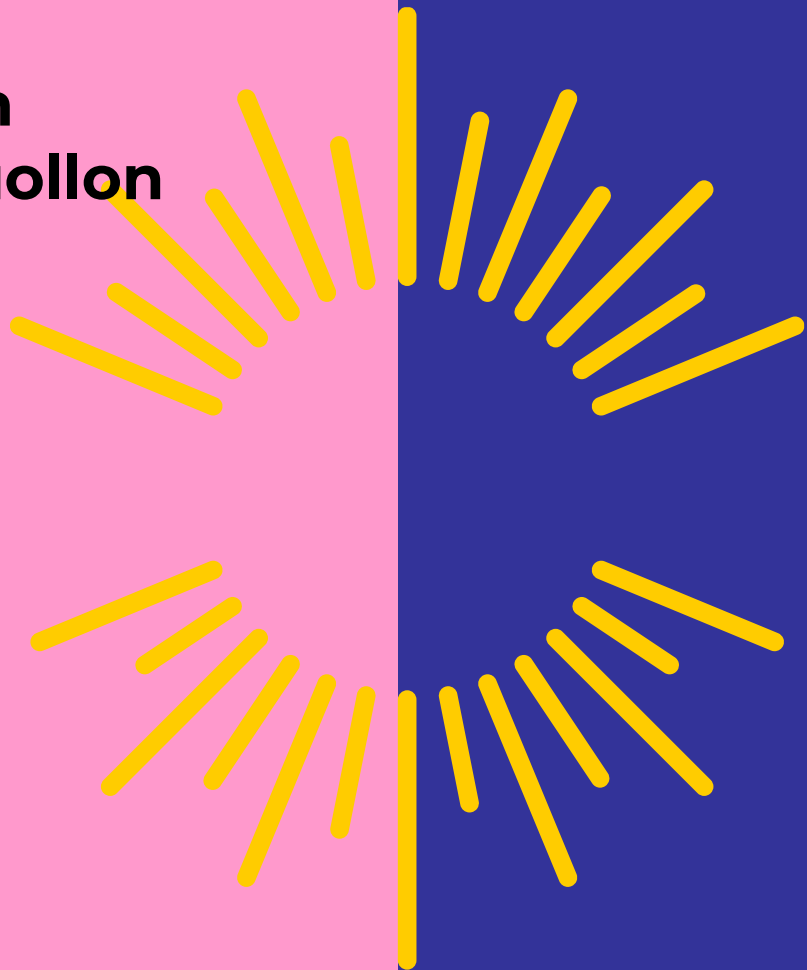


Lapin hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen omavalvontaohjelman raportointi 2024

touko-elokuu 2024

Valvonnan vastuuyksikkö ja
Lapin pelastuslaitos



Sisällys

1. Omavalvontaohjelman raportti touko-elokuu 2024

2. Valvonnan vastuuyksikön valvontakäynnit

- Ikääntyneiden kotihoito, yhteisöllinen asuminen ja päivätoiminta
- Ikääntyneiden asumispalvelut
- Mielensterveys- ja riippuvuuspalvelut
- Vammaispalvelut
- Terveyspalvelut - avovastaanotto

3. Suun terveydenhuolto

4. Asiakaskokemus ja palautteet

5. Turvallisuus ja laatu

6. Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan palvelut

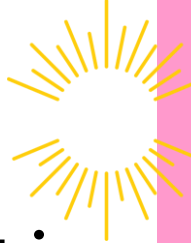
- Potilasasiavastaavan palvelut
- Sosiaaliasiavastaavan palvelut

7. Lapin pelastuslaitos

- Pelastuspalvelut, havainnot ja toimenpiteet
- Turvallisuuspalvelut, havainnot ja toimenpiteet



Omavalvonta- ohjelman raportti



touko-elokuu 2024

Omavalvonnan raportti koostuu:

- Valvonnan vastuuyksikön valvontakäynneistä ja niillä tehdyistä havainnoista
- Toiminnan ja palvelun laadun ja turvallisuuden arvioinnista
- Asiakkailta ja omaisilta saadusta palautteesta
- Potilaan/asiakkaan oikeuksien toteutumisesta
- Lapin pelastuslaitoksen pelastus- ja turvallisuuspalvelujen havainnoista ja toimenpiteistä

Omavalvontaohjelman raportointi perustuu lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023 26 § 4 mom)

"Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava neljän kuukauden välein julkisessa tietoverkossa tai muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.

Palveluja on kehitettävä omavalvontaohjelman toteutumisen seurannassa tehtyjen havaintojen perusteella sekä asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seurannan sekä saadun palautteen perusteella."

Pelastuslaitoksen osalta raportointi perustuu lakiin pelastustoimen järjestämisestä (613/2021 16 §)

"Hyvinvointialueen on varmistettava pelastustoimen palvelujen saatavuus, laatu ja vaikuttavuus. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten pelastustoimen palvelujen saatavuutta ja toteutumista, laatua sekä vaikuttavuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan.

Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla."

Omavalvonta kuuluu meille kaikille, se on jokaisen työntekijän jokapäiväistä työtä

Valvonnan vastuuyksikön valvontakäynnit, ikääntyneiden kotihoito, yhteisöllinen asuminen ja päivätoiminta 1/2

- Valvontaa suoritettiin Itäisellä, Pohjoisella ja Kaakkoisella palvelualueilla
- Suunnitellut käynnit sisältävät myös tilatarkastuskäynnit

	Palveluntuottaja					
	Kotihoito		Päivätoiminta		Yhteisöllinen asuminen	
	Oma palv. tuottaja	Yksityinen palv. tuottaja	Oma palv. tuottaja	Yksityinen palv. tuottaja	Oma palv. tuottaja	Yksityinen palv. tuottaja
Suunnitellut (lkm)	8	4	0	2	2	1
Reaktiiviset (lkm)	0	0	0	0	0	0
Yhteensä (lkm)	12		2		3	
Epäkohtailmoitukset yhteensä (lkm)		6				

Muut käynnit

- Työparina ikääntyneiden tai vammaisten asumispalvelut, suunniteltuja 6, reaktiivisia 2



Valvonnan vastuuyksikön valvontakäynnit, ikääntyneiden kotihoito, yhteisöllinen asuminen ja päivätoiminta 2/2

Havainnot:

Parannettavaa

- Kotihoidon suunniteltujen ja toteutuneiden tuntien systemaattinen seuranta
- Osassa yksiköissä puutteita lääkeluvissa, lääkehoitosuunnitelmissa
- Yksikkökohtaisia valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelmia (ent. varautumissuunnitelma) puuttuu
- Omavalvontasuunnitelmia päivittämättä (päivittämisessä huomioitava Valviran määräys 5/202)
- Hoito- ja palvelusuunnitelmien sekä palvelupäätösten sisältöjä tulee tarkastella ja yhtenäistää
- Epäkohtien ja vakavien haattatapahtumien tiedottaminen Laphan Valvontaan omasta ja yksityisestä palvelutuotannosta
- Hyvien käytäntöjen yhtenäistämisen tarvetta, esim. kotisairaanhoidon käyntien toteuttaminen

Toimii hyvin

- Lääkehoitosuunnitelmia päivitetään Laphan lääkehoitosuunnitelmapohjalle

Valvonnan vastuuyksikön valvontakäynnit, ikääntyneiden asumispalvelut

Havainnot:

- Valvontaa on suoritettu kaikilla palvelualueilla ympärivuorokautiseen palveluasumiseen ja yhteisöllinen asumiseen
- Toteutettu ennalta sovittuja tilatarkastuksia
- Yksiköiden omavalvontasuunnitelmissa ja riskien tunnistamisessa (esim. lääkehoito) on paljon vaihtelua

Parannettavaa:

- Henkilöstömitoituksen aktiivinen seuranta
- RAI arviointien ajantasaisuus, RAI-tulosten hyödyntäminen
- Asiakassuunnitelmat
- Päivittäinen kirjaaminen
- Omatyöntekijän nimeäminen
- Yksikkökohtaisissa varautumisen toimintaohjeissa ja suunnitelmassa puutteita ja parannettavaa
- Häätötapauksien ja vakavien poikkeamien hyödyntäminen yksikön toiminnan kehittämisessä sekä niistä tiedottaminen Laphan Valvontaan

Toimii hyvin

- Myönteinen suhtautuminen ohjaus- ja valvontakäynteihin
- Asiakkaiden perushoito

Palveluntuottaja	Suunnitellut käynnit (lkm)	Reaktiiviset käynnit (lkm)	Epäkohta-ilmoitukset (lkm)
Omapalvelutuotanto	20		9
Yksityinen palvelutuotanto	6	1	
Yhteensä (lkm)	26	1	9



Valvonnan vastuuyksikön valvontakäynnit, mielenterveys- ja riippuvuuspalvelut

- Valvonnan asiantuntija aloittanut tehtävässä
- Mielenterveys- ja riippuvuuspalveluiden valvottavia palveluita kartoitettu
- Valvontakäyntien tarkastuspohjia laadittu



Vaattunkikongas_LapinMateriaalipankki_TerhiTuovinen

Valvonnan vastuuyksikön valvontakäynnit, vammaispalvelut

Käyntejä tehty Itäiselle palvelualueelle (4kpl), Kaakkoiselle palvelualueelle (6kpl), Pohjoiselle palvelualueelle (1 kpl) ja Lounaiselle palvelualueelle (4 kpl)

Havainnot:

Parannettavaa

- Rajoitustoimenpiteitä ei yksiköissä tunnisteta, eikä niitä kirjata
- IMO työryhmä ei toimi kaikilla palvelualueilla ja tuki yksiköille jää saamatta
- Salassapidettäviä asiakastietoja ja terveystietoja on yksikössä ulkopuolisten nähtävillä. Vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus ei toteudu kaikissa yksiköissä.
- Päivittäiskirjaaminen ei ole sosiaalihuoltolain mukaista, niissä ei kuvata riittävällä tasolla asiakkaan toimintakykyä, käyttäytymistä, eikä toimintakykyä peilata asiakkaan tavoitteisiin
- Rajoitustoimenpiteitä ei täysin tunnisteta

Toimii hyvin

- Osassa yksiköistä on kehitetty systemaattinen palautteen keräämisen ja raportoinnin käytänteitä sekä asiakkailta, läheisiltä että henkilöstöltä (yksityisillä ketjuilla sekä osassa oman toiminnan yksiköissä)
- Yhteistyö omatyöntekijänä toimivaan sosiaaliryhteyttäjänsä lisääntynyt, asiakkaiden asiakassuunnitelmia on päivitetty ajantasaisiksi ja heille on myönnetty vammaispalvelulain mukaisia muita palveluja, jotka mahdollistaneet osallisuutta ja mielekästä tekemistä, jolloin toteuttamissuunnitelmien päivittämiselle paremmat lähtökohdat
- Valoisat, viihtyisät, esteettömät ja toimivat tilat luovat puitteet asumisen palvelujen toteuttamiselle, sosiaaliseen kanssakäymiseen ja toiminnalle

Palveluntuottaja	Suunnitellut käynnit (lkm)	Reaktiiviset käynnit (lkm)	Epäkohdailmoitukset (lkm)
Omapalvelutuotanto	10	-	-
Yksityinen palvelutuotanto	4	2	7
Yhteensä (lkm)	14	2	7

Muut käynnit:

- Reaktiivisten käyntien osalta jatketaan jälkiseurantaa yhteistyössä toimialueen kanssa
- Tehty tutustumiskäynti kolmeen Kaakkoisen alueen oman toiminnan kehitysvammaisten asumispalvelun yksikköön
- Osallistuminen ikääntyneiden kotihoidon valvontakäynnille



lapha.fi

Lapin hyvinvointialue
Lapin buresveadjinguoovu
Laapi pyereestvaijeemkuavu
Lapin pue'rrvääjjamvu'vdd

Valvonnan vastuuyksikön valvontakäynnit, perusterveydenhuollon avovastaanotto

Havainnot:

Parannettavaa:

- Ilmanvaihto ongelmia osassa tiloista
- Sähkölukkojen toiminnassa ongelmia yhdessä terveyskeskuksessa
- Osaan hoituhuoneista pyörätuolilla pääseminen on haasteellista
- Joissakin hoituhuoneissa tutkimusvalot huonot
- Potilas- ja henkilökunnan turvallisuuden huomioiminen korvaushoidossa ja neulanvaihtopisteessä
- Omavalvontasuunnitelmien tekeminen
- Palo- ja pelastussuunnitelman päivittäminen
- Äänieristys -> akustiikkalevyt
- Poistumisturvallisuus selvitys tekemättä
- Yhdestä paikasta puuttui asiakkaiden/potilaiden mahdollisuus antaa palautetta

Toimii hyvin:

- Vakavista vaaratapahtumista tehdään juurisyyanalyysi
- Yksityisten toimijoiden omavalvontasuunnitelmat ja lääkehoitosuunnitelmat todella hyvät
- Turvallisuuskävely vuosittain
- Kaikilla potilailla hoitosuunnitelmat
- Muutamissa paikoissa työtyytyväisyys hyvä

Palveluntuottaja	Suunnitellut käynnit (lkm)	Reaktiiviset käynnit (lkm)	Epäkoh-tailmoitukset (lkm)
Omapalvelutuotanto	2		
Yksityinen palvelutuotanto	4		
Yhteensä (lkm)	6	0	0



Suun terveydenhuolto

- Kaakkoisen palvelualueen Rovaniemen suunterveydenhuollon palveluiden järjestämistä palvelusetelillä 18-vuotta täyttäneille hoidontarpeessa oleville henkilöille jatkettu monitoimijaisessa työryhmässä:
 - Palvelusetelisääntökirja laadittu
 - Suunniteltu tiedottamis- ja ohjausprosessia palvelusetelipalveluiden tuottajille sekä käyttäjille
 - Palvelusetelin hallinnointikeinoja, tehtäviä ja vastuita selkiytetty



Asiakaskokemus ja palautteet

	Asteikko	Lapin keskussairaala, sekä Muonion perusterveydenhuolto	Inarin, Kemijärven, Pelkosenniemen, Rovaniemen, Sallan, Savukosken, Sodankylän sekä Tervolan sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköitä
Vastaajien lkm		1267	1000
Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua läheisellesi? (NPS)	-100-100	56	69
Sain apua kun tarvitsin	1-5	4.0	4.7
Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti	1-5	4.0	4.6
Hoitoani / Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani	1-5	-	4.6
Koin oloni turvalliseksi hoidon / palvelun aikana	1-5	-	4.6
Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu	1-5	-	4.6
Saamani tieto hoidosta / palvelusta oli ymmärrettävää	1-5	4.4	4.6
Koin saamani hoidon / palvelun hyödylliseksi	1-5	4.4	4.7

Turvallisuus ja laatu 1/4

Asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat	Tammi-huhtikuu	Touko-elokuu
Lkm	3413	2957
Joista on valmiiksi käsitelty (31.8.24 mennessä)	52%	50%
Tapahtui asiakkaalle/potilaalle %-osuus käsitellyistä ilmoituksista	79%	75%
Riskiluokka merkittävä (IV) tai vakava (V)	2%	1.3%
Suunniteltu kehittämistoimia ilmoituksien johdosta	4% (72 kpl)	3.3% (50kpl)
Asiakkaan, potilaan tai läheisten tekemät ilmoitukset	20	12



Turvallisuus ja laatu 2/4

Asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat: yleisimmät vaaratapahtumatyypit	% valmiiksi käsitellyistä ilmoituksista
Lääke- ja nestehoitoon, verensiirtoon, varjo- ja merkkiaineeseen liittyvä <ul style="list-style-type: none">• Antovirhe 51%• Jakovirhe 18%	34% (551 kpl)
Tapaturma, onnettomuus <ul style="list-style-type: none">• Kaatuminen 75%• Putoaminen 15%	31% (498 kpl)
Tiedonkulkuun ja tiedonhallintaan liittyvä <ul style="list-style-type: none">• Potilas- ja asiakastiedon hallinta 32%• Hoidon järjestelyt 31%	8% (136kpl)
Laitteeseen, tarvikkeeseen, tietojärjestelmään tai sen käyttöön liittyvä <ul style="list-style-type: none">• Fimealle ilmoitettu HaiPron kautta 0 kpl	1.5% (25 kpl)



Turvallisuus ja laatu 3/4

Asiakas- ja potilasturvallisuuden kehittämistoimenpiteet

- ❑ 75% asiakas- ja potilasturvallisuuden vaaratapahtumailmoituksista on johtanut keskusteluun yksikössä
- ❑ 19 % ei ole aiheuttanut toimenpiteitä
- ❑ 3% ilmoituksista on johtanut raportoinnin mukaan kehittämistöimiin
 - Yleensä on kehitetty toimintatapaa tai menettelyä (37 ilmoitusta), yksiköissä on mm. laadittu check- listoja, päivitetty ohjeita, muutettu ympäristöä turvallisemmaksi, muutettu lääkkeiden jakamisen käytäntöjä sekä kehitetty työnjakoa
 - Tietoteknisiin ja teknisiin järjestelmiin liittyen on raportoitu 9 kehittämistöimenpidettä
 - Tiedonvälitykseen ja yhteydenpitoon on suunniteltu 9 kehittämistöimenpidettä



Turvallisuus ja laatu 4/4

Turvallisuuden ja laadun omavalvonta	Lkm tammi-huhtikuu	Lkm touko-elokuu
Potilasvahinkoilmoitusten määrä	190	140
Muistutusten määrä (terveydenhuolto)	153	125
Muistutusten määrä (sosiaalihuolto)	51	49
Kanteluiden määrä (terveydenhuolto)	7	3
Kanteluiden määrä (sosiaalihuolto)	13	7



Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan palvelut 1/3

Potilasasiavastaaviin yhteydenottojen määrä oli **485 kpl**

Sosiaaliasiavastaaviin yhteydenottojen määrä oli **138 kpl**

Yhteydenottajat toivoivat eniten neuvontaa ja ohjausta seuraavista asioista:

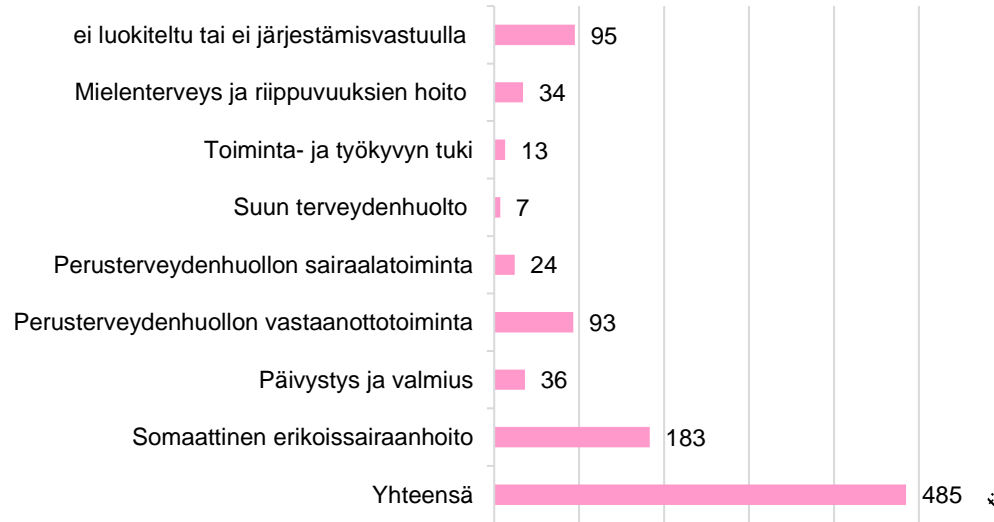
- Asiakkaan ja potilaan oikeuksista
- Tiedonsaantioikeuksista
- Muistutuksen tekemisestä
- Potilasvahinkoasioista

- Yhteydenotot tulivat pääasiassa suoraan asiakkailta ja potilailta

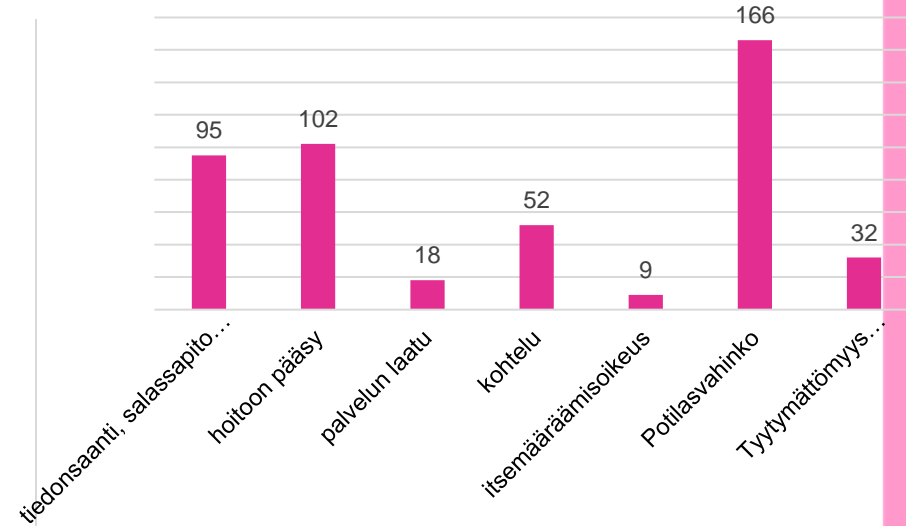
- Palvelukanavana olivat puhelut, digipalvelut ja tapaamiset

Potilasasiavastaavan palvelut 2/3

Yhteydenottojen määrät vastualueittain



Yhteydenottosyyt ja määrät

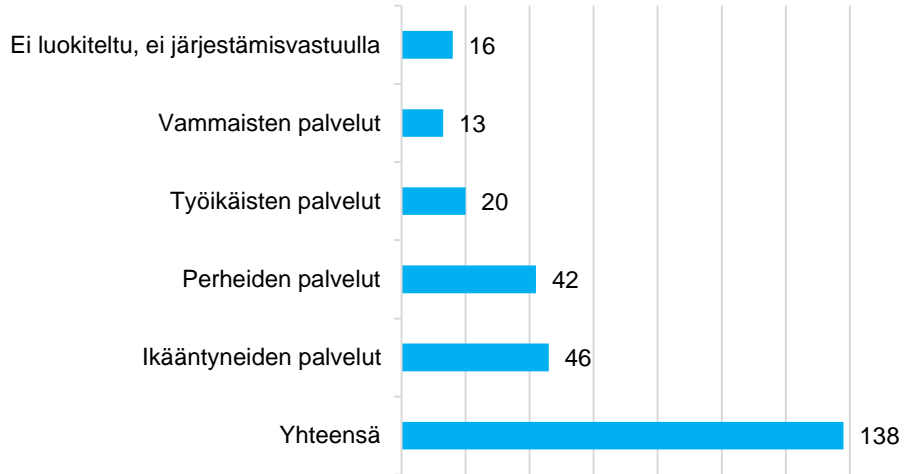


Havainnot:

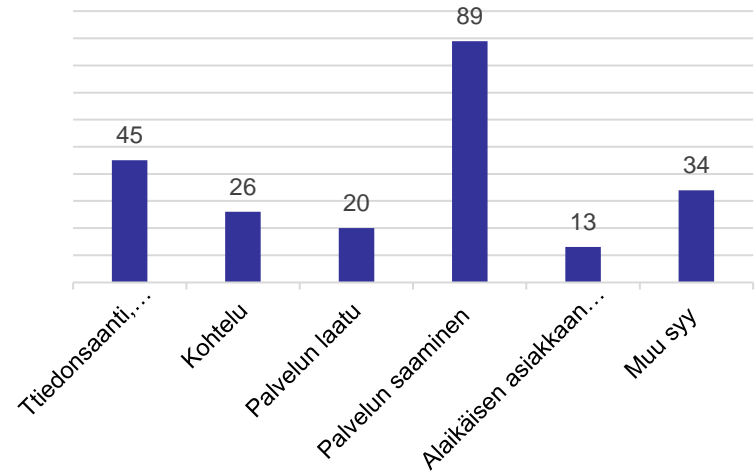
Potilasasiavastaavien palvelussa annettiin ohjausta potilaan oikeuksista ja niiden edistämisen keinoista. Esim. konkreettisesti ohjattiin ottamaan yhteyttä palveluyksikköön, jonka toimintaan oli tyytymätön. Jos keskustelu ei ole ollut riittävä etenemisen keino, ohjattiin muistutuksen tekemiseen, tarvittaessa avustettiin niissä

Sosiaaliasiavastaavan palvelut 3/3

Yhteydenottomäärät vastuualueittain



Yhteydenottomat ja määrät



Havainnot:

Sosiaaliasiavastaavien palveluissa annettiin ohjausta asiakkaan oikeuksista ja niiden edistämisen keinoista. Käytännössä tämä tarkoitti asiakaslähtöistä ohjaamista, ensisijaisesti yhteydenottajia ohjattiin soittamaan palveluyksikköön, jonka toimintaan oli tyytymätön. Jos keskustelu ei ole ollut riittävä etenemisen keino, ohjattiin muistutuksen tekemiseen ja tarvittaessa avustettiin

Lapin pelastuslaitos



lapha.fi

Lapin hyvinvointialue
Lapin buresveadjinguovlu
Laapi pyereestváijeemkuávlu
Lapin pue'rrvääjjamvu'vdd



Pelastuslaitos 1/2

Pelastuspalvelut

Kiireellisten pelastustehtävien toimintavalmiusaikojen toteutuminen (Pronto / pelastusalueet)

Väestönvaroitussjärjestelmien toimivuus (kuukausikokeilut, paloasemaryhmät)

UPS-suunnitelmat (operaatiokeskus)

Läheltä piti -ilmoitukset, työtapaturmat

Talouden toteuma

Havainto:

- ❑ Tehtäviä hieman vähemmän kuin vastaavana ajankohtana vuonna 2023
- ❑ Pelastustoiminnan toimintavalmiusajat ovat pääsääntöisesti pysyneet palvelutasopäätöksen mukaisina
- ❑ Osa väestöhälyttimistä ei ole toimintakunnossa
- ❑ Harva-alueen pelastusasemaryhmissä haasteita henkilöstön rekrytoinnissa
- ❑ Uutena tehtäväkokonaisuutena osallistuminen Nato-sotaharjoitusten turvallisuusjärjestelyihin
- ❑ On pysytty talousarvion raamissa

Toimenpide:

- ❑ Parannetaan II-IV –riskiruutualueilla sijaitsevien pelastusasemaryhmien suorituskykyä
- ❑ Harjoituspaikkakunnilla kohotetaan valmiutta sotaharjoitusten ajaksi
- ❑ Väestöhälyttäminen uusiminen, investointisuunnitelma tehty

Pelastuslaitos 2/2

Turvallisuuspalvelut

	Tammi-huhtikuu	Touko-elokuu
Määräaikainen valvonta (Suunniteltu valvonta 726 kpl)	226 kpl (31 %)	148 kpl (20 %)
Epäsäännöllinen valvonta	349 kpl	354 kpl
Asiantuntijapalvelut	138 kpl	74 kpl
Turvallisuusviestintä • Turvallisuuskoulutukset ja -viestintätilaisuudet • Osallistujat (% väestöstä)	70 kpl 2 930 hlö (1,7 %)	61 kpl 13 801 hlö (7,8 %)
Koulutusseuranta (osallistuminen koulutukseen)	30	17
Läheltä piti -ilmoitukset	Ei poikkeamia	Ei poikkeamia
Talouden toteuma	Ei poikkeamia	Ei poikkeamia

Havainto:

- Majoitusrakennuksien selvitystyön vuoksi kaikkia valvontasuunnitelmaan asetettuja toiminnan tavoitteita ei saavuteta.

Toimenpide:

- Riskienhallintapäällikkö tekee päätöksen valvontasuunnitelmasta poikkeamisesta

Koonnut

Tiina Puotiniemi

valvontapäällikkö

Ninna Mölläri

valvonnan asiantuntija

Terhi Heikkinen

valvonnan asiantuntija

Mari Isokoski

valvonnan asiantuntija

Taina Timonen

valvonnan asiantuntija

Sanna-Leena Välikangas

erityisasiantuntija

Mirja Tahvonen

suunnittelija

Johanna Pikkuaho

potilas- ja sosiaaliasiavastaava

Satu Peurasaari

potilas- ja sosiaaliasiavastaava

Sanna Leiviskä

riskienhallintainsinööri



Kuva: Lapin materiaalipankki | Terhi Tuovinen



lapha.fi

Lapin hyvinvointialue

Lappi buresveadjinguovlu
Laapi pyereestváijeemkuávlu
Lappi pue'rrvääjjamvu'vdd