



lapha.fi

Lapin hyvinvointialue

Lappi buresveadjinguovlu
Laapi pyereestvaijeemkuávl
Lappi pue'rrvääjjamvu'vdd

OMAVALVONNAN KÄSIKIRJA
LAPIN
HYVINVOINTIALUE/SOSIAALIPALVELUT/
IKÄÄNTYNEIDEN PALVELUT



lapha.fi

Lapin hyvinvointialue

Lappi buresveadjinguovlu
Laapi pyereestvaijeemkuávlu
Lappi pue'rrvääjjamvu'vdd

Julkaisupäivämäärä:

Versio 1.0

Hyväksyjä:

Vastuuhenkilö:

VERSIONHISTORIA

Päivämäärä	Versio	Muutos	Laatija ja päivämäärä	Hyväksyjä ja päivämäärä
16.2.2023	1	Ensimmäinen versio	Työryhmä 16.2.2023	



Sisällysluettelo

1. Omavalvonnan lähtökohdat.....	4
1.1 Omavalvonnan tarkoitus.....	4
1.2 Sisäinen valvonta ja riskien hallinta.....	4
1.3 Yksityisten sosiaali- ja terveyspalveluiden tuottajien valvonta.....	5
1.4 Viranomaisvalvonta alueella.....	6
1.5 Valvontamenettely ja valvonnan rekisterit.....	6
2. Asiakkaan asema, osallisuus ja oikeusturva.....	8
2.2 Ikääntyneiden palveluiden henkilöstön lakisääteinen ilmoitusvelvollisuus.....	9
2.3 Muistutus.....	10
2.5 Sosiaaliamies.....	11
2.6 Potilasiamies.....	12
3. Valvonnan toteuttaminen.....	13
3.1 Omavalvonta.....	13
3.2 Ennakoiva valvonta.....	14
3.3 Sopimusvalvonta.....	15
3.4 Suunnitelmallinen valvonta.....	16
3.4.1 Valvontakohteesta ja aikataulusta sopiminen.....	16
3.4.2 Ennakkomateriaaliin perehtyminen.....	18
3.4.3 Valvontakäyntiin valmistautuminen.....	19
3.4.4 Valvontakäynti.....	20
3.4.5 Valvontaraportin koostaminen ja kommentointi.....	22
3.4.6 Raportin toimittaminen, prosessin päättäminen.....	24
3.5 Reaktiivinen valvonta.....	25
3.6 Toimeksiantosuhteisen perhehoidon valvonta.....	26
3.7 Ohjaus, neuvonta ja koulutukset.....	28
LIITTEET.....	29
Liite 1. Ensimmäinen yhteydenotto palveluntuottajaan mallipohja.....	30
Liite 2. Valvontakäyntiä edeltävästi pyydettävät dokumentit / ikääntyneiden palvelut.....	30
Liite 3. Toinen yhteydenotto palveluntuottajan, mallipohja.....	33
Liite 4. Lääkehoitosuunnitelman arvioinnin tarkastuslista.....	33
Liite 5. Omavalvontasuunnitelman arvioinnin tarkastuslista.....	36



lapha.fi

Lapin hyvinvointialue

Lappi buresveadjinguovlu
Laapi pyereestvaijeemkuávlu
Lappi pue'rrvääjjamvu'vdd

Liite 6. Valvontakäynnillä havainnoitavia asioita.....	42
Liite 7. Digitaalisten ja etäpalveluiden omavalvonnan tarkistuslista.....	43
Liite 8. Valvontaraportti ikääntyneiden perhehoito.....	46
Liite 9. Ikääntyneiden palveluiden valvontatoimien suunnitelmapohja.....	51
Liite 10. Ohjaus-,valvonta- ja tarkastuskäynnin raportti.....	53



lapha.fi

Lapin hyvinvointialue

Lappi buresveadjinguovlu
Laapi pyereestvaijeemkuávlu
Lappi pue'rrvääjjamvu'vdd

1. Omavalvonnan lähtökohdat

1.1 Omavalvonnan tarkoitus

Omavalvonnan tarkoituksena on varmistaa potilas- ja asiakasturvallisuutta ja edistää palveluiden laatua ennalta tukemalla ja ohjaamalla, ehkäisemällä epäasianmukaisia hoito- ja toimintakäytäntöjä ja puuttamalla virheelliseen menettelyyn tai laiminlyönteihin. Omavalvonnan avulla selvitetään ja arvioidaan, onko ammattihenkilö ja/tai palveluyksikkö noudattanut voimassa olevia säädöksiä, ammattieettisiä velvollisuuksia, annettuja ohjeita ja määräyksiä.

Omavalvontatoimilla tarkoitetaan palvelu- ja toimintaprosesseihin sisältyvää jatkuvaa, päivittäistä toimintojen kontrollia, joka kytkeytyy työrutiineihin. Valvonnan tarkoituksena on varmistaa asetettujen tavoitteiden saavuttamista ja palvelun laatua.

1.2 Sisäinen valvonta ja riskien hallinta

Sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan tarkoituksena on edistää strategisten, toiminnallisten ja taloudellisen tavoitteiden saavuttamista, toiminnan lainmukaisuutta, hyvän hallintotavan toteutumista sekä niihin liittyvien riskien ennaltaehkäisyä ja hallintaa.

Johtavat viranhaltijat ja palveluyksiköiden esihenkilöt vastaavat sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan toimeenpanosta ja tuloksellisuudesta sekä raportoivat valvonnasta vastuussa olevalle ylemmälle toimielimelle tai viranhaltijalle.

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun ja palveluprosesseihin liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan näkökulmasta. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia. Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista/ohjelmista

- Yksikön turvallisuusohjeet, pelastussuunnitelmat ja poistumisturvallisuusselvitys
- Lapin hyvinvointialueen laatu-, asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma.



lapha.fi

Lapin hyvinvointialue

Lappi buresveadjinguovlu
Laapi pyereestvaijeemkuávlu
Lappi pue'rrvääjjamvu'vdd

[Linkki lisätään myöhemmin..](#)

- Lapin hyvinvointialueen valmiussuunnitelma

[Linkki lisätään myöhemmin.](#)

- Työsuojelun toimintaohjelma

[Linkki lisätään myöhemmin.](#)

- Työterveyshuollon työpaikkaselvitys

- Perehdytysuunnitelma/ohjeet

[Linkki lisätään myöhemmin.](#)

- HaiPro/WPro-järjestelmä, jonka kautta henkilökunta ilmoittaa potilas/-asiakasturvallisuusilmoitukset, työturvallisuusilmoitukset, tietosuoja/- tietoturvailmoitukset ja jossa tehdään vuosittain yksikön vaarojen tunnistaminen ja riskien arviointi sekä kirjataan toimenpiteet riskien poistamiseen/vähentämiseen

[Linkki lisätään myöhemmin.](#)

- Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus – toimintaohje (Liite 9).

- Lapin hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma, toiminta- ja työyksikkökohtaiset lääkehoitosuunnitelmat

- RAI-arviointijärjestelmä omavalvontaprosessissa

Työturvallisuusriskien hallinta on olennainen osa omavalvontaa. Riskejä ennaltaehkäistään tunnistamalla työyksiköiden mahdolliset riskit (mm. kemiallisten ja biologisten vaaratekijöiden arviointi) ja kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen uhkaavat vaarantua. Riskienhallinnan tarkoitus on tunnistaa toiminnassa kriittiset työvaiheet ja epäkohdat, joihin tarttumalla riskien toteutuminen voidaan ehkäistä tai lieventää niiden seurauksia.

Todettujen työturvallisuusriskien ehkäisemiseksi palveluyksiköissä laaditaan toimintaohjeita ja kehittämistoimenpiteitä. Riskinarviointia, ennaltaehkäisyä ja seurantaa toteutetaan säännöllisesti.

Esihenkilö vastaa oman yksikkönsä sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan toimeenpanosta.

1.3 Yksityisten sosiaali- ja terveyspalveluiden tuottajien valvonta

Vaikka hyvinvointialue voi järjestää ja hankkia sosiaali- ja terveydenhuollon alaan kuuluvat tehtävät ja toiminnot eri tavoin, hyvinvointialue vastaa ostopalveluna tai palvelusetelillä



lapha.fi

Lapin hyvinvointialue

Lappi buresveadjinguovlu
Laapi pyereestvaijeemkuávlu
Lappi pue'rrvääjjamvu'vdd

hankittujen palveluiden toteutumisesta ja laadusta. Hyvinvointialueen hankkiessa palveluja yksityiseltä palvelujen tuottajalta on samalla varmistuttava siitä, että hankittavat palvelut vastaavat sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta julkiselta toimijalta.

Hyvinvointialueen tehtävänä on valvoa, että asiakkaat saavat hoito- ja palvelusuunnitelman ja tehtyjen palvelupäätösten mukaiset palvelut. Hyvinvointialue valvoo alueellaan sijaitsevien sosiaalipalveluyksiköiden ja perhehoidon toimintaa. Valvontaa toteutetaan monin eri tavoin. Hyvinvointialueen viranhaltijat valvovat ja seuraavat sekä omaa että alueellaan sijaitsevaa ja muualta ostettua yksityistä palveluntuotantoa.

1.4 Viranomaisvalvonta alueella

Valvira on sosiaali- ja terveysministeriön hallinnonalan keskusvirasto, joka valvoo sosiaali- ja terveydenhuollon, alkoholielinkeinoon sekä ympäristöterveydenhuollon toiminnan asianmukaisuutta. Valvira myöntää sosiaali- ja terveydenhuollon hallinnonalan lupia ja ohjaa aluehallintovirastoja tavoitteena yhdenmukaiset lupa-, ohjaus- ja valvontakäytännöt koko maassa.

Lapin aluehallintovirasto valvoo alueella sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaa ja palvelujen asianmukaisuutta. AVI valvoo julkisen sosiaali- ja terveydenhuollon, pelastustoimen ja eräiden ympäristöterveydenhuollon toimialojen toimintaa ja palveluja sekä yksityisten sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien toimintaa, terveydenhuollon ammattihenkilöiden ja ympäristöterveydenhuollon eräiden yksityisten toimijoiden toimintaa.

1.5 Valvontamenettely ja valvonnan rekisterit

Lapin hyvinvointialueen valvontaan nimetyt viranhaltijat toteuttavat valvontaan liittyviä tarkastuksia. Valvoja on päästettävä kaikkiin toimipaikan tiloihin. Tarkastuksessa on salassapitosäännösten estämättä esitettävä kaikki viranhaltijan pyytämät asiakirjat, jotka ovat välttämättömiä tarkastuksen toimittamiseksi (esimerkiksi yksityisen hoivapalveluyrityksen tarkastuksessa asiakkaiden hoito ja palvelusuunnitelmat). Lisäksi hänelle on salassapitosäännösten estämättä annettava maksutta hänen pyytämänsä jäljennökset tarkastuksen toimittamiseksi välttämättömistä asiakirjoista. Viranhaltijalla on myös oikeus ottaa valokuvia tarkastuksen aikana. Viranhaltijan apuna voi olla tarkastuksen toteuttamiseksi tarpeellisia asiantuntijoita.

Raportti, joissa Lapin Hyvinvointialueen oma toiminta on ollut tarkastuksen kohteena tai joissa hyvinvointialueen viranhaltijat ovat olleet tarkastajina, diarioidaan ja arkistoidaan.



lapha.fi

Lapin hyvinvointialue

Lappi buresveadjinguovlu
Laapi pyereestvaijeemkuávlu
Lappi pue'rrvääjjamvu'vdd

Raportit lähetetään aina myös Lapin aluehallintovirastolle ja valvontakäynnin kohteena olleen palveluyksikön esihenkilölle.

Valvontakäynnin suorittaja vastaa siitä, että valvontakäynnin muistiossa edellytetyt korjaustoimenpiteet saatetaan loppuun määräaikaan mennessä. Korjaustoimenpiteiden seurannasta laaditaan muistio, joka diarioidaan ja arkistoidaan valvontakäyntimuistion tapaan.

Ikääntyneiden palveluiden valvonnan toteutumista kuvataan vuosittain laadittavassa valvontaraportissa.

Valvontaraportti sisältää:

- yhteenvedon kuluneen vuoden aikana tehdyistä ohjaus-, valvonta- ja tarkastuskäynneistä
- yhteenvedon käynneillä esiinnousseista laatupoikkeamista ja korjaavista toimenpiteistä
- edellisen vuoden toiminta ja tehdyt havainnot ja epäkohdat ohjaavat seuraavan vuoden valvontatoimintaa.

Lapin hyvinvointialueen ikääntyneiden palveluiden valvonta- ja ohjauskohteet:

1. Omalla hyvinvointialueella sijaitsevat ympärivuorokautiset palvelut
2. Omalla hyvinvointialueella sijaitsevat ilmoituksenvaraiset palvelut
3. Omalla alueella sijaitsevat kotiin annettavat palvelut. ml. tukipalvelut
4. Omalla hyvinvointialueella sijaitsevat ikääntyneiden asumispalvelut
5. Ikääntyneiden palvelusetelillä tuotettavat palvelut
6. Ikääntyneiden ostopalvelut
7. Omalla hyvinvointialueella sijaitseva ikääntyneiden perhehoito

Lisäksi valvonta kohdistuu yksiköihin, joissa palveluiden piirissä on ikääntyneitä asiakkaita (esim. erityisryhmien asumispalvelut). Toimintayksiköihin, joissa on eri tahojen sijoittamia asiakkaita, valvontaa toteutetaan yhteistyössä eri asiantuntijoiden kanssa. hyvinvointialueilla olevien asiakkaiden palvelua valvotaan yhteistyössä ko. hyvinvointialueen viranhaltijoiden kanssa.

Omavalvontaa ovat myös muut tapaamiset, jotka ovat joko palveluntuottajakohtaisia, tai erikseen järjestettäviä palveluntuottajien yhteistapaamisia. Yhteistapaamisissa käsitellään yhteisiä teemoja, kuten lainsäädännön muutoksia, molemminpuolista palautetta ja pohditaan työn sisällön kehittämistä. Niissä on mahdollisuus myös verkostoitua muiden palveluntuottajien kanssa ja vaihtaa kokemuksia. Eri asiakasryhmien palveluissa käydään määräaikaista valvontakeskustelua palveluntuottajien kanssa. Näistä tapaamisista laaditaan kirjallinen muistio.



lapha.fi

Lapin hyvinvointialue

Lappi buresveadjinguovlu
Laapi pyereestvaijeemkuávlv
Lappi pue'rrvääjjamvu'vdd

2. Asiakkaan asema, osallisuus ja oikeusturva

Hyvinvointialueen arvot muodostavat perustan asiakastyölle ja laadunhallinnalle. Lapin hyvinvointialueen arvoja ovat yhdenvertaisuus, vastuullisuus, luotettavuus ja inhimillisyys. Jotta nämä arvot voivat toteutua, on asiakkaiden kuuleminen ensiarvoisen tärkeää.

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta tulee kunnioittaa kaikessa sosiaali- ja terveydenhuollon toiminnassa. Asiakkaan yksilöllisiä tapoja, tottumuksia ja kulttuuria kunnioitetaan mahdollisuuksien mukaan. Asiakkaan tulee saada itselleen palvelu- ja hoitosuunnitelma sekä palvelukuvaus. Asiakkaalla on oikeus pyytää omia tietojaan, tehdä korjauspyyntöjä ja saada omat lokitietonsa. Asiakkaalle on kerrottava, miten hänen tulee toimia havaitessaan laatupuutteita, tai halutessaan saada selvityksen omasta tai läheistensä hoidosta/palvelusta. Asiakkaalle annetaan hänen palveluunsa liittyvää tietoa ymmärrettävällä tavalla. Asiakkaan halutessa tällaista tietoa annetaan myös hänen omaiselleen tai läheiselleen.

Asiakkaan ja hänen läheistensä osallistumista lisätään palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden parantamisessa. Perinteisen asiakaspalautteen lisäksi kerätään tietoa palvelun laadusta asiakkailta ja heidän läheisiltään esimerkiksi hoitokokouksissa ja omaisten illoissa.

Tietoa asiakkaiden osallisuudesta ja palvelun laadusta keräävät myös RAI-arvioinneista saatavien sovittujen laatuindikaattorien avulla.

2.1 Asiakaspalautteen käsittely

Asiakas on aktiivinen toimija omassa asiakkuudessaan. Siinä on kysymys asiakkaan kuulemisesta ja kohtaamisesta sekä asiakkaan osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksista omien palvelujen suunnitteluun, arviointiin ja palvelujen kehittämiseen.

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

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



lapha.fi

Lapin hyvinvointialue

Lappi buresveadjinguovlu
Laapi pyereestvaijeemkuávlu
Lappi pue'rrvääjjamvu'vdd

ilmaantuessa asiaa selvitetään aina keskustelemalla. Keskustelu hoitoa tai palvelua antaneen tai päätöksen tehneen henkilön tai hänen esihenkilönsä ja asiakkaan/omaisen kanssa voi selvittää väärinkäsitykset. Jos on tapahtunut virheitä tai on epäilyjä asian huonosta hoidosta, asia usein korjaantuu jo keskustelun jälkeen. Jotkut palautteet vaativat laajemman selvittelyn, esimerkiksi reaktiivisen valvontakäynnin palveluntuottajan toimintayksiköön ja selvityspyyntöjä saadun palautteen takia. Saatu palaute ja sen käsittely dokumentoidaan asiakastietojärjestelmään.

2.2 Ikääntyneiden palveluiden henkilöstön lakisääteinen ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolain 48 § velvoittaa sosiaalihuollon henkilöstöä ilmoittamaan havaitsemistaan epäkohdista tai epäkohdan uhista, jotka vaarantavat asiakkaalle annettavien sosiaalipalveluiden toteutumista tai vaarantavat asiakasturvallisuutta. Epäkohtailmoitukset voivat liittyä muun muassa puutteisiin asiakkaan asemassa ja oikeuksissa, asiakkaan kaltoin kohteluun sekä epäkohtiin asiakasturvallisuudessa (mm. henkilöstömitoitus). Kyse on ennakoivaan valvontaan painottuvista toimista, joiden tarkoituksena on turvata ja taata erityisesti kaikkein haavoittuvimmassa asemassa olevien asiakkaiden hyvä hoito ja huolenpito ja edistää heidän hyvinvointiaan. Ilmoitusvelvollisuus koskee sosiaalihuollon henkilöstöä niin julkisella kuin yksityiselläkin sektorilla. Ilmoitusvelvollisuus koskee myös toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajana toimivia henkilöitä. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoitusvelvollisuudella turvataan asiakkaan hyvä hoito, huolenpito ja hyvinvointi.

Ikääntyneiden palveluiden tehtävissä toimiva työntekijä on velvollinen viipymättä ilmoittamaan toiminnasta vastaavalle henkilölle/lähiesihenkilölle, jos hän itse huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan ikääntyneen asiakkaan palveluiden toteuttamisessa. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakkaan loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Myös epäkohdan uhasta, joka on ilmeinen tai voi johtaa epäkohtaan, tulee ilmoittaa. Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua. Esimerkiksi asiakasta tönitään, lyödään tai uhkaillaan, käytetään hyväksi fyysisesti tai taloudellisesti, puhutellaan epäasiallisesti ja loukkaavasti tahi palvelussa, asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa, perushoivassa ja hoidossa on vakavia puutteita.

Ilmoitus tehdään aina asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai sen uhasta. Ilmoituksen tekemisen tulee aina ensi sijassa perustua asiakkaan huolenpitoon liittyviin tarpeisiin. Henkilökuntaa koskevissa tilanteissa, jotka eivät liity asiakkaan huolenpitoon ja/tai kohteluun, ei tehdä epäkohtailmoitusta.



lapha.fi

Lapin hyvinvointialue

Lappi buresveadjinguovlu
Laapi pyereestvaijeemkuávlv
Lappi pue'rrvääjjamvu'vdd

Ilmoituksen kohteena on erityisesti asiakkaan palvelun toteutumisessa ja asiakasturvallisuudessa todetut epäkohdat ja niiden uhat – ei esim. henkilökunnan keskinäisiin ristiriitoihin liittyvät asiat, ellei niillä ole asiakasturvallisuuden kannalta merkitystä.

Mikäli toimintakulttuuri ei ole suoranaisesti vahingollista asiakkaille, niihin pitää puuttua ensisijaisesti omavalvonnan kautta, esimerkiksi resurssiin ja kiireeseen liittyvät asiat.

Ilmoitus tehdään HaiPro järjestelmään, jossa tapahtumatyypiksi valitaan Eettiseen osaamisen ja toimintaan liittyvä tapahtuma. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Lähiesihenkilö vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä.

Ilmoituksen käsittely

Ilmoituksen kohteena olevan yksikön lähiesihenkilö käsittelee ilmoituksen yhdessä oman esihenkilönsä kanssa. Käsittelyaika on 3-4 viikkoa tai tarvittaessa viipymättä. Toimenpiteen hyväksyy vastuuyksikköjohtaja. Asian käsittely annetaan tiedoksi ikääntyneiden palveluiden johtajalle.

Ostopalvelujen osalta ilmoituksen käsittelee valvontaa suorittava viranhaltija yhteistyössä palveluiden järjestämisestä vastaavan viranhaltijan kanssa. Käsittely annetaan tiedoksi ikääntyneiden palveluiden johtajalle ja vastuuyksikköjohtajalle sekä tarvittaessa hankinta- ja sopimusyksikölle.

Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet kirjoitetaan toimintayksikön omavalvontasuunnitelmaan.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Ilmoituksen tehneen henkilön tulee saada tieto, mihin toimenpiteisiin on ryhdytty ilmoituksen johdosta.

Mikäli epäkohta ei saada korjatuksi, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

[Sosiaalihuoltolaki](#)

2.3 Muistutus

Jos asiakas ei saa mielestään riittävää selvitystä palautteeseensa ja on edelleen tyytymätön kohteluunsa tai menettelyyn, hän voi tehdä muistutuksen palvelujen järjestäjälle.

Muistutus tehdään pääsääntöisesti kirjallisena. Poikkeustapauksessa muistutus voidaan myös tarvittaessa antaa suullisesti, jolloin hyvinvointialueen vastaanottava viranhaltija



lapha.fi

Lapin hyvinvointialue

Lappi buresveadjinguovlu
Laapi pyereestvaijeemkuávlu
Lappi pue'rrvääjjamvu'vdd

kirjaa muistutuksen kirjalliseen muotoon. Muistutuksessa kerrotaan mahdollisimman yksityiskohtaisesti, mihin asiaan tai asioihin on tyytymätön saamissaan terveydenhuollon tai sosiaalihuollon palveluissa. Jos mahdollista, muistutukseen nimetään myös henkilö/henkilöt, joiden toimintaan on tyytymätön.

Tarvittaessa muistutuksen tekemisessä auttaa potilasasiamies/ sosiaaliasiamies.

[Sosiaalihuollon asiakkaan muistutus](#)

[Sosiaalihuollon asiakkaan muistutus_Tulostettava lomake](#)

2.4 Kantelu

Kantelun voi tehdä silloin, kun henkilö katsoo kantelun kohteena olevan organisaation tai henkilön menettelyn tai toiminnan olevan lainvastaista, virheellistä tai epäasianmukaista tai muistutuksen ratkaisu ei tyydytä. Kantelun voi tehdä myös tehtävien laiminlyönnin perusteella. Kantelun voi tehdä kuka tahansa, siis muukin kuin henkilö, jota asia koskee. Oikeus kantelun tekemiseen ei ole rajattu kantelijan omaan asiaan. Kantelijalla on yleensä oikeus saada päätös asiasta tai vastaus kanteluunsa. Kantelu tehdään kirjallisesti.

Kantelun voi laatia sähköisesti (vaatii tunnistautumisen), postittaa tai jättää allekirjoitettuna aluehallintoviraston kirjaamoon. Aluehallintovirasto voi siirtää sille tehdyn kantelun toimintayksikköön, jossa se käsitellään muistutuksena.

[Kantelu aluehallintovirastoon sähköinen lomake](#)

[Kantelu, sosiaalihuollon palvelut](#)

Lomakkeet tulostettavat:

[Hallintokantelu. Aluehallintovirastoon tulostettava lomake](#)

[Hallintokantelu, toisen puolesta asiointi, tulostettava valtakirja](#)

2.5 Sosiaaliasiamies

Hyvinvointialueen nimeämä sosiaaliasiamies on sosiaalihuollon asioissa puolueeton neuvottelija ja sovittelija. Sosiaaliasiamies ei tee päätöksiä tai myönnä etuuksia. Hänellä on työskentelyssään puolueeton ja neuvoa-antava rooli. Tehtäväalueeseen kuuluvat julkiset ja yksityiset sosiaalihuollon palvelut.

Sosiaaliasiamiehen tehtävät



lapha.fi

Lapin hyvinvointialue

Lappi buresveadjinguovlu
Laapi pyereestvaijeemkuávlu
Lappi pue'rrvääjjamvu'vdd

- neuvoo asiakkaita asiakaslain soveltamiseen liittyvissä kysymyksissä
- avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- seuraa asiakkaan oikeuksien ja aseman kehitystä hyvinvointialueella

<https://lapha.fi/sosiaaliasiamies>

2.6 Potilasasiamies

Jokaisella sekä julkisella että yksityisellä terveydenhuollon toimintayksiköllä on nimetty potilasasiamies. Potilasasiamiehen lakisääteinen tehtävä on neuvoa ja antaa tietoa potilaan asemasta ja oikeuksista. Potilasasiamies toimii potilaan oikeuksiensa edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Ollessaan tyytymätön saamansa hoitoon tai kohteluun potilas voi ottaa yhteyttä terveydenhuollon toimintayksikön potilasasiamieheen ja saada neuvoa, miten hän saa asiansa selvitettyä. Potilasasiamies auttaa tarvittaessa potilasta selvittämään ongelmaansa hoitopaikassa.

<https://lapha.fi/potilasasiamies>



lappa.fi

Lapin hyvinvointialue

Lappi buresveadjinguovlu
Laapi pyereestvaijeemkuávlu
Lappi pue'rrvääjjamvu'vdd

3. Valvonnan toteuttaminen

Valvontaa toteutetaan omavalvontaohjelman mukaisena, sekä perustuen aikaisemmin toteutettuihin käynteihin tai riskiarvioon. Riskiarvio saattaa pohjautua järjestäjän aikaisempiin havaintoihin. Suunnitelman toteuttamisjärjestykseen voi tulla muutoksia esimerkiksi toteutuneen valvontakäynnin havaintojen, valvontaviranomaisen tai asiakkaiden ja omaisten palautteiden perusteella. Ajantasaiset tiedot alueen sote-palveluntuottajista on mahdollista saada AVI:n tai Valviran Valveri-rekisteristä, joka on kuitenkin väistynyt tietokanta. Tulevaisuudessa Soteri-rekisterin tietojen hyödyntäminen järjestäjän toteuttaman valvonnan tukena toivottavasti helpottaa kokonaisuuden hallintaa.

Liitteenä (Liite 10.) on omavalvonnan toimenpiteiden suunnitelmapohja, joka on vapaasti muokattavissa vuosisuunnitelmaksi.

3.1 Omavalvonta

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen valvonnassa korostuu palveluntuottajien oma vastuu toiminnan asianmukaisuudesta ja tuottamiensa palvelujen laadusta sekä asiakas- ja potilasturvallisuudesta. Omavalvonnan perusidea on, että palveluissa esiintyvät epäkohdat ja palvelun onnistumisen kannalta epävarmat ja riskiä aiheuttavat tilanteet pystytään tunnistamaan, ehkäisemään ja korjaamaan nopeasti. Omavalvonta perustuu yksikössä toteutettavaan riskinhallintaan, jossa palveluprosesseja arvioidaan laadun ja asiakasturvallisuuden näkökulmasta.

Omavalvonnassa on siis kyse koko työyhteisön toteuttamasta jatkuvasta toiminnan laadun varmistamisesta ja kehittämisestä. Omavalvontaa toteuttavat kaikki työyhteisön jäsenet ja omavalvonnan toteutumisesta vastaavat ensisijaisesti yksiköiden lähiesihenkilöt, palvelupäälliköt sekä vastuuyksiköiden johtajat. Lapin hyvinvointialueella jokainen työntekijä vastaa asianmukaisuudesta, laadusta ja turvallisuudesta omassa työssään.

Yhdenmukaiset toimintatavat ovat osa turvallisuutta, työnsujuvuutta ja vaikuttavuutta. Ne varmistavat turvallisuuden ja työn sujuvuuden.

Omavalvontasuunnitelmat laaditaan sekä yksityisissä että julkisissa palveluja antavissa yksiköissä. Yksiköiden laatimat omavalvontasuunnitelmat linjaavat, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden toteutuminen, laatu ja turvallisuus varmistetaan, miten niitä seurataan ja miten havaitut puutteet korjataan. Yksiköiden esihenkilöt seuraavat omavalvontasuunnitelman toteutumista toiminnassa.

Omavalvontasuunnitelmien ajantasaisuutta ja toteutumista seurataan myös aina valvontakäyntien yhteydessä.



lapha.fi

Lapin hyvinvointialue

Lappi buresveadjinguovlu
Laapi pyereestvaijeemkuávlv
Lappi pue'rrvääjjamvu'vdd

Työntekijät osallistuvat omavalvonnan suunnitteluun ja toteutukseen oman työnsä asiantuntijoina. Asiakkaiden ja omaisten mahdollisuus vaikuttaa palvelun laatuun turvataan asiakaspalautteella, omaisten illoissa ja omaisraadilla. Tavoitteena on, että asiakkaat ja omaiset ovat mukana palveluiden suunnittelussa ja kehittämisessä.

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun tai turvallisuuteen liittyviä oleellisia muutoksia. Omavalvontasuunnitelmat ovat julkisesti nähtävillä Lapin hyvinvointialueen verkkosivuilla ja palveluyksikössä esillä siten, että asiakkaat ja läheiset voivat perehtyä siihen niin, ettei sitä tarvitse erikseen pyytää.

Omavalvonnan avulla toteutettavaa laatu- ja turvallisuustyötä täydentää Lapin hyvinvointialueen ympärivuorokautista hoivaa/hoitoa tarjoavissa yksiköissä vuosittain järjestettävä turvallisuuskävely.

Linkki omavalvontasuunnitelmalomakkeeseen:

<https://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-valvonta/omavalvonta>

3.2 Ennakoiva valvonta

Lapin hyvinvointialueella toteutetaan ennakoivaa valvontaa ensisijaisesti antamalla palveluntuottajalle palveluiden tuottamisessa tarpeellista ohjausta ja neuvontaa, mikä auttaa palveluntuottajaa suunnittelemaan ja toteuttamaan toimintansa vaatimusten mukaiseksi. Yhteistyötä palveluntuottajien kanssa tehdään tarpeen mukaan esimerkiksi tiedotteilla, puhelinkontakteilla, ostopalveluun ja palveluseteliin liittyvällä yhteydenpidolla.

Lapin hyvinvointialueen ulkopuolella sijaitsevien sellaisten palveluyksiköiden valvontaa, joihin hyvinvointialue on sijoittanut asiakkaita, tehdään yhteistyössä sijaintialueen kanssa.

Ennakoivaan valvontaan liittyy luvan myöntämisen edellytysten ja palveluiden rekisteröinnin edellytysten selvittäminen. Lapin hyvinvointialueen valvontatiimi koordinoi rekisteröinti-ilmoitusten vastaanottamista ja lausuntojen antamista palveluntuottajien hyväksymisen edellytyksistä toimilupahakemuksia tai ilmoituksia vastaanottaville viranomaistahoille (AVI tai Valvira)

Luvanvaraisen palveluntuottajan aloittaessa toiminnan, tekee hyvinvointialueen valvonnan viranhaltija yksikköön tarkastuskäynnin ja antaa sen jälkeen lausunnon aluehallintovirastolle.

Palveluntuottajan, joka tuottaa muita kuin ympärivuorokautisia sosiaalipalveluja, on tehtävä ennen toiminnan aloittamista tai sen olennaista muuttamista kirjallinen ilmoitus sille hyvinvointialueelle, jossa palveluja tuotetaan. Tämän jälkeen valvonnan asiantuntija laatii lausunnon ja toimittaa sen aluehallintovirastolle, joka rekisteröi ilmoituksenvaraiset palvelut.



lapha.fi

Lapin hyvinvointialue

Lappi buresveadjinguovlu
Laapi pyereestvaijeemkuávlv
Lappi pue'rrvääjjamvu'vdd

Vuoden 2023 ajan edellä mainittujen lausuntojen laatiminen kuuluu hyvinvointialueen tehtäviin ja sen jälkeen lausuntojen antaminen lupaviranomaiselle poistuu, mikäli sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalaki hyväksytään eduskunnassa.

Sosiaalihuollon tukipalvelutuottajaksi rekisteröiminen jatkuu hyvinvointialueella ennallaan.

3.3 Sopimusvalvonta

Sopimusvalvonnan ja palvelusetelituotannon omavalvonnan avulla arvioidaan asiakkaan saaman palvelun asianmukaisuutta ja laatua sekä muita palveluiden hankintaan liittyviä vaatimuksia ja sopimuksia. Valvontavälineinä ovat sopimus ja siinä mainitut seurantaperusteet, palvelusetelisääntökirjassa asetetut velvoitteet sekä RAI laatuindikaattorit. Sopimusvalvontaa voidaan tehdä myös RAI-raporttien ja -tilaajatietokannan avulla.

Valvonnan ensijaisena kohteena on toimintayksikön omavalvonnan toteutumisen arviointi joko ennalta laaditun aikataulun mukaisina valvontakäynteinä tai säännöllisinä tapaamisina palveluntuottajien kanssa. Lapin hyvinvointialueen ulkopuolella sijaitsevien palveluyksiköiden valvontaan tehdään yhteistyössä sijaintialueen kanssa.

Sopimusvalvontaa toteutetaan samoilla käynneillä suunniteltujen valvontakäyntien kanssa niin, että samalla tarkastetaan myös sopimuksen/palvelusetelisääntökirjan velvoitteiden toteutuminen. Sopimusvalvontaa tehdään yhteistyössä hankinta-/sopimusyksikön kanssa.

Sopimusvalvonnassa saatetaan havaita, ettei palveluntuottaja noudata sopimuksen ehtoja. Poikkeaman suuruudesta riippuen annetaan neuvontaa ja ohjausta sekä asetetaan määräaika asian korjaamiseksi. Tämän jälkeen asiasta on oltava yhteydessä kyseisen palvelualueen vastuualuejohtajaan. Ellei korjausta tehdä määräaikaan mennessä, vastuualuejohtaja ja sosiaali- ja terveystieteiden vastaava lakiasiantuntija reklamoivat asiasta.

Asiakaskohtainen suorahankintasopimus tarkistetaan ennen valvontakäyntiä samalla tavoin kuin muut sopimukset.



lapha.fi

Lapin hyvinvointialue

Lappi buresveadjinguovlu
Laapi pyereestvaijeemkuávlu
Lappi pue'rrvääjjamvu'vdd

3.4 Suunnitelmallinen valvonta

Taulukko 2. Ikääntyneiden palveluiden omavalvonnan suunnitelma

Valvonnan kohde	Valvontatoimenpiteen tiheys	Huom.
Hyvinvointialueella toimivat ympärivuorokautiset ikääntyneiden palvelut ml. laitoshoido (luvanvaraiset ja omat)	-kerran vuodessa -epäkohtailmoitusten perusteelle ennalta ilmoittamatta	
Hyvinvointialueen ei-ympärivuorokautiset asumispalvelut (yksityiset ja omat)	-kerran vuodessa -epäkohtailmoitusten perusteelle ennalta ilmoittamatta	
Hyvinvointialueella kotiin annettavat palvelut (luvan-/ilmoituksenvaraiset ja omat)	-kerran vuodessa -epäkohtailmoitusten perusteelle ennalta ilmoittamatta	
Hyvinvointialueella sijaitsevat perhehoitokodit	-kerran vuodessa -epäkohtailmoitusten perusteelle ennalta ilmoittamatta	
Hyvinvointialueella sijaitsevat tukipalvelutuottajat	-sähköinen kysely joka toinen vuosi -valvontakäynti epäkohtailmoituksen perusteella	
Palvelut, joissa ikääntyneitä asiakkaita,	-sovitaan yhteistyössä tarvittavien asiantuntijoiden kanssa	
Muilla hyvinvointialueilla sijaitsevat ympärivuorokautiset palvelut, joissa oman hyvinvointialueen asiakkaita	-vuosittain, käytännöt sovitaan yhteistyössä ko. hyvinvointialueen viranhaltijoiden kanssa	

3.4.1 Valvontakohteesta ja aikataulusta sopiminen



lapha.fi

Lapin hyvinvointialue

Lappi buresveadjinguovlu
Laapi pyereestvaijeemkuávlu
Lappi pue'rrvääjjamvu'vdd

Valvontaprosessin osallistujien määrittäminen

Valvontakäynnin ajankohdan realisoituessa määritellään prosessiin osallistujat, mielellään vähintään kaksi valvontatyötä tekevää henkilöä, joista toisen on edustettava järjestäjää. Kahden henkilön osallistuminen mahdollistaa olennaisiin rooleihin keskittymisen, jolloin toinen voi huolehtia valvontakäynnin etenemisestä suunnitellusti ja vetää haastattelut, ja toinen voi keskittyä kirjaamiseen. Palveluissa, joissa on saamenkielisiä asiakkaita, on toisen valvontaa suorittavista henkilöistä oltava saamenkielentaitoinen ja perehtynyt saamenkielisten kulttuuriin. Mukaan voi tarvittaessa tulla myös muita asiantuntijoita tai viranomaistahoja, jos yhteistyölle on tarvetta/toiveita. Valvontakäynnille lähtevien henkilöiden määrää pohdittaessa olisi osallistujat hyvä rajata vain valvontakäyntiin tosiasiallisesti osallistuviin. Valvontaprosessin läpiviennille määritellään vastuuhenkilö, joka hoitaa käytännön järjestelyt, huolehtii aikataulussa pysymisen sekä kaikkien prosessissa mukana olevien informoinnin.

Valvontakäyntiä suunniteltaessa voi kuitenkin olla hyvä informoida muita sijoittajakuntia päällekkäisyyksien välttämiseksi.

Kotiin annettavissa palveluissa voidaan valvontaprosessi toteuttaa myös niin, että valvoja viranhaltija on työpäivän ajan työntekijän mukana ja osallistuu asiakaskäynneille. Päivän aikana haastatellaan asiakkaita ja työntekijöitä kotihoidon toimintaan liittyen.

Valvontaprosessiin osallistuvien keskinäisestä yhteistyöstä sopiminen

Valvontaprosessiin osalliseksi määriteltyjen valvontatyötä tekevien yhteistyö käynnistyy 1. yhteistyöpalaverilla (soitto, sähköposti, tapaaminen, Teams), jossa sovitaan valvontatyötä tekevien kesken valvontaprosessin aikataulutus, vastuut (sisältäen ennakkomateriaaliin tutustuminen, kontaktoinnit), roolit sekä tarvittavat muut ajanvaraukset, joita ovat 2. yhteistyöpalaverin, jälkipalaveri ja raportin käsittelystä sopiminen.

Tavoite on, että valvontakäyntien aloitusajankohdat pyritään sopimaan aamupäivään, koska ajoissa aloittaminen mahdollistaa tarvittaessa lisäajan käytön työajan puitteissa. Tällöin valvontakäynnit eivät veny iltaan. Valvontakäyntiin varataan aikaa 4 tuntia – koko päivä. Ennakoivaan materiaalien läpikäymiseen on myös hyvä varata erikseen aikaa noin 8 tuntia. Materiaaliin perusteellinen tutustuminen on laadukkaan valvontaprosessin edellytys.

Yhteydenotto palveluntuottajaan ja ennakkomateriaali

Valvontakäynnin ajankohta ilmoitetaan palveluntuottajalle 1. sähköpostiviestissä (Liite 1) vähintään kuusi viikkoa ennen valvontakäyntiä. Palveluntuottajalle korostetaan, että ennakkomateriaalin (Liite 2) ja valvontakertomuslomakkeen saaminen riittävän ajoissa (n. 2 viikkoa ennen käyntipäivää) on ehdottoman tärkeää, jotta laadukas valvontakäynti voidaan toteuttaa.

Lähtökohtana on, että valvontakäynnin ajankohta ilmoitetaan etukäteen ja ajoissa palveluntuottajalle. Mikäli palveluntuottaja ilmoittaa, että ajankohta ei sovi, arvioidaan



ajankohdan siirtämisen mahdollisuutta. Ajankohdan siirtämisen arviossa tulee ottaa huomioon se, että huonosti ajoitettu käynti voi synnyttää uuden käynnin, esimerkiksi jos uusi vastuunhenkilö on juuri aloittanut.

Palveluntuottajaa pyydetään toimittamaan ennakkomateriaalilistauksen mukaiset dokumentit (Liite 2.) sekä ennalta täytettävän raporttilomakkeen. (Liite 11). viimeistään neljä viikkoa ennen käyntiä. Kun ennakkomateriaali pyydetään ajoissa, on kaikilla valvontaprosessiin osallistuvilla aikaa perehtymiseen ja ajatusten vaihtoon ennen valvontakäyntiä. Toistaiseksi ennakkomateriaalilistaus lähetetään sähköpostin liitteenä. Valvontakäyntiä koskevassa sähköpostiketjussa on tärkeää pitää mukana kaikki prosessissa mukana olevat. Tästä on hyvä informoida myös palveluntuottajaa.

Mikäli valvontaprosessissa käytetään valvonnan sähköistä järjestelmää, palveluntuottajalle lähetetään linkki, jonka kautta hän pääsee itse kirjaamaan sähköiseen järjestelmään palveluntuottajaa koskevat tiedot ja saa käyttöönsä ennakkomateriaalilistauksen.

Sähköpostissa palveluntuottajaa pyydetään ilmoittamaan sijoittajakunnat sekä näiden yhteys henkilöiden yhteystiedot. Järjestäjän harkinnan mukaisesti informoidaan sijoittajakuntien edustajia valvontakäynnin ajankohdasta. Tieto ajankohdasta toimitetaan sähköpostilla tai sähköisen valvonnan tukijärjestelmän kautta, jos sellainen on käytössä.

3.4.2 Ennakkomateriaaliin perehtyminen

Valvontaprosessin vastuunhenkilö huolehtii, että ennakkoon pyydetty materiaali toimitetaan annettuun määräaikaan mennessä. Vastuunhenkilö varmistaa, että kaikki toimitettu ennakkomateriaali tulee kaikkien prosessiin osallistuvien tutustuttavaksi. Ennakkomateriaalin käsittely ja tallentaminen toteutuvat järjestäjän tietosuojaselosteiden mukaisesti.

Ennakkomateriaaliin tutustumisen osalta on mahdollista sopia valvontatyötä tekevien keskinäisestä työnjaosta ja painotuksista, mihin dokumentteihin kukakin tutustuu. Mikäli työnjaosta ei ole sovittu, jokaisen odotetaan tutustuvan koko materiaaliin.

Kaikissa valvontaprosesseissa kommentoidaan omavalvontasuunnitelma, lääkehoitosuunnitelma, tietoturvasuunnitelma sekä valvontatyötä tekevien arvioon perustuen muut mahdolliset palvelualuekohtaiset asiakirjat. Muiden viranomaisten edellyttämistä asiakirjoista varmistetaan niiden voimassaolo. Neutraalisti, ohjauksellisesti ja toimivia käytäntöjä huomioivat kommentoidut asiakirjat (kommentti- työkalujen avulla alkuperäiseen asiakirjaan) lähetetään palveluntuottajalle vasta valvontakäynnin jälkeen.

Vinkkejä ennakkomateriaalin läpikäymiseen:

- Tarkasta henkilöstöluettelo ja työvuorolistat. Henkilöstöluettelon tulee vastata toteutunutta työvuorosuunnitelmaa sekä työvuorojen toteumaa.



lapha.fi

Lapin hyvinvointialue

Lappi buresveadjinguovlu
Laapi pyereestvaijeemkuávlv
Lappi pue'rrvääjjamvu'vdd

- Palveluntuottajan toimittaman henkilöstöluettelon tietojen perusteella Suosikki-/Terhikki – rekisteristä on mahdollista tarkastaa kelpoisuuksia.
- Laske henkilöstömitoitus (ympäri vuorokautinen palveluasuminen, laitoshoido). THL:n sivuilla on ohje henkilöstömitoituksen laskemisesta.

[Ohje mitoituksen laskemisesta.](#)

- Tarkasta, että henkilöstöluettelo ja lääkeluvallisten lista vastaavat toisiaan ja että lääkehoidon vastuut toteutuvat työvuorosuunnitelmissa/toteumissa.
- Tarkasta, että henkilökunnalla on palvelualueen vaatimuksia vastaavat koulutukset.
- Lue myös palveluntuottajalle tehdyn edellisen valvontakäynnin raportti.
- Selvitä mahdollisuuksien mukaan, onko AVI:lla tai Valviralla käynnissä selvitys toimintayksiköstä.
- Omavalvontasuunnitelman osalta voit hyödyntää omavalvontasuunnitelman arvioinnin tarkastuslistaa (Liite 5).
- Lääkehoitosuunnitelman osalta voit hyödyntää lääkehoitosuunnitelman arvioinnin tarkastuslistaa (Liite 4).

Ennakkomateriaaliin tutustumisen aikana tai sen jälkeen voi tulla lisämateriaalin tai tarkennusten tarvetta. Henkilöstömitoituksen laskeminen vie usein aikaa ja se onnistuu hyvin harvoin ilman erillistä yhteydenottoa palveluntuottajaan. Varaudu myös siihen, että ennakkomateriaaleista voi tulla jo esille jotain sellaista, että voi olla tarvetta konsultoida AVI:a tai Valviraa.

3.4.3 Valvontakäyntiin valmistautuminen

Valvontakäynnin käytännön valmistelut käydään läpi 2. yhteistyöpalaverissa (soitto, sähköposti, Teams, tapaaminen). Tässä palaverissa on tärkeää käsitellä, millaisia havaintoja valvontaprosessin osalliselle on syntynyt ennakkomateriaalista. Valvontakäynnille osallistuvat sopivat itse valvontakäynnin keskinäisestä työnjaosta ja vastuista (vetäminen, osa-aluekohtaiset vastuut, kirjaaminen, havainnot, haastattelut), valvontakäynnin rakenteesta, pelisäännöistä sekä tarkennetaan aikataulu. Valvontakäynnin aikataulussa on hyvä huomioida myös tauotus.

Mikäli valvontakäynti toteutuu etänä, tämä tulee huomioida suunnittelussa, mm. aikataulutuksessa, tilojen katselmoinnissa, henkilöstön ja asiakkaiden haastatteluissa. Samoin tulee myös varmistua myös siitä, että palveluntuottajalla on etäkäynnin toteuttamiseen tarvittavat tekniset valmiudet, kuten esimerkiksi etäyhteyksimahdollisuus, nettikamera tai muu vastaava ratkaisu. Myös etäkäynnillä on tärkeää sopia



lapha.fi

Lapin hyvinvointialue

Lappi buresveadjinguovlu
Laapi pyereestvaijeemkuávlv
Lappi pue'rrvääjjamvu'vdd

valvontakäynnille osallistuvien roolitus ja käytännön asiat, kuten esimerkiksi kuka huolehtii puheenvuoropyynnöistä ja kirjaamisesta.

Yhteydenotto palveluntuottajaan

Palveluntuottajalle lähetetään 2. sähköposti (Liite 3), johon otetaan mukaan kaikki valvontaprosessiin osalliset. Viestissä ilmoitetaan valvontakäynnin aikataulut ja rakenne, ilmoitetaan kahden työntekijän haastattelusta (jotka valvontatyötä tekevät valitsevat vuorossa olevista) sekä asiakkaiden kuulemisesta. Vastuuhenkilö huolehtii, että ennakkomateriaalin perusteella esille tulleet lisäselvityspyynnot esitetään viimeistään tässä kohtaa palveluntuottajalle.

Vinkkejä valvontakäyntiin valmistautumiseen:

- tutustu havainnoitavien tilojen ja asioiden muistilistaan (Liite 6).

Avoin, suora ja kaikkia osapuolia kunnioittava vuorovaikutus tukee ja mahdollistaa laadukkaan valvontakokonaisuuden läpivientiä. Valvontatyötä tekevien ei tule asettaa tai nostaa itseään palveluntuottajan yläpuolelle, vaikka omaisikin asioista laajemman tietomäärän ja asiantuntemuksen. Kun valvontakokonaisuuteen on riittävästi aikaa, se antaa pohjaa laadukkaalle valvonnalle. Asioihin perehtyminen on keskeistä. Tietynlainen työnjako ja jaksottaminen on hyvä sopia etukäteen. Tilanteita ei kuitenkaan kannata liian paljon suunnitella etukäteen, sillä valvontakäynnillä voi tulla useitakin sellaisia seikkoja eteen, joihin ei ole voinut varautua. Valvontakäynnit tulee toteuttaa avoimin mielin, omat mahdolliset ennakoasenteet tunnistaen. Valvontakäynnin toteuttamisessa tulee muistaa inhimillisyyttä ja yhteistyötä rakentavat lähestymistavat, vastavuoroisuus ja ohjauksellisuus.

On myös hyvä varautua siihen, että valvontakäynti ei suju suunnitellun mukaan. Mikäli joku valvontakäynnille osallistuvista henkilöistä ei sairastumisen tai muun odottamattoman syyn vuoksi pääse osallistumaan käynnille, tulee hänen tiedottaa estymisestään koko käynnille lähtevää tiimiä. Ilmoituksen tultua tiimi arvioi yhdessä, voidaanko valvontakäynti toteuttaa, vai onko käynti syytä perua ja siirtää.

3.4.4 Valvontakäynti

Aloitukset

Ohjaus- ja valvontakäynnille varataan aikaa kolme-neljä tuntia. Käynti alkaa aina esittäytymisellä, jonka jälkeen kerrataan päivän ohjelma (aikataulu ja rakenne) ja valvontakäynnin juridinen peruste. Hyviin tapoihin kuuluu varmistua, että valvontatyötä tekevien älylaitteet ovat äännettömällä, riisutaan ulkovaatteet ja asettaudutaan tilaan. Valvontakäynnillä pyritään myönteiseen ja välittömään ilmapiiriin. Valvojien on tarkoitus olla auttamassa ja antamassa palvelua, jonka avulla palveluntuottaja pystyy tekemää



lapha.fi

Lapin hyvinvointialue

Lappi buresveadjinguovlu
Laapi pyereestvaijeemkuávlu
Lappi pue'rrvääjjamvu'vdd

tarjoamastaan palvelusta laadukkaampaa. Systemilähtöiseen ajattelutapaan ei kuulu syyllistäminen, vaan pohditaan yhdessä mahdollisia ongelmia ja niiden syitä sekä onnistumisia ja niiden taustalla vaikuttavia asioita. Valvontakäynnillä tulee huomioida asiakasryhmään liittyvät erityispiirteet ja asiat.

Kaikki valvontatyötä tekevät ovat mukana prosessissa ja siten lähtökohtana on hyvä pitää sitä, että kaikki tekevät myös muistiinpanoja tarvittavassa laajuudessa. Tämä ei poissulje sitä, että raportin kirjaaminen on voitu vastuutta yhdelle ja tällöin hän vastaa muistiinpanoihinsa perustuen raportin koostamisesta yhteisen kommentoinnin pohjaksi.

Toiminta valvontakäynnillä

Järjestäjällä on oikeus pyytää nähtäväksi sijoittamiensa asiakkaiden asiakaskirjauksia (hoito-, kasvatus- ja palvelusuunnitelmat, päivittäiskirjaukset). Asiakirjoja on mahdollista pyytää satunnaisotantaan perustuen. Asiakaskirjoja ei tallenneta valvonnan sähköisiin tietojärjestelmiin, vaan niitä käsitellään tietosuojalain mukaisesti.

Valokuvaaminen valvontakäynnillä on mahdollista mutta tällöin on huomioitava pääsääntönä se, että ihmisiä ei saa kuvata. Henkilötietoja sisältävät kuvat hävitetään raportin kirjoittamisen jälkeen. Valokuvaamisessa tulee huomioida asiakkaiden kotirauhan kunnioittaminen. Mikäli käynnillä saadaan lisämateriaalia (kopioita, valokuvia), ne skannataan sähköiseen järjestelmään.

Osana valvontakäyntiä tilat tulee aina katselmoida.

Vinkkejä valvontakäynnille:

- Hyödynnä tarvittaessa Digitaalisten ja etäpalveluiden omavalvonnan tarkistuslistaa (Liite 7).
- Hyödynnä tarvittaessa tilojen ja asioiden havainnoimisessa muistilistaa (Liite 6).
- Mikäli ennakolta toimitetuissa dokumenteissa on ollut jotain puutteita, tarkasta nämä käynnillä (esimerkiksi allekirjoitukset).

Valvontakäynnillä mahdollisesti esille tulevat epäkohdat ja muut huomiot

Mikäli valvontakäynnillä tulee esille epäkohtia tai muuta huomioitavaa, joka vaatii palveluntuottajan reagoitua, valvontatyötä tekevät ohjeistavat palveluntuottajaa tarvittavista toimenpiteistä. Ohjeistus riippuu asian sisällöstä. Se voi olla välittömiä toimia ja toimenpiteitä vaativia, tai harkinnan mukaan toimenpiteiden toteuttamiselle voidaan antaa enemmän aikaa.

Puuttuminen tulee aloittaa välittömästi esimerkiksi seuraaviin havaittuihin epäkohtiin tai puutteisiin, huomioiden myös yhteydenottotarve AVI:in:

- henkilöstömitoitus
- henkilöstöluettelon puutteet
- lääkehoidon riskit
- lääkehoitosuunnitelman päivitys myöhässä ja ei ole esim. allekirjoitusta



lapha.fi

Lapin hyvinvointialue

Lappi buresveadjinguovlu
Laapi pyereestvaijeemkuávlu
Lappi pue'rrvääjjamvu'vdd

- epäkohdat / puutteet lääkeluvissa
- asiakkaiden elinympäristön vaaratekijät (esim. pesuaineet esillä, kulkuväylät tukittu tavaroilla)
- asiakkaiden epäasiallinen kohtelu, Asiakaslain ym. lakien huomiotta jättäminen
- puutteellinen tietosuoja, tietoturvaloukkaukset
- yksikön vastuuhenkilö puuttuu, eikä talossa ole nimettynä vastuuhenkilöä, joka olisi tavoitettavissa
- omavalvontasuunnitelman allekirjoitus ja päivitys, jos esim. vastuuhenkilö vaihtunut
- sovitun aikataulun puitteissa toteutettavat kehittämistoimenpiteet
- omavalvontasuunnitelman puutteet (asioiden ”aukikirjoittaminen”, vastuuhenkilöiden nimien päivittäminen, sosiaaliasiamiehen tiedot puuttuvat), kaikkien sijoittajakuntien sosiaali-/potilasasiamiesten yhteystietojen ja omavalvontasuunnitelman nähtävillä pitäminen
- ruokalistan esillä oleminen
- viriketoiminnan ja viikko-ohjelmien esillä oleminen
- lääkehoitosuunnitelman päivitykset (jotka eivät edellytä välittömiä toimenpiteitä)
- toimintaympäristön puutteet
- tehtävänkuvaukset
- muiden tarkastusdokumenttien puuttuminen, esim. palotarkastuksessa vaadittujen toimenpiteiden korjaaminen annettuun määräaikaan mennessä.

Mikäli mitoitus on jäänyt (välittömän työn määrä) alle vaaditun, on mitoitus korjattava mahdollisimman nopeasti/välittömästi. Usein tilannetta seurataan siten, että pyydetään palveluntuottajaa toimittamaan säännöllisesti useampi toteutunut työvuorolista, jotta nähdään muutoksen pysyvyys. Inhimilliset tekijät tulee ottaa huomioon, jos yhdessä listassa on vajuusta (esim. epidemiat, sairaslomat). Dokumentteihin tarvittavien lisäysten/ muutosten laadusta riippuu se, miten nopeaan ne tulee korjata. Joskus puutos on sen tasoinen, että se vaikuttaa esim. suoraan lääkehoidon toteuttamiseen eli on riski virheille.

Valvontakäynnillä voi tulla esiin asioita, joiden vuoksi valvontakäynnin kokonaisuutta ei saada valmiiksi, vaan prosessi jää avoimeksi. Jatkotoimenpiteitä voivat olla sähköposti- ja puhelinohjaus, tapaamiset, dokumenttien toimittaminen, uusien valvontakäyntien toteuttaminen sekä korjattavaksi edellytettyjen toimien seuranta määritellyn ajan. Mikäli on kirjattuja sanktioita, niitä pitää voida myös ottaa käyttöön. Palveluntuottajan silmissä ei ole kovin uskottavaa, jos erilaisia korjaavia toimenpiteitä ja seurattavia asioita nousee esille ja niiden suhteen ei toimita sovitun mukaisesti.

Valvontakäynnin lopetus

Valvontakäynnin lopuksi käydään kaikkien osallistujien kesken lyhyt keskustelu toteutuneesta valvontakäynnistä sekä pyydetään palautetta myös valvontatyötä tekeville. Yksinkertaisimmillaan keskustelua voi käynnistyä ajatuksesta ”Miten meillä meni?”.



Valvontaprosessiin osallisten valvontatyötä tekevien keskinäinen jälkipalaveri toteutetaan aiemmin sovitun aikataulun mukaan, tavoite heti valvontakäyntiä seuraavana työpäivänä.

3.4.5 Valvontaraportin koostaminen ja kommentointi

Raportin kirjoittaminen

Viipymättä valvonta- ja ohjauskäynnin jälkeen laaditaan kirjallinen raportti. Laadukkaaseen valvontaprosessiin kuuluu hyvin ja kattavasti kirjattu ajantasainen raportti, jossa on nostettu esille palveluntuottajan osaamista ja laatua sekä heidän näkökulmansa asioihin ja tilanteisiin. Raportti pohjautuu asiakirjojen läpikäyntiin, valvontakäynnin keskusteluihin ja todellisiin havaintoihin. Laadukas raportti ei perustu spekulatioihin, olettamuksiin tai omiin mielipiteisiin.

Sisällöllisesti raportin tulee olla selkeää ja ymmärrettävää suomen ja tarvittaessa ruotsin kieltä. Lauserakenteissa noudatetaan kielioppisääntöjä. Raportissa käytetään vain yleisesti tunnettuja lyhenteitä ja niitäkin hyvin harkiten. Raporttiin kirjataan valvontakäynnillä läpikäytyt ja esille tulleet asiat. Joissakin kohdin luettelomuotoinen kerronta voi tulla kyseeseen, esimerkiksi henkilöstön koulutukset. Osana raporttia listataan ennakkomateriaalina toimitetut dokumentit, jotta raportista käy ilmi kaikki käytössä ollut tieto.

Valvontakäynnillä esiin nousseiden epäkohtien ja puutteiden korjaamiselle sovitaan selkeä aikataulu valvontakäynnin lopussa ja se kirjataan valvontaraporttiin. Epäkohtien ja puutteiden korjaamisen varmistamiseksi sovitaan uusi valvontakäynti tai asiakirjojen ja dokumenttien tarkistusajankohta. Mikäli palveluntarjoaja ei kykene korjaamaan epäkohtia tai puutteita määräaikaan mennessä, voidaan sopia vielä uusi tarkastusajankohta. Mikäli epäkohtia ei toistuvien tarkastusten jälkeen ole saatettu kuntoon, palveluntuottajan kanssa laadittu sopimus määrittelee yhteistyön jatkumisen mahdollisuudet, ehdot ja sanktiot. Myös epäkohtien korjaamiseksi sovitulta seurantakäynniltä laaditaan raportti joka arkistoidaan kuten alkuperäinen valvontakäynti.

Epäkohdat/puutteet kirjataan sekä niiden korjaamiseen annettu aika ja toimenpiteet asiakkoittain. Mikäli toimenpiteitä vaativa asia on luonteeltaan sellainen, että korjattavat asiat on tapahduttava heti, tai esimerkiksi ne ovat olleet esillä jo edeltävällä valvontakäynnillä, eikä muutos olekaan ollut pysyvä, otetaan yhteyttä AVI:in. AVI:n kanssa käydään yhdessä läpi asiakokonaisuutta ja sitä, miten edetään. Yhteydenotto kirjataan raporttiin. Palveluntuottajien tulee noudattaa myös kuntien kanssa voimassa olevia sopimuksia ja kunnilla voi olla sopimuksissaan omia sanktioita palveluntuottajalle. Sopimukset eivät ole julkista tietoa, joten järjestäjän edustajan tulee huolehtia myös mahdollisten sopimusperusteisten sisältöjen tuominen osaksi valvontakokonaisuutta.

Ohjaus- neuvonta- ja tarkastuskäynnin raportti (Liite 11).

Raporttiin kirjataan näkyviin jakelu.



Valvontatyötä tekevien kommentit

Tavoite on, että raportti lähetetään valvontatyötä tekeville kommentoitavaksi 7–14 arkipäivän kuluessa. Kätevin ja tehokkain tapa hoitaa kommentointi on sopia yhteinen Teams-palaveri valvontatyötä tekevien kesken. Palaverissa tarvittavat muutoksen pystytään tekemään asiakirjaan välittömästi. Mikäli palaveri ei ole mahdollinen, kommentit pyydetään tekemään suoraan raporttiin erottuvalla värillä tai kommenttityökalua käyttäen. Kommentoinnille on hyvä asettaa jokin toivottu aikaraja, jonka jälkeen raportti viimeistellään.

Palveluntuottajan kommentit

Raportti lähetetään kommentoitavaksi palveluntuottajalle, kun raportti on valvontatyötä tekevien näkemysten osalta valmis. Kommentit pyydetään tekemään suoraan raporttiin erottuvalla värillä tai kommenttityökalua käyttäen. Palveluntuottajan kommenteille määritetään toivottu aikaraja (esimerkiksi viikon kuluessa) mihin mennessä mahdolliset kommentit/korjaukset/täydennykset tulee esittää.

3.4.6 Raportin toimittaminen, prosessin päättäminen

Raportin valmistuminen

Välittömästi tehtävien toimenpiteiden kohdalla raportin allekirjoittaminen/valmiiksi toteaminen voi odottaa sitä, että palveluntuottaja todentaa sovitulla tavalla, että asia on korjattu. Todentamisen päivämäärä kirjataan raporttiin korjattavan asian kohdalle. Mikäli annettuja ohjeistuksia on useita ja seuranta-aika esim. kuukausia, niin seurannan päätyttyä kirjataan lausunto, joka liitetään aiempaan raporttiin.

Tietojen tallentaminen ja prosessin päättäminen

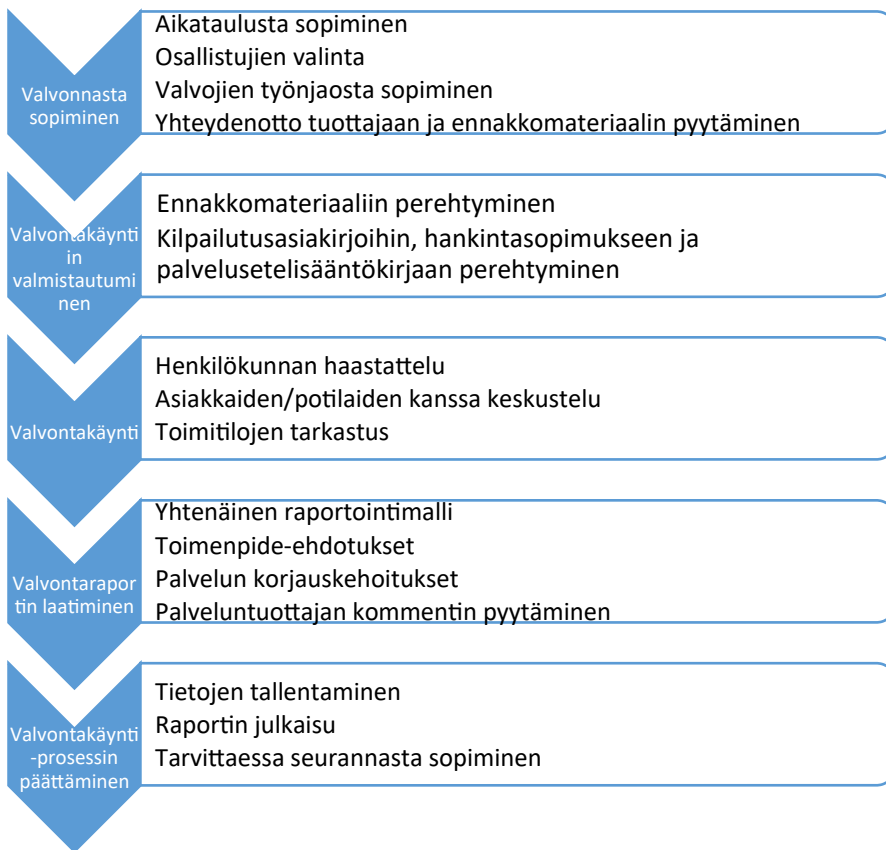
Valmis raportti lähetetään kahtena kappaleena palveluntuottajalle allekirjoitettavaksi. Valmiin raportin allekirjoittavat palvelun vastuuhenkilö ja hyvinvointialueen valvonnan suorittanut viranhaltija. Toinen kappale jää valvontakohteen vastuuhenkilölle ja toinen palautuu hyvinvointialueelle.

Allekirjoitettu/valmiiksi todettu raportti lähetetään jakelun mukaisesti muille osallisille (järjestäjä, palveluntuottaja, mahdolliset muut hyvinvointialueet) sekä aluehallintovirastoon. Sosiaalihuoltolain 19 §:n tarkoitetuista kotipalvelun tukipalvelusta tai niihin rinnastettavista palveluista ei raporttia toimiteta aluehallintovirastoon, koska hyvinvointialue itse on rekisterin ylläpitäjä. Valvontatyötä tekevien tulee nimenomaisesti sopia, miten valvontaprosessin päättäminen toteutetaan (postitus sähköisesti pdf-muodossa/kirjepostina, liiteasiakirjojen toimittaminen). Valmis raportti tallennetaan järjestäjän arkistonmuodostusohjeiden mukaisesti.

Seuraavalla sivulla on suunnitelmallisen valvonnan prosessikuvaus.



Kuva 1. Suunnitelmallisen valvonnan prosessikuvaus.



3.5 Reaktiivinen valvonta

Reaktiivinen valvonta tarkoittaa yksittäiseen palvelussa tapahtuneeseen poikkeamaan/epäkohtaan reagoimista ohjauksen ja valvonnan avulla. Jälkikäteisen valvonnan toimenpiteet on käynnistettävä välittömästi epäkohdan tultua ilmi. Käyntien lisäksi jälkikäteistä valvontaa ovat myös erikseen määriteltyyn asiaan kohdistuvat yhteydenotot, kuten kirjalliset selvityspyynnöt ja tiedustelut sekä puhelut.



lapha.fi

Lapin hyvinvointialue

Lappi buresveadjinguovlu
Laapi pyereestvaijeemkuávlu
Lappi pue'rrvääjjamvu'vdd

Palvelun epäkohta voi tulla ilmi esimerkiksi:

- ilmoitukset/yhteydenotot (esim. asiakas/omaiset, työntekijä, muu taho)
- asiakas-/omaispalautteet
- reklamaatiot, muistutukset, kantelut
- tilastot, raportit, toimintakertomukset
- asiakaskokemuskyselyjen tiedot
- julkisessa keskustelussa esiinnousseet ajankohtaiset asiat

Valvontaa suorittava viranhaltija tekee yksikköön valvontakäynnin tai on muuten yhteydessä palveluntuottajaan. Myös jälkikäteisen valvonnan käynnin tavoitteena on ohjauksen ja neuvonnan antaminen. Lähtökohtana on, että mahdolliset huolenaiheet ja esille nousseet epäkohdat käsitellään tavoitteena, ettei vastaavaa tilannetta pääse jatkossa syntymään. Palveluntuottajalle annetaan tarpeellista ohjausta ja neuvontaa sekä seurataan toiminnan kehittämistä yhteistyössä palveluntuottajan kanssa. Palveluntuottajan kanssa sovitaan, miten tilanteen korjaantumista seurataan.

Ennalta ilmoittamaton valvontakäynti tehdään lyhyellä varoitusajalla tai välittömästi kun epäkohta on tullut ilmi. Käyntiä ei ilmoiteta ennalta, koska halutaan mahdollisimman luotettava kuva tosiasiallisesta tilanteesta. Käynnillä voidaan pyytää ajantasainen RAI-asiakastieto yksikön RAIsoft-ohjelmasta. Selvityksen tai tarkastuksen jälkeen palveluntuottajalle annetaan määräaika, jonka puitteissa vaadittavat korjaukset tulee suorittaa.

Kotiin annettavissa palveluissa voidaan valvontaprosessi toteuttaa myös niin, että valvoja viranhaltija on työpäivän ajan työntekijän mukana ja osallistuu asiakaskäynneille. Päivän aikana haastatellaan asiakkaita ja työntekijöitä kotihoidon toimintaan liittyen.

Yhteydenottoon perustuva käynti tehdään esimerkiksi silloin, jos asiakkaalta/omaiselta saadaan palaute, etteivät palvelut toteudu sovitulla tavalla tai että asiakasta on kohdeltu huonosti.

Asiakkaan asemaan ja hoivaan liittyvistä epäkohdista on ilmoitettava aluehallintovirastoon. Valvonnan raportointi ja asiakirjojen arkistointi tapahtuvat kuten suunnitellun käynnin prosessissa.

3.6 Toimeksiantosuhteisen perhehoidon valvonta

Perhehoidon järjestäjänä Lapin hyvinvointialue vastaa perhehoidon toteutumisen seurannasta ja valvoo sen laatua osana omavalvontaa. Toimeksiantosuhteinen perhehoito rinnastetaan julkisen sektorin itsensä tuottamiin palveluihin, joten perhehoitoon ei sovelleta lakia yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011).



lapha.fi

Lapin hyvinvointialue

Lappi buresveadjinguovlu
Laapi pyereestvaijeemkuávlu
Lappi pue'rrvääjjamvu'vdd

Perhehoidon valvonnan painopisteenä on perhehoidon riittävän tuen järjestäminen, jotta puutteiden tai epäkohtien ilmaantuminen pystytään ehkäisemään ennalta tai niihin voidaan puuttua varhaisessa vaiheessa. Perhehoidon onnistumisen ja laadun kannalta vastuutyöntekijän yhteydenpito, toimiva yhteistyö sekä oikea-aikainen ja oikeanlainen tuki ovat ratkaisevan tärkeitä. Yhteistyön ja tuen toimiessa myös perhehoidon arviointi ja valvonta voivat toteutua tarkoitetulla tavalla.

Hyvinvointialueen ikääntyneiden palveluissa on omavalvontasuunnitelma (Kohta. 3.1) perhehoitoon. Perhehoidon omavalvontasuunnitelmassa tulee kuvata, miten perhehoito järjestetään lakien, ohjeiden ja hyvän toiminnan periaatteiden mukaisesti. Hyvän perhehoidon edellytyksenä ovat toimivat prosessit perhehoidon järjestämisessä ja palveluohjauksessa. Prosessien riittävän tarkka kuvaaminen auttaa hahmottamaan perhehoidon kokonaisuuden ja tuo näkyväksi sen, kuinka ikääntyneet saavat perhehoitoa ja keitä palvelun tuottamisessa on mukana.

Ennakoivaan valvontaan kuuluu valmennukseen sisältyvä hyvinvointialueen lausunto ja yhteinen arviointi sekä henkilön ja kodin hyväksyminen. Toimeksiantosuhteisen perhehoidon ennakoivaa valvontaa ovat myös perhehoitajalle annettu ohjaus ja tuki sekä perhehoidon seuraaminen ja perhehoidolle asetettujen tavoitteiden arviointi yhteistyössä perhehoitajan kanssa. Perhehoitajalle annetaan valvontakäyntiin liittyvät asiakirjat etukäteen täytettäväksi, jotka käydään valvontakäynnillä yhdessä keskustellen läpi. Omavalvontaan kuuluvat myös mahdollisimman ohjeellinen ja tarkka toimintaohje, perhehoitajan tuki ja sen järjestäminen, hyvä yhteistyö sekä riittävä määrä valvontaan liittyviä käyntejä perhekodissa.

Perhehoitajat arvioivat omaa toimintaansa itsearviointilomakkeella, jonka pohjalta perhehoitaja ja perhehoidosta vastuussa oleva työntekijä käyvät kehityskeskustelun vuosittain. Ikääntyneen oikeuden toteutumista hyvään, palvelusuunnitelman mukaiseen perhehoitoon ja kohteluun seurataan säännöllisesti.

Perhehoidossa olevilta ikääntyneiltä sekä heidän läheisiltään kerätään palautetta vuosittain kirjallisesti tai haastattelemalla. Lisäksi valvontakäynteihin sisältyy aina asiakkaiden haastattelu.

Palautetta on kerättävä asukkailta ja heidän omaisiltaan vuosittain kirjallisesti tai haastattelemalla. Seuranta- ja arviointitiedon avulla kehitetään perhehoitoa edelleen. Laadun valvontaan kuuluu myös, että reagoidaan asianmukaisesti ja välittömästi, jos perhehoidon laadusta syntyy huoli. Tarvittaessa aletaan arvioimaan nopeasti riittääkö toiminnan korjauskehoitus ja korjauksen tarkistus vai pitääkö toimeksiantosopimus purkaa.

Ohjaus- ja valvontakäynti perhehoitajan kotiin tehdään kerran vuodessa. Asiakaspalautteen perusteella tarkastuskäyntejä järjestetään tarpeen mukaan. Valvontakäynnin sisältö (Kohdat 3.4 ja 3.5) on sama kuin ympärivuorokautisissa palveluissa. Valvontaraportti laaditaan ikääntyneiden perhehoidon raporttipohjalla (Liite 8).



lapha.fi

Lapin hyvinvointialue

Lappi buresveadjinguovlu
Laapi pyereestvaijeemkuávlu
Lappi pue'rrvääjjamvu'vdd

Hoidettavan sijoittaneen hyvinvointialueen tehtävänä on valvoa, että sijoitus perhehoitoon toteutuu lain mukaisesti ja hoidettava saa sijoituksen aikana ne tarvitsemansa palvelut ja tukitoimet, jotka järjestetään sen hyvinvointialueen toimesta, jonka alueelle henkilö on sijoitettu. Sekä sijoituksen tehnyt hyvinvointialue, että se hyvinvointialue, jonka alueelle sijoitus on tehty, voi tarkastaa perhehoitopaikan perhehoitolaissa tarkoitetun toiminnan sekä toimitilat silloin, kun tarkastuksen tekemiseen on perusteltu syy. Pysyväisluonteiseen asumiseen käytettävät tilat voidaan tarkastaa ainoastaan, jos tarkastaminen on välttämätöntä asiakkaan aseman ja asianmukaisten palvelujen turvaamiseksi. Tarkastus voidaan tehdä ennalta ilmoittamatta. Valvontaa suorittava viranhaltija on päästettävä kaikkiin perhehoitopaikan tiloihin. Tarkastuksesta laaditaan raportti. Tarkastajalla on oikeus ottaa valokuvia tarkastuksen aikana.

Jos perhekoti tai siinä annettu hoiva/hoito todetaan sopimattomaksi tai puutteelliseksi, on annettava ohjausta tilanteen korjaamiseksi. Jollei korjausta asetetussa määräajassa tapahdu, hyvinvointialueen on huolehdittava, että hoidettavan hoito järjestetään hänen etunsa ja tarpeidensa mukaisella tavalla. Tarvittaessa hoidettavat siirretään heidän tarpeitaan vastaavaan muuhun hoitopaikkaan

Palvelujen valvontaan ja toimenpiteisiin valvonnan yhteydessä havaittujen puutteiden korjaamiseksi sovelletaan ammatillisten perhekotien ja muiden yksityisten perhehoidon palveluntuottajien osalta, mitä yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain 4 luvussa säädetään. (Perhehoitolaki 22 §) Perhehoidon järjestämisestä vastaava hyvinvointialue valvoo toimeksiantosuhteista perhehoitoa. Laki yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta ei koske toimeksiantosuhteista perhehoitoa vaan se rinnastetaan julkisen sektorin itsensä tuottamiin sosiaalipalveluihin.

Lääkehoito perhehoidossa

Perhehoidossa toteutettavan lääkehoidon osalta hyvinvointialueen tulee täydentää ikääntyneiden palveluiden lääkehoidon suunnitelmaa perhehoidon erityispiirteet huomioiden. Suunnitelmassa määritellään perhehoitajien oikeudet ja vastuut lääkehoidon toteuttamisessa huomioiden heidän koulutustaustansa ja varmistetaan heidän osaamisensa sekä määritellään, missä he tarvitsevat hyvinvointialueen työntekijöiden apua. Tarvittaessa perhehoitajia perehdytetään lääkehoitoon, annetaan lisäkoulutusta ja varmistetaan heidän osaamistaan. Tärkeää on erityisesti perhehoitoon kohdennetun lääkehoitokoulutuksen järjestäminen, hyvä perehdytys jokaisen ikäihmisen lääkehoitoon ja mielellään säännöllinen yhteistyö kotihoidon työntekijän kanssa. Perhehoidossa suositellaan käyttämään lääkkeiden annosjakelua.

Paloturvallisuuden valvonta

Pelastusviranomaiset ovat tärkeitä yhteistyökumppaneita perhekodin turvallisuuden valvonnassa. Perhehoitajan on huolehdittava tilojensa turvallisuudesta. Tiloihin tehdään toiminnan alussa selvitys poistumisturvallisuudesta, jonka tarkastaa paloviranomainen.



lapha.fi

Lapin hyvinvointialue

Lappi buresveadjinguovlu
Laapi pyereestvaijeemkuávlu
Lappi pue'rrvääjjamvu'vdd

Paloviranomaisen lausunto toimitetaan hyvinvointialueelle. Paloturvallisuutta seurataan valvontakäyntien yhteydessä.

Perhehoidon turvallisuus Pelastuslain (379/2011) sekä valtioneuvoston asetuksen pelastustoimesta (407/2011) mukaan asuinrakennuksiin, joissa on vähintään kolme asuinhuoneistoa, on laadittava pelastussuunnitelma. Eli mainittu lainsäädäntö ei koske toimeksiantosuhteista perhehoitoa, jossa koti on perhehoitolain 2 § mukaan yksityiskoti. On kuitenkin erittäin suositeltavaa tehdä kodin hyväksymisessä ja turvallisuusasioissa yhteistyötä viranomaisten kanssa. Perhehoitoliiton valmennusmateriaaliin liittyy kodin toimivuuteen ja turvallisuuteen liittyvä arviointilomake.

[Perhehoitolaki](#)

3.7 Ohjaus, neuvonta ja koulutukset

Ohjausta ja neuvontaa annetaan valvonnan asiantuntijatiimistä palvelun tuottamiseen liittyen hyvinvointialueen omille sekä yksityisille toimijoille. Ohjausta annetaan kaikissa valvontatehtävissä ja muutenkin tarvittaessa.

Ohjaukseen ja neuvontaan kuuluvat puhelinneuvonta, verkkosivuilla tiedottaminen, tiedotteet, ohjauskirjeet, työkokoukset ym. ohjaustilaisuuudet, ohjaus- ja valvontakäynnit sekä koulutukset. Koulutusta järjestetään omavalvonnasta ja tarvittaessa myös muista valvonnan näkökannalta olennaisista asioista.



lapha.fi

Lapin hyvinvointialue

Lappi buresveadjinguovlu
Laapi pyereestvaijeemkuávlu
Lappi pue'rrvääjjamvu'vdd

LIITTEET

Liite 1. Ensimmäinen yhteydenotto palveluntuottajaan mallipohja

Muista täydentää oikeilla nimillä XX-kohdat sekä muokata viestin sisältöä juuri kyseistä valvontakäyntiä ja palvelualueita vastaavaksi. Huolehdi, ettei valmiiseen tekstiin jää korostusvärejä tai tummennuksia, joita et tarkoita käyttä.

Hei XX,

(viestiin kopiona XX kunnan valvontaprosessiin osallistuvat sekä muut prosessiin osallistuvat)

Lapin hyvinvointialueen XX XX (*viranomaisen nimi ja titteli*) on sopinut järjestäjän ennakkollisen ohjaus- ja valvontakäynnin toteuttamisesta XX yksikköön.

Olemme varanneet ajan valvontakäyntiä varten **XX.XX.202X klo XX.XX alkaen**. Valvontakäyntiin on hyvä varata aikaa klo XX asti / XX tuntia. Valvontakäynnille on kutsuttu mukaan lisäksi XX (*kirjaa tähän samat henkilöt, jotka ovat viestiketjussa mukana*).

Valvontakäyntiä varten pyydän teitä toimittamaan liitteenä olevan tarkastuskertomuksen täytettynä (*poista tarkastuskertomusta koskeva kohta, jos sitä ei pyydetä*) sekä liitteenä olevan ennakkomateriaalilistauksen mukaiset asiakirjat **XX** mennessä.

Ennakkomateriaalin saaminen riittävän ajoissa on ehdottoman tärkeää, jotta valvontakäynti voidaan toteuttaa laadukkaasti. Ennakkomateriaalin käsittely ja tallentaminen toteutuvat järjestäjän tietosuojaselosteiden mukaisesti.

Seuraavan pyynnön käyttäminen arvioitava tilannekohtaisesti sen mukaan, mitä on sovittu järjestämisvastuullisen kunnan edustajan kanssa:

Pyydän sinua ilmoittamaan sijoittajakunnat sekä näiden yhteyshenkilöiden yhteystiedot joko soittamalla minulle (p. XXX) tai vastaamalla tähän sähköpostiin. Informoin sijoittajakuntia valvontakäynnin ajankohdasta ja selvitän sijoittajakuntien palautteet osaksi valvontaprosessia. Lisäksi sovimme valvontakäyntiin liittyen asiakkaiden näkemysten selvittämisen muodoista.

Olettehan yhteydessä minuun puhelimitse tai sähköpostilla, mikäli sinulla tai yksikön muilla edustajilla on valvontakäyntiin liittyviä kysymyksiä.



Liite 2. Valvontakäyntiä edeltävästi pyydettävät dokumentit / ikääntyneiden palvelut

1. Omavalvontasuunnitelma allekirjoitettuna sisältäen varautumisen äkillisesti muuttuviin tilanteisiin ja poikkeuksellisiin tilanteisiin. *(Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011, 6 §)*
2. Lääkehoitosuunnitelma ja luettelo henkilöstön lääkeosaamisen suorituksista. **Ohje:** *Vastuulääkärin hyväksymänä ja allekirjoittamana päivämäärällä varustettuna (Valviran määräys 1/2014, STM 2021:6 Turvallinen lääkehoito).*
3. Henkilöstöluettelo **Ohje:** *Luettelon tulee sisältää seuraavat tiedot: vakinaisten ja määräaikaisten henkilöiden määrä, tutkinnot, tehtävänimikkeet, työaika%, työsuhteen luonne (vak./määräaik./oppisopimus) täydennys- ja lisäkoulutus, tarvittavien lupien olemassaolo ja päivitys. (Valviran määräys 1/2014).*
4. Työvuorosuunnitelma kolmen viikon ajalta. **Ohje:** *Ympärivuorokautisessa palvelussa on oltava laskettuna hoitotyön mitoitus.*
5. Viimeksi toteutunut 3 viikon työvuorolista hoitohenkilöstön osalta **Ohje:** *työvuorolistoissa tulee olla merkittynä työntekijöiden koko nimi, laskettuna työntekijäkohtaisesti toteutunut kokonaistuntimäärä sekä päiväkohtaisesti montako ollut aamu-, ilta ja yövuorossa. Ympärivuorokautisessa palvelussa on oltava laskettuna hoitotyön mitoitus. Henkilöstöluettelosta tulee löytyä kyseisen työvuorolistan työvuorototeumiin merkittyjen nimet ja nimikkeet. Selitys työvuorolistojen lyhenteistä ja kirjainmerkinnöistä. Välillisiin tehtäviin mennyt työaika tulee olla selkeästi näkyvillä tai niihin mennyt tuntimäärä (kaikkien hoitajien yhteensä) tulee olla laskettuna ja liitettynä erillisenä dokumenttina (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 2012/980, 20 §).*
6. Päivittäiset asiakasmäärät viimeksi toteutuneen 3 viikon työvuorolistan ajalta.
7. Viimeisin THL:n RAI-palauteraportti, jossa näkyvät RAI -laatuindikaattorit *(Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 2012/980.)*
8. Viimeisin asiakkaiden RAI-arvioinnin yhteenveto *(Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 2012/980.)*
9. Palvelupoikkeamat menneeltä vuodelta sekä suoritettut toimenpiteet poikkeamien korjaamiseksi. **Ohje:** *sisältäen muistutukset, kantelut, epäkohtailmoitukset, vapaaehtoiset vaaratapahdusilmoitukset (Valviran määräys 1/2014).*
10. Tietoturvasuunnitelma/Tietosuojan ja tietoturvan omavalvontasuunnitelma **Ohje:** *(Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 784/2021, 27-28 §, THL määräys 2/2015)*



lappa.fi

Lapin hyvinvointialue

Lappi buresveadjinguovlu
Laapi pyereestvaijeemkuávlv
Lappi pue'rrvääjjamvu'vdd

Vapaaehtoiset:

23. Yksikön toimintakertomus ja toimintasuunnitelma, **Ohje:** viimeisin valvovalle viranomaiselle toimitettu (Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011, 16§)

Lisäksi käynnillä tarkastetaan:

24. Pelastussuunnitelma **Ohje:** (Pelastuslaki 379/2011 § 15, 18)

25. Poistumisturvallisuusselvitys **Ohje:** (Pelastuslaki 379/2011 § 18-19)

Mahdollisesti voidaan pyytää muita järjestäjän sopimusvalvonnan edellyttämiä dokumentteja



lapha.fi

Lapin hyvinvointialue

Lappi buresveadjinguovlu
Laapi pyereestvaijeemkuávlv
Lappi pue'rrvääjjamvu'vdd

Liite 3. Toinen yhteydenotto palveluntuottajan, mallipohja

Muista täydentää oikeilla nimillä XX-kohdat sekä muokata viestin sisältöä juuri kyseistä valvontakäyntiä ja palvelualueetta vastaavaksi. Huolehdi, ettei valmiiseen tekstiin jää korostusvärejä tai tummennuksia, joita et tarkoita käyttä.

Hei XX,

(viestiin kopiona XX kunnan valvontaprosessiin osallistuvat sekä muut prosessiin osallistuvat)

Olemme tulossa sovitusti järjestäjän ennakkoliselle ohjaus- ja valvontakäynnille yksikköönne **XX.XX.202X klo XX.XX alkaen**. Tämän viestin liitteenä on valvontakäynnille suunniteltu aikataulu ja rakenne.

Osana valvontaprosessia haastattelemmekin kahta työntekijää, jotka valitsemme valvontakäynnin aikana työvuorossa olevista henkilöistä. Lisäksi osana valvontaprosessia kuulemme asiakkaita. **Selvennä tähän, miten juuri tämän valvontakäynnin osalta asiakkaiden kuuleminen toteutuu.**

Mikäli toimitettua ennakkomateriaalia on tarpeen täydentää, kirjaa tähän, mitä ennakkomateriaalia pitää vielä toimittaa ja aseta pyydetyn materiaalin toimittamiselle tarkka määräpäivä.

Olettehan yhteydessä minuun puhelimitse tai sähköpostilla, mikäli sinulla tai yksikön muilla edustajilla on valvontakäyntiin liittyviä kysymyksiä.



Liite 4. Lääkehoitosuunnitelman arvioinnin tarkastuslista

Käydessäsi läpi palveluntuottajan tekemää lääkehoitosuunnitelmaa, kannattaa apuna käyttää STM:n 2021 julkaisua Turvallinen lääkehoito, opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen ([Turvallinen lääkehoito-opas 2021.](#)) Oppaan loppuosassa olevasta lääkehoitosuunnitelman mallipohjasta löytyy hyviä kysymyksiä, joiden avulla voit tarkastella lääkehoitosuunnitelman sisältöä. Ohessa on lisäksi listattuna asioita, joihin on hyvä kiinnittää huomiota. Lista on suuntaa antava. Valvontaa tekevän tulee aina pohtia, mihin muihin lääkehoidon osa-alueisiin on tarpeen kiinnittää huomioita valvontakäynnin yhteydessä.

Yleisesti lääkehoitosuunnitelmasta

- Se on yksi keskeisistä laadunhallinnan dokumenteista.
- Asiat tulee olla kirjattuna siinä niin, että sen luettuaan, henkilö pystyy toteuttamaan lääkehoitoa kyseisessä yksikössä tai voi tarvittaessa palata tarkistamaan, miten lääkehoitoon liittyvät asiat on ohjeistettu. Tästä syystä mm. prosessit on tärkeitä kuvata auki ja suunnitelmassa tulisi olla kuvattuna vain niitä asioita, jotka kuuluvat kyseisen yksikön lääkehoitoon.
- Lääkehoitosuunnitelma on yksikkökohtainen.
- Varmista, että lääkehoitosuunnitelmassa on hyödynnetty viimeisintä STM:n turvallista lääkehoito-opasta vuodelta 2021.
- Onko suunnitelmassa kuvattu, miten sen toteutumisen seuranta varmistetaan. Tässä yhteydessä puhutaan koko suunnitelman toteutumisen seurannasta, ei vain yhden osion.

Lääkehoidon vaativuustaso, johon vaikuttavat

- Lääkkeen annostelutavat ja annostelu reitit, lääkevalikoiman laajuus.
- Käytössä olevat lääkeaineet (mm. huumausaineiksi luokiteltavat lääkkeet ovat aina vaativaa lääkehoitoa, sisältää myös ADHD-lääkkeet).
- Lääkehoitoon osallistuvien henkilöiden pohjakoulutus, esim. sairaanhoitajalla ja lähihoitajalla vaativa lääkehoito määritellään eri tavalla (oppaan kappale 4).

Lääkehoidon vastuut (oppaan kappale 4)

- Lääkehoidosta vastaavat henkilöt tulee olla määritelty, huom. johdon vastuu riippumatta koulutuksesta.
- Sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköissä tulee olla nimettynä sairaanhoitaja, joka vastaa lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta ja työskentelee yksikössä (oppaan sivu 27).
- Lääkehoidon vastuut ja tehtävät ovat kuvattuna ammattiryhmittäin. Hyvä esimerkki taulukosta oppaan sivulla 105.

Lääkehoidon osaaminen (oppaan kappale 5 ja sivu 108)

- Lääkehoitosuunnitelmassa tulisi olla kuvattuna, miten lääkehoidon osaaminen varmistetaan (teoria ja näytöt).
- Lääkehoitolupiin ja niiden sisältöihin olisi hyvä olla pääsy kaikilla yksikössä työskentelevillä henkilöillä. Näin jokaisella on mahdollisuus varmistaa, että vuorossa on riittävä lääkehoidon osaaminen.



Lääkehoitoon liittyvät riskit (oppaan kappale 3)

- Riskit on tunnistettu yksikössä ja niihin on pohdittu suojauskeinoja. Hyvä esimerkki taulukosta oppaan sivulla 102.
- Riskialttiiden lääkkeiden listaus vastaa yksikössä käytettäviä lääkkeitä. Hyvä esimerkki taulukosta oppaan sivulla 103.
 - Henkilökunta, yksikön lääkkeet ja väärinkäytön mahdollisuus
 - Henkilökunta ei missään olosuhteissa saa ottaa yksikön/asiakkaan lääkkeitä omaan käyttöön.
 - Fimean suositus on, että yksikössä ei säilytetä mitään henkilökunnan käyttöön tarkoitettuja lääkkeitä (mainitaan myös oppaassa).
 - Väärinkäytön mahdollisuus tulisi kuvata yhtenä yksikön riskinä. Väärinkäyttöä on kaikkien lääkkeiden käyttö omaan tarkoitukseen, ei siis pelkästään PKV- ja huumelääkkeiden. Onko kuvattuna toimintaprosessi, jos väärinkäytöksiä ilmenee.

Lääkehoidon prosessi (oppaan kappale 7 ja sivut 109-111)

- Miten tapahtuu lääkityksen ajantasaisuuden selvittäminen sekä asiakkaan tullessa yksikköön ja sieltä siirryttäessä pois että lääkelistan ajantasaisuus yksikössä.
- Lääkkeiden säilyttäminen on kuvattu, mukaan lukien
 - Lämpötilaseurannat
 - Lääkekaappien ja –huoneiden lukitukset, avainten säilytys ja seuranta, myös vara-avaimet
 - Huumausainelääkkeiden säilytys kahden lukon takana. Jos huumausainelääkkeet jaetaan valmiiksi dosettiin, toimintatapa pitää perustella ja dosetit tulee säilyttää kahden lukon takana. (mm. oppaan sivu 23).
- Lääkkeiden kaksoistarkistuksen prosessi on kuvattu.
- Huumausainelääkkeiden kulutuksen seurantakortti on käytössä (mm. oppaan sivu 23).
- Lääkkeen antaminen
 - Seitsemän oikein sääntö: oikea lääke, oikea annos, oikea antoaika, oikea antotapa, oikea potilas, oikea potilaan ohjaus sekä oikea dokumentointi.
 - Onko kuvattuna asiakkaan tunnistamisen prosessi (oppaan sivu 67–68).
- Onko kuvattuna, miten arvioidaan lääkehoidon vaikuttavuutta, esim. VAS-kipujana, verenpaine seuranta, laboratoriotulokset jne.
- Akuuttilääkevarasto, josta tulisi olla kuvattuna samat asiat, kuin muistakin lääkekaapeista.

Seuranta- ja palautejärjestelmät (oppaan kappale 8)

- Vaaratapahtumien (=läheltä piti- ja haittatapahtumat) ilmoittamisen ja niiden käsittelyn prosessi on kuvattuna. Huom! Vaaratapahtumien ilmoittaminen on vapaaehtoista, mutta asiakkaan kaltoin kohteluun liittyvän epäkohtailmoituksen tekemisestä säädetään sosiaalihuoltolaissa (§ 48–49). Kaltoin kohtelu voi liittyä esim. lääkehoidon toteuttamiseen.
- Lääkinnällisiin laitteisiin liittyvä vaaratapahtumista ilmoittaminen
 - Lakisääteistä (kts. laki lääkinällisistä laitteista 33 §)
 - Fimeaan tulee ilmoittaa 10 vrk:n kuluessa, jos kyseessä on vakava vaaratapahtuma. Muista vaaratapahtumista tulee ilmoittaa 30 vrk:n kuluessa.



lapha.fi

Lapin hyvinvointialue

Lappi buresveadjinguovlu
Laapi pyereestvaijeemkuávlu
Lappi pue'rrvääjjamvu'vdd

—• - Onko yksikössä käytössä lääkitysturvallisuusauditointi (oppaan sivu 82) tai lääkitysturvallisuuden itsearviointi.

Jos yksikön toimintatavat poikkeavat STM:n turvallisen lääkehoito-oppaassa linjatuista toimintatavoista, on tähän hyvä pyytää perustelu. Yksikön kannattaa kirjata nämä perustelut myös lääkehoitosuunnitelmaan.



lapha.fi

Lapin hyvinvointialue

Lappi buresveadjinguovlu
Laapi pyereestvaijeemkuávlu
Lappi pue'rrvääjjamvu'vdd

Liite 5. Omaevalvontasuunnitelman arvioinnin tarkistuslista

OMAVALVONTASUUNNITELMAN ARVIOINTI

	Kirjattu	Ei kirjattu
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT		
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET Toiminta-ajatuksessa kuvattu kenelle, mitä ja millä resursseilla palveluja tuotetaan.		
3 RISKINHALLINTA		
Riskinhallinnan prosessista kuvaus: järjestelmät, menettelytavat ja työnjako (sisältää myös luettelon riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon)		
Tunnistettu oman työn kriittiset työvaiheet ja epäkohdat		
Kuvaus miten toimitaan laatupoikkeamissa ja vaaratilanteissa		
Kuvaus käsittelystä, kirjauksesta ja korjaavista toimenpiteistä		
Henkilökunnan ja muiden yhteistyötahojen tiedottaminen muutoksista		
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN		
Omaevalvontasuunnitelman vastuuhenkilö nimetty		
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET		
Palvelutarpeen arviointi kuvattu		
Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma: kuvaus laadinnasta ja miten sen toteutumista seurataan.		
Miten varmistetaan henkilökunnan toiminta suunnitelman sisällön mukaisesti.		
Asiakkaan kohtelu		
Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen: miten vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita: yksityisyys, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista, ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään miten asiakkaiden itsemääräämisoikeutta vahvistetaan konkreettisesti päivittäisessä työssä		
Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt rajoittamista ja rajoittavien välineiden käyttöä koskevat toimintaohjeet rajoittamistoimenpiteiden kirjaaminen		
Yksiköllä on laadittu toimintaohje itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi ja rajoitustoimien arvioimiseksi		
Asiakkaan asiallinen kohtelu miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu (epäasiallinen kohtelu, häirtäpähtuma tai vaaratilanne) kuvattu menettelytapa, jos havaitaan epäasiallista kohtelua miten käsitellään asiakkaan ja omaisen/läheisen kanssa		
Asiakkaan osallisuus: miten asiakkaan toiveet huomioidaan,		



lapha.fi

Lapin hyvinvointialue

Lappi buresveadjinguovlu
Laapi pyereestvaijeemkuávlu
Lappi pue'rrvääjjamvu'vdd

miten kuullaan omaisia ja läheisiä		
Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen		
Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen kuvattu		
Asiakkaan oikeusturva		
kuvattu asiakkaan oikeudesta tehdä muistutus		
Muistutuksen vastaanottaja		
Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä kuvaus hänen tarjoamista palveluista		
Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä kuvaus hänen tarjoamista palveluista		
Kuvaus miten yksikössä käsitellään ja huomioidaan muistutukset, kantelu- ja valvontapäätökset		
Tavoiteaika muistutuksen käsittelyaika		
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA		
Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta		
kuvaus asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisentoimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistämisestä		
harrastustoiminnan toteutuminen, kolmannen sektorin huomioiminen		
Kuvaus toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja kuntouttavan toiminnan tavoitteiden toteutumista seurataan		
Ravitsemus kuvaus miten yksikössä seurataan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteiden saantia sekä ravitsemuksen tasoa		
Hygieniäkäytännöt yksikölle on laadittu toimintaohjeet: yksikön hygienia-asetetu tavoitteet asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjattu tavoitteet, joihin kuuluu asiakkaiden henkilökohtaisen hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektoiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen		
Yksikölle laadittu hygieniäkäytäntöjen ohje		
Terveys- ja sairaanhoito		
Yksikölle on laadittu toimintaohje asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä		
Yksikölle laadittu ohje äkillisen kuolemantapauksen varalta		
miten yksikössä varmistettu asiakkaiden hammashoidon, sairaanhoidon ja äkillisiä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen		
miten pitkäaikaissairaiden terveyttä edistetään ja seurataan		
nimetty kuka vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta		
Lääkehoito kuvaus yksikön lääkehoitosuunnitelman seurannasta ja päivittämisestä		
Lääkehoidon vastuuhenkilö nimetty		
Lääkehoidon toteuttamisen periaatteet ja vastuunjako		
Asiakkaiden lääkehoidon toteuttaminen (asiakkaan		



lapha.fi

Lapin hyvinvointialue

Lappi buresveadjinguovlu
Laapi pyereestvaijeemkuávlu
Lappi pue'rrvääjjamvu'vdd

henkilökohtainen lääkehoitosuunnitelma, miten ja miten usein lääkitys tarkistetaan)		
Kuvaus lääkehoidon koulutuksesta		
Yhteistyö eri toimijoiden kanssa kuvaus yhteistyöstä ja tiedonkulusta asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan.		
Alihankintana tuotetut palvelut kuvaus miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia.		
7 ASIAKASTURVALLISUUS Yhteistyö muiden viranomaisten kanssa palo- ja pelastusviranomaiset (poistumisturvallisuussuunnitelma, ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä) holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus digi- ja väestötietovirastolle (ent. maistraatti) edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä yhteistyö palveluntilaajan kanssa Palveluiden turvaaminen häiriö- ja poikkeustilanteissa		
Henkilöstö		
Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet kuvattu. toiminnan luvan mukainen henkilöstömitoitus ja rakenne henkilöstön sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen henkilöstövoimavarojen riittävyys		
Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet kuvattu yksikön rekrytointia ohjaa työlainsäädäntö ja työehtosopimus työnantajan ja työntekijän velvollisuudet soveltuvuus ja luotettavuus (esim. lasten kanssa työskentelevä)		
Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta, sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetty työntekijän velvollisuus ylläpitää ammattillista osaamista ja työnantajan velvollisuus mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen		
asiakastyöhön perehdyttäminen kuvattu		
asiakastietojen käsittelyn ja tietosuojan sekä omavalvonnan perehdytys kuvattu		
itsemääräämisoikeuden tukeminen ja osaamisen täydennyskoulutus huomioitu		
toimintaohje laadittu epäkohtailmoituksen tekemisestä sosiaalihuoltolain (1301/2014) säädetty työntekijän velvollisuudesta (48- 49§) tehdä ilmoitus havaitsemista epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen (mmkohtelu, palvelunlaatu) toimintaohjeeseen lisätty maininta; ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena kuvattu toimenpiteet ilmoituksen vastaanottajan käynnistämistä toimista		



lapha.fi

Lapin hyvinvointialue

Lappi buresveadjinguovlu
Laapi pyereestvaijeemkuávlu
Lappi pue'rrvääjjamvu'vdd

epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi Jos epäkohtaa ei poisteta, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava aluehallintovirastolle		
Toimitilat kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista kuvaus asiakkaiden sijoittamisesta huoneisiin tai miten varmistetaan yksityisyyden suoja toteutuminen kuvaus miten omaisten vierailut tai mahdolliset yöpymiset järjestetään yhteiset tilat ja niiden käyttö huoneen/asunnon sisustus käytetäänkö asukkaan henkilökohtaisia tiloja muuhun tarkoitukseen, jos asukas on pitkään poissa		
Kuvaus yksikön siivous ja pyykkihuollon järjestelyistä		
Teknologiset ratkaisut Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehtivat laitteet kulunvalvontakamera sekä hälytys- ja kutsulaitteiden periaatteet Onko kamera tallentava, mihin laitteet sijoitettu, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa rekisteriseloste asiakkaiden turvalaitteiden hankintaan liittyvät periaatteet sekä niiden ohjaamisesta ja toimivuudesta vastaava työntekijä on nimetty		
Kuvaus miten vastataan asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuudesta ja vastaaminen varmistetaan		
Turva- ja kutsulaitteiden toimivuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot		
Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet terveydenhuollon laitteilla tarkoitetaan: instrumentit, laitteet, välineet, ohjelmistot, materiaalit tai muut yksinään tai yhdistelmänä käytettyjä laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut mm. sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. muut vastaavat. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.		
Kuvaus miten varmistettu asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinta, käytön ohjaus ja huollon asianmukainen toteutuminen		
Kuvaus miten varmistettu, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset		
Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot		
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY kuvaus asiakastietojen arkaluonteisuus, salassa pidettävien henkilötietojen käsittely, kirjaaminen ja tietojen hävittäminen		



lapha.fi

Lapin hyvinvointialue

Lappi buresveadjinguovlu
Laapi pyereestvaijeemkuávlu
Lappi pue'rrvääjjamvu'vdd

rekisterinpitäjän on määritelty rekisteriselosteessa, mitä asiakkaista koskevia tietoja palveluntuottaja rekisteriin tallentaa, mihin niitä käytetään ja minne tietoja säännönmukaisesti luovutetaan sekä tietojen suojauksen periaatteet. asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus		
Omavalvontaan on laadittu sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. jos palveluntuottaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen.		
Henkilörekisteriseloste laadittu asiakkaiden informointi henkilötietojensa käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista rekisteröidyn oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista tarkastuspyynnöstä ja korjaamisvaatimuksesta rekisterinpitäjällä lomake jos rekisterinpitäjä kieltäytyy antamasta tietoja, on tästä annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.		
Yksikölle laadittu ohje asiakastietojen kirjaamisesta ja viranomaismääräyksistä		
Yksikölle laadittu ohjeistus henkilöstön ja opiskelijoiden perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan		
Rekisteriseloste tai tietosuojaseloste julkisesti nähtävillä?		
Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot		
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta. riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon		
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA Omavalvontasuunnitelman hyväksynyt ja vahvistanut yksikön vastaava johtaja		
11 LÄHTEET		



lapha.fi

Lapin hyvinvointialue

Lappi buresveadjinguovlu
Laapi pyereestvaijeemkuávlu
Lappi pue'rrvääjjamvu'vdd

Liite 6. Valvontakäynnillä havainnoitavia asioita

Havainnointi on tiedonkeruuta eri aistien avulla. Sen avulla saadaan tietoja ympäristöstä, henkilöistä, sanattomasta ja sanallisesta viestinnästä, erilaisista taidoista, toiminnoista ja tottumuksista.

Yleisten tilojen havainnointi

Yksikön sijainti ja pihapiirin yleisilme (ajotie, esteettömyys). Onko asiakkaiden ulkoiluun tarkoitettu piha-alue aidattu ja turvallinen. Talviaikaan havainnoidaan, onko lumet luotu sekä kävelytiet ja ajotiet hiekoitettu. Kesähelteellä tulisi olla varjoisia paikkoja, jotta ulkoilu olisi mielekästä.

Valvottavan yksikön tilojen havainnointi alkaa heti sisään tullessa. Yleisilme kokonaisuudessaan eli siisteystaso ja hygienia (WC:n siisteysten kohdalla voi kysyä kuinka usein siivooja käy). Huomioidaan nähdyn ja kuullun lisäksi esim. haju (home, virtsa, huoneilma yleensäkin).

Tilojen esteettömyys/esteellisyys ja niiden arviointia suhteessa yksikön asiakasryhmään. Havainnoidaan tavaroiden määrää käytävillä (onko mattoja, ovien lukitukset, porttien ja ikkunoiden kiinnioleminen automaattiovi). Hätäpoistumisteiden tulee olla vapaat eli niiden eteen ei saa olla kerättynä irtotavaraa, eikä huonekaluja.

Turvallisuus on kaiken toiminnan keskiössä. Palo- ja pelastusviranomaisen vastuulla on sprinklerit, paloilmoitinlaitteet, alkusammutustarvikkeet, hätäpoistumistiet. Valvojan keskeisiä tehtäviä on asiakasturvallisuuden arviointi ja varmistaminen, joten näiden asioiden asianmukaisuus valvontakäynnin hetkellä tulee havainnoida ja tarvittaessa puuttua.

Havainnoidaan myös tilojen kokoa, onko mahdollisesti kuluneet / rikkiäiset pinnat, millaiset värit, kontrastit, mahdollinen kaiku, häly sekä valaistus. Arvioidaan, tuntuuko lämpötila kylmältä / kuumalta sekä onko yhteisissä tiloissa verhot/sälekaihtimet/markiisit.

Yksikössä olisi hyvä olla tiettyjä opasteita ja kylttejä ovissa (esim. henkilökunnan tilat) ja yhteisissä tiloissa ja ryhmäkodeissa ilmoitustaulu.

Viihtyisyys on tärkeää. On hyvä silmällä, onko tauluja, kasveja, kukkia, koriste-esineitä tai asiakkaiden askarteluja näkyvissä.

Ilmapiirin havainnointi

- Tervehditäänkö tulijaa, välttelevät katseet tms.
- Miten reagoidaan esim. asukkaan jatkuvaan huutoon
- Miten puhutaan asiakkaille, miten toimitaan ohjaustilanteessa
- Lemmikit, niiden kohtelu



lapha.fi

Lapin hyvinvointialue

Lappi buresveadjinguovlu
Laapi pyereestvaijeemkuávlv
Lappi pue'rrvääjjamvu'vdd

- Miten ollaan asiakkaiden kanssa
- Onko mahdollisesti musiikkia tai televisio auki

Asiakashuoneiden havainnointi

Asiakashuoneissa havainnoidaan viihtyisyyttä, puhtaus- ja siisteystasoa, asiakkaan vaatteiden ja myös vuodevaatteiden puhtautta eli yleisilmettä. Asiakashuoneissa tulisi olla myös esteetön liikkuminen mahdollista eli tavaramäärän havainnointi.

Katsotaan asiakashuoneiden saniteettitilat (mahtuuko avustamaan esimerkiksi pyörätuolissa olevaa asiakasta).

Keskustelua ja havainnointia tulee suorittaa asukashuoneiden turvallisuudesta vs. itsemääräämisoikeuden tukeminen ja sen vahvistaminen.

Yksikön fyysisten toimitilojen ollessa esim. sellaiset, että on monia käytäviä ja ns. pimeitä nurkkia, johon hoitajilla ei näköyhteyttä yhteisistä tiloista tai toimistosta, havainnoidaan/kysytään, sitä miten eri asiakasryhmät on sijoitettu yksikköön (esim. valvontaa tarvitsevien asiakkaiden sijoittelu; onko näköyhteys).

Arvioidaan, miten asiakkaiden yksityisyyden suojan toteutuu (mm. äänieristykset, neuvotteluhuoneen, työntekijöiden toimisto).

Muuta huomioitavaa / havainnoitavaa

Havainnoidaan, onko asiakkaita yhteisissä tiloissa, onko heillä puhtaat vaatteet, miten hoitajia on läsnä vai ovatko asiakkaat keskenään.

Onko ilmoitustauluilla ruokalistaa, viriketoiminnan päivä tai viikko-ohjelmaa

Henkilökunnan yleisilme eli ollaanko myönteisen, avoimen ja ystävällisen oloisia vai pyritäänkö välttämään katsekontaktia ja poistutaan paikalta. Valvojan olemuksen ja läsnäolon tulisi olla sellaista, että henkilökunta kokee halutessaan voivansa lähestyä valvojaa.



lapha.fi

Lapin hyvinvointialue

Lappi buresveadjinguovlu
Laapi pyereestvaijeemkuávlu
Lappi pue'rrvääjjamvu'vdd

Liite 7. Digitaalisten ja etäpalveluiden omavalvonnan tarkistuslista

Tarkistuslista on koottu säädös- ja viranomaisohjauksen sekä kansainvälisten suositusten pohjalta asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamiseksi.

Alustaan liittyvät tarkistukset:

- Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiset liittyvät palveluun vahvan tunnistautumisen (toimikortti/tunnukset) kautta.
- Yksilön tietosuojan (henkilötietojen käsittely, arkaluontoiset tiedot, etäyötilat- ja käytänteet) toteutuminen on varmistettu.
- Käyttöympäristö on tietoturvallinen.
- Digitaalista tai etäpalvelua käyttävä asiakas saa tarvittaessa digitaalisten välineiden ja palveluiden ohjausta ja käyttötukea ja palvelu annetaan asiakkaan omalla äidinkielellä (suomi, ruotsi, saamenkieli)
- Toimintaohjeet etäyhteyden poikkeuksellisessa toiminnassa tai kaatuessa ovat saatavilla henkilöstölle ja palvelua käyttävälle asiakkaalle.

Laiteturvallisuuden tarkistukset:

- Digitaalisia ja etälaitteita käytettäessä on laiteturvallisuus varmistettu, ja kuukausittain testattu.
- Etädiagnostiikassa tai monitoroinneissa käytettävät laitteet ja menettelyt ovat standardien mukaiset.
- Laitteiden käyttöohjeet ovat saatavilla etäkäyttäjälle/asiakkaalle.

Palvelun toteutukseen liittyvät tarkistukset:

- Asiakkaalta on suostumus digitaalisen tai etäpalvelun käyttöön, ja se on dokumentoitu.
- Henkilön, joka ei ole kykenevä päättämään omista asioistaan, puolesta asiointi on kuvattu.
- Palvelu- ja hoitosuunnitelmaan on kirjattu, mitkä asiakkaan palveluista tuotetaan digitaalisesti tai etäpalveluna.
- Digitaaliselle tai etäpalvelulle olemassa oleva fyysinen palveluvaihtoehto ja sen menettely on kuvattu.
- Palveluihin liittyvät asiakas- ja potilasasiakirjamerkintöjen kirjaamiskäytännöt on kuvattu.
- Menettelyt asiakaspalautteen ja asiakaskokemuksen keräämiseksi on kuvattu.
- Menettelyt henkilöstön käyttökokemusten ja palautteen keräämiseksi on kuvattu.

Etäpalveluun liittyvän lääkehoidon turvallisuuden tarkistukset:

- Lääkitysturvallisuuden varmistamisen menettelyt on kuvattu.
- Lääkehoitojen ohjeistus henkilöstölle on kuvattu.



lappa.fi

Lapin hyvinvointialue

Lappi buresveadjinguovlu
Laapi pyereestvaijeemkuávl
Lappi pue'rrvääjjamvu'vdd



lappa.fi

Lapin hyvinvointialue

Lappi buresveadjinguovlu
Laapi pyereestvaijeemkuávlu
Lappi pue'rrvääjjamvu'vdd

Liite 8. Valvontaraportti ikääntyneiden perhehoito

Valvontakäynti	Aika: Paikka: Osallistujat: Valvontakäynnin peruste:	
Perhehoitajan perustiedot	Perhehoitaja ja perhehoidon toteutukseen osallistuvat henkilöt: Perhehoitajan koulutus: Perhehoitajan työkokemus: Ennakkovalmennus, perhekoti hyväksyty, perhehoito aloitettu: Puhelin: Osoite: Sähköposti:	
Perhehoidon muodot		
Perhehoitokodin tilat	Yleiskuvaus (kodin rakentamisvuosi, huone lkm, kerrokset, muutos / remonttitarpeet)	
	Asiakkaan omassa käytössä olevat tilat (huone, wc, suihku)	
	Yhteiset tilat	
	Esteettömyys	
	Ympäristö (turvallisuus, riskitekijät)	
	Kulunvalvonta (turvapuhelin, ovivahti)	
	Paloturvallisuus (palovaroittimet, käsisammuttimet, sammutuspeite, pelastustiet) Poistumisturvallisuusselvitys tehty	
	Siivous (perhehoitaja / asiakas, ulkoistettu)	
	Pyykkihuolto	
Asiakkaat ja kuvaus heidän toimintakyvystään	Perhekodissa hoidettavien määrä <ul style="list-style-type: none">– pitkäaikainen perhehoito– lyhytaikainen perhehoito– osapäiväinen perhehoito	



lappa.fi

Lapin hyvinvointialue

Lappi buresveadjinguovlu
Laapi pyereestvaijeemkuávlu
Lappi pue'rrvääjjamvu'vdd

	Perhekotiin sijoitettujen asiakkaiden kotikunnat	
	Kuvaus asiakkaiden tuen, ohjauksen ja hoivan tarpeesta <ul style="list-style-type: none">- liikkuminen- ruokailu- pukeutuminen	
	Yöhoidon tarve	
	Hygieniakäytännöt (avun tarve, vaipat).	
	Ulkoilu (itsenäisesti, valvottuna, säännöllisyys)	
	Apuvälineet	
Asiakkaan asema ja oikeudet	Hoito- ja palvelusuunnitelmat (onko laadittu kaikille, miten tarkistetaan ja miten toteutumista seurataan)	
	Muut palvelut (kotihoito, kuljetuspalvelut, muut yksilöllisiä tarpeista johtuvat palvelut)	
	Itsemääräämisoikeuden toteutuminen ja vahvistaminen (toiveiden selvittäminen, yksilöllisten tarpeiden tukeminen, turvallinen, merkityksellinen ja arvokas elämä).	
	Osallisuuden toteutuminen (ikäihmisen osallistuminen kodin askareisiin, yhteinen toiminta, muu arjen sisältö)	
	Raha-asioiden hoito /edunvalvonta	
	Kauppa-asiat ja muu asiointi asiakkaan	



lappa.fi

Lapin hyvinvointialue

Lappi buresveadjinguovlu
Laapi pyereestvaijeemkuávlv
Lappi pue'rrvääjjamvu'vdd

	kanssa, retket, matkustaminen	
Ravitsemus	(miten ruokailut toteutetaan, ateriavälit, missä ruokaillaan, toiveiden huomioiminen, erityisruokavaliot)	
Terveyden- ja sairaanhoito	Lääkäripalvelut	
	Laboratoriokokeet	
	Suun terveydenhoito	
	Hoitotahto / elämänlaatutestamentti	
Lääkehoito	Perhehoidon lääkehoitosuunnitelma	
	Lääkehoidon vastaava	
	Lääkkeiden jako	
	Lääkkeiden säilytys	
	Lääkehoidon poikkeamien seuranta	
Perhehoidon suunnitteluun ja toteutukseen liittyvät liittyvät asiat	Ajantasainen perhehoidon toimintaohje ja toimeksiantosopimukset	
	Yhteistyöverkosto ja sen toimivuus	
	Palaverikäytännöt (asiakaspalaverit)	
	Palautekäytännöt	
	Yhteistyö asiakkaiden omaisten ja läheisten kanssa	
	Ilmoitukset ja raportointi perhehoidossa tapahtuneista muutoksista sijoittaja kuntiin ja sijainti kuntaan.	
	Perhehoitajan vakuutukset	
Tietosuoja	Asiakirjojen säilytyspaikka ja arkistointi	
	Vaitiolovelvollisuuden noudattaminen	



lappa.fi

Lapin hyvinvointialue

Lappi buresveadjinguovlu
Laapi pyereestvaijeemkuávlu
Lappi pue'rrvääjjamvu'vdd

Perhehoitajan tuki, ohjaus ja koulutus	Perhehoitolain mukainen tuki: Taloudellinen tuki	
	Perhehoidon vastuutyöntekijän tapaamiset ja yhteydenpito	
	Täydennyskoulutus- ja työnohjaus	
	Hyvinvointi- ja terveystarkastusten toteutuminen	
	Perhehoitajan vapaan järjestäminen	
	Muu tuki: Mentorointi, vertaistukiryhmät tai -tapaamiset	
	Perhehoitajan oma tukiverkosto	
	Käytännön apu	
Muuta erityistä		
Sovitut toimenpiteet ja seuranta		
Päiväys ja allekirjoitukset		



lappa.fi

Lapin hyvinvointialue

Lappi buresveadjinguovlu
Laapi pyereestvaijeemkuávl
Lappi pue'rrvääjjamvu'vdd

Jakelu	Perhehoitaja Hyvinvointialueen perhehoidon vastuutyöntekijät	



lappa.fi

Lapin hyvinvointialue

Lappi buresveadjinguovlu
Laapi pyereestvaijeemkuávl
Lappi pue'rrvääjjamvu'vdd



lapha.fi

Lapin hyvinvointialue

Lappi buresveadjinguovlu
Laapi pyereestvaijeemkuávlu
Lappi pue'rrvääjjamvu'vdd

Liite 9. Ikääntyneiden palveluiden valvontatoimien suunnitelmapohja.

Ajankohta	Toiminta	Huom!
Tammikuu	<ul style="list-style-type: none">• Edellisen vuoden raportointi• Palvelutuottajatapaamisten suunnittelu/aikataulutus• Suunnitelmallisia valvontakäyntejä• Reaktiivista valvontaa	Raportin julkaisu hyvinvointialueen verkkosivuilla.
Helmikuu	<ul style="list-style-type: none">• Omavalvontasuunnitelmien päivitys.• Suunnitelmallisia valvontakäyntejä• Reaktiivista valvontaa	Valvonnan asiantuntijat koordinoivat ja tukevat omavalvontasuunnitelmien laadintaa/päivitystä.
Maaliskuu	<ul style="list-style-type: none">• Turvallisuuskävelyt• Suunnitelmallisia valvontakäyntejä• Reaktiivista valvontaa	
Huhtikuu	<ul style="list-style-type: none">• Palvelun tuottajien tapaamiset• Suunnitelmallisia valvontakäyntejä• Reaktiivista valvontaa	
Toukokuu	<ul style="list-style-type: none">• Sähköinen kysely tukipalvelutuottajille joka toinen vuosi• Suunnitelmallisia valvontakäyntejä• Reaktiivista valvontaa	Aloitetaan v. 2024
Kesäkuu	<ul style="list-style-type: none">• Tukipalvelutuottajien kyselyjen analysointi• Lääkehoitosuunnitelmien luku• Suunnitelmallisia valvontakäyntejä• Reaktiivista valvontaa	
Heinäkuu	<ul style="list-style-type: none">• Reaktiivista valvontaa	
Elokuu	<ul style="list-style-type: none">• Suunnitelmallisia valvontakäyntejä• Reaktiivista valvontaa	
Syyskuu	<ul style="list-style-type: none">• Palvelun tuottajien tapaamiset• Suunnitelmallisia valvontakäyntejä• Reaktiivista valvontaa	
Lokakuu	<ul style="list-style-type: none">• Suunnitelmallisia valvontakäyntejä• Reaktiivista valvontaa	
Marraskuu	<ul style="list-style-type: none">• Suunnitelmallisia valvontakäyntejä	Painopistealueiden tarkastelu riskiperusteisesti seuraavalla



lappa.fi

Lapin hyvinvointialue

Lappi buresveadjinguovlu
Laapi pyereestvaijeemkuávlu
Lappi pue'rrvääjjamvu'vdd

	<ul style="list-style-type: none">• Reaktiivista valvontaa• Painopistealueet seuraavalle vuodelle	vuodelle ja toteutuneen valvonnan tulosten perusteella.
Joulukuu	<ul style="list-style-type: none">• Seuraavan vuoden aikataulusuunnitelma• Suunnitelmallisia valvontakäyntejä• Reaktiivista valvontaa	Kohdentuminen ja painopisteet ikääntyneiden palveluiden omavalvontaohjelmassa.
Jatkuvaa	<ul style="list-style-type: none">• Lausunnot ilmoituksen- ja luvanvaraisten yksityisten sosiaalipalveluiden tuottajien hakemuksiin*• Ennakoiva valvonta (ohjaus ja neuvonta)• Palvelusetelisääntökirjan päivittämiseen osallistuminen• Palveluyksiköiden tukeminen omavalvonnan toteuttamisessa• Haittatapahtumien seuranta• Palvelupoikkeamiin reagointi• Palvelu- ja hoitosuunnitelmien toteutuminen	*v. 2024 valvontalaki siirtää osan tehtävistä aluehallintovirastolla.



lapha.fi

Lapin hyvinvointialue

Lappi buresveadjinguovlu
Laapi pyereestvaijeemkuávl
Lappi pue'rrvääjjamvu'vdd

Liite 10. Ohjaus-, valvonta- ja tarkastuskäynnin raportti

Linkki lisätään myöhemmin.