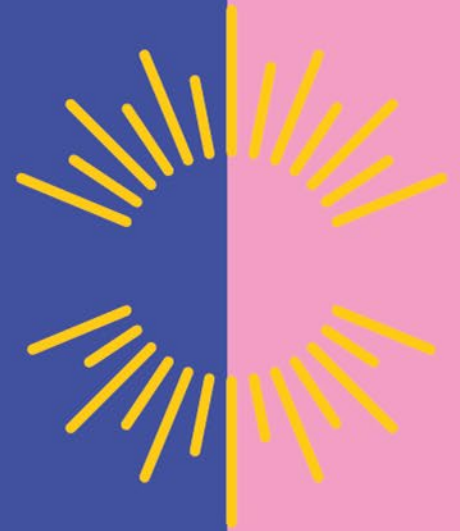


# Oma- valvonta- suunnitelma



Pihlajarinteen asumisyksikkö

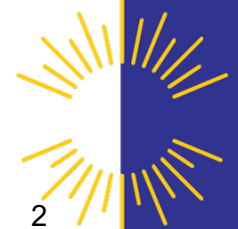
28.05.2025



<b>Julkaisupäivämäärä</b>	27.2.2025
<b>Versio</b>	1.0
<b>Laatinut</b>	Valvontapalvelut
<b>Hyväksyjä</b>	Tiina Puotiniemi valvontapäällikkö

#### PALVELUYKSIKÖN VERSIOHISTORIA

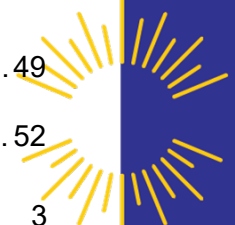
<b>Päivämäärä</b>	<b>Versio</b>	<b>Muutos</b>	<b>Hyväksyjä ja päivämäärä</b>
Julkaistu 28.05.2025	1	Ensimmäinen versio	Mirja Kangas 13.6.2025





## 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 .....	15
2.1  Palvelujen johtaminen ja laadulliset edellytykset .....	15
2.2  Konkreettisia käytänteitä varmistaa palvelujen asiakas- ja potilasturvallisuus ja laatu .....	16
2.3  Lääkehoitosuunnitelma .....	22
2.4  Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	23
2.5  Muistutusten käsittely .....	30
2.6  Henkilöstö .....	32
2.7  Monialainen yhteistyö ja palvelujen koordinointi .....	36
2.8  Toimitilat ja välineet .....	37
2.9  Laiteturvallisuuksuunnitelma .....	40
2.10  Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	41
2.11  Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat .....	45
3  Omavalvonnan riskienhallinta .....	47
3.1  Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen .....	47
3.2  Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely .....	49
3.3  Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen .....	52



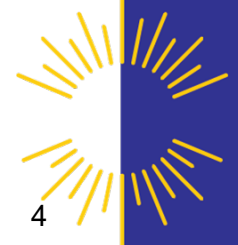


**lapha.fi**

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

Omavalvontasuunnitelma  
Pihlajarinne:  
Versio 1.0. Hyväksytty 13.6.25

3.4	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta .....	53
-----	---------------------------------------	----





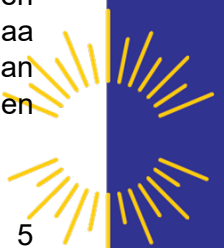
## Johdanto

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 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 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?**

Omavalvontasuunnitelmaa työstetään yhdessä henkilökunnan kanssa ja siinä otetaan huomioon ja asukkailta ja omaisilta saatu palaute. Omavalvontasuunnitelman koostaa kirjalliseen muotoon palveluvastaava, jonka jälkeen se on vielä henkilökunnalla kommentoitavana.

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

Omavalvontasuunnitelmaan tehdään säännölliset tarkistukset ja päivitykset aina tarvittaessa, vähintään neljän kuukauden välein. Kaikki työntekijät perehdytetään omavalvontasuunnitelmaan ja sen päivitettyihin osiin.

Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan versiohistoria päivämäärineen. Palveluvastaava arkistoi aiemmat versiot vähintään kahdeksi vuodeksi. Ainoastaan palveluvastaava huolehtii omavalvonnan kirjallisen muodon päivittämisestä.

### **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 on julkisesti nähtävissä Pihlajarinteellä molempien puolien ilmoitustaululla. Omavalvontasuunnitelman lopussa on työntekijöiden lukukuittaus.

Yksikön viikkopalavereissa tiedotetaan päivityksistä ja palavereista laaditaan kirjalliset muistiot, jotka jokainen työntekijä on velvollinen lukemaan.

**Miten varmistatte henkilöstön omavalvonnan osaamisen ja sitoutumisen omavalvontasuunnitelman mukaiseen toimintaan?**

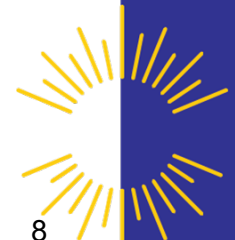
Työntekijät perehdytetään heti työsuhteen alussa omavalvontaan ja korostetaan sen keskeisyyttä. Omavalvontasuunnitelman päivitetty versio lukukuitataan.

Omavalvontasuunnitelma ohjeistaa yksiköiden omavalvontaan, esimerkiksi riskien tunnistamisessa ja niiden ehkäisyssä. Omavalvontasuunnitelman kehittämiseksi otetaan mielellään vastaan palautetta ja kehittämis ehdotuksia.

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

Omavalvonnasta käydään keskusteluja viikoittaisissa yksikköpalavereissa ja tarvittaessa tehdään muutoksia omavalvontasuunnitelmaan. Viikkopalavereissa käydään läpi myös yksikössä tapahtuneet vaara- ja poikkeamatapahtumat (haipro) ja keskitytään siihen, miten tulevaisuudessa välttyttäisiin tapahtumalta.

Lapin hyvinvointialueen valvontayksikkö suorittaa säännöllisesti valvontakäynnit yksiköihin, jossa saadaan ohjausta omavalvontasuunnitelmaan.





# 1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

## 1.1 Palveluntuottajan perustiedot

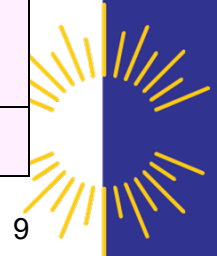
<b>Palveluntuottaja</b>	<b>Lapin hyvinvointialue</b>
Y-tunnus	3221332-6
Postiosoite	PL 8041, 96101 Rovaniemi
Käyntiosoite	Porokatu 39 C, 96400 Rovaniemi
Puhelinnumero	040 149 1137
Sähköpostiosoite	kirjaamo@lapha.fi

## 1.2 Palveluyksikön perustiedot

<b>Toimiala</b>	<b>Sosiaalipalvelut</b>
<b>Palvelualue</b>	<b>Kaakkoinen palvelualue</b>
<b>Vastuualue</b>	<b>Vammaispalvelut</b>

<b>Palveluyksikkö</b>	Pihlajarinteen asumisyksikkö
Vastuuhenkilö(t)	Palveluvastaava Johanna Palosaari
Vastuuhenkilön yhteystiedot	<a href="mailto:johanna.palosaari@lapha.fi">johanna.palosaari@lapha.fi</a> 040 729 1107

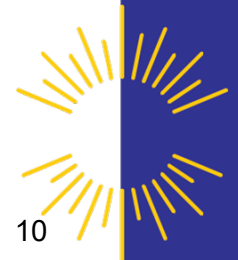
<b>Palveluyksikön:</b>	
Omavalvontasuunnitelman laadinnasta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaava	Palveluvastaava Johanna Palosaari
Muistutuksien käsittelystä vastaava	Palveluvastaava Johanna Palosaari tai vammaisten palveluiden vastuuyksikön johtaja Maija Tervo
Lääkehoitosuunnitelman laadinnasta vastaava	Asumisyksikön sairaanhoitaja Miia Halttunen yhteistyössä palveluvastaavan kanssa
Lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta vastaava	Asumisyksikön sairaanhoitaja Miia Halttunen yhteistyössä palveluvastaavan kanssa
Rajatusta lääkevarastosta vastaava	Yksikössä ei ole rajattua lääkevarastoa.





Tietoturvasuunnitelman toteutumisesta vastaava	Lapin hyvinvointialueen tietosuojavastaavat Teija Karvonen, Eija Kivekäs, tietoturvavastaavina Ramadhan Ndegéya ja Terhi Luukkonen
Asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava	Palveluvastaava Johanna Palosaari
Riskienhallinnasta vastaava	Palveluvastaava Johanna Palosaari ja vammaisten palveluiden vastuuyksikön johtaja Maija Tervo
Valmius- ja jatkuvuuden hallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaava	Palveluvastaava Johanna Palosaari ja vammaisten palveluiden vastuuyksikön johtaja Maija Tervo

<b>Palvelupiste</b>	<b>Pihlajarinteen asumisyksikkö</b>
Vastuuhenkilö(t)	Johanna Palosaari
Osoitetiedot	Lähteentie 17 96400 Rovaniemi
Puhelinnumero	040 849 9323/ 050 315 1298
Sähköpostiosoite	johanna.palosaari@lapha.fi



## 1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Lapin hyvinvointialueen sosiaali- ja terveyspalvelut tuotetaan toimi- ja vastuualueilla, 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
Pihlajarinne	Vammaisten erityisen tuen asumisyksikkö	Ympäri vuorokautinen

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

Pihlajarinteeseen asumisyksikkö tarjoaa asumispalvelua kuudelletoista (16) henkilölle, jolla on erityisen tuen tarvetta. Yksikkö tarjoaa yhden paikan lyhytaikaiseen hoitoon.

**Kuvaus palveluyksikön toimintaperiaatteista ja miten ne näkyvät toiminnassanne?**

Toiminta-ajatuksena on tarjota asukkaalle, jolla on erityisen tuen tarvetta laadukas, turvallinen, kodinomainen ja esteetön yhteisasuminen, jossa hän voi olla lähellä muuta yhteisöä sekä vahvistaa asukkaan omaa osallisuuttaan.

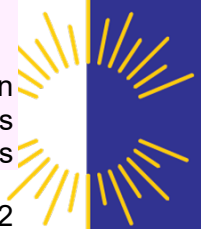
Pihlajarinteeseen asumisyksikössä asumispalveluja järjestetään ympäri vuorokautisena palveluasumisena. Asukkaiden tuen tarve on psyykkisellä, fyysisellä, sosiaalisella ja kognitiivisella alueella. Pihlajarinteellä on viisitoista (15) asukasta ja yksi lyhytaikaisen hoidon paikka.

Toimintaperiaatteena on, että asukas osallistuu mahdollisimman itsenäisesti toimintakykynsä mukaan henkilökunnan avustamana päivittäisiin toimintoihin. Yhteistyö eri tahojen kanssa on olennainen osa asukkaan hyvinvointia, esimerkiksi yhteistyö omaisten kanssa on tärkeä.

Toimintaamme ohjaavat muun muassa vammaispalvelulaki, laki kehitysvammaisten erityishuollosta, sosiaalihuoltolaki ja laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista.

Työn perustana on asiakaslähtöisyys ja ihmisarvon kunnioittaminen. Asukkaan itsemääräämisoikeutta ja henkilökohtaisia mieltymyksiä tuetaan ja kunnioitetaan. Asiakastyössä jokaisen asukkaan yksilölliset tarpeet ja voimavarat huomioidaan. Läsnäolo, kuuntelu ja aito kohtaaminen ovat yksikössämme tärkeitä.

Asukkaan omannäköisen elämän mahdollistamisessa korostuu asukkaan itsemääräämisoikeus ja hänen persoonallisten toiveiden kunnioitus. Asukas huomioidaan päivittäisissä rutiineissa ja hänelle annetaan tehdä valintoja. Asukas



voi itse päättää esimerkiksi mitä harrastaa, mitä pukee päälleen ja mitä syö. Asukkaan henkilökohtaisia mieltymyksiä tuetaan, oli kyseessä esimerkiksi harrastukset tai ruokailutottumukset.

Asukkaan yksilöllisessä hoivassa huomioidaan asukkaan tuen tarpeet ja tilanteet. Asukkaan kanssa laaditaan henkilökohtainen toteuttamissuunnitelma, jossa tarkennetaan asiakassuunnitelmassa sovittuja tavoitteita ja niiden toteuttamista arjessa. Asukasta kannustetaan itsenäiseen toimintaan sen verran kun hän kykenee esimerkiksi pukeutumisessa ja ruokailemisessa.

Asukkaan ihmisarvoa ja elämänhistoriaa kunnioitetaan, asukkaan toiveita ja mielipiteitä kuunnellaan ja kunnioitetaan. Asukkaan kommunikaatiotavat huomioidaan yksilöllisesti. Asukasta puhutellaan ja kohdellaan kunnioittavasti ja ystävällisesti. Hänen tuntemuksiaan pidetään merkityksellisinä.

Päätöksentekoon osallistumista tuetaan sillä tavoin kuin hän tukea ja apua tarvitsee. Asukkaalle annetaan mahdollisuuksia osallistua yhteisön toimintaan ja sillä tavoin tuntee itsensä tärkeäksi osaksi yhteisöä. Jokaisen asukkaan mielipiteitä ja toiveita arvostetaan, heidän ääntään kuunnellaan. Oikeudenmukaisuus ei ole vain muodollista vaan sen varmistamista, että jokainen asukas saa arvokasta ja yksilöllisesti huomioivaa hoivaa ja huolenpitoa.

Asukkaan arvostaminen on ennen kaikkea asenne ja tapa toimia, joka näkyy päivittäisessä työskentelyssä ja vuorovaikutuksessa. Tällä luomme asukkaalle turvallisuuden tunnetta, hyvinvointia ja iloa arkeen.

## 1.4 Ostopalvelut

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

Lapin hyvinvointialueen omaa toimintaa.

**Mitä palveluja tuotatte sopimuksen perusteella suoraan asiakkaalle tai potilaalle?**

Ympäri vuorokautista asumispalvelua, jossa asiakasta tuetaan eri elämän osa-alueilla kokonaisvaltaisesti. Asukkaiden tuen tarve on psyykkisellä, fyysisellä, sosiaalisella ja kognitiivisella alueella.

**Mitä palveluja hankitte sopimuksella toiselta palveluntuottajalta ja mistä?**

Asukkailla omia henkilökohtaisia palveluita, esimerkiksi kelakyydit, fysioterapeutti, jalkahoito ja parturi. Osan palveluista asiakkaat maksavat itse ja osan he saavat kelan myöntäminä.



**Mitä palveluja hankitte alihankintana?**

Pihlajarinne:

Siivouspalvelut / Lassila & Tikanoja, p. 050 385 6978 tai 050 473 8950

Turvallisuuspalvelut / LapSec, p. 010 320 5830

Pesulapalvelut / Rovaniemen keskuspesula, p. 040 7120 343

Ruoka / Näsmänkiepin keittiö, p. 016 322 8858

Kiinteistöhuolto /Rovanapa 016 322 3410

Vuokramatot / Lindström, p. 020 111 600

Lääketilaukset/ Sampo apteekki, p.016 362 661

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

Yleinen tarkkailu ja tarvittaessa yhteys palveluntuottajaan. Käytännössä esimerkiksi ruokalämpötilojen tarkkailu ja mittaukset, siivouspalveluiden toteutuksen seuraaminen, turvapainikkeiden ja palohälyttimien testaaminen kuukausittain sekä lääketilauksien seuraaminen ja tarkistaminen.

**Miten varmistatte omavalvonnan riskienhallinnan toteutumisen ostopalveluissa ja alihankkijoiden palveluissa?**

Yleinen tarkkailu ja tarvittaessa yhteys palveluntuottajaan. Käytännössä esimerkiksi ruokalämpötilojen tarkkailu ja mittaukset, siivouspalveluiden toteutuksen seuraaminen, turvapainikkeiden ja palohälyttimien testaaminen kuukausittain sekä lääketilauksien seuraaminen ja tarkistaminen.





## 2 Asiakas- ja potilasturvallisuus

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

### 2.1 Palvelujen johtaminen ja laadulliset edellytykset

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

**Kuvaus palveluyksikön omavalvonnan vastuusuhteista ja johtamisjärjestelmästä.** *Sosiaali- tai terveydenhuollon toimintayksikköjen toiminnasta vastaavat henkilöt ja heidän tehtävänsä. Kuvatkaa mitä veloituksia vastuuhenkilöillä on.*

Vastuuyksikköjohtaja vastaa palvelualueensa asumisen ja päiväaikaisen toiminnan taloudesta, toiminnasta, henkilöstöstä ja kehittämisestä.

Vammaisten asumisen ja päiväaikaisen toiminnan vastuuyksikköjohtaja, Maija Tervo, 040 582 6351, [maija.tervo@lapha.fi](mailto:maija.tervo@lapha.fi)

Palveluvastaava vastaa toimintayksiköiden toiminnan sisällöistä ja suunnittelusta, kehittämisestä, raportoinnista, taloudesta, omavalvonnasta, henkilöstöhallinnosta sekä asiakastyön laadusta ja lainmukaisuudesta. Toimii yksikön lähiesihenkilönä.

Palveluvastaava, Johanna Palosaari, 040 729 1107, [johanna.palosaari@lapha.fi](mailto:johanna.palosaari@lapha.fi)

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



Palveluvastaava vastaa yksiköiden kokonaisvaltaisesta toiminnasta, jossa asukkaiden yksilölliset tarpeet ja itsemääräämisoikeus ovat toiminnan keskiössä. Tehtäviin kuuluu epäkohtiin reagoiminen, toiminnan laadun seuraaminen ja arviointi. Työtä ja käytäntöjä ohjaa lait ja ohjeistukset. Palveluvastaava on henkilöstön tukena, huolehtii henkilöstöresurssin riittävydestä ja henkilöstön osaamisesta. Palveluvastaava huolehtii siitä, että työntekijät päivittävät asukkaiden kanssa yhdessä toteuttamissuunnitelmat.

## 2.2 Konkreettisia käytänteitä varmistaa palvelujen asiakas- ja potilasturvallisuus ja laatu

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

Asukkaan palvelut pohjautuvat asiakassuunnitelmaan, jonka laatii sosiaalityöntekijä yhteistyössä asukkaan, hänen omaistensa ja muiden hänen elämäänsä liittyvien tahojen kanssa. Asiakassuunnitelmaan kirjataan asukkaan yksilöllinen tuen tarve ja hänelle kuuluvat palvelut ja tukitoimet sekä avun ja tuen tarve.

Asiakassuunnitelmaa tukemaan laaditaan asukkaan kanssa toteuttamissuunnitelma, jota päivitetään puolivuositain tai tiheämmin aina tarpeen vaatiessa. Toteuttamissuunnitelmassa käydään asukkaan toimintakyky läpi ja huomioidaan asukkaan mahdolliset muutokset fyysisessä, psyykkisessä, kognitiivisessa ja sosiaalisessa toimintakyvyssä. Näin luodaan asiakkaille heidän kanssaan yksilöllisesti juuri heille sopivat tavoitteet, joita seurataan. Tavoitteista tehdään kooste, joka käydään palaverissa läpi ja jokainen työntekijä sitoutuu toimimaan yhteisesti sovittujen tavoitteiden mukaisesti.

Asiakassuunnitelmat ja toteuttamissuunnitelmat ovat luettavissa sähköisestä asiakastietojärjestelmä Kanta-efficasta, josta jokainen työntekijä on velvollinen käymään läpi asiakirjat voidakseen toteuttaa ja tuottaa asianmukaista palvelua. Toteuttamissuunnitelman tavoitteisiin pyrkimistä ja niiden saavuttamista voidaan seurata esimerkiksi Kanta-efficän päivittäiskirjausten perusteella.

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





Asiakassuunnitelmat ja toteuttamissuunnitelmat kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään Kanta-Efficaan. Toteuttamissuunnitelman tavoitteisiin pyrkimistä ja niiden saavuttamista voidaan seurata Kanta-Efficasta mm. asukkaan päivittäiskirjausten perusteella. Asukkaat saavat halutessaan suunnitelmat itselleen.

Asukkaiden toimintakykyä seurataan päivittäiskirjauksissa ja sen vuoksi kirjauksien on oltava ajantasaisia. Lisäksi joka päivä vuorojen vaihtumisen yhteydessä pidetään raportointiaika (aamulla, päivällä ja illalla), jolla varmistetaan tietojen siirtyminen.

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

### **Mitkä ovat palveluyksikköne palveluiden laatuvaatimukset ja laadunhallinnan toteuttamistavat?**

Lähtökohtana lainsäädännön vaatimukset. Vammaisten asumista ja päiväaikaista toimintaa koordinoidaan vastuuyksikköjohtajien tasolla ottaen huomioon hyvinvointialueen strategiset tavoitteet. Tiedonkulku yksiköihin varmistetaan palveluvastaavien viikkotiimeissä. Yksiköihin tiedonkulku varmistetaan henkilöstön viikkopalavereissa.

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

Asiakastyytyväisyyttä seurataan vuosittain asiakastyytyväisyyskyselyjen avulla. Tulokset analysoidaan yksikkötasolla. Yksiköiden henkilöstömitoitusta seurataan. Vuosittain pidetään henkilöstön kehityskeskustelut ja tehdään koulutussuunnitelmat. Työhyvinvointia seurataan kyselyllä.

### **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?**

Asumisyksikön asukkaat ja heidän omaiset voivat antaa palautetta ja kertoa myös toiveitaan toiminnan kehittämiseksi.

Lapin hyvinvointialue on yhtenäistänyt asiakaspalautteen keräämistä. Asiakaspalautetta on kerätty viimeksi keväällä 2025.

Palautteista tehdään koonti, jonka mukaan pyritään kehittämään toimintaa.

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?**

Aiemmin Lapin hyvinvointialueella on toteutettu henkilöstölle QWL-kysely liittyen työelämän laatuun. Kyselyn tuloksia on käyty henkilöstön kanssa läpi ja sen mukaan pyritty kehittämään toimintaa, esimerkiksi ylimmän johdon viestintään kaivattiin avoimuutta.

Yksiköissä esihenkilön ja työntekijöiden välisissä kehityskeskusteluissa nousee palautteita ja kehityskohteita käydään yhdessä läpi.

Toimintaa ja laatua arvioidaan päivittäisessä työssä käytyjen keskustelujen ja tilanteiden kautta. Viikkopalavereissa on hyvä tuoda toimintaan liittyviä asioita esiin yleisellä tasolla.

Palveluvastaava käsittelee palautteet ja niihin tekemänsä/tulleet ratkaisut joko henkilökohtaisesti työntekijän tai työntekijöiden kanssa tai työyksikössä yleisellä tasolla, mikäli asialla on tärkeä merkitys toiminnan kehittämisessä.

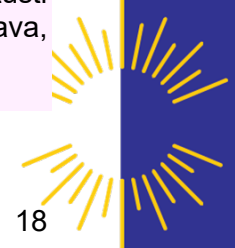
### **Miten varmistatte hygieniaoheiden ja infektioerjunnan käytänteiden toteutumisen ja miten seuraatte toteutumista? Osallistuuko hygieniayhdyshenkilö säännöllisesti koulutuksiin ja tapahtumiin, seurataanko yksikössä käsihuuhteen kulutusta ja infektiota?**

Asumisyksikössä huolehditaan yleisesti siisteydestä ja hygieniatasosta. Annettuja ohjeistuksia on noudatettava. Hygieniasta on jatkuva yleinen seuraaminen. Jokaiselta työntekijältä vaaditaan hygieniapassi. Tarvittaessa Lapin keskussairaalan hygieniahoitajan kanssa tehdään yhteistyötä ja hän käy tarvittaessa kouluttamassa hygieniakäytäntöihin ja -ohjeistuksiin liittyen.

Käsihygienian merkitys on korostunut. Ohjaamme asukkaita käsienpesuun ja käsidesin käyttöön, varsinkin ennen ruokailuja. Käsienpesupisteet on varustettu nestesaippualla, käsien desinfiointiaineilla ja kertakäyttökäsipyyhkeillä.

Asumisyksikössä asiakkaiden pesuissa työntekijällä on käytössä vinyylikäsineet, kumisaappaat ja suojaessut sekä tarvittaessa kertakäyttöiset hengityssuojaimet. Suositellaan syksyisin influenssarokotteen ottamista asukkaille ja henkilöstölle. Asumisyksikössä seurataan infektioiden liittyvää tiedotusta ja tarvittaessa palveluvastaava ilmoittaa toimintaohjeet asumisyksikköön Esimerkiksi koronan suhteen on kuvattu ennaltaehkäisevät toimet, riskiarviointi ja toimintaohjeet.

Asukkaat huolehtivat omasta hygieniastaan itsenäisesti, ohjatusti tai autetusti oman toimintakyvyn mukaisesti. Yleinen seuraaminen on tärkeää ja huomioitava, esimerkiksi toimintakyvyn aleneminen.



Infektioiden ja tarttuvien tautien leviämistä ennaltaehkäistään tarvittaessa suosittelemalla asukkaalle omassa asunnossa olemista, jos hänellä on oireita. Jos asukas ei halua viettää aikaa omassa asunnossa, tehostetaan käsihygieniää ja suositellaan hengityssuojaimen käyttöä. Henkilöstö ottaa käyttöön suojaruokituksen asukkaan luona käyntien yhteydessä. Tarvittaessa pintojen puhdistamista tehostetaan.

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

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

Keittiössä on keittiönomavalvontasuunnitelma, jonka jokainen työntekijä lukee läpi ja kuittaa luettuaan.

Asukkaat nauttivat päivän aikana viisi ateriaa: aamupala, lounas, välipala, päivällinen sekä iltapala. Tarvittaessa aterioidaan useammin. Asukkaiden ateriat tilataan kerran viikossa Nasmänkiepin keskuskeittiöltä sähköisesti (huomioitava tilauksessa myös lyhytaikashoidon asiakkaat). Tilauksessa ilmoitetaan ruokailijoiden määrä, erityisruokavaliot sekä puutteet elintarvikkeissa. Yövuorolainen valmistaa aamuisin aamupalan, ja muissa vuoroissa oleva henkilöstö valmistaa välipalat sekä iltapalan yhdessä asukkaiden kanssa. Lämpimät ateriat tulevat valmiina tai esivalmistettuna.

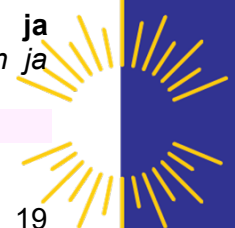
Asukkaiden erityisruokavaliosta huolehtii henkilöstö asukasta ohjaten ja ottaen huomioon ruokatilauksia tehdessä. Henkilöstö tekee tarvittaessa yhteistyötä esim. lääkärin kanssa. Henkilöstö pyrkii siihen, ettei asukkaiden paastoaika olisi yli 11 tuntia.

Asukkaiden omien toiveiden ja virkistystoiminnan merkityksessä järjestetään myös mahdollisuuksia ruokailla ravintolassa tai tehdä ruoka itse, jolloin aterioita voidaan perua keittiöltä eikä niitä peritä. Asukkailla on myös mahdollisuus hankkia omia eväitä.

Riittävää ravinnon ja nesteen saantia seurataan päivittäin havainnoimalla. Asukkaiden paino punnitaan vain lääkärin määräyksestä. Kaikilla ruoilla on runsaasti nestettä ja varsinkin kesäaikaan myös ruokailujen välillä huolehditaan nesteytyksestä.

Asukkaita kannustetaan ruokailemaan yhdessä, mutta syöminen on mahdollista myös omassa asunnossaan. Ruokailuajat ovat tarvittaessa liukuvia asukkaiden menojen mukaisesti. Ruokailussa ohjataan terveelliseen lautasmalliin.

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



Asukkaat käyttävät julkisia terveystalvueluita. Hammashoito ja lääkärikäynnit sovitaan jokaisen asiakkaan kohdalla erikseen hänen tarpeidensa mukaan. Vuorossa olevat työntekijät huolehtivat asukkaan käynnit ja kirjaa käynnin tiedot sekä tulevat käynnit Kanta-Efficalle ja kalenteriin. Terveystalvueluiden toteuttamisessa tehdään tiivistä yhteistyötä omaisten kanssa. Hammaslääkäri- ja suuhygienisti käynneistä annetaan edellisessä käynnillä ohjeistus, milloin varata seuraava aika.

Pihlajarinteellä toimii sairaanhoitaja **Miia Halttunen miia-mari.halttunen@lapha.fi, 050 315 1298**, jonka vastuualueelle kuuluu neljä asumisyksikköä (Pihlajarinne, Matkarinne, Kanervakoti ja Sateenkaari). Sairanhoitaja tukee ja ohjeistaa yksiköitä lääkehuollosta muun muassa lääkehoitosuunnitelmien laadinnassa ja asukkaiden lääkitykseen liittyvissä asioissa, sekä vastaanottaa työntekijöiden lääkenäyttöjä (lääkehoitosuunnitelmassa tarkempi kuvaus vastuualueista).

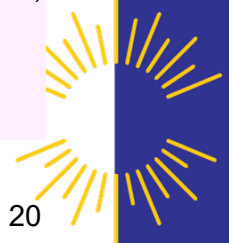
Tilanteessa, jossa asukas ei kykene siirtymään esimerkiksi terveystalvuelukseen voidaan pyytää kotikäyntinä **Akuutti liikkuva sairaanhoitaja (alisa) p.040 657 0079** (ma - su klo.7–21). Liikkuvan sairaanhoitajan kautta voi saada arvioinnin hoidon tarpeesta sekä tekemään toimenpiteitä, esimerkiksi verikokeet, virtsanäytteet, i.v. (lääkkeen antaminen laskimonsisäisenä), pienet ompelut haavoihin tai cystofixin takaisin laitto. Kiireellisissä sairastapauksissa ollaan yhteydessä **päivystysapuun p.116117** tai henkeä ja terveyttä uhkaavassa tilanteessa **hätänumeroon p.112**. Tilanteista informoidaan tarvittaessa aina omaisia.

Kuolemantapauksen sattuessa omaisille ilmoittamisesta huolehtii henkilöstö tai hoitava lääkäri. Henkilöstö ottaa yhteyttä vuorokauden ajan mukaan terveystalvuelukseen tai Lapin keskussairaalan päivystykseen kuolemantapauksesta. Vainajan kuljetus tilataan hautaustoimistolta (**Luoma-aho, p. 040 565 8116**), kun siirtoon on saatu lupa lääkäriltä. Erillinen ohjeistus perehdytyskansiossa.

Pitkäaikaissairaiden asukkaiden terveyttä pyritään edistämään ja seuraamaan tarjoamalla arviointia ja tukea. Asukasta ohjataan terveellisiin elämäntapoihin, esimerkiksi ruokavalion noudattamisessa ja elintavoissa. Tarvittaessa hankitaan apuvälineitä. Huolehditaan tarvittavista kontroleista, lääkärikäynneistä ja lääkehoidosta.

Kotisairaala tarjoaa sairaalatasoista hoitoa asukkaan kotona asumisyksikössä. Kotisairaala on vaihtoehto osastonhoidolle. Kotisairaalahoitoa on muun muassa haavanhoito, suonensisäinen lääkehoito, nesteytys ja ravitseminen sekä palliatiivinen hoito ja saattohoito. Kotisairaalaan ohjaututaan lääkärin lähettämänä.

Vastuu asukkaiden terveyden – ja sairaanhoidosta on palveluvastaavalla, asumisyksiköiden yhteisellä sairaanhoitajalla ja vuorossa olevalla henkilöstöllä, mutta päävastuu on perusterveydenhuollon puolella.



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

Asumisyksiköissä riskien tunnistaminen on jatkuvaa. Jokaisen velvollisuus on tuoda esiin sekä puuttua asiakas- ja työturvallisuuteen liittyviin tekijöihin ja riskeihin. Arjessa riskien minimointi ja huomiointi on tärkeää, esim. jos lunta lattialla se on heti kuivattava pois.

Käytössä on haipro- sähköinen järjestelmä, joka on kehitetty asiakas- ja henkilöstön turvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointiin. Haiprot käsitellään viikoittaisissa henkilöstöpalavereissa, joka on hyvä mahdollisuus tuoda esiin laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä asioita. Prosessin pääajatuksena on, että miten tulevaisuudessa välttäisiin vastaavalta, tehdään toimintaan tarvittaessa muutoksia ja tiedotetaan niistä. Esimerkiksi kaatumistapauksissa arvioidaan, tarvitseeko asukas apuvälineitä tai uhkaavissa asiakastilanteissa pohditaan vaihtoehtoja esimerkiksi kuvalliset ohjeet ja sosiaaliset tarinat, ennakkoinnin merkitys ja lääkityksen ajantasaisuuden tarkistaminen. Arjessa huomioitava erityisesti asukkaiden muuttuva toimintakyky ja yksilölliset riskitekijät.

Yhdessä henkilöstön kanssa tehdään riskianalyysyjä (esimerkiksi Haipron riskien hallinta-analyysi ja pelastussuunnitelman riskien arviointi), joissa kartoitamme asukkaita ja työntekijöitä koskevia vaaratekijöitä ja kuormittavuuksia. Vuosittain ja tarvittaessa päivitetään kemikaaliluettelot. Työntekijöiden ergonomista työskentelyä tuetaan apuvälineillä ja ergonomiakoulutuksella.

**Minkälaisia käytänteitä teillä on asiakkaiden ja potilaiden tunnistamiseksi?**

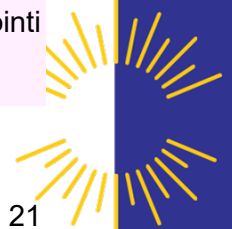
Asumisyksikkö on asiakasmäärältään suhteellisen pieni, joten kaikki asukkaat tunnetaan. Perehdytys uudelle työntekijälle tärkeää, että saa rauhassa tutustua asukkaisiin. Esimerkiksi lääkkeen antojen yhteydessä tarkistetaan joka kerta asukkaan henkilöllisyys.

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

Viikoittaiset palaverit ovat tärkeä tiedonsiirron kannalta. Palaverit kirjataan ja ovat kaikkien luettavissa. Lisäksi joka päivä vuorojen vaihtumisen yhteydessä pidetään raportointiaika (aamulla, päivällä ja illalla), jolla varmistetaan tietojen siirtyminen.

Kanta-Efficaan kirjaukset ja lääkitykseen liittyvät asiat on oltava ajantasaisia.

Nopeisiin siirtymisiin, esimerkiksi sairaalaan joutumisen yhteydessä osalla asukkaista on sairaalapassit, joista saa asukkaan perustiedot kuten kommunikointi ja päivittäiset toimintataidot.





Asukkaan siirtyessä esimerkiksi toiseen yksikköön varataan tiedon siirtämiseen aikaa. Mahdollisuuksien mukaan siirtyvästä yksiköstä työntekijä on muutaman työvuoron mukana uudessa yksikössä. Lapin hyvinvointialueen sisällä asiakastiedot siirtyvät asiakastietojärjestelmän mukana.

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

Yksikön omat toimintamallit ja ohjeistukset

- Varautumissuunnitelma (suunnitteilla, johon kootaan keskeiset ohjeistukset)
- Palo- ja pelastussuunnitelma (löytyy Pihlajarinteen suunnitelmat-kansiosta)
- Lääkehoidonsuunnitelma (löytyy Pihlajarinteen suunnitelmat-kansiosta)
- Kemiallisten tekijöiden aiheuttamien riskien arviointi (löytyy siivouskomerosta)
- Pehdytysuunnitelma (löytyy pehdytyskansiosta)
- Tietosuoja- ja tietoturva (löytyy pehdytys-kansiosta ja kalliosta)
- Toimintaohje itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi ja rajoitustoimien arvioimiseksi (löytyy pehdytyskansiosta)
- Ohje kuolemantapauksessa (löytyy pehdytyskansiosta)
- Menettelyohje väkivaltatilanteessa ja sen uhassa (löytyy pehdytyskansiosta)
- Henkilöstön ilmoitusvelvollisuusohje (omavalvontasuunnitelma, toimiston ja käytävän ilmoitustaulu)
- Sijaishankintaohjeistus erityisryhmien asumispalveluissa (löytyy pehdytyskansiosta ja toimiston seinältä)
- Ohje asiakkaan katoamisen varalta (löytyy pehdytyskansiosta)

## 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?

Turvallinen lääkehoito on varmistettu laatimalla yksiköihin lääkehoitosuunnitelma, käyttäen pohjana Lapin hyvinvointialueen organisaatiotasosta lääkehoitosuunnitelmaa ja teosta ”STM: Turvallinen lääkehoito, opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen”. Lääkehoitosuunnitelmassa on kuvattu mm. seuraavat asiat: turvallisuus, ohjeet, lääkehoito, suunnitelmat, henkilöstö, luvat, lääkkeet, potilaat, potilasturvallisuus, dokumentointi ja seuranta. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain tai tarvittaessa aiemmin, jos lääkehuoltoon tulee olennaisia muutoksia.

Lääkehoitosuunnitelman laativat vammaisten asumispalveluiden sairaanhoitaja Miia Halttunen, yksikön palveluvastaava, yhteistyössä henkilöstön kanssa. Lääkehoitosuunnitelman hyväksyy ja allekirjoittaa lääkäri. Jokainen työntekijä, joka on mukana lääkehuollossa, on velvollinen lukemaan ja kuittaamaan lääkehoitosuunnitelman. Lääkehoitosuunnitelma löytyy B-puolen toimiston Pihlajarinteen suunnitelmat-kansiosta.

Lääkehoidosta vastaa vuorossa oleva henkilöstö ja palveluvastaava. Jokaisessa työvuorossa on lääkevastuuvuoro. Vastuuvuorolaisella on lääkekaapin avain ja hän vastaa siitä, että jokainen asukas on saanut lääkkeet. Dosetit tarkistetaan vuorojen vaihtuessa sekä aamu-, väli- ja iltapalan jälkeen. Viikonloppuvuoroissa olevat huolehtivat seuraavan viikon lääkkeiden jaosta dosetteihin, tarkastukset, lääketilaukset apteekkiin sekä hoitotarviketilaukset tarpeen mukaan.

Lääkevastaavat huolehtivat muun muassa ensiaputarvikkeiden ajantasaisuudesta ja lääkekaapin siisteydestä.

Lääkkeitä asukkaalle annettaessa työntekijä tarkistaa vielä annettavat lääkkeet ja asukkaan henkilöllisyyden. Apteekki huolehtii reseptien uusimisen.

Työntekijä, joka toteuttaa lääkehoidon tehtäviä on perehdytetty tehtävään, suorittanut lääkehoidon koulutuksen sekä hän on antanut lääkkeen jako – ja pistonäytöt. Myös sijaisten lääke- ja pistonäyttöjen ajantasaisuudesta huolehtii työntekijä itse ja yksiköiden palveluvastaava.

Yksiköissä ei ole rajattua lääkevarastoa.

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



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

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

*Miten varmistatte, että palvelut vastaavat asiakkaiden ja potilaiden tarvetta ja ovat asiakkaiden ja potilaiden käytettävissä oikea-aikaisesti? Miten varmistatte ja seuraatte, että asiakkaat ja potilaat saavat palvelua laissa säädettyjen enimmäismääräaikojen sisällä?*

Lapin hyvinvointialueen sosiaalityöntekijät selvittävät yhdessä asukkaan kanssa, millaisia palveluja ja tukea hän tarvitsee sekä tekee päätökset palveluista. **Vammaispalvelujen yhteinen ohjaus- ja neuvontapuhelin 046 923 6604**, palvelee arkisin klo.10–14.

Jos asumisyksikössä asukkaan palvelutarve muuttuu tai tarpeeseen ei kyetä enää vastaamaan, ollaan yhteydessä vammaisten palveluiden sosiaalityöntekijään ja jonka kanssa tehdään uusi palvelutarpeen arviointi.

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

Henkilöstö on paikalla 24 tuntia vuorokaudessa ja yhteyttä voi ottaa aina. Puheluihin ja tekstiviesteihin vastataan heti, kun mahdollista. Läheiset ovat tervetulleita vierailulle asukkaan kotiin.

**Palveluvastaava** on tavoitettavissa virka-aikana puhelimitse **040 729 1107** ja aina voi laittaa sähköpostia **johanna.palosaari@lapha.fi**.

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

Asukkaalle on nimetty sosiaalihuoltolain edellyttämä omatyöntekijä, joka varmistaa, että palvelut järjestetään asukkaan edun ja arvioidun palvelutarpeen mukaisesti. Tarvittaessa yksiköstä voidaan olla sosiaalityöntekijään yhteydessä tai asukas tai omainen voi olla itse yhteydessä: **Vammaispalvelujen yhteinen ohjaus- ja neuvontapuhelin 046 923 6604**, palvelee arkisin klo.10–14.

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



Asukkaiden, heidän omaistensa huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä.

Asukas on aina mukana mm. toteuttamis- ja asiakassuunnitelmien laatimisessa. Palvelussa huomioidaan asukkaan itsemääräämisoikeus esimerkiksi, missä hän haluaa syödä, päivätoimintaan lähteminen, vaatevalinnat, viriketoiminta, äänestäminen, omat mielenkiinnon kohteet ja oman postin aukaiseminen itsenäisesti tai yhdessä työntekijän kanssa jne.

Asukkaat osallistuvat toimintakykynsä mukaan talon arkeen. Mahdollisuuksien mukaan asukas huolehtii oman asuntonsa siisteydestä ja pyykinpesusta.

Yksikössä eletään jokaisen asukkaan tavanomaista arkielämää, johon sisällytetään asukkaiden omia toiveita ja mieltymyksiä. Osa asukkaista käy päiväaikaisessa toiminnassa.

Asumisyksikössä järjestetään viriketoimintaa, johon halutessaan asukkaat osallistuvat. Esimerkiksi tuolijumppa, leipominen, ulkoilu, pelihetket ja rentoutumishetket. Lisäksi yksikössä käy seurakunnasta lähes kuukausittain pitämässä hartaushetki ja Neuvokkaalta käydään pitämässä musiikkituokio. Lisäksi asukkaat voivat halutessaan osallistua erilaisille leireille. Asumispalvelusta tehdään myös erilaisia retkiä lähiympäristöön, käydään erilaisissa tapahtumissa, esimerkiksi markkinoilla, ulkona syömässä, pikkujouluissa ym.

Osalle asukkaista on myönnetty henkilökohtainen apu vapaa-ajan toimintoihin, joiden kanssa he osallistuvat omien mieltymystensä mukaan erilaisiin tapahtumiin, kuten urheilu- ja kulttuuritapahtumiin.

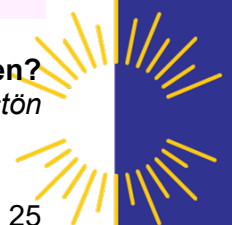
Lapin hyvinvointialueen osallisuusohjelma ohjaa ja johtaa Lapin hyvinvointialueen osallisuutta edistävää työtä ja toimintaa. Ohjelma varmistaa erityisesti asukkaiden ja asiakkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia. Siinä määritetään osallisuuden perusta, tavoitteet, painopisteet sekä kuvataan,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

### **Miten varmistatte asiakkaiden ja potilaiden kielellisten ja kulttuuristen oikeuksien toteutumisen?**

Yksikössä käytetään selkeää ja ymmärrettävää puhetta. Tarvittaessa tukena ovat puhetta tukevat kommunikaatiomenetelmät, esimerkiksi kuvat ja iPad-sovellukset. Tarvittaessa asukkaalle käytetään tulkkipalveluita.

Kunnioitetaan jokaisen kulttuuri- ja uskonnollista taustaa ja otetaan niiden erityispiirteet huomioon arjessa. Uusiin asioihin tarvittaessa hankitaan koulutusta.

### **Miten varmistatte palvelujenne yhdenvertaisuuden ja saavutettavuuden?** *Mm. tulkkipalvelu, vaihtoehtoiset kommunikaatiomenetelmät, ympäristön*





*esteettömyys, dokumenttien saavutettavuus, aukioloajat, eri asiointikanavien saavutettavuus, palvelusisältöjen ymmärrettävyys*

Palvelussa otettava huomioon asukkaan yksilölliset tarpeet.

Asukkaiden kommunikointia tuetaan esimerkiksi kuvien avulla. Osalla asukkaista on käytössään henkilökohtaiset kalenterit, johon merkitään kuvin ja kirjataan tapahtuneet asiat sekä seuraavan viikon menot (päivätoiminta, kotipäivät, fysioterapiat, asiointit jne.). Kuvia käytetään strukturoimaan arkea ja toiminnanohjauksessa.

Tilat ovat esteettömät.

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

Yksikön asukkaiden asiallinen kohtelu varmistetaan henkilöstön määrän, koulutuksen ja tehtävärakenteen avulla. Yksikön toiminta perustuu asukkaan kunnioittamiseen ja arvostamiseen.

Jokainen asukas on oma persoona, jonka omaa tahtoa, vakaumusta, kulttuuria ja tapoja kunnioitetaan. Asukkaita ja heidän omaisiaan kuunnellaan ja pohditaan tilanteisiin eri vaihtoehtoja. Toimintaperiaatteena on asukkaiden hyvinvoinnin edistäminen ja avoin keskustelu eri näkökulmista sen saavuttamiseksi on tärkeää.

**Työntekijällä on ilmoitusvelvollisuus sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (29 §) mukaisesti. Työntekijän tulee viipymättä ilmoittaa toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävässään havaitsee tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan sosiaalihuollon toteutuksessa.**

**Toiminnasta vastaavan henkilön tulee saatuansa ilmoituksen ryhtyä toimiin epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Mikäli epäkohtaa ei korjata viivytyksettä, asiasta on ilmoitettava aluehallintovirastolle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.**

**Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä seurauksia ilmoituksen tekemisen vuoksi.**

Jos omaiset, läheiset, henkilökunta tai palveluvastaava havaitsevat epäasiallista käytöstä, suhtaudutaan siihen aina vakavasti. Asia selvitetään ja seuraamukset arvioidaan sen mukaisesti. Tapahtuma käydään läpi asianosaisten kanssa ja tarvittaessa / asukkaan halutessa yhdessä omaisten kanssa. Asukkaan kanssa epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne käydään aina läpi välittömästi ja epäkohtiin puututaan sekä tehdään tarvittavat muutokset toimintatapoihin.

Asumispalvelussa asukkaalla tai omaisella on aina mahdollisuus kertoa havaitsemistaan puutteista tai epäkohdista suoraan henkilöstölle (esimerkiksi





puhelimessa tai hakutilanteessa) tai antaa palautetta palveluvastaavalle kasvotusten, puhelimitse tai sähköpostitse.

### **Miten varmistatte, että asiakkaiden ja potilaiden itsemääräämisoikeus toteutuu?**

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asukkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen, esimerkiksi asukas on aina mukana toteuttamissuunnitelmaan laadinnassa.

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan, esimerkiksi asukkaan asuntoon ei mennä hänen ollessa poissa tai asukkaan ollessa paikalla asuntoon mennessä koputetaan aina. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

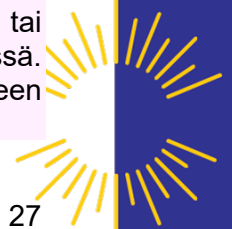
Työyhteisössä toteutetaan asiakaslähtöistä työskentelyotetta; asukasta osallistetaan, hänet kuullaan ja nähdään. Asumusyksiköissä asukkaat elävät omannäköistä elämää, jossa huomioidaan asukkaan vahvuudet ja kiinnostuksen kohteet sekä ollaan tukena kehittämiskohteissa. Tarvittaessa tukena ovat puhetta tukevat kommunikaatiomenetelmät, esimerkiksi kuvat. Itsemääräämisoikeutta vahvistetaan ottamalla asukkaat mukaan toiminnan suunnitteluun ja päivittäisiin valintoihin sekä tukemalla heitä itsenäiseen päätöksentekoon sekä osallisuuteen. Itsemääräämisoikeudesta keskustellaan yhdessä ja pohditaan toimintatapoja, miten voimme tukea asukkaan hyvinvointia parhaiten.

Asukkaiden elämässä on tärkeää henkilökohtaisten avustajien kanssa yksilöllisten toiveiden mukaan kulkeminen sekä omaisten kanssa yhteydenpito, esimerkiksi lapsuuden kodissa vierailut.

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

Asumusyksikössä on käytössä rajoitustoimenpiteitä, jotka koskevat rajoittavien välineiden ja tai asusteiden käyttöä päivittäisissä toiminnoissa. Kyseessä on rajoittaminen lain kehitysvammaisten erityishuollosta 42 k §:n mukaan. Rajoitustoimenpidepäätökset tekee Pihlajarinneen palveluvastaava, päätökset voimassa enintään puoli vuotta.

Rajoitustoimenpide on aina viimeinen vaihtoehto, jota ennen tehdään kaikki mahdolliset toimenpiteet ja järjestelyt, ennen kuin päädytään rajoittamistoimenpiteisiin. Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asukkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua eikä muita keinoja ole käytettävissä. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.





Mikäli rajoitustoimenpide on tehtävä, asukkaan vointia on seurattava ja työntekijä kirjaa toimenpiteen asiakastietoihin Kanta-Efficalle. Tehdyt rajoitustoimenpiteet käsitellään IMO-työryhmässä. Toteutuneista rajoitustoimenpiteistä järjestetään mahdollisimman pikaisesti jälkiselvittely asukkaan kanssa, josta tehdään kirjallinen yhteenveto, joka toimitetaan asukkaan lailliselle edustajalle, omaiselle tai muulle läheiselle sekä sosiaalityöntekijälle.

Kehitysvammalain 42 b §:n mukaan rajoitustoimenpiteiden käytön edellytyksenä on yleisten ja erityisten edellytyksen lisäksi, että ympärivuorokautisen palveluasumisyksiköllä on käytävissään riittävä lääketieteen, psykologian ja sosiaalityön asiantuntemus vaativan hoidon ja huolenpidon toteuttamista ja seuranta varten. Kyseisessä asiantuntijatiimissä tulee olla mukana vähintään lääkäri, psykologi ja sosiaalityöntekijä. Asiantuntijatyöryhmä on käynyt kutsuttuna asumisyksikössä keväällä 2025 ja asiantuntijatyöryhmään voi olla yhteydessä aina tarvittaessa. Lapin hyvinvointialueen kaakkoisen palvelualueen imo-asiantuntijatyöryhmään kuuluvat

- sosiaalityöntekijät Ulla Narumo, ulla.narumo@lapha.fi ja varalla Else Ylianttila, else.ylianttila@lapha.fi
- psykologi Juuso Ojaniemi, juuso.ojaniemi@lapha.fi ja
- lääkärit Marja Ojanperä, marja.ojanpera@lapha.fi tai Heidi Varis, heidi.varis@lapha.fi ja varalla Jutta Aartola, jutta.aartola@lapha.fi

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

Asumisyksikössä rajoitustoimenpidekäytänteitä ohjaa Lapin hyvinvointialueen IMO-käsikirja, itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja rajoitustoimenpiteiden käyttö erityishuollossa (päivitetty 1.9.2024) löytyy rajoitustoimenpiteet kansiosista. Toimintaohjeen mukaan arvioidaan ja toteutetaan rajoitustoimia, jos asukas on vaaraksi itselleen tai toisille henkilöille.

Lisäksi toteutetaan Sosiaali- ja terveysministeriön rajoitustoimenpidetaulukkoa, ”rajoitustoimenpiteistä päättäminen kehitysvammaisten erityishuollossa” (löytyy rajoitustoimenpiteet kansiosista)

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

Asiakassuunnitelmat laatii sosiaalityöntekijä yhteistyössä asukkaan, hänen omaistensa ja muiden hänen elämäänsä liittyvien tahojen kanssa. Päivittämisestä huolehtii asukkaan oma sosiaalityöntekijä, Pihlajarinteen palveluvastaava yhdessä henkilöstön kanssa.

Toteuttamissuunnitelman laadinnasta ja päivittämisestä vastaa omaohjaaja ja palveluvastaava puolivuositain tai tarvittaessa. Toteuttamissuunnitelman



laadintaan osallistuu asukas ja omaohjaaja työparin kanssa ja tarvittaessa muut asukkaan arkeen liittyvät henkilöt.

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

Asumisyksiköissä sovitaan toteuttamissuunnitelmien päivittämisestä (ennen kesälomaa ja ennen joulua). Tavoitteista tehdään kooste, joka käydään palaverissa läpi ja jokainen työntekijä sitoutuu toimimaan yhteisesti sovittujen tavoitteiden mukaisesti. Palveluvastaava huolehtii, että suunnitelmat on ajantasaisia ja päivitetty.

Asiakassuunnitelmat ja toteuttamissuunnitelmat kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään Kanta-Efficaan. Toteuttamissuunnitelman tavoitteisiin pyrkimistä ja niiden saavuttamista voidaan seurata Kanta-Efficasta mm. asukkaan päivittäiskirjausten perusteella.

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

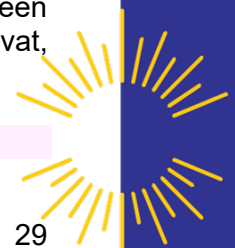
Asumisyksikön toimintakulttuuri pyritään pitämään avoimena, turvallisena ja asukasta kunnioittavana, jotta asukkaat kokevat ja uskaltavat tuoda epäkohdat esiin. Tarvittaessa ohjeistetaan selkokielellä asukkaita, mikäli asukas tarvitsee tukea oikeusturva-asioissa, esimerkiksi muutoksen haku päätökseen.

Asukkailla omaisia ja edunvalvoja, jotka myös huolehtivat asukkaiden oikeusturvasta.

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

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot ja heidän tarjoamista palveluista löytyy yleisten tilojen ilmoitustauluilta ja omavalvontasuunnitelmasta.

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 asukkaan 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.



p. 040 506 0083

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 kokonaisnäkemystä asiakas- potilasturvallisuuden ja laadun tilasta ja tietoa tulee hyödyntää toiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä.

### **Mitkä ovat muistutusten käsittelyä koskevat menettelytapanne ja miten varmistatte, että muistutukset käsitellään asianmukaisesti?**

Mikäli ongelmat eivät ratkea asukkaan/omaisen ja yksikön edustajan välisessä palautteen käsittelyssä, on asukkaalla/omaisella mahdollisuus tarvittaessa muistutuksen tekemiseen. Tekemiseen liittyvää neuvontaa voi saada asianomaisen yksikön henkilöstöltä tai sosiaaliasiavastaavalta.

Jos muistutus koskee työntekijää, hänen on annettava pyydettyä kirjallinen vastine ilman viivettä. Vastineessa tuodaan esille mahdollisimman tarkasti ja asiallisesti tapahtumat: päivämäärä, kellonaika, tapahtumapaikka, asiasisältö jne. Vastineessa vastataan koko muistutuksen sisältöön ja vain siihen.



Kantelun voi tehdä, kun henkilö katsoo kantelun kohteena olevan organisaation tai henkilön menettelyn tai toiminnan olevan lainvastaista, virheellistä tai epäasianmukaista. Kantelun voi tehdä myös tehtävien laiminlyönnin perusteella.

Kantelun voi tehdä kuka tahansa, siis muukin kuin asianosainen. Oikeus kantelun tekemiseen ei siten ole rajattu kantelijan omaan asiaan. Kantelun tekijällä on oikeus saada päätös asiasta tai vastaus kanteluunsa. Jos kantelu koskee salassa pidettäviä asioita kuten sosiaali- ja terveydenhuoltoa, tulee sellaisen kantelijan, joka ei ole asianosainen, toimittaa valtakirja henkilöltä, jonka asiassa kantelu on tehty.

Vastaus muistutukseen tulee antaa kirjallisena kohtuullisessa ajassa (yleensä yksi kuukausi) sen tekemisestä.

Muistutuksen vastaanottaja:  
Palveluvastaava Johanna Palosaari  
p. 040 729 1107  
johanna.palosaari@lapha.fi

Palveluvastaavan esihenkilö:  
Vammaisten palveluiden vastuuyksikköjohtaja Maija Tervo  
Vammaisten palvelut, kaakkoinen alue  
Lapin hyvinvointialue  
p. 040 582 6351  
maija.tervo@lapha.fi

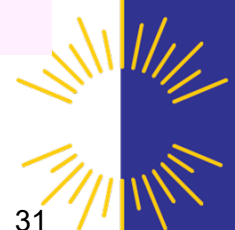
### **Miten otatte huomioon muistutuksissa ilmi tulleet epäkohdat tai puutteet toiminnassa ja sen kehittämisessä?**

Mahdollinen muistutus, kantelu tai valvontapäätös käsitellään henkilöstön kanssa yhdessä viikkopalaverissa, tarvittaessa mukana on vastuuyksikköjohtaja ja muut mahdolliset asianosaiset. Tapahtumalle yritetään etsiä juurisyyt ja vaihtoehtoja ettei tulevaisuudessa tapahtuisi vastaavaa.

Asioihin tehdään välitön reagointi ja korjaavat toimenpiteet tilanteen vaatiessa, etenkin asiakasturvallisuuteen liittyvissä epäkohdissa. Tarvittaessa tarkistetaan ja kehitetään toimintatapoja ja seurataan niiden toteutumista. Muistutuksista puhutaan avoimesti ja niistä opitaan.

### **Miten jaatte kehittämisessä esiin tullutta tietoa muille palveluyksiköille?**

Toimialan palveluvastaavat pitävät viikoittain vastuuyksikköjohtajan kanssa palaverin, jossa käsitellään yksiköiden asioita. Palveluvastaavat välittävät tarvittavan tiedon ja kehittämiskohteet asumisyksiköihin.





## 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 riittävyttä.

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

### Mikä on palveluyksikköne henkilöstömäärä ja -rakenne?

Pihlajarinteellä on 17 vakanssia: 14 lähihoitajan, yksi ohjaajan ja yksi sairaanhoitajan vakanssi, lisäksi palveluvastaava (hallinnollinen työaika). Koulutukseltaan työntekijät ovat lähihoitajia tai heillä on muun sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain (817/2015 8§1) mukainen pätevyys. Palveluvastaava on sosionomi. Palveluvastaavalla on hallinnollinen työaika, vaikka asiakastyö luonnollisesti kuuluu työnkuvaan, tarvittaessa on ohjaustyössä.

Pihlajarinteellä työskentelee aamuvuorossa 4-5 työntekijää, iltavuorossa 4-5 työntekijää. Yöllä paikalla on kaksi työntekijää. Pihlajarinteellä voi myös työskennellä henkilöitä kuntouttavassa työtoiminnassa, työkoikeilussa tai työllistämistuella. Lisäksi asumisyksikkö toimii työssäoppimispaikkana alan opiskelijoille.

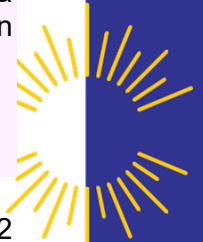
Lähihoitajan työhön kuuluu myös tuki- ja avustavia työtehtäviä, poikkeustilanteissa esimerkiksi epidemia-aikana on tarvittaessa hankittava lisää tuki- ja avustaviin työtehtäviin henkilökuntaa.

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

*Henkilöstön riittävyuden 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.*

Asumisyksikön toiminnan periaatteena on asiakasturvallisuuden takaaminen riittävällä osaamisella ja henkilöstömäärällä. Joka vuorossa on oltava vähintään yksi lääkeluvallinen. Sijaistarve arvioidaan tilannekohtaisesti huomioiden asukasmäärä ja selvitetään, voiko esimerkiksi työvuoroja vaihtaa tai siirtyä toisesta työyksiköstä. Vammaispalveluiden käytössä on osaamiskeskuksen kautta varahenkilöstö, jossa on kolme vakituista työntekijää, joita käytetään pääsääntöisesti äkillisiin poissaoloihin.

Vuokratyövoiman käytöstä pitää olla erillinen lupa vastuuyksikön johtajalta.



### Mitkä ovat rekrytointiin ja sijaisten käyttöön liittyvät periaatteenne?

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset (SOTE-sopimus), jossa määritellään työntekijän ja työnantajan oikeudet ja velvollisuudet. Kelpoisuusvaatimuksena ohjaajan tai lähihoitajan toimeen on sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain (817/2015) mukainen kelpoisuus (lähihoitaja, sairaanhoitaja, sosionomi tai vastaava). Haastatteluvaiheessa käydään toimintatapoja läpi, kartoitetaan työntekijän kielitaito ja suhtautumista asukkaisiin. Varmistetaan koulutus, käydään työkokemus läpi ja mahdolliset suosittelijat. Työntekijällä on koeaika, jonka aikana työsopimus voidaan tarvittaessa purkaa työntekijän tai työnantajan puolesta.

### SIJAISTEN HANKINTA ÄKILLISISSÄ POISSAOLOISSA

Toimintajärjestys:

1. Kartoittaa todellinen sijaisen tarve
2. Kartoittaa voiko vuoroja vaihtaa, esimerkiksi välivuoro siirtyä iltaan
3. Varahenkilöstön tarkistus ja varaus listalta
4. Tarjotaan osa-aikaisille vuoroa
5. Sijaislistan työntekijöille soittaminen, löytyy toimistosta
6. Tarkistaa toisten yksiköiden vahvuus, voiko sieltä saada apua
7. Onko mahdollisuutta tehdä tuplavuoroa tai soittaa vapaapäiviltä töihin (oikeus hälytyskorvaukseen).
8. Soitto palveluvastaavalle p.040 729 1107, todellisissa hätätapauksissa henkilökohtainen puhelinnumero löytyy yksikön puhelimesta

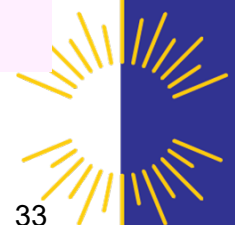
Sijaisten hankinnasta vastaa virka-aikana palveluvastaava, virka-ajan ulkopuolella työvuorossa olevat työntekijät. Sijaislistan päivytyksestä vastaa palveluvastaava.

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

Poikkeustilanteissa lääke- ja ruokahuolto on huolehdittava, muut työtehtävät priorisoidaan, esimerkiksi ulkoilut, pesut ym. siirretään siihen, että henkilöstöä on riittävästi.

### Miten varmistatte sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeudet?

Sosiaalihuollon ammattihenkilöitä rekrytoitaessa palveluvastaava tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (JulkiTerhiki/JulkiSuosikki), että työntekijällä voimassa olevan ammatinharjoittamisoikeus.



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

Haastatteluvaiheessa kartoitetaan työntekijän kielitaito. Varmistetaan koulutus tarkistamalla todistukset ja ammattioikeus.

**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*

Rikosrekisteriote pyydetään uusilta työntekijöiltä, joiden työsuhde kestävä vähintään kolme kuukautta tai tilanteessa, jossa asumisyksikköön tulee alaikäisiä asiakkaita.

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

Tehtäväkuvaukset laaditaan ja tiedotetaan työntekijöille.

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

Asumisyksikössä perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan (lisäksi velvollisuus sitoutua ja allekirjoittaa salassa- ja käyttäjäsitoumus sekä suorittaa mediecon tietoturva- ja tietosuojakoulutus) sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Vastuu perehdyttämisen järjestämisestä on työnantajalla, mutta myös työntekijöiden itse pitää huolehtia osaamisensa ylläpitämisestä ja työympäristöönsä perehtymisestä.

Perehdytys koskee sekä vakituista että määräaikaista henkilöstöä, ja sitä toteutetaan sekä organisaatiotasolla että yksiköissä. Organisaatiotasolla perehdytetään työnantajaan, palvelussuhteen ehtoihin, työturvallisuuteen, työsuojeluun ja työterveyshuoltoon. Tästä vastaa yksikön palveluvastaava.

Yksikötasolla perehdytetään yksikön toimintaan, käytäntöihin ja ohjeisiin. Tähän osallistuvat palveluvastaavan lisäksi myös yksikön työntekijät. Uusi työntekijä perehtyy työtehtäviin työparin kanssa. Perehdytyksen sisältö ja kesto riippuvat sijaisuuden pituudesta ja tehtävästä.

Uudelle työntekijälle järjestetään perehdytysvuoroja, jolloin työntekijällä on aikaa tutustua yksikköön ja asukkaisiin rauhassa. Perehdytyksen tukena käytetään yksikön perehdytyskansiota ja perehdytyslomaketta. Perehdytys sisältää myös itsenäistä tutustumista materiaaleihin, kuten omavalvontasuunnitelmaan,





pelastussuunnitelmaan, lääkehoitosuunnitelmaan ja itsemääräämisoikeuden ohjeistuksiin.

Perehdytyksestä vastaa koko henkilöstö, mutta kokonaisvastuu on palveluvastaavalla sekä perehdytettävällä itsellään.

Koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asukkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Erityisen tärkeä osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen. Oikeus ja velvollisuus täydennyskoulutukseen on kolme päivää vuodessa.

Yksikössä on koulutussuunnitelma, joka perustuu henkilökunnan toiveisiin ja tarpeisiin. Henkilöstökoulutuksen tehtävänä on taata, että on osaava motivoitunut ja palveluhenkinen henkilöstö, joka järjestää ja tuottaa asetettujen tavoitteiden mukaiset palvelut. Henkilöstökoulutusten tavoitteena on henkilöstön ammatillisen kehityksen tukeminen, koulutustason, tietotaidon ylläpitäminen ja kehittäminen. Olennaista koulutuksissa on ylläpitää ammatillista osaamista, saada uusia toimintamalleja ja tuoda niitä työyhteisöön.

Palveluvastaava ehdottaa koulutuksia, sopivia koulutuksia voi myös löytyä esimerkiksi Lapin hyvinvointialueen, kehitysvammaliiton tai Kolpeneen tuki- ja osaamiskeskuksen sivuilta.

Asumisyksiköissä säännöllisesti päivitetään tietoturvakoulutus, alkusammutus, ensiapu sekä lääkehoidon koulutus.

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 tehtävänkuvaan, 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?**

Opiskelijaohjauksesta valmistellaan aina sopimus oppilaitoksen, harjoittelijan ja yksikön kesken. Sopimus velvoittaa jokaista osapuolta noudattamaan



asiakasturvallisuudesta annettuja ohjeita ja suosituksia. Harjoittelun ohjaajiksi valitaan vähintään kaksi työntekijää, jotka huolehtivat perehdyttämisestä.

Sote-alan opiskelija voi toimia sijaisena, kun koetaan että hänellä on riittävät valmiudet ja osaaminen työhön, työparina aina silloin sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilainen (lääkeluvallinen). Sama periaate koskee myös oppisopimusopiskelijoita.

## 2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelujen koordinointi

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

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

Asumisyksikön henkilöstö huolehtii kokonaisvaltaisesti asukkaistaan.

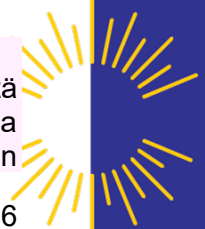
Taloudellisissa asioissa yhteistyötä tehdään edunvalvojien kanssa. Osalla on yleinen edunvalvoja, osalla asukkailla edunvalvonnasta huolehtii digi- ja väestötietoviraston luvalla omainen. Asumisyksikön työntekijöillä on ilmoitusvelvollisuus digi- ja väestötietovirastolle, jos työntekijän näkemyksestä asukas ei itse kykene hoitamaan taloudellisia asioitaan tai edunvalvonta ei vastaa asukkaan tarvetta.

Asumisyksikön henkilöstö voi tarvittaessa yhdessä edunvalvojan kanssa täyttää joitakin asukkaan hakemuksia. Tällaisia ovat esim. fysioterapioihin liittyvät asiat, jolloin ohjaajat kuvaavat asukkaan toimintakykyä palveluasumisessa.

Asukkaiden vapaa-aikaan liittyvissä asioissa tehdään yhteistyötä muiden palveluyksiköiden, seurakunnan, kansalaisopiston sekä leiritoiminnasta vastaavien yhteistyötahojen kanssa. Mukana asukkaiden vapaa-ajan toiminnoissa ovat myös henkilökohtaiset avustajat.

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

Puolivuosittain päivitetyn toteuttamissuunnitelman yhteydessä tarkistetaan, että tarvittavat terveydenhuollon käynnit ovat tehtynä. Terveysteen liittyvissä asioissa yhteistyötä tehdään terveysaseman sekä tarvittaessa Lapin keskussairaalan





kanssa. Vuorossa oleva työntekijä käyttää asukkaan hoitajan/lääkärin vastaanotolla, jonka jälkeen hän kirjaa Kanta-Efficalle käyntiin liittyvät asiat. Lääkärikäynneistä pyydetään asumispalveluun lähettämään kirjallinen epikriisi. Tarvittaessa voi olla yhteydessä **Akuutti liikkuva sairaanhoitaja (alisa) p.040 657 0079** (ma - su klo.7–21) tai kiireellisissä sairastapauksissa **päivystysapuun p.116117** tai henkeä ja terveyttä uhkaavassa tilanteessa **hätänumeroon p.112**. Tilanteista informoidaan tarvittaessa aina omaisia.

Asukkaiden kuntoutussuunnitelmia tehdään terveyskeskuslääkärin ja/tai Kolpeneen palvelukeskuksen kanssa, joka voi olla päivän kestoinen neuvolakäynti tai kuntoutusjakso, jonka aikana kuntoutussuunnitelma tehdään. Työvuorossa oleva työntekijä käyttää ja kirjaa Kanta-Efficalle käynnit. Lääkäri laittaa kuntoutussuunnitelman Kelalle.

Oman alueen sosiaalityöntekijä auttaa asukkaan palveluihin ja sosiaalietuihin liittyvissä asioissa, **vammaispalvelujen yhteinen ohjaus- ja neuvontapuhelin 046 923 6604, palvelee arkisin klo.10–14**. Asumisyksikön työntekijä, edunvalvoja tai omainen ovat yhteydessä oman alueen sosiaalityöntekijään tarvittaessa.

Osa asukkaista käy päiväaikaisessa toiminnassa. Päiväaikaisessa toiminnassa käyvien asukkaiden asioita pohditaan yhdessä päiväaikaisen toiminnan palveluvastaavan sekä päiväaikaisen toiminnan ohjaajien kanssa.

Lapin hyvinvointialueen apuvälinekeskuksen kanssa yhteistyötä tehdään, kun asukkaan apuväline tarvitsee korjausta tai huoltoa. Uusien apuvälineiden hankinnan yhteydessä yhteistyötä tapahtuu myös apuvälinekeskuksen sekä Lapin keskussairaalan lääkintälaittehuollon kanssa.

## 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?

*Kuvaillkaa rakennuksen, asiakastilojen, henkilökunnan tilojen, huoltotilojen, varastointitilojen, pih-alueen jne. turvallisuutta ja soveltuvuutta palvelutoiminnan tarkoitukseen. Miten varmistatte tilojen esteettömyyden? Miten varmistatte valaistuksen ja lämpötilan asianmukaisuuden?*

*Toimitilojen asianmukaisuutta arvioitaessa on otettava huomioon myös mahdolliset palvelualakohtaisesta lainsäädännöstä tulevat vaatimukset.*

Pihlajarinteen asumisyksikkö sijaitsee lähellä Rovaniemen keskustaa, osoitteessa Lähteentie 17. Asukkaiden asunnot ovat kooltaan n. 20 m<sup>2</sup> ja esteettämiä.



Pihlajarinteen kaikissa asunoissa on oma wc-pesutila. Yhteisiä tiloja ovat oleskelutila, keittiö ja ruokailutila sekä yhteinen saunaosasto. Lisäksi asumisyksikössä on pyykinpesuhuone sekä kuivaushuone, jossa asukkaiden vaatehuolto toteutetaan. Asumisyksikön kodikkuutta on pyritty lisäämään sisustuksella.

Asukkaat ovat vuokrasuhteessa Laphan toimitilahallintoon. Vuokra määräytyy omasta asunnosta sekä yhteisistä tiloista mitkä on jyvitetty kaikkien asukkaiden kesken lukuun ottamatta henkilöstön sosiaali- ja toimistotiloja. Omat asunnot asukas kalustaa omilla huonekaluilla ja esineillä.

B-puolella on käytössä yksi asunto lyhytaikaiseen hoitoon. Sitä käyttävä kotona asuvat vammaiset henkilöt esimerkiksi omaishoidon vapailta, äkillisissä asumistarpeissa tai asumisen harjoittelussa.

Pihapiirissä sijaitsee väestönsuoja. Lisäksi pihapiirissä on grillikatos.

Asumisyksikön lämpötilaa ja valaistusta seurataan ja tarvittaessa tehdään muutoksia. Jokaisen velvollisuus on huolehtia turvallisuudesta, esimerkiksi että poistumistiet pidetään esteettöminä.

### **Miten toimitiloissa on huomioitu asiakkaiden ja potilaiden yksityisyys ja intimitteettisuoja?**

Toiminnassa huomioidaan asukkaiden yksityisasiat, esimerkiksi asukkaan henkilökohtaisista asioista keskustellaan kahden kesken, koputetaan asuntoon mennessä ja halutessaan asukkaat voivat pitää asuntonsa oven lukittuna.

Ohjataan asukkaita toimimaan siten, että heidän intimitteettisujansa säilyy, esimerkiksi tarpeeksi peittävät saunatakit ja oven sulkeminen vessaan mennessä.

Työntekijät kohtelevat asukkaita kunnioittavasti ja hienovaraisesti esimerkiksi pesutilanteissa. Tietosuoja on muistettava työskennellessä, esimerkiksi raportit ja puhelut hoidetaan suljetussa tilassa.

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

Asukkailla ei ole kulunseurantaa tai valvottua liikkumista. Osa asukkaista haluaa tai tarvitsee tukea ulkona liikkumiseen. Yhteiset tilat ovat kaikkien asukkaiden käytössä. Yhteisiin toimintoihin voi halutessaan osallistua.

Asukkaalla voi halutessaan käydä vieraita ja yöpyä asukkaan asunnossa.

**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.*

Yksikössä ei ole kulunseurantaa. Yksikössä on turvapainikkeet yllättäviä tilanteita varten, esimerkiksi talon ulkopuolinen uhka. Painikkeet testataan kuukausittain ja testaukset dokumentoidaan.

Yksikössä on laadittu palo- ja pelastussuunnitelma yhdessä henkilökunnan kanssa. Palotarkastukset ovat vuoden välein. Poistumisharjoituksia tehdään säännöllisesti. Uudet työntekijät sekä opiskelijat perehdytetään palo- ja pelastussuunnitelmaan. Turvallisuuskävelyjä tehdään vähintään kerran vuodessa. Uudet työntekijät perehdytetään heti palo- ja turvallisuusasioihin heidän aloittaessa. Palohälytykset menevät suoraan palo- ja pelastuslaitokselle, avun saanti varmistetaan soittamalla. Kiinteistöhuolto huolehtii paloilmoinjärjestelmän toimivuudesta ja kuukausittaisista testauksista.

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

Tarkastus/hyväksyntä	Päivämäärä	Keskeiset havainnot
Palotarkastus	20.5.2024	Poistumisturvallisuus
Terveystarkastus	26.3.2024	Vähäisiä puutteita puhtaanapidon osalta sekä talous- ja käyttöveden riskienarvioinnissa.  Elintarvikevalvonnan osalta; ruokalämpötilojen omavalvonta
Työturvallisuustarkastus	7.10.2024	Suosituksia; potilassiirto- ja ensiapukoulutukset, apuvälineiden hankinta, asukashuoneiden valaistus, uhkatilanteisiin varautuminen (hälyttimet) psykososiaalisen kuormituksen vähentäminen

**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?*

Uuden laitteen tullessa henkilöstä perehdytetään laitteen käyttöön ja varmistetaan riittävä ohjeistus. Yksikössä on kerättyä käyttöohjeita kansioon. Jatkuva tarkkailu laitteiden kunnosta ja vialliset laitteet poistetaan käytöstä välittömästi.

Kiinteistöön liittyvät vikailmoitukset tehdään Kaltiosta löytyvän Granlund managerin kautta. Kiireelliset vikailmoitukset tehdään kiinteistöhuoltoon puh. 016 322 3410

Jos epäillään, että sisäilmassa on epäpuhtauksia, ollaan yhteydessä työterveyteen ja Lapin hyvinvointialueen sisäilmatyöryhmään sisailmaryhma@lapha.fi.

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

Tarvittaessa perehdytys ja koulutus.

## 2.9 Laiteturvallisuussuunnitelma

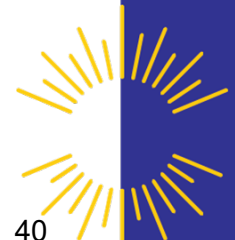
Laissa lääkinnällisistä laitteista edellytetään, että ammattimaisella käyttäjällä on nimetty ammattimaisen käyttäjän vastuuhenkilö, jonka tehtävänä on vastata siitä, että käyttäjän toiminnassa noudatetaan kyseessä olevassa laissa asetettuja vaatimuksia.

**Lapin hyvinvointialueen ammattimaisen käytön vastuuhenkilö:**

Jyri J Taskila

Lapin hyvinvointialueella julkaistaan 6/2025 organisaatitasoinen 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 laiteturvallisuuksuunnitelman mukaisesti?

Laiteturvallisuus on tärkeä osa niin työntekijöiden kuin asukkaiden turvallisuutta. Asukkailla on oltava mahdollisuus arvioida palveluyksikkönsä sitoumusta turvallisiin toimintatapoihin. He ja heidän läheisensä voivat toimia myös tärkeinä tiedon tuottajina raportoimalla lääkehoitoon ja laiteturvallisuuteen liittyvistä poikkeamista.

Lapin hyvinvointialueella valmistellaan laiteperehdytysohjelmaa ja kuinka henkilöstön osaaminen varmistetaan. Laitteisiin perehtyminen ja laiteajokortin suorittaminen koskee jokaista ammattiryhmää, jotka käyttävät laitteita.

Fimea valvoo lääkinnällisten laitteiden vaatimustenmukaisuutta ja alan toimijoita Suomessa. Laitteiden vaatimustenmukaisuuden valvonta koskee markkinoille saatettuja lääkinnällisiä laitteita ja niiden ammattimaista käyttöä ja ylläpitoa. Valvonta tapahtuu yhteistyössä muiden EU:n viranomaisten kanssa.

Lisäksi Fimea valvoo lääkinnällisten laitteiden markkinointia ja käsittelee vaaratilanneilmoituksia sekä myöntää lääkinnällisille laitteille myynnin esteettömyystodistuksia, tutkimus- ja poikkeuslupia.

## 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
Turvapainikkeet	Yllättävät tilanteet, esimerkiksi talon ulkopuolinen uhka
Tietokoneet	Sisältää asiakastietojärjestelmän Kanta-Effican
Puhelimet	Yhteydenpitoon
Lääkejääkaappi	Lääkkeiden asianmukaiseen säilytykseen
Henkilövaaka	Tarvittaessa punnitukseen
Asukkaiden omat henkilökohtaiset välineet	Verenpainemittari, kuumemittari, verensokerimittari, rollaattori, pyörätuoli

Miten käytännössä varmistatte palveluissa hyödynnettävän teknologian soveltuvuuden, asianmukaisuuden ja turvallisuuden tarjottaviin palveluihin

**nähdessä henkilöstön käyttöopastuksen?** Kuvauksesta on ilmevä, miten palveluyksikössä on varauduttu teknologian vikatilanteisiin ja pitkiin huoltoviiveisiin.

Teknologisten laitteiden on vastattava yksikön tarpeita.

Laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta vastaa koko henkilökunta. Havaitut poikkeamat ilmoitetaan välittömästi palveluvastaavalle, joka ilmoittaa poikkeamasta laitteita huoltavalle taholle. Jos palveluvastaava ei ole työvuorossa, vioittunut laite/väline poistetaan käytöstä korjaukseen tai laitteen vaihtoon asti.

Lapin hyvinvointialueella on käytössä Effector potilastieto- ja toiminnanohjausjärjestelmä, jossa tehdään lääkinnällisen kuntoutuksen ja apuvälineiden suosituksia ja päätöksiä. Lisäksi se on apuväline-, lääkintälaitte- ja irtaimistorekisteri, joka kattaa koko apuvälineen/laitteen/irtaimiston elinkaaren hankinnasta, huoltoihin ja poistoihin.

Yksikössä lääkinnällisten laitteiden ja apuvälineiden sekä Effector järjestelmän vastuuhenkilöinä toimivat palveluvastaava ja nimetty työntekijä.

### Vaaratilanneilmoitusmenettely

Vaaratilanneilmoitusmenettely on lakisääteinen ja määritelty laissa lääkinnällisistä laitteista (33 §). Menettelyn tarkoituksena on parantaa laiteturvallisuutta mahdollistamalla nopea reagointi laitteen ongelmiin. Ilmoitusten avulla valmistaja saa tietoa laitteen toimivuudesta käytännössä ja voi kehittää tuotteita turvallisemmiksi.

Ammattimaisen käyttäjän on ilmoitettava Fimeaan sekä valmistajalle tai muulle vastuulliselle taholle kaikista tilanteista, jotka:

- ovat aiheuttaneet tai olisivat voineet aiheuttaa terveyshaittaa, ja
- johtuvat laitteen ominaisuuksista, toimintahäiriöistä, puutteellisista merkinnöistä tai käyttöohjeista tai muista käyttöön liittyvistä syistä.

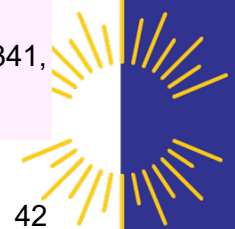
Sähköinen käyttäjän vaaratilanneilmoituslomake löytyy Fimean sivuilta [https://fimea.fi/laakinnalliset\\_laitteet/vaatumukset-ammattimaisille-kayttajille/vaaratilanteista-ilmoittaminen](https://fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/vaatumukset-ammattimaisille-kayttajille/vaaratilanteista-ilmoittaminen)

Käyttäjän vaaratilanneilmoituslomake (pdf) ilmoitus lähetetään sähköpostitse laitevaarat@fimea.fi. Ilmoituksen voi toimittaa myös faksilla 029 522 3002 tai postitse.

Vaaratilanneilmoitus lähetetään osoitteella:

Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus (Fimea) Läkinnälliset laitteet  
Mannerheimintie 166 PL 55 00034 Helsinki

Kiireellisissä tapauksissa ilmoituksen voi tehdä ensin puhelimitse 029 522 3341, mutta ilmoitus tulee tehdä viipymättä myös kirjallisena.



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

Asukkaalle tehdään yksilöllinen tarpeen arviointi teknologisten palvelujen tuottamisessa moniammatillisesti sekä varmistetaan, että ratkaisu tukee asukkaan arkea eikä rajoita hänen itsemääräämisoikeuttaan.

Asukkaille tarvittavat apuvälineet hankitaan yleensä apuvälinekeskuksesta, 040 756 4048, Lapin keskussairaala 0.krs. Apuvälineisiin voidaan tarvita lähete lääkäriltä tai fysioterapeutilta. Jotkut apuvälineet asukas hankkii itse tai asumispalvelu hankkii (jos apuväline tulee henkilökunnan apuvälineeksi).

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

Ennakoitavista poikkeustilanteista (päivitykset, käyttökatkot) tiedotetaan intranetissä (Kaltio). Myös havaituista tietojen kalasteluerytyksistä tiedotetaan Kaltiossa.

Käyttäjät tekevät verkkoa ja tietojärjestelmiä koskevat häiriöilmoitukset LapIT:n ylläpitämään asiakasportaaliin. Verkko- tai tietoliikenneongelmien valvonta, tuki ja korjaus kuuluvat palveluntuottaja LapIT:n vastuulle.

Tietojärjestelmien käyttöön liittyvissä ongelmissa tehdään huoltopyyntö Kaltiosta löytyvän Väylän kautta (Kanta-Effica).

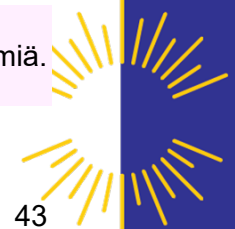
Virhe- ja ongelmatilanteista systemaattisen dokumentoinnin tueksi on otettu käyttöön HaiPro, jonka kautta on mahdollisuus tehdä ilmoituksia tietoturva- ja tietosuojapoikkeamista ja läheltä piti -tilanteista.

Poikkeaviin tilanteisiin esimerkiksi sähkökatkoksiin tai modeemin vikatilanteisiin yksikössä varautumissuunnitelma.

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?**

Asumisyksiköissä käytetään Lapin hyvinvointialueen määrittämiä tietojärjestelmiä.



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

Toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomais määräyksiä. Yksiköistä löytyy perehdytyskansiosta Lapin hyvinvointialueen tietoturvasuunnitelma.

Jokainen työntekijä tai opiskelija lukee ja vakuuttaa allekirjoituksellaan tietoturvaan liittyvän käyttö- ja salassapitositoumuksen OSS-järjestelmässä. Työntekijä suorittaa lisäksi sähköisen tietosuojakoulutuksen, Mediecon tietoturvakoulutus, jonka jälkeen myönnetään käyttöoikeudet mm. asiakastietojärjestelmään. Koulutuksen lisäksi työntekijä saa perehdytyksen henkilökohtaisesti. Mediecon tietoturvakoulutus on päivitettävä kahden vuoden välein.

Sosiaalihuollon asiakirjat ja niissä olevat tiedot ovat salassa pidettäviä asiakirjoja ja niissä olevia tietoja ei luovuteta sivullisille muuten kuin lainsäädännön perusteella tai asianomaisen suostumuksella.

Työyhteisössä painotetaan ja käydään keskustelua jatkuvasti vastuullista kirjaamista, luottamuksellisuutta ja asiakkaan oikeutta tietosuojaan.

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

Asukkaalla on oikeus tarkastaa asiakastietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista esimerkiksi henkilökohtaisen käynnin yhteydessä tai kirjallisella pyynnöllä.

Rekisteritietojen tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.

Lomake tulee osoittaa sosiaalijohtaja Liisa Niiranen, varalle nimettynä Johanna Korteniemi. Lomakkeet löytyvät Lapin hyvinvointialueen sivuilta.

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

Sosiaalihuollon asiakasrekisterin asiakirjoissa vastuuhenkilö on sosiaalijohtaja Liisa Niiranen, nimettynä 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 tietoturva- 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

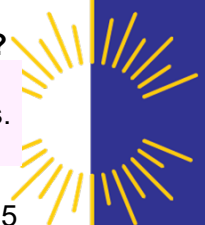
p. 040 480 7809, [teija.karvonen@lapha.fi](mailto:teija.karvonen@lapha.fi)

#### Eija Kivekäs

p. 040 689 1145, [eija.kivekas@lapha.fi](mailto:eija.kivekas@lapha.fi)

### Kuka vastaa tietoturvasuunnitelman toteuttamisesta palveluyksikössäsi?

Lapin hyvinvointialueen vammaisten palveluiden vastuualuejohtaja Mirja Kangas.



### Miten varmistatte, että noudatatte Laphan tietoturvasuunnitelmaa?

Jokaisella työntekijällä on henkilökohtainen vastuu perehtyä tietosuojasuunnitelmaan ja noudattaa tietosuojakäytäntöä työssään. Palveluvastaavalla on vastuu tietoturvasuunnitelman noudattamisesta.

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

### Mihin kirjaatte asiakas- tai potilastietoja?

Asiakastietojärjestelmä Kanta-Efficaan.

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

Toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä.

Asiakastyön kirjaaminen on hyvin tärkeä osa asukkaan ohjauksen ja hoivan suunnittelua, toteutusta ja seuranta. Kirjauksien kautta välitetään tietoa asukkaan tilasta, palveluista ja hoidosta. Kirjauksissa huomioidaan toteuttamissuunnitelman tavoitteet. Tarkka kirjaaminen on asukkaan ja työntekijän oikeusturva.

Asiakastyön kirjaaminen on tapahduttava viipymättä ja asianmukaisesti Kanta-Efficaan. Kirjauksissa on käytettävä selkeää ja ymmärrettävää kieltä. Aika kirjaamiselle sisällytetään jokaiseen työvuoroon sovitus. Tämä aika pitäisi pyrkiä rauhoittamaan pelkästään kirjaamiselle, jotta työntekijä pystyy keskittymään oleelliseen. Kiireelliset kirjaukset kuten lääkärin soivot, on kirjattava heti tai mahdollisimman pian.

Sähköpostin välityksellä ei saa lähettää arkaluonteisia, luottamukselliseksi tai salaisiksi luokiteltuja tietoaineistoja salaamattomana. Käyttäjillä on oikeus salata sähköpostit tietoturvan parantamiseksi. Myös puhelimitse ei saa lähettää tai säilyttää luottamuksellisia tai salassa pidettäviä tietoja.

Käytännön työssä on huolehdittava tietosuoja toteutumisesta, esimerkiksi asiakastietoja sisältävät asiakaspaperit eivät saa olla ulkopuolisten nähtävillä ja puhelut hoidetaan toimistossa.

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?

Lapin hyvinvointialueen strateginen johto vastaa hyvinvointialueen strategisten tavoitteiden ja riskien ja laadunhallinnan koordinoinnista. Vammaispalveluiden asumisen strategisessa johdossa on sosiaalihoitaja Liisa Niiranen, vammaisten palveluiden vastuualuejohtaja Mirja Kangas ja vammaisten palveluiden vastuuyksikköjohtaja Maija Tervo.

Operatiivinen johto on asumisyksiköiden palveluvastaavalla, jolle kuuluu yksikön riskienhallinta.

Palveluvastaavan tehtävänä on tiedon jakaminen, ohjeistaminen ja järjestäminen niin, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Palveluvastaava puolestaan saa tietoa omalta esihenkilöltään ja Lapin hyvinvointialueelta.

Asumispalvelun työntekijöiden tehtävä on puolestaan ymmärtää ja toimeenpanna riskienhallintaa käytännössä sekä velvollisuus raportoida riskeistä ja läheltä piti – tilanteista.

Riskienhallinta on koko työyhteisön yhteinen asia, johon kaikki sitoutuvat aktiivisesti ja jatkuvasti. Avoin ja positiivinen suhtautuminen asioihin on tärkeää. Yhdessä asioita käydään läpi viikkopalavereissa, jotka taltioidaan kaikkien nähtäväksi. Suunnitelmien ja analyysien esimerkiksi omavalvonta ja riskien arviointi ajantasaisuudesta vastaa ensisijaisesti palveluvastaava. Suunnitelmat käsitellään kuitenkin yhteistyössä henkilöstön kanssa, jotta varmistetaan eri näkökulmien huomioon ottaminen.

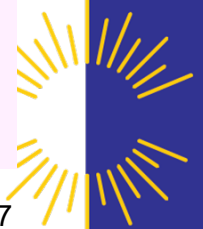
#### Miten palveluyksikönne toiminnan riskejä tunnistetaan ja mitkä ovat asiakas- ja potilasturvallisuuden kannalta toiminnan keskeiset riskit?

Riskien tunnistaminen on jatkuvaa ja jokaisen velvollisuus on tuoda riskit ja epäkohdat välittömästi esiin.

Lapin hyvinvointialueella on käytössä HaiPro- sähköinen järjestelmä, jossa ilmoitetaan asiakasturvallisuusilmoitukset, tietosuoja-/tietoturvailmoitukset, työturvallisuusilmoitukset sekä riskienarviointi.

Riskienarviointi tehdään säännöllisesti yhdessä henkilökunnan kanssa, joka auttaa työyhteisöä vaarojen haittojen tunnistamisessa.

Haiprot (poikkeamat, haittatapahtumat ja läheltä piti-tilanteet) käsitellään viikoittaisissa henkilöstöpalavereissa, joka on hyvä mahdollisuus tuoda esiin laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä asioita.





Asukkaat ja heidän omaisensa voivat tuoda myös esiin riskejä ja epäkohtia joko kirjallisesti tai suullisesti.

Yksiköissä suoritetaan säännöllisesti esimerkiksi valvontakäynti, palotarkastus ja työpaikkaselvityskäynti. Käyntien avulla saadaan asiantuntijoiden näkemyksiä ja ohjeistuksia riskien tunnistamiseen ja ennaltaehkäisyyn.

#### Pihlajarinteen riskit

Henkinen kuormittuminen ja psykososiaaliset kuormitustekijät; toistotyö ja jatkuva valppaana olo, työn keskeytykset

- pyritään rauhalliseen työskentelyyn, puheluihin ei vastata kesken hoitotoimenpiteitä

Organisointi ja toimintatavat; työskentelyolosuhteet, työvälineet sekä yhteistyö ja tiedonkulku

- meluhaittaan hankittu korvatulppia sekä kuulosuojaimia
- tiedonkulun parantaminen
- epäasialliseen käytökseen puututaan

Ergonomia/ tuki- ja liikuntaelinten kuormitustekijät; työasennot

- ergonomiakoulutus
- työasentoihin kiinnitetään huomiota, hankitaan tarvittavia apuvälineitä

Fysikaaliset tekijät; yleisilmanvaihto

- toimistojen ilmanvaihtoon ja lämmönsäätelyyn hankitaan ilmalämpöpumput

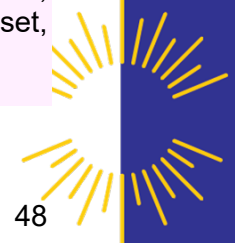
#### **Miten analysoitte riskejä? Miten arvioitte riskienhallinnassa tunnistettujen riskien suuruutta ja vaikutusta palvelutoimintaan?**

Yksikössä riskejä analysoidaan järjestelmällisesti osana jatkuvaa laadunhallintaa. Riskit kirjataan, analysoidaan ja arvioidaan HaiPro-järjestelmässä. Arvioinnin perusteella päätetään riskienhallinnan toimenpiteet ja niiden seuranta.

Riskien tunnistamisen jälkeen arvioimme niiden suuruuden ja vaikutuksen palvelutoimintaan seuraavin periaattein:

Todennäköisyys: Arvioimme, kuinka todennäköisesti riski voi toteutua yksikön toiminnassa (harvinainen, epätodennäköinen, mahdollinen, todennäköinen ja melkein varma).

Seuraukset: Arvioimme riskin toteutumisen vaikutukset asiakasturvallisuuteen, henkilöstöön, toiminnan jatkuvuuteen tai palvelun laatuun (erittäin vähäiset, vähäiset, kohtalaiset, merkittävät ja vakavat).



Riskiluokitus: Yhdistämällä todennäköisyys ja seuraukset saadaan riskeille luokitus (erittäin vähäinen, vähäinen, kohtalainen, merkittävä ja vakava riski). Tämä ohjaa toimenpiteiden kiireellisyyttä ja laajuutta.

Asumisyksiköt ilmoittavat vakavat vaaratapahtumat (esimerkiksi henkeä uhkaavat tilanteet tai kuolemaan johtavat tilanteet) tai epäilyt niistä HaiPro-järjestelmän kautta valvontayksikköön. HaiProssa tehdään potilasturvallisuuden vaaratilanneilmoitus ja lomakkeelta valitaan kohta: Haluan, että ilmoitus käsitellään vakavien tapahtumien käsittelyprosessissa.

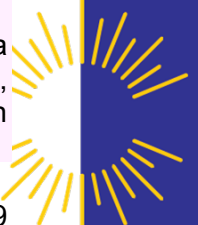
## 3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

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

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

Palveluyksikön asiakasturvallisuuteen sekä toimintaan liittyviä riskejä ehkäistään ja hallitaan käytännön tasolla seuraavin toimenpitein:

- **Ajantasaiset asiakas- ja toteuttamissuunnitelmat:** Asukkaiden toimintakyky ja terveydentila arvioidaan säännöllisesti, ja suunnitelmia päivitetään muutostilanteissa.
- **Turvallinen lääkehoito:** Noudatamme ajantasaista lääkehoitosuunnitelmaa, koulutamme henkilöstöä säännöllisesti ja valvomme lääkehoidon toteutusta.
- **Jatkuva toimintakyvyn seuranta ja kaatumisten ehkäisy:** Hyödynnämme ja arvioimme apuvälineitä, ympäristön turvallisuusratkaisuja ja yksilöllisiä tukitoimia kaatumisriskin pienentämiseksi.
- **Haitta- ja läheltä piti - tilanteiden käsittely ja oppiminen:** HaiPro-ilmoituksia käsitellään viikkopalavereissa ja niistä opitaan sekä kehitetään toimintaa.
- **Raportointi ja tiedonkulku:** Tiedonkulku asukkaan asioissa varmistetaan kirjallisesti ja suullisesti, esimerkiksi raportointi vuorojen vaihtuessa on tiedon kulun kannalta välttämätöntä.
- **Tietoturva ja tietosuoja:** Vahva tunnistautuminen ammattikortilla asiakastietojärjestelmiin, suojatut yhteydet (salattu sähköposti), asukkaiden asiakirjat eivät ole ulkopuolisten nähtävillä ja asukkaisiin liittyvät puhelut suljetun oven takana.



- **Henkilöstön osaamisen varmistaminen:** Uudet työntekijät perehdytetään huolellisesti, ja koko henkilöstön osaamista ylläpidetään koulutuksilla ja toimintaohjeistuksilla.
- **Paloturvallisuus:** Jatkuva havainnointi, turvakävelyt ja poistumisturvallisuusselvitykset.

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

Epäkohtiin ja puutteisiin reagoidaan tilanteen vaatimalla tavalla.

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

*ilmoitusten käsittelymenettelyt, ilmoitusten seuranta ja tiedon jakaminen*

Ihmisten tehdessä töitä, aina sattuu ja tapahtuu. Haitta- ja vaaratapahtumissa ei etsitä syyllistä, vaan se on osa laadun kehittämistä. Työyhteisössä pyritään pitämään avoin ja positiivinen suhtautuminen toiminnan kehittämiseen.

Henkilöstöä kannustetaan aktiivisesti tekemään ilmoituksia. Ilmoituksen voi tehdä, vaikka ei olisi varmuutta, onko se haittatapahtuma. Ilmoitukset käsitellään viikkopalaverissa ja yhdessä pohditaan, miten välttyttäisiin vastaavilta tilanteilta. Jokainen havainto on tärkeä ja herättää ajatuksia ja ehdotuksia toiminnan kehittämiseksi.

Haittatapahtuman huomannut työntekijä tekee HaiPro –ilmoituksen (löytyy Kaltiosta). HaiPro-ilmoitus tulee palveluvastaavan sähköpostiin. Jos tilanteessa on syntynyt aineellista vahinkoa palveluvastaava yhdessä asukkaan tai omaisen kanssa selvittää korvausten saamisesta.

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 tutkimisen tavoitteena on parantaa hoidon/palvelun turvallisuutta ja laatua sekä pyrkiä estämään vastaavan tapahtuman toistuminen. Vakavien vaaratapahtumien tutkimista 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 muuttavat 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*

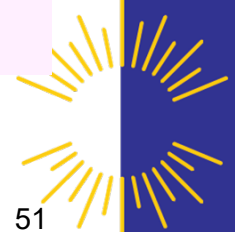
Ilmoitusvelvollisuus käydään perehdytyksessä läpi. Ilmoitusvelvollisuuteen liittyviä asioita käydään tarvittaessa.

Lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29 § mukaisesti asumisyksiköissä sosiaalipalvelut tuotetaan laadukkaasti. Henkilöstöön kuuluvaan on viipymättä ilmoitettava toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asukkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle. Henkilön on ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle, jos epäkohta tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä.

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

Palveluvastaava seuraa ajantasaisia ohjeistuksia ja tuo tiedot yksikköön. Selvityspyyntöihin reagoidaan ja vastataan määräaikaisten puiteissa.



**Miten seuraatte henkilöstön työskentelyn asianmukaisuutta toiminnan aikana, ja miten puututte havaittuihin epäkohtiin? Noudatetaan säädöksiä, ohjeita, määräyksiä**

Palveluvastaava on yksikön arjessa mukana ja seuraavat toimintaa. Tarvittaessa puututaan epäkohtiin rakentavasti ja ratkaisukeskeisesti.

Asiakaspalautteista voi saada tietoa toiminnan asianmukaisuudesta.

Yhteiset keskustelut sekä henkilökohtaiset kehityskeskustelut ovat tärkeitä, joista voi nousta kehittämiskohteita työyhteisölle.

Jos säädöksiä, ohjeita tai määräyksiä ei noudateta, voi toistuvissa ja vakavissa tilanteissa voi joutua sanktiokäytäntöihin (huomautus, varoitus tai työsuhteen päättäminen).

### 3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

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

Suunnitelmien ja toimintaohjeiden säännöllinen päivittäminen ja muutoksista informointi (Omavalvonta, palo- ja pelastussuunnitelma, lääkehoitosuunnitelma, HaiProjen käsittely, riskien arviointi, valmiussuunnitelma, viikkopalaverit).

Henkilökunnan oikeus ja velvollisuus kouluttautumiseen.

Palautteen kerääminen asukkailta ja omaisilta.

**Miten seuraatte ja arvioitte riskienhallinnan toimivuutta?**

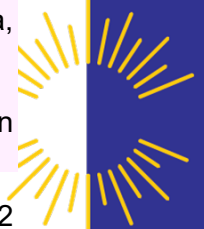
Jatkuva yleinen tilanteiden havainnointi ja tarkkailu. Avoin ja kannustava ilmapiiri, jossa uskalletaan ottaa kehityskohteita esille (esihenkilö, työntekijät, asukkaat ja omaiset).

Poikkeamien ja läheltä piti-tilanteiden seuranta, käsittely ja toimenpiteet. Omavalvontasuunnitelma Palveluyksikkö: Pihlajarinne Versio 1.0. Hyväksytty 28.05.25

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen arviointi (valvontaviranomainen, palveluvastaavat ja vastuuyksikköjohtaja).

Kehityskeskustelut henkilöstön kanssa, joista nousee palautetta toiminnasta, kehittämiskohteita ja koulutustarpeita.

Palautteen kerääminen asukkailta ja omaisilta sekä toiminnan kehittäminen sen mukaisesti.



### Miten varmistatte henkilöstön riskienhallinnan osaamisen?

Jokaisen työntekijän on ymmärrettävä asiakasturvallisuuden merkitys ja toiminta riskitilanteissa. Työntekijän valmiudet ja soveltuvuus tarkistetaan jo rekrytointivaiheessa haastattelussa, esimerkiksi tarkistamalla ammattioikeus, todistukset ja kielitaito.

Perehdytyksessä riskienhallinta on olennainen osa. Työsuhteen alussa ja tilanteiden muuttuessa informointi ja koulutus on tärkeää. Tiedon siirron kannalta yksikön viikoittaiset palaverit ja niiden dokumentointi on välttämättömiä.

Asumisyksikössä säännöllisesti päivitetään tietoturvakoulutus, alkusammutus, ensiapu ja sekä lääkehoidon koulutus.

## 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. Palveluyksiyöiden valmiussuunnitelmissa kuvataan toimintaohjeet organisaatitasoisessa valmiussuunnitelmassa kuvattuihin häiriöskenaarioihin.

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

Laphan yleinen valmiussuunnitelma on kesken, joka valmistuttuaan julkaistaan VALSU-portaalissa. Odotetaan Laphan yhteisen valmiussuunnitelman julkaisua, jotta valmiussuunnitelma olisi Laphan linjauksen mukainen.

**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.**

Poikkeustilanteisiin on ennalta sovitut toimintatavat ja laaditut ohjeistukset. Säännölliset koulutukset ja harjoitukset.

