liittyvät periaatteenne?

Työnantajan tulee tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot rekrytointitilanteessa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki / Suosikki). Yksiköllä voi lisäksi olla myös omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointi periaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön toisille työntekijöille.

Rikosrekisteriote tulee esittää alaikäisten hoidossa ja v.2025 alusta rikosrekisteriote vaaditaan kaikilta uusilta työntekijöiltä.

Poissaoloihin pyritään aina hankkimaan sijainen. Arkipäivisin sijaisen hankkii palveluvastaava. Viikonloppuisin ja palveluvastaavan poissa ollessa, sijaisten hankkiminen on henkilökunnan vastuulla.

Miten toimitte, kun henkilöstöä ei ole riittävästi vastaamaan asiakkaiden tai potilaiden palvelun, hoidon tai hoidon tarpeeseen?





Huolehditaan asukkaiden / asiakkaiden perushoidosta ja turvallisuudesta, ruokailusta ja lääkehoidosta karsimalla ylimääräisiä toimintoja. On huolehdittava, että vuorossa on lääkeluvallinen työntekijä.

Miten varmistatte sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeudet?

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteri, Terhikki / Suosikki.

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

Työtehtävään vaadittava tutkinto, lääkehoidon osaaminen ja luvat sekä kielitaidon varmistaminen työhaastattelussa.

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

Palveluvastaava pyytää uutta työntekijää esittämään rikosrekisteriotteen.

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

Tehtäväkuvaukset laaditaan yhdessä työntekijän kanssa Lapin hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti.

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

Yksikön henkilöstö, opiskelijat ja tehtävistä pitkän poissaolon jälkeen olevat perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn, tietosuojan- ja turvaan sekä omavalvonnan toteuttamisen. Työntekijöillä on velvollisuus ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajan velvollisuus on mahdollistaa täydennyskouluttautuminen.

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 uudelleen koulutuksesta. 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?

Opiskelijalle on nimetty omaohjaaja. Hän seuraa opiskelijan edistymistä ja arvioi osaamista ja edistymistä. Opiskelija voi työskennellä sijaisuuksissa lääkeluvallisen hoitajan työparina. Lääkeluvat opiskelija saa vasta valmistuttuaan ja kun lääkehoitokoulutus on suoritettu.

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.

Yhteistyökumppaneita ja sidosryhmiä ovat omaisten ja edunvalvojen lisäksi mm. työ- ja päivätoimintayksiköt, muut asumisyksiköt, sosiaalityöntekijät, omalääkäri, yksikön sairaanhoitaja, henkilökohtaiset avustajat ja tukihenkilöt, terveyspalvelut, hammashuolto, Kela, apteekit, taksit, järjestöt ja seurakunta.



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

Asukasta / asiakasta koskevissa asioissa olemme yhteydessä asukkaan / asiakkaan luvalla hänen asioitaan hoitamaan puhelimitse, viesteillä, lähettämällä salattuna sähköpostia sekä terveydenhuoltoasioita viestimällä myös Omni360 kautta.

2.8 Toimitilat ja välineet

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

Minkälaiset ovat käytettävissänne olevat toimitilat?

Etappitupa sijaitsee viisikerroksisessa kerrostalossa noin kilometrin päässä Tornion ydinkeskustasta. Tilat on remontoitu v. 2017 kehitysvammaisten palveluiden käyttöön. Kerrostalossa on yhteensä 21 vuokra-asuntoa, 5 yksiötä ja 16 kaksiota sekä 1 asumisvalmennusasunto. Asukkaat ovat sisustaneet asuntonsa mielensä mukaisesti.

Asukkailla on yhteiskäytössä suihku- ja saunatilat, pyykki- ja kuivaushuone sekä henkilökunnan läsnä ollessa yhteinen ruokailu- ja oleskelutila. Yhteisessä ruokailu- ja oleskelutilassa sijaitsee myös henkilökunnan toimisto ja wc. Tilat ovat esteettömät. Alaovi on lukossa. Jokaisella asukkaalla on oma kotiavain ja vapaakulku mihin vuorokauden aikaan tahansa. Omaiset, läheiset, sukulaiset, ystävät ja kaverit voivat vieraila ja yöpyä heidän luonaan. Asukkaat huolehtivat ohjatusti / tuetusti / avustetusti oman asunnon siisteydestä ja omasta hygieniastaan. Asukkailla on mahdollisuus käydä päivä- tai työtoiminnoissa. Pihassa on pihakeinu sekä yhteisessä tilassa terassi, jossa voi istuskella.

Sopuvintti sijaitsee Torintienon palvelukeskuksessa, toisessa kerroksessa, noin 500 metrin päässä Tornion ydinkeskustasta. Torintienon palvelukeskus on valmistunut v.2008. Samassa rakennuksessa toimii myös autetut asumisyksiköt Jelpikoti ja Kaverikoti sekä kehitysvammaisten päivätoiminta Toukopaja. Asuntoja yksikössä on yhteensä 9. Asukkaat ovat sisustaneet asuntonsa mielensä mukaisesti. Asukkailla on yhteiskäytössä suihku- ja saunatilat, pyykki- ja kuivaushuone sekä henkilökunnan läsnä ollessa yhteinen ruokailu- ja oleskelutila. Yhteisessä ruokailu- ja oleskelutilassa sijaitsee myös henkilökunnan toimisto ja wc. Tilat ovat



esteettömät. Alaovi on lukossa klo 20-07 välisenä aikana. Jokaisella asukkaalla on oma kotiavain ja vapaakulku mihin vuorokauden aikaan tahansa. Omaiset, läheiset, sukulaiset, ystävät ja kaverit voivat vierailla ja yöpyä heidän luonaan. Asukkaat huolehtivat ohjatusti / tuetusti / avustetusti oman asunnon siisteydestä ja omasta hygieniastaan. Asukkailla on mahdollisuus työtoiminnoissa. Pihassa on pihakeinu. Sopuvintti tarjoaa myös tukipalvelua itsenäisesti asuville kehitysvammahuollon asiakkaille.

Suvikoti sijaitsee noin kilometrin päässä Kemmin ydinkeskustasta. Alueella on useampi kaksikerroksinen luhtirivitalo. Jokaisella asukkaalla on oma vuokra- asunto ja he ovat sisustaneet sen oman mieltymyksen mukaan. D-rakennuksessa sijaitsee yhteinen oleskelu- ja ruokailutila sekä mahdollisuus pestä pyykkiä. Tilat ovat käytössä henkilökunnan läsnä ollessa. Jokaisella asukkaalla on oma kotiavain ja vapaakulku mihin vuorokauden aikaan tahansa. Omaiset, läheiset, sukulaiset, ystävät ja kaverit voivat vierailla ja yöpyä heidän luonaan. Asukkaat huolehtivat ohjatusti / tuetusti / avustetusti oman asunnon siisteydestä ja omasta hygieniastaan. Asukkailla on mahdollisuus käydä päivä- tai työtoiminnoissa.

Miten toimitiloissa on huomioitu asiakkaiden ja potilaiden yksityisyys ja intymiteettisuoja?

Kaikilla asukkailla on omat asunnot. Asuntoihin ei mennä ilman lupaa. Kirjallisen sopimuksen allekirjoittaneen asukkaan asuntoon saa mennä yleisavaimella, jos asukas ei tule hakemaan lääkkeitä sovittuna aikana eikä aukaise ovea tai vastaa puhelimeen / viesteihin tai hänestä ei ole näköhavaintoa / tietoa missä hän on.

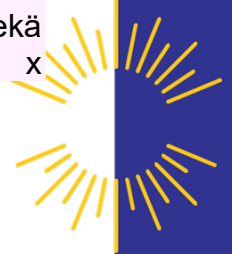
Miten toimitiloissa mahdollistuu asiakkaiden ja potilaiden sosiaalinen kanssakäyminen ja vapaa liikkuminen?

Asukkaat / asiakkaat voivat liikkua vapaasti ihan mihin vuorokauden aikaan tahansa. Toivottua on, että he ilmoittaisivat poissaoloistaan. Omaiset, läheiset, sukulaiset, ystävät ja kaverit voivat vierailla ja yöpyä heidän luonaan.

Mitkä ovat toimitilojen ja välineiden käyttöön liittyvät riskit ja miten hallitsette niitä?

Kirjautuminen tietokoneelle ja asiakastietojärjestelmään omilla henkilökohtaisilla tunnuksilla ja Pegasos- kortilla. Toimiston ovet pidetään lukittuna. Jokaisessa yksikössä pelastussuunnitelmat, palotarkastus 3 vuoden välein.

Etappituvalla ja Sopuvintissä on automaattinen palohälytysjärjestelmä sekä sprinklerit. Hälytysjärjestelmä testataan kiinteistöhuollon toimesta 1 x





kuukaudessa. Turvapalveluista vastaa 24/7 Securitas, tarvittaessa soitto Securitasin hälytyskeskukseen p. 020 491 2661.

Suvikodilla asunnoissa palohälyttimet.

Kuvatkaa toimitiloille tehdyt tarkastukset sekä myönnetyt viranomaishyväksynät ja luvat päivämäärineen. Kuvauksessa on otettava huomioon tarkastuksissa ja hyväksynnöissä toimitilojen omavalvonnan kannalta todetut keskeiset havainnot.

Tarkastus/hyväksyntä	Päivämäärä	Keskeiset havainnot
Omavalvonta, Helena Kangasniemi	4.12.2024 Etappitupa, Tornio 24.4.2025 Sopuvintti, Tornio 15.4.2025 Suvikoti, Kemi	
Palotarkastus, Teija Kylmä Lääkehoitosuunnitelma	2.1.2025 23.3.2025 Sopuvintti, Tornio 16.10.2023 Suvikoti, Kemi 1.1.2020- 31.12.2024 Etappitupa ja Sopuvintti, Tornio 11.6.2024 Suvikoti, Kemi	

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





Etappituvalla ja Sopuvintillä ilmoitetaan havaitut ongelmat Granlund Managerin kautta, akuuteissa tilanteissa Kiinteistöhuolto Rautiolle.

Suvikodilla ilmoitetaan havaitut ongelmat KiinteistöValttarille.

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

Perehdyttämällä.

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?

Henkilökunta perehdytetään laitteiden käyttöön. Etappituvan ja Sopuvintin Effector vastaava Kaisa Vanha.

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
Laphan toimittavat tietokoneet ja tulostimet palveluvastaavalla ja yksikköjen toimistossa	Asiakaskirjaukset ja muu toimistotyö
Laphan toimittavat puhelimet palveluvastaavalla ja yksiköissä	Asiakas- ja henkilöstöasiat
Sprinkler järjestelmä; Etappitupa ja Sopuvintti.	Tulipalon sammutus
Kameravalvonta ulko-ovessa Sopuvintin	Ulkopuolisen uhkan torjunta
Paloilmoitin järjestelmä Etappitupa ja Sopuvintti	Tulipalosta ilmoittaminen

Miten käytännössä varmistatte palveluissa hyödynnettävän teknologian soveltuvuuden, asianmukaisuuden ja turvallisuuden tarjottaviin palveluihin nähden sekä henkilöstön käyttöopastuksen?

Koneet, laitteet ja ohjelmistot toimittaa Lapin hyvinvointialue. Henkilökunnalla on henkilökohtaiset tunnukset ja oikeudet asiakastietojärjestelmään Omni360 ja kirjaamiseen. Vikatilanteen varalle asukkaiden tiedot (toteuttamissuunnitelma) ja lääkelistat on tulostettu kansioon, säilytys lukitussa toimistossa. Asukkaiden / asiakkaiden henkilökohtaiset paperit ovat heidän omassa asunnoissaan. Kaikki työntekijät ja opiskelijat suorittavat tietosuoja ja -turva verkkokoulutuksen ja allekirjoittavat salassapito- ja käyttäjäsitoumuksen.

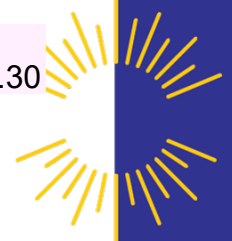
Henkilökunta opastetaan käyttämään teknologiaa ja miten toimitaan mahdollisen ongelmatilanteen sattuessa.

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

Etappituvalla on Yli-Perttula säätöön myöntävällä avustuksella hankittu tabletti asukkaiden yhteiseen käyttöön.

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

Ilmoitus Lapitille puhelimitse p. 0201 555 222, arkipäivisin klo 07.00 – 16.30





Tietoturvaloukkauksista tai sen uhasta on jokaisen Lapin hyvinvointialueen työntekijän velvollisuus tehdä tietoturvapoikkeamisilmoitus. 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?

Kirjataan asiakastiedot Pegasos Omni360

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

Perehdytys ja koulutus kaikille työntekijöille. Työntekijät suorittavat Medieco tietoturva- ja tietosuojakoulutuksen.

Miten huolehditte rekisterinpitäjän oikeuksien ja vastuiden toteutumisesta palveluyksikön toiminnassa, myös ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa?

Rekisteriseloste nähtävillä yksiköiden seinällä.

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

Sosiaalihuollon asiakasrekisterin asiakirjoissa vastuuhenkilö on sosiaalijohtaja Liisa Niiranen, nimettynä Johanna Korteniemi.

Toimitaan ohjeistuksien mukaan.

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?

Palveluvastaava yhdessä henkilökunnan kanssa.

Miten varmistatte, että noudatatte Laphan tietoturvasuunnitelmaa?





Henkilökunta perehtyy tietoturvasuunnitelmaan, suorittaa tietosuoja ja tietoturverkkokoulutuksen sekä allekirjoittaa salassapito- ja käyttäjäsovimuksen.

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

Mihin kirjaatte asiakas- tai potilastietoja?

Pegasos Omni360 asiakastietojärjestelmään. Palveluvastaava huolehtii työntekijöille käyttöoikeudet.

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

Henkilökunnan perehdyttäminen ja koulutukset, Medieco tietoturva ja tietosuojasopimuksen allekirjoittaminen ja noudattaminen.

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 palveluyksikössä?

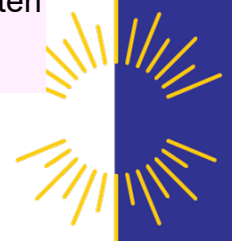
Omavalvonta ja asiakasturvallisuus perustuvat yksiköissä toteutettavaan riskienhallintaan. Yksiköiden esihenkilö vastaa riskien tunnistamisesta, arvioinnista, riskienhallinnan toimenpiteiden toteutuksesta ja toimivuudesta. Palveluvastaavalla on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle.

Päivittäisestä riskienhallinnasta vastaa toimintayksikön palveluvastaava ja jokainen työntekijä soveltaa riskien hallinnan periaatteita omassa työssään. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Henkilökunta tuo esille havaitsemansa laatu- ja turvallisuuspoikkeamat, epäkohdat ja tunnistamansa riskit. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja – riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Jokainen työntekijä vastaa omalta osaltaan riskienhallinnasta toimimalla oman tehtävänsä mukaisesti ja noudattamalla annettuja ohjeita. Kaikki työntekijät tuntevat palvelun, riskit ja niiden hallintakäytännöt arjessa. Riskien hallinta kuuluu myös sijaisille, harjoittelijoille ja opiskelijoille.

Miten palveluyksikössä toiminnan riskejä tunnistetaan ja mitkä ovat asiakas- ja potilasturvallisuuden kannalta toiminnan keskeiset riskit?

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

Työntekijöiden vastuulla on saattaa työnantajan tietoon työhön liittyvät riskit. Haittatapahtumia, läheltä piti- tilanteita ja asukkaiden / 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).

Ulkoiset riskit:

- Ulkoisia asumisen tuen toimintaan äkillisesti vaikuttavia tekijöitä ovat mm. ihmisten, luonnonilmiöiden, liikenteen tai teollisuuslaitosten onnettomuuksien aiheuttamat riskit
- poikkeusolot (esim. sähkö- ja vedenjakelun häiriöt)
- epidemiat, pandemiat
- väkivaltaisesti tai uhkaavasti käyttäytyvät tutut tai ulkopuoliset henkilöt

Henkilöstöriskit:

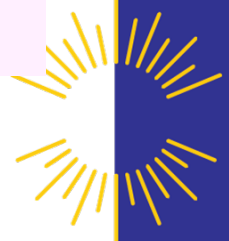
- Keskeisiä henkilöstöriskejä ovat henkilöstön saatavuus ja henkilöstön työhyvinvointiin liittyvät asiat
- Yksin työskentely ja vastuu. Henkinen kuormittavuus. Porehdytys erittäin tärkeä
- Hyvä työilmapiiri. Toisen huomaaminen, välittäminen, yhteishenki, vuorovaikutus, vaikeiden asioiden käsittely ja yhteisesti sovittujen toimintatapojen noudattaminen. Työnantajan velvollisuus on huolehtia työpaikan ilmapiiristä ja puuttua häirintään ja epäasialliseen kohteluun hyvinvointialueen toimintamallin mukaisesti

Asukkaiden toimintaan ja asumiseen liittyvät riskit:

- Asukkaiden / asiakkaiden kyky ymmärtää omaa turvallisuutta vaihtelee. Asukkaisiin liittyviä riskejä ovat mm. liukastumiset ja kaatumiset. Asukas- / asiakaskohtainen yksilöllinen tuki turvallisuuden varmistamiseksi kirjataan palvelu- ja toteuttamissuunnitelmaan. Asumisen tuen palveluissa turvataan asukkaan hyvinvointia, toimintakykyä ja oikeutta omannäköiseen elämään tukemalla ja vahvistamalla hänen itsemääräämisoikeutta.

Salassapito ja henkilötietojen käsittely ovat keskeisiä toimintariskejä. Henkilötietoja käsitellään kehitysvamma palveluissa hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti. Jokainen työntekijä suorittaa Mediecon tietosuojaja tietoturvakokoulutuksen.

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





Kiinteistöhuoltoon liittyvissä kiireellisissä asioista vastaa Etappituvalla ja Sopuvintillä (Tornio) Kiinteistöhuolto Rautio ja Suvikodilla KiinteistöValttari (Kemi).

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

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

Henkilökunta on ohjeistettu ilmoittamaan havaitsemansa laatupoikkeamat, epäkohdat ja turvallisuusriskit palveluvastaavalle. Ilmoitus tehdään välittömästi suullisesti ja dokumentoidaan HaiPro- järjestelmässä. Asiakkaiden turvallisuutta vaarantavat tapahtumat kirjataan myös asiakastietojärjestelmään.

Työsuojelupäällikkö, työsuojeluvaltuutettu ja terveydenhuolto voivat olla tarvittaessa mukana riskienhallinnassa.

Riskien arvioinnissa pyritään huomioimaan yksiköiden tyypilliset riskitilanteet ja etsimään ennakoivia keinoja näiden vähentämiseksi. Riskien arviointi toteutetaan kerran vuodessa ja toiminnan oleellisesti muuttuessa.

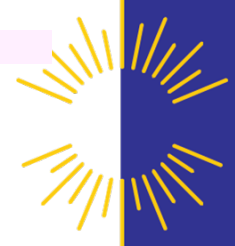
3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

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

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

Jokainen työntekijä perehtyy omavalvontasuunnitelmaan, huomioi riskit ja toimii ennakoivasti.

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





Mikäli työntekijä havaitsee poikkeamia, riskejä, puutteita tai epäkohtia, hänen on ilmoitettava siitä välittömästi palveluvastaavalle.

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

HaiPro- ilmoitusten tekeminen on asukas- / asiakasturvallisuuden, yksikön toiminnan ja kehittämisen kannalta tärkeää. HaiPro ilmoitukset käydään läpi yksiköissä.

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 vaaratapahtumailmoitusten käsittely tulee aloittaa HaiPro- järjestelmässä viipymättä ilmoituksen saapumisesta ja ilmoitukset tulee pääsääntöisesti käsitellä loppuun kolmen kuukauden kuluessa. Tapahtumien systemaattinen analysointi järjestelmää hyödyntäen auttaa ymmärtämään tapahtuman 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 tietosuojan ja -turvan haitta- ja vaaratapahtumista. Verkkosivuilla on myös lomakkeet, joiden avulla voi muut Sote palveluntuottajat ilmoittaa Lapin hyvinvointialueen 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





Ilmoitusvelvollisuudesta on keskusteltu palavereissa.

Miten käsittelette ja otatte palveluyksikön riskienhallinnassa huomioon valvovien viranomaisten selvityspyynnöt, ohjauksen ja päätökset?

Palautteet ja selvityspyynnöt käsitellään palavereissa ja suunnitellaan korvaavat toimenpiteet.

Miten seuraatte henkilöstön työskentelyn asianmukaisuutta toiminnan aikana, ja miten puututte havaittuihin epäkohtiin?

Noudatetaan säädöksiä, ohjeita, määräyksiä. Palveluvastaava puuttuu havaittuihin epäkohtiin ja asiat käsitellään palaverissa ja tehdään korvaavat toimenpiteet.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Miten varmistatte, että riskienhallintakeinonne ovat toimivia ja riittäviä?

Riskit on kuvattu riskienarvioinnin prosessissa. Arviointi tehdään kerran vuodessa.

Miten seuraatte ja arvioitte riskienhallinnan toimivuutta?

HaiPro ilmoitusten avulla.

Miten varmistatte henkilöstön riskienhallinnan osaamisen?

Perehdytys.

3.4 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

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

Milloin valmius- ja jatkuvuudensuunnitelma on laadittu ja mistä se on saatavilla? (Laphalla: Valmiussuunnitelma)





lapha.fi

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

Omavalvontasuunnitelma
Palveluyksikkö: Etappitupa,
Sopuvintti, Suvikoti
Vammaistenpalvelut
Versio 1.0. Hyväksytty 9.6.2025

Etappitupa ja Sopuvintti 2025
Suvikoti 2022

Miten varmistatte, että palveluyksikössä toimitaan valmius- ja jatkuvuudensuunnitelman mukaisesti?

Yksiköissä on ohjeistukset, miten toimitaan poikkeustilan sattuessa

