Lapin Kuntoutus

2026

Omavalvontasuunnitelma Terveydenhuolto

Lapin Kuntoutus Oy

24.7.2026

Sisällys

Lukijalle 2
1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot 3
1.1 Palveluntuottajan perustiedot 3
1.2 Palveluyksikön perustiedot 3
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet 3
1.4 Päiväys 4
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako 4
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat 5
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen 5
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen 6
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen 9
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen 18
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen 20
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen 24
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely 24
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta 25
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä 25
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi 26
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi 26
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi 27
Liitteet 27

Lukijalle

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta astui voimaan 1.1.2024. Sen mukaan palveluntuottajan on valvottava oman ja alihankkijansa toiminnan laatua ja asianmukaisuutta sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta.

Kaikkien sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien sekä niiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien, jotka antavat palveluja useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä, pitää laatia toiminnastaan omavalvontaohjelma.

Palveluntuottajan on laadittava jokaiselle palveluyksikölleen omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palvelut, jotka tuotetaan palveluyksikössä tai sen lukuun. Omavalvontasuunnitelman avulla varmistetaan toiminnan laatua, asianmukaisuutta ja turvallisuutta sekä seurataan asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyttä.

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira julkaisi 14.5.2024 määräyksen omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja seurannasta. Määräyksessä annetaan ohjeistusta suunnitelman sisällöstä.

Tämä Omavalvontasuunnitelman mallipohja on tarkoitettu julkisten ja yksityisten palveluntuottajien tueksi. Se ohjaa käytännönläheisesti palveluyksikön omavalvontasuunnitelman laadintaa. Mallipohja on yleisluonteinen, ja se kattaa Valviran määräyksen edellyttämät asiat.

Omavalvontasuunnitelman laajuus ja sisältö määräytyvät palveluyksikössä tuotettavien palvelujen ja toiminnan laajuuden mukaan. Sen vuoksi mallipohjaa kannattaa muokata oman palveluyksikön tarpeisiin sopivaksi. Esimerkiksi yksin työskentelevän psykoterapeutin tai fysioterapeutin omavalvontasuunnitelma on hyvin erilainen kuin ison asumispalveluyksikön tai terveyskeskuksen omavalvontasuunnitelma.

Omavalvontasuunnitelman mallipohja on laadittu valmisteluryhmässä, johon kuului kuudentoista sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjän edustajat. Työkalu on ollut kommenttikierroksella Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen verkostoissa sekä hyväksytty Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen Asiantuntijaneuvostossa.

Keskeiset lähteet:

- ✓ Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023
- ✓ Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain soveltaminen: Sote-valvontalain+soveltamisohje.pdf (stm.fi)
- ✓ Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira): Määräys sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta: file:///C:/Users/ov060731/Downloads/01_Valvira_maarays_1_2024%20(1).pdf
- ✓ Sosiaali- ja terveysministeriön asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022–2026 (STM:n julkaisuja 2022:2).

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

- Lapin Kuntoutus Oy
- 2466327–1

1.2 Palveluyksikön perustiedot

- Lapin Kuntoutus Oy
- Kuntotie 1 96400 Rovaniemi
- Puh: 016-3329 111/vaihde
- sähköposti: toimisto@lapinkuntoutus.fi
- Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja Jussi Mäkinen

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Lapin Kuntoutus tuottaa lääkinnällisen kuntoutuksen laitoskuntoutuspalveluja, avoterapiapalveluja ja ammatillista kuntoutusta. Toimimme kuntoutuspalvelujen palveluntuottajana pääsääntöisesti Kelan, Valtiokonttorin, Lapin hyvinvointialueen ja vakuutusyhtiöiden ostamille kuntoutuspalveluille. Asiakkaat ovat aikuisia, joko työelämässä olevia tai työelämän ulkopuolella olevia. Kuntoutuspalvelut tuotetaan enimmäkseen palveluntuottajan tiloissa tai kotikäynteinä. Avoterapiassa käytössä on myös etäkuntoutuspalvelu.

Lääkinnällisen laitoskuntoutuksen asiakkaat ovat useimmiten toimintakykyä ylläpitävässä tai parantavassa kuntoutuksessa. Tuotamme Kelan kurssipalveluja tuki- ja liikuntaelinsairaille, aivoverenkiertohäiriön sairastaneille, omaishoitajille ja muistisairaille. Lisäksi olemme palveluntuottajana Kelan moniammatillisessa yksilökuntoutuksessa vaativan ja harkinnanvaraisen kuntoutuksen asiakkaille. Laitoskuntoutus toteutuu myös veteraanien ja sotilasinvalidien kuntoutuksena sekä vakuutusyhtiöiden asiakkaille. Sairastumisen akuuttivaiheen moniammatillista kuntoutusta tuotetaan enimmäkseen Lapin hyvinvointialueen maksusitoumuksella saapuville asiakkaille.

Avoterapiapalveluna tuotamme työikäisille, ikäihmisille ja rintamaveteraaneille fysioterapiaa, allasterapiaa, toimintaterapiaa ja neuropsykologista kuntoutusta. Kelan maksusitoumuksella saapuvat asiakkaat ovat vaativan lääkinnällisen kuntoutuksen asiakkaita. Ammatillisen

kuntoutuksen palveluissa olemme Kelan sopimuskumppanina ammatillisessa kuntoutusselvityksessä.

Lapin Kuntoutus tuottaa palveluja myös itsemaksaville asiakkaille. Laitoskuntoutuksen ja avoterapioiden lisäksi on mahdollisuus ostaa mm. lääkärin vastaanottoa ja jalkojenhoitoa.

Palvelut tuotetaan pääsääntöisesti itse. Osa asiantuntijapalveluista ostetaan ammatinharjoittajilta.

Toimintaperiaatteemme on toteuttaa asiakaslähtöistä palvelua; asiakas on aina keskiössä. Laadimme yhdessä asiakkaan kanssa suunnitelman ja tavoitteet asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Asiakkaan omat voimavarat ja motivointi ovat kuntoutuksen pohjana. Asiakkaalle antamamme arvolupaus on ”Yhdessä kulkien kohti toimivaa arkea”.

Lapin Kuntoutus Oy:lle myönnetyt luvat:

- ✓ Lapin aluehallintovirasto LAAVI/798/04.02.00/2012, 14.11.2012 – lääkäripalvelut avohoidossa, sairaanhoitajan ja/tai terveydenhoitajan palvelut, fysioterapeuttinen toiminta, hieronta, terapeuttinen toiminta, muu terveydenhuollon toiminta, lääketieteellinen kuntoutuslaitostoiminta
- ✓ Lapin aluehallintovirasto LAAVI/1633/2018, 13.2.2019 – Yksityisten terveydenhuollon palvelujen antamista koskeva luvan muuttaminen

1.4 Päiväys

- 24.7.2026
- Versio 1.0
- Seuraava päivitys viimeistään 24.7.2027
- Laatinut: palvelupäällikkö Jaana Ryynänen, vastaava lääkäri Jussi Mäkinen ja toimitusjohtaja Pia Aikio
- Hyväksyjä: Terveydenhuollon palveluista vastaava Jussi Mäkinen

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Omavalvontasuunnitelma laaditaan yhteistyössä henkilöstön, palveluvastaavan, vastaavan lääkärin ja palvelupäällikön kanssa. Suunnitelmaa päivitetään säännöllisesti. Omavalvontaa

tehdään jokaisessa työvuorossa. Koko henkilöstö perehtyy omavalvontaan ja perehtyminen varmennetaan lukukuittauksella. Perehdytykseen kuuluu myös perehdytys pelastussuunnitelmaan sekä turvakävely. Hoitotyön henkilöstön perehdytykseen kuuluu lisäksi lääkehoitosuunnitelman perehdytys.

Vastaava lääkäri osallistuu yksikön toiminnan suunnitteluun ja toteutuksen seurantaan osana johtoryhmätyöskentelyä. Vastaava lääkäri valvoo ja vastaa yksikön lääketieteellisestä toiminnasta sekä osallistuu vaativan kuntoutuksen moniammatillisen työryhmän työskentelyyn ja kehittämiseen.

Omavalvontaan liittyviä ohjeita löytyy IMS-toimintajärjestelmästä. Lisäksi ammattiryhmäkohtaisia sekä tehtäväkohtaisia ohjeita löytyy Y-asemalta nimetyistä kansioista (mm. hygieniaohjeet, hoitotyö).

Hoitotyön henkilökunnalla on EA1/EA2-koulutukset. Kuntoutuksen henkilöstöllä on EA1-koulutus. Allastiloissa työskentelevillä on oltava suoritettuna allasturvallisuuden Trimmi-koulutus.

Omavalvontasuunnitelma on julkisesti luettavissa yrityksen verkkosivuilla ja tulosteena toimitilojen ilmoitustaululla.

Valviran ohjeen mukaan jokainen omavalvontasuunnitelman versio säilytetään kaksi (2) vuotta niiden päivittymisen jälkeen.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Varmistamme palveluiden saatavuuden suunnittelemalla toiminnan ennakoivasti, seuraamalla palveluiden kysyntää ja käytettävissä olevia resursseja sekä kohdentamalla henkilöstöä tarpeen mukaan. Palveluiden saatavuutta seurataan säännöllisesti mm. odotusaikojen, jonotilanteen, henkilöstöresurssien ja asiakaspalautteen avulla. Mahdollisiin viiveisiin tai poikkeamiin reagoidaan viipymättä selvittämällä niiden syyt ja toteuttamalla tarvittavat korjaavat toimenpiteet.

Lapin Kuntoutus varmistaa riskienhallinnan osto- ja alihankinnassa siten, että alihankkijat valitaan laatu- ja osaamisvaatimusten perusteella. Alihankkijoiden toimintaa seurataan säännöllisesti yhteistyöpalavereiden, palautteiden, poikkeamailmoitusten ja tarvittaessa auditointien avulla. Ennen sopimuksen tekemistä arvioidaan alihankkijan valmiudet tuottaa turvallista ja laadukasta palvelua.

Alihankintana tuotettuja palveluita Lapin Kuntoutus Oy:ssä:

- Puheterapiapalvelut: Heidi Lahtinen Jutukas Oy

- Kiinteistöhuolto: ISS
- Siivouspalvelut: ISS
- Elintarvikkeet- ja ruokapalvelut: Feelia Oy
- Apteekki ja annosjakelu: Saarenkylän apteekki
- Hygienia-, hoiva- ja siivoustuotteet: Velimark, Lapin hyvinvointialue
- Laitehuollot: Fysioline

*Taulukko 1: Palveluyksikön keskeisimpiä **palveluita ja hoitoon pääsyä** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi: suuruus = todennäköisyys x vaikutus	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Puutteellinen tulotilanteen arvio (toimintakyky, lääkitys, riskit)	Matala-keskitaso: arviointikäytännöt olemassa mutta inhimillisen virheen mahdollisuus	Selkeä alkukartoitus, moniammatillinen arvio, lääkityksen tarkistus, dokumentointi
Palvelu-ja hoitosuunnitelman viivästyminen	Matala: selkeät määräajat ja vastuut	Hoitosuunnitelma 3 kk: n sisällä, omahoitaja nimetty
Omaisviestinnän puutteellisuus	Matala: vaikutus asiakastyytyväisyyteen ja tiedonkulkuun	Omaisyhteistyön kirjaaminen, henkilöstön perehdytys viestintäkäytäntöihin

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Lapin Kuntoutus toimii palvelutuottajana yhdessä palveluyksikössä, Kuntotie 1.
Lapin Kuntoutus Oy tekee suunnitelmallista ja monialaista yhteistyötä muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien ja -tuottajien kanssa. Tiedonkulku palveluntuottajien välillä varmistetaan käyttämällä yhteisesti sovittuja toimintamalleja, ajantasaisia potilasasiakirjoja, turvallisia tiedonsiirtomenetelmiä sekä oikea-aikaisia lähetteitä ja palautteita sekä hoitoyhteenvetoja. Yhteistyötä tehdään mm. seuraavien tahojen kanssa:

- Lapin hyvinvointialue
- Pohjois-pohjanmaan hyvinvointialue
- Kela
- Valtionkonttori
- Vakuutusyhtiöt
- Saarenkylän apteekki

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuuden hallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaa palvelupäällikkö Jaana Ryynänen jaana.ryynanen@lapinkuntoutus.fi puh: 045-236 8430. Palvelupäällikkö huolehtii suunnitelmien ajantasaisuudesta, henkilöstön ohjeistamisesta sekä varautumisen koordinoinnista mahdollisissa häiriö- ja poikkeustilanteissa.

Lapin Kuntoutuksessa valmiudella tarkoitetaan yksikön kykyä ylläpitää toimintaansa erilaisissa häiriö- ja poikkeustilanteissa siten, että asiakkaiden turvallisuus, hoito ja arjen peruspalvelut eivät vaarannu. Valmius kattaa riskien ennakoinnin, häiriötilanteisiin varautumisen, henkilöstön ohjeistamisen, turvallisuus- ja pelastuskäytännöt sekä toimintatapojen suunnittelun äkillisiä muutoksia varten. Jatkuvuudenhallinta varmistaa, että toiminnan kriittiset osat kuten hoiva, ruokahuolto, vesihuolto, lämpö ja sähkö, terveydenhuollon palvelut ja turvallisuus jatkuvat keskeytyksettä myös häiriötilanteissa.
Valmiussuunnitelmassa on tunnistettu yksikön elintärkeät ja kriittiset toiminnot ja niiden varmistamiseksi on laadittu selkeät toimintamallit. Valmiussuunnitelma päivitetään säännöllisesti ja tiedot pidetään ajan tasalla. henkilöstön osaamista ylläpidetään jatkuvan koulutuksen ja harjoittelun avulla. Henkilökunnalle järjestetään turvakävelyitä, ensiapukoulutusta ja poistumisharjoituksia. Uudet työntekijät perehdytetään yksikön turvallisuusohjeisiin. Turvallisuuskansio päivitetään tarpeen mukaan. henkilökunta perehtyy ohjeisiin asianmukaisesti ja lukukuittauksella varmistetaan perehtyminen.

Lapin Kuntoutuksella on oma sijaispooli, josta saadaan mm. henkilöstön sairastumistapauksissa sijainen. Mikäli oman sijaispoolin hoitajista ei sijaista saada, on käytettävissä vuokratyövoimaa Aarni henkilöstö Oy:n kautta.

Hoitotyön tehtäviä voidaan tarvittaessa priorisoida siten, että ensisijaisesti toteutetaan asiakkaiden terveyteen ja turvallisuuteen liittyvät toiminnot. Esihenkilö seuraa henkilöstötilannetta päivittäin ja työvuorot suunnitellaan vastaamaan asiakasmäärää ja asiakkaiden ajantasaista hoidon tarvetta.

*Taulukko 2: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **jatkuvuutta** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi: suuruus = todennäköisyys x vaikutus	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Henkilöstöresurssien riittämättömyys	Matala-keskitaso: vaihtelua mm epidemiatilanteissa	Säännöllinen resurssointisuunnittelu, sijaispooli, jatkuva seuranta suhteessa asiakasmäärään
Tekninen häiriö (sähkö, vesi, lämpö)	Matala-keskitaso: harvinainen, vaikutus merkittävä	Valmiussuunnitelma, kiinteistöhuollon yhteistyö, varajärjestelyt, toimintojen priorisointi
Tietojärjestelmien häiriöt/verkkokatkokset	Keskitaso: todennäköisyys kohtalainen, vaikutus kohtalainen	paperivaramenetelmät, ohjeistetut toimintatavat, IT-tuki, säännölliset varmistukset
Lääkehuollon häiriöt	Matala-keskitaso: vaikutus suuri	Yhteistyö apteekin ja lääkärin kanssa, kaksoistarkistukset
Turvallisuus- ja pelastustilanteet	Matala: harvinainen, vaikutus erittäin suuri	Poistumisharjoitukset, turvakävelyt, koulutus, turvallisuuskansiot
Ruokahuollon häiriöt	Matala: harvinainen, vaikutus merkittävä	Vaihtoehtoiset toimittajat, yhteistyö ruokahuollon kanssa, valmius korvaaviin ateriaratkaisuihin
Tartuntatautiepidemiat	Matala-keskitaso; vaikutus suuri	Hygieniakäytännöt, suojavarusteet, yksiköiden eriyttäminen, yhteistyö terveydenhuollon kanssa
Vesihuollon häiriöt	Matala: harvinainen, vaikutus suuri	Yhteistyö vesilaitoksen kanssa, varavesijärjestelyt, toimintatapojen mukauttaminen
Kiinteistö- ja tilaturvallisuuden häiriöt	Matala, vaikutus suuri	Kiinteistöhuollon tiivis yhteistyö, huoltokierrokset, välittömät korjaustoimet
Ostopalvelu- ja alihankintakatkokset	Matala-keskitaso; vaikutus kohtalainen	Sopimusohjaus, säännöllinen seuranta, vaihtoehtoisten palveluntuottajien kartoitus
Tietosuojapoikkeamat (virheellinen tietojenkäsittely)	Matala-keskitaso: vaikutus suuri	henkilöstön tietotrvakoulutus, selkeät tietosuojaohjeet, käyttöoikeuksien hallinta, lokiseuranta, välittömät toimenpiteet poikkeamissa
Viestintäkatkokset	Keskitaso: todennäköisyys kohtalainen, vaikutus tilanteen mukaan	Varaviestintäkanavat, vastuiden selkeys, säännöllinen tiedotuksen seuranta

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen tulee olla laadukkaita, asiakas- ja potilaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti hoidettuja. Lapin Kuntoutuksen laadunhallinta perustuu näihin periaatteisiin sekä toiminnan jatkuvaan arviointiin ja kehittämiseen. Toimintaa ohjaa palvelukuvaus ja strategiatyö. Keskeisiä alueita ovat: asiakkaiden hyvä elämä, yhteiskunnallinen toiminta, henkilöstötyö, palvelukyky, taloudellisuus ja johtaminen. Näihin osa-alueisiin sekä Valtiokonttorin laatimaan palvelukuvaukseen ympärivuorokautisesta hoivasta pohjautuvat vuosittain laadittavat toimintasuunnitelmat ja -kertomukset.

Laadunhallinta toteutuu käytännössä yhtenäisten toimintatapojen, perehdytyksen, koulutuksen ja jatkuvan riskien- ja turvallisuudenhallinnan avulla. Henkilöstö osallistuu toiminnan arviointiin. Viikoittaisissa tiimipalavereissa käsitellään mahdolliset epäkohdat ja niihin suunnitellaan ratkaisut. Asiakkailta ja omaisilta saadaan tärkeää palautetta toiminnasta. Asiakastyön kannalta korostuu tarkka ja ajantasainen kirjaaminen. Henkilökunta on velvoitettu kirjaamaan jokaisessa työvuorossa.

Koko henkilöstön velvollisuutena on tunnistaa ja ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinnan viimekätinen vastuu on toimitusjohtajalla. Riskienhallintaa tehdään päivittäin havainnoimalla esimerkiksi ulkopuolisten liikkumista pihapiirissä.

Kattavat ja tarkemmat riskienkartoitukset tehdään vuosittain. kannustamme avoimeen turvallisuuskulttuuriin, jossa henkilöstö, asiakkaat, omaiset ja vierailijat voivat tuoda esille havaintojaan ja parannusehdotuksia.

Turvallisuuden varmistaminen konkreettisilla menettelyillä, kuten:

- riskien tunnistaminen
- turvallisuus- ja poistumisharjoitukset
- turvallisuuskansiot
- palo- ja pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuusselvitys
- palotarkastukset
- osoitteelliset paloilmoittimet
- 9Solutions-turvateknologia
- alkusammutuskoulutus
- esteettömät ja turvalliset tilat, mm. käsijohteet, tukikahvat, kynnyksettömyys, ei liukkaita mattoja tai vaarallisia esineitä

Hoitajien rooli korostuu asiakkaiden käyttäytymisen seurannassa; mahdollinen aggressiivisuus. Hoitajien läsnäololla ja huolellisella valvonnalla kiinnitetään huomiota asiakkaiden turvallisuuteen; ruokailutilanteiden ohjaus/turvallisuus ja kaatumisriskien ehkäisy.

Tietoturvaa koskevat ohjeet sisältyvät Lapin Kuntoutuksen tietoturvasuunnitelmaan, joka sisältää tuetoturvaan ja tietosuojaan liittyvät toimintatavat, vastuut ja ohjeet mm. häiriötilanteiden varalle.

Tietoturva varmistetaan:

- käyttöoikeuksien hallintaperiaatteiden selkeydellä
- henkilöstön tietoturvakoulutuksilla
- salattujen yhteyksien ja turvallisten kirjautumiskäytäntöjen avulla
- säännöllisillä järjestelmien päivityksillä ja valvonnalla

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Lapin Kuntoutuksen kiinteistö on suunniteltu sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaiden käyttöön ja on toiminut jo vuodesta 1991 lähtien.

Lapin Kuntoutuksessa on 16 asiakashuonetta. Tiloja käytetään kuntoutukseen ja hoivaan ja ne täyttävät kuntoutus- ja hoivapalveluille asetetut vaatimukset.

Tiloihin liittyviä riskejä arvioidaan jatkuvasti ja arvioinnin perusteella varmistetaan ettei sisätiloissa ole liukastumisvaaraa, teräviä reunoja, vaarallisia esineitä, myrkyllisiä kasveja tai sähköjohtojen aiheuttamia riskejä. Pesuaineet ja muut kemikaalit säilytetään lukituissa tiloissa. Apuvälineiden ohjeet ja tuoteselosteet ovat henkilökunnan saatavilla.

Sisäilman laatu, lämpötila, kosteustasot, ilmanvaihto, valaistus ja ääniolosuhteet pidetään terveellisinä ja tarkoituksenmukaisina. Kiinteistöön on asennettu useita ilmalämpöpumppuja, joilla saadaan mm. kesäaikaan viilennystä tiloihin. Kiinteistöhuolto valvoo talotekniikkaa ja reagoi viipymättä häiriöihin. Tilojen terveellisyyteen liittyvät huomiot, kuten epäpuhtaudet, haju- tai kosteusongelmat, raportoidaan välittömästi ja käsitellään osana riskienhallintaa.

Kiinteistössä tehdään säännölliset palotarkastukset. Tarkastuksissa käydään läpi paloturvallisuus, kulkureitit, paloilmoittimet ja turvavalaistus. Jokaisessa huoneessa on osoitteelliset paloilmoittimet, poistumisreiteillä on merkkivalaistus. palohälytykset ohjautuvat automaattisesti pelastuslaitokselle. Asiakassängyissä on palolakanat. Väestönsuoja on kellarissa.

Asiakashuoneista neljässä on kattonosturi. Palo-ovet sulkeutuvat savun, kosteuden ym. saavuttaessa tuntoanturit. Ulko-ovet ovat lukittuina yöaikaan. Asiakas- ja terapiahuoneissa on turvahälyttimet. Ulko-ovilla on hälytysjärjestelmä, joka hälyttää, mikäli hälyttimellä varustettu kuntoutuja poistuu ovesta. Allas- ja kuntosalitiloille on laadittu omat turvallisuusasiakirjat ja niiden päivittämisestä vastaa työsuojelupäällikkö. Allastiloja käytettäessä on aina paikalla ensiapu- ja pelastusvaatimukset täyttävä terapeutti. Allastilojen käytössä noudatetaan Tukesin ohjetta: Uimahallien ja kylpylöiden turvallisuuden edistäminen (1/2015). Allastilat pidetään aina lukittuna.

Lääkehuoneen ovi on aina lukittu. Lääkehuoneen avain on yhdellä vuorossa olevalla lääkeluvallisella vastuuhoitajalla. Lääkehuoneessa on lukitut lääkekaapit ja jääkaappi.

Palotilanteessa palokellot soivat ja paloilmoitinkeskuksessa syttyy merkkivalo. Tieto palohälytyksestä välittyy aluehälytyskeskukseen automaattisesti. Käytössä on myös palon ennakkovaroitustoiminto > viesti hoitajat. Poistumisturvallisuusharjoitus pidetään vuosittain. Turvakävely kuuluu perehdytysohjelmaan.
Palo- ja pelastussuunnitelma lukukuittaus vaaditaan henkilöstöltä.

Toimitiloihin ja välineisiin liittyvät keskeiset riskit voivat liittyä:

- kaatumis- ja liukastumisvaaroihin
- tilojen ahtauteen tai valaistuksen puutteisiin
- esteettömyyden ongelmiin
- sähkölaitteiden virheelliseen käyttöön
- kemikaalien ja lääkkeiden väärään säilytykseen
- asiakkaan yksityisyyden suojaan

Asiakkaiden yksityisyyttä kunnioitetaan järjestämällä henkilökohtaiset tilat niin, ettei talon ulkopuolisilla henkilöillä ole mahdollista pääsyä ilman lupaa tiloihin.

Kiinteistähuollosta vastaavataho (ISS Kiinteistöhuolto) hoitaa talotekniset tarkastukset, huollot ja korjaukset. Henkilöstö ilmoittaa havaitut puutteet välittömästi IMS-järjestelmän viestitoiminnolla tai suoraan johtajalle.

Kiinteistön pitkänaikavälin ylläpito toteutetaan ennakoivien huolto-ohjelmien avulla ja vuosittaisilla tarkastuksilla.

Kaikki hoitotyössä käytettävät välineet tarkastetaan säännöllisesti. Lääkinnälliset laitteet, apuvälineet ja turvateknologia huolletaan määräaikaisesti. Epäasianmukaisten, vioittuneiden tai vaarallisten välineiden käyttö on kielletty, ja ne poistetaan käytöstä heti. Apuvälineiden käyttöön perehdytetään henkilökunta.

Praecom ylläpitää tietojärjestelmäpalveluita.

Tietoliikennehäiriöissä tiedot kirjataan väliaikaisesti paperille. Järjestelmän palauduttua siirretään tiedot järjestelmään ja paperit hävitetään tietoturvallisesti.

Lapin Kuntoutuksen toimitilaan liittyvät tarkastukset päivämäärineen:

- Palotarkastus kolmen vuoden välein, edellinen 29.10.2024. Asiakirja jälkivalvonta 16.6.2025 (Pelastuslaitos, Reetta Kangasniemi)
- Sammutuslaitteiston tarkastus, edellinen 18.9.2025
- Paloilmoitinjärjestelmän huolto, edellinen 16.4.2026

- Paloilmoitintarkastukset kolmen vuoden välein, edellinen 16.9.2024
- Allasveden mikrobimittaus terveystarkastajan toimesta neljä (4) kertaa vuodessa, edellinen 8.4.2026
- Elintarvikelain mukainen tarkastus, elintarvikehuoneistot 11.5.2026
- Hissi määräaikaistarkastus Päätalo, edellinen 7.10.2024 (Inspecta tarkastus Oy Toni Alavainio)
- Hissi määräaikaistarkastus Veljestupa, 4.2.2026
- Keittiö rasvakanavat vuoden välein, edellinen 19.1.2026
- Väestönsuoja, edellinen 29.10.2024
- Sähkölaitteisto kymmenen vuoden välein, edellinen 18.9.2024

Tomitilatarkastuksissa todettuihin havaintoihin reagoidaan välittömästi ja epäkohdat korjataan. Tarkastuspöytäkirjoitsa käy ilmi korjaustoimenpiteet ja mahdolliset päivämäärät milloin korjaukset tulee olla tehtynä.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Tietosuoja on yksilön yksityisyyden ja luottamuksen turvaamista; esimerkiksi henkilötietojen oikeaoppista käsittelyä ja niiden suojaamista luvattomilta käsittelyiltä.

Tietoturva tarkoittaa järjestelyjä, joilla pyritään varmistamaan tiedon saatavuus, eheys ja luottamuksellisuus. Tietoturvan järjestelyjä ovat esimerkiksi asiakirjojen turvallinen säilytys ja hävitys, tietojen salaus ja varmuuskopiointi sekä palomuurin, virustorjuntaohjelman ja varmenteiden käyttö. Tietoturvaan kuuluu mm. tietoaineistojen, laitteistojen, ohjelmistojen, tietoliikenteen ja toiminnan turvaaminen.

Lapin Kuntoutuksen asiakastietojen käsittelystä, tietojenkäsittelyyn liittyvästä ohjeistuksesta sekä lainmukaisen (Asiakastietolain 7 §:n mukainen johtaja) toiminnan varmistamisesta vastaa

Pia Aikio

Toimitusjohtaja

Puhelin: 050 443 2127

Sähköposti: pia.aikio@lapinkuntoutus.fi

Lapin Kuntoutus Oy Kuntotie 1 96400 Rovaniemi

Hän vastaa asiakastietojen käsittelyn kokonaisuudesta, sisäisestä ohjeistuksesta, henkilöstön ohjaamisesta sekä siitä, että asiakastietolain velvoitteet toteutuvat yksikössä.

Tietosuojavastaava: Jussi Mäkinen, vastaava lääkäri

Sähköposti: jussi.makinen@lapinkuntoutus.fi

Tietosuojavastaava valvoo, että henkilötietojen käsittely on lainmukaista, tukee henkilöstöä tietosuoja-asioissa, antaa neuvoja ja toimii yhteyshenkilönä valvontaviranomaiseen.

Tietoturvaan liittyvä perehdytys on osa henkilöstön perehdytysohjelmaa ja perehdytyksestä vastaa esihenkilö. Vuosittaisissa kehityskeskusteluissa kartoitetaan työntekijän osaaminen ja mahdolliset koulutustarpeet myös tietoturvan osalta. Koulutusta järjestetään lainvaatimin määräajoin ja tarpeen mukaan.

Henkilöstöä koskee lakisääteinen vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus, joka kattaa kaikki työssä saadut asiakas- ja potilastiedot ja velvollisuus jatkuu myös työsuhteen päättymisen jälkeen. Tietoja saa käyttää vain hoidon ja palvelujen järjestämiseen ja vain välttämättömässä laajuudessa. Asiakastietoja käsittelevän henkilöstön tulee suorittaa lapin hyvinvointialueen tietoturva- ja tietosuojakoulutus Medieco, joka uusitaan kahden vuoden välein.

Tietosuojan toteutuminen varmistetaan seuraavin tavoin:

- salassapito- ja käyttäjäsitoumukset
- säännölliset koulutukset ja lupaseuranta
- käyttöoikeuden hallinta ja ajantasainen käyttäjäluettelo
- laitteiden päivitysten ja virustorjunnan valvonta
- ohjeistus järjestelmäkatkoksissa) väliaikaiset paperikirjaukset ja turvallinen hävittäminen)
- tietoturvaloukkauksissa nopea reagointi

Toimintayksikön sisäistä valvontaa tehdään lokiseurannalla. Lokiseurannan tekevät vastaava lääkäri ja palvelupäällikkö yhdessä.

Jokainen työntekijä ja opiskelija allekirjoittaa salassapitosopimuksen.

Sosiaali- ja terveydenhuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvä tietojen käsittely on suunniteltua koko käsittelyn ajan aina kirjaamisen alkamisesta tietojen hävittämiseen asti.

Tiedonkulku

Tiedonkulussa tapahtuvat katkokset voivat aiheuttaa vaara- ja haittatapahtuman syntymisen. Asiakastieto kirjataan huolellisesti asiakastietojärjestelmään. Sähköinen asiakastietojärjestelmä on tietoturvallinen ja salattu tiedonvälityskanava. Asiakastietoa ei välitetä suojaamattomassa sähköpostissa. Palaverimuistiot tallennetaan IMS-järjestelmään ja jokaisen työntekijän velvollisuus on lukea muistiot.

Mikäli hoitaja vastaanottaa hoitomääräyksiä esimerkiksi suullisesti puhelimitse; varmistetaan tiedon oikeellisuus toistamalla määräys. Samoin kiire- tai melutilanteissa toistaminen on välttämätöntä.

Työvuorojen välinen tiedonkulku varmistetaan raportilla vuoron vaihtuessa.

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Lapin Kuntoutukselle on laadittu erillinen tietoturvasuunnitelma, jota viimeksi päivitetty 26.6.2026. Tietoturvasuunnitelman käyttötarkoitus on täyttää uuden asiakastietolain[1] (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä) 784/2021 27 §:n ja THL:n määräyksen 3/2021 mukaiset velvoitteet. Suunnitelma kokoaa yhteen asiakastietolaissa vaaditut omavalvonnan kohteelta edellytettävät selvitykset ja vaatimukset. Suunnitelmassa on kuvattu mm. asiakastietolain 90 §: n mukaiset velvoitteet sekä toimintamallit palvelun mahdollisiin poikkeamiin liittyen. Tietoturvasuunnitelman päivittämisestä vastaa Lapin Kuntoutuksen toimitusjohtaja yhdessä tietoturvatyöryhmän kanssa vuosittain.

Lapin Kuntoutuksen päivittäinen kirjaaminen tehdään Mediatri-asiakastietojärjestelmään. Tietojärjestelmän tuottajana on Mediconsult Oy. Järjestelmä on valtakunnallisessa järjestelmärekisterissä. Pääkäyttäjät hallinnoivat käyttäjätunnuksia ja oikeuksia järjestelmässä. Jokaisella työntekijällä on henkilökohtaiset tunnukset ja salasanat. Käyttöoikeudet ovat työtehtäväkohtaisesti rajattuja. Jokaisessa työvuorossa kirjataan asiakkaiden päivän tapahtumat.

Asiakkailla on käytössään turvarannekkeet, joilla he voivat hälyttää apua tarvittaessa. Hoitajakutsujärjestelmä 9Solution on langaton järjestelmä. Vikailmoitukset ja tarviketilaukset tehdään sähköpostilla palvelukeskus.trust@loihde.com.

Yhdyshenkilönä 9Solutions-asioissa toimii lähihoitaja Janne Latvala, janne.latvala@lapinkuntoutus.fi

Lapin Kuntoutus vastaa kiinteistöturvallisuudesta kuten lukituksista, vartioinnista ja muusta tilojen valvonnasta ja suojauksesta.

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Infektioiden leviämistä ehkäistään suunnitelmallisella hygienia- ja siivoustyöllä sekä ajantasaisen siivoussuunnitelman mukaisilla käytännöillä. Asiakashuoneet ja yhteiset tilat siivotaan säännöllisesti ja käsihygieniasta huolehditaan tehostetusti. Käsihuuhdetta on saatavilla kaikissa keskeisissä tiloissa. Pyykki- ja liinavaatehuolto toteutetaan ohjeistuksen mukaisesti. Virtsa- ja hengitystieinfektiot ovat tavallisimpia tulehdussairauksia. Toimintaan ei liity mainittavaa infektioepidemia mahdollisuutta.

Hoitotyössä seurataan asiakkaiden vointia päivittäin ja hoitoon liittyvät infektiot tunnistetaan oireiden perusteella sekä tarvittaessa laboratoriotutkimuksella. Henkilöstö tuntee tavanomaiset

[1] https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2021/20210784#Pidp447918064

ja erityisvarotoimet ja noudattaa aseptista työskentelyä. Rokotukset pidetään voimassa ohjeiden mukaan.

Lapin Kuntoutuksessa toimii hygieniayhdyshenkilö, joka tulee henkilöstöä hygienia-asioissa. Lisäksi yksikössä tehdään yhteistyötä Lapin keskussairaalan hygieniahoitajan kanssa sekä noudatetaan Lapin hyvinvointialueen hygieniaohjeita.

Hygieniaohjeistuksia päivitetään Lapin Hyvinvointialueen hygieniahoitajilta saatavan ohjeistuksen mukaiseksi ja infektioiden torjuntaan liittyviä ohjeistuksia käydään läpi tiimipalavereissa.

Asiakkaan hoidossa syntyvä vaarallinen jäte, kuten pisto- ja viiltojäte lajitellaan niille varattuihin asianmukaisiin astioihin. Lääkejäte toimitetaan yhteistyöapteekkiin hävitettäväksi.

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

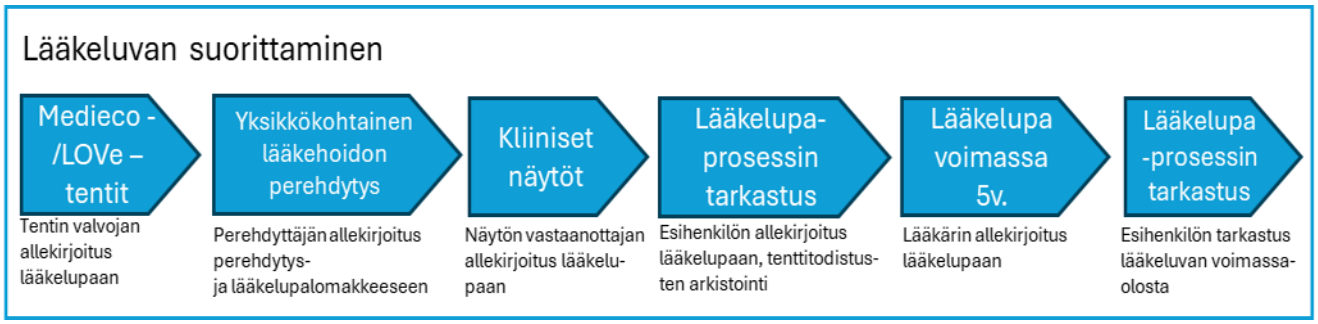
Lapin Kuntoutuksen lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 12.3.2026. Suunnitelman päivityksestä vastaa lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja.

Lääkehoitosuunnitelma noudattaa STM:n Turvallinen lääkehoito –opasta.

Lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta vastaa lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja.

Lääkehoitoon osallistuvalta hoitajalta vaaditaan voimassa oleva lääkelupa. Luvan saadakseen hoitajan on suoritettava hyväksytysti Medieco – tai LOVe-tentti, joka sisältää seuraavat lääkehoidon osiot: teoria, lääkelaskut ja keskushermostoon vaikuttavat lääkkeet. Sairaanhoitajat suorittavat lisäksi vaativan neste- ja lääkehoidon tentin. Lisäksi kaikki suorittavat yksikkökohtaiset näyttökokeet. Lääkelupa on voimassa 5 vuotta. Sairaanhoitajat valvovat henkilökunnan lääkehoidon toteuttamista ja huolehtivat lääkelupien suorittamisesta ja näyttökokeiden vastaanottamisesta. Sairaanhoitajat antavat myös tarvittaessa lisäkoulutusta lääkehoitoon, mikäli havaitsevat siihen tarvetta.

Lääkelupaprosessi Lapin Kuntoutus Oy: ssä



3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

Kuntoutuksessa käytettäviä laitteita ovat:

- ✓ verenpainemittari
- ✓ verensokerimittari
- ✓ pulssioksimetri
- ✓ imulaite
- ✓ potilasnostimet ja seisomanojanostimet
- ✓ pyöratuolit, rollaattorit ja kyynärsauvat
- ✓ painehaavojen ehkäisyyn tarkoitetut patjat ja istuintyynyt
- ✓ kävelyharjoittelulaitteet
- ✓ sähköstimulaatiolaitteet
- ✓ LHT laitteet
- ✓ kuntosalilaitteet
- ✓ allasnosturi

Asiakkaan tarvitsemat apuvälineet tulevat Lapin hyvinvointialueen apuvälinelainaamon kautta. Ammattimaisen käytön vastuuhenkilönä toimii palvelupäällikkö Jaana Ryynänen, jaana.ryynanen@lapinkuntoutus.fi, 045-236 8430

Jokainen työntekijä perehdytetään käytössä oleviin laitteisiin ja välineisiin.

Lapin Kuntoutus Oy ylläpitää lääkinnällisten laitteiden osalta rekisteriä niiltä osin, kun palvelujen käytössä on Lapin Kuntoutuksen omistamia lääkinnällisiä laitteita. Lapin Kuntoutus Oy vastaa omistamistaan lääkinnällisistä laitteista, niiden rekisterin ylläpidosta sekä lääkinnällisten laitteiden laitetoimittajan määräysten mukaisesta huollosta, lääkinnällisten laitteiden riskiluokittelusta sekä siitä että laitteita käyttävillä on tarvittava osaaminen laitteiden

käyttämiseen. Laitteiden määräaikaishuollot, kalibroinnit ja turvallisuustarkastukset toteutetaan suunnitelmallisesti ja niistä pidetään asianmukaista dokumentaatiota.

Ammattimaisessa käytössä lääkinnälliseen käyttötarkoitukseen käytettävien laitteiden tulee olla CE merkittyjä lääkinnällisiä laitteita. Lisäksi yksikköön hankittavien tuotteiden on oltava laadultaan käyttötarkoitukseen sopivia sekä asiakas- ja käyttäjäturvallisia.

Keskitetyn laiterekisterin avulla laitteet on tunnistettavissa ja jäljitettävissä. Laitteiden huollot toteutetaan yhteistyökumppaneiden kanssa.

Laitteissa havaitut viat, poikkeamat ja vaaratilanteet ilmoitetaan viipymättä, laite poistetaan tarvittaessa käytöstä ja korjaavat toimenpiteet käynnistetään viiveettä. Lapin Kuntoutuksen henkilöstön tulee tehdä poikkeamailmoitus kaikista lääkinnälliseen laitteeseen liittyvästä läheltä piti-tilanteesta tai haittatapahtumasta vaikka Lapin Kuntoutus Oy ei omistaisikaan laitetta.

*Taulukko 3: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **turvallisuutta ja laatua** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi: suuruus = todennäköisyys x vaikutus	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Henkilöstön saatavuuteen, riittävyyteen ja osaamiseen liittyvät	Matala, vaikutus suuri	Riittävä henkilöstömitoitus, sijaisjärjestelyt, perehdytys sekä jatkuva koulutus. Työhyvinvointia tuetaan aktiivisesti
Lääkehoito	Matala, vaikutus keskisuuri	Noudatetaan ajantasaisia lääkehoitosuunnitelmia sekä varmistetaan lääkehoidon osaaminen
Infektioiden torjunta	Keskisuuri, vaikutus suuri	Hygieniaohjeiden noudattaminen, käsihygienia, rokotukset ja tarvittavat eristystoimenpiteet ehkäisevät infektioiden leviämistä
Tietoturva ja tietosuoja	Matala, vaikutus suuri	Henkilöstö noudattaa tietosuojaohjeita, käyttää turvallisia järjestelmiä ja huolehtii asiakastietojen luottamuksellisuudesta
Lääkinnälliset laitteet	Matala, vaikutus keskisuuri	Laitteiden säännöllinen huolto, käyttöohjeiden noudattaminen ja henkilöstön koulutus takaavat turvallisen käytön

3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Riittävä ja osaava sekä palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen saatavuuden, laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa sekä palvelujen kehittämisessä.

Henkilöstörakenne:

- Lähihoitajia 10,6
- Sairaanhoitajia 6,49
- Fysioterapeutteja 6,5
- Kuntohoitaja/jalkojenhoitaja 1
- Toimintaterapeutti 0,8
- Neuropsykologi 1
- Sosiaalityöntekijä 0,5
- Lääkäri 0,5
- Ammatillisen kuntoutuksen ohjaaja 1
- Osastosihteeri 1
- Neuvontapalvelutyöntekijä 0,52
- Ravitsemustyöntekijät 3
- Toimistosihteerit 2
- Talouspäällikkö 1
- Palveluvastaava 1
- Palvelupäällikkö 1
- Toimitusjohtaja 1

Työsuhteen solmimisessa noudatetaan yleisiä lakien/asetusten ja työehtosopimuksen (Avainta tes) asettamia pätevyysvaatimuksia ja koulutuksen ja kokemuksen osoittamaa pätevyyttä. Valinnassa huomioidaan myös toiminta-ajatuksemme ja arvomme. Jokainen työntekijä haastatellaan ennen työsuhteen alkua. Ennen työsuhteen solmimista tarkistetaan työntekijän pätevyys JulkiTerhikistä. Tarkastuksen rekisteristä tekee lähiesihenkilö.

Työntekijän on työsuhteen alkaessa toimitettava alkuperäinen tutkintotodistus nähtäväksi. Kopio todistuksesta toimitetaan palkanlaskijalle. Työntekijöiltämme edellytämme tartuntatautilain mukaista rokotussuojaa. Lapin Kuntoutuksessa työskentely edellyttää sujuvaa suomen kielen taitoa.

Lapin Kuntoutuksen henkilöstö sekä opiskelijat perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Pitkään työstä poissaolleen työntekijän kohdalla tarkistetaan ja arvioidaan perehdytyksen tarve ja laajuus.

Terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta (Laki terveydenhuollon ammattihenkilöstä 559/1994, Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023). Työnantajan velvollisuutena on mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen.

Työntekijä perehdytetään työhönsä, työympäristöön ja toiminnan vaatimaan ohjeistukseen. Vastuu perehdytyksen suunnittelusta kuuluu palvelupäällikölle. Perehdytyksen vastuullisia toteuttajia ovat kaikki saman ammattiryhmän edustajat. Työntekijän erehdyttäminen tapahtuu ensimmäisen puolen vuoden aikana. Perehdyttämisessä käydään läpi perehdytysohjelmassa olevat asiat ja ammattiryhmäkohtainen perehdytysohjelma. Perehdyttämisen seuranta tapahtuu esihenkilön ja työntekijän kanssa perehdytysohjelmassa sovitulla tavalla. (IMS: Perehdytysohjelma)

Henkilöstön ammattiosaamista päivitetään yksikön sisäisillä sekä ulkoisilla koulutuksilla. Vuoden 2026 täydennyskoulutuksessa painottuvat mm seuraavat koulutukset:

- ✓ terveydenhuollon kirjaaminen
- ✓ EA-koulutukset

Henkilöstön osaamista arvioidaan:

- tiimipalavereissa
- esihenkilön havainnoinnilla
- lääkelupien, osaamistestien ja lupakirjausten kautta
- kehityskeskusteluissa
- palautteiden kautta (asiakkaat, omaiset, työterveys)

Lapin Kuntoutukseen työsuhteeseen tulevan on esitettävä rikosrekisteriote, joka saa olla enintään 6 kk vanha.

*Taulukko 4: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **henkilöstön riittävyyttä ja osaamista** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi: suuruus = todennäköisyys x vaikutus	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Henkilöstövaje tai äkilliset poissaolot	Matala, vaikutus suuri	Ennakoiva suunnittelu ja sijaisten käyttö
Henkilöstön poissaolot	Keskisuuri, suuri vaikutus	Sijaislista, tutut sijaiset, esihenkilön aktiivinen sijaisjärjestely,
Lääkeluvallisten työntekijöiden riittämättömyys	Matala; suuri vaikutus	Lääkelupien päivittäminen, jokaisessa työvuorossa lääkeluvallinen hoitaja. Uuden työntekijän luvat nopealla aikataululla
Puute perehdytyksessä tai uusien työntekijöiden osaamisessa	Matala; suuri vaikutus	Perehdytyspäivät, nimetty perehdyttäjä, lukukuittaus keskeisistä suunnitelmista
Osaamisen vanhentuminen ja täydennyskoulutuksen puute	Matala; keskisuuri vaikutus	Säännöllinen koulutus; EA, alkusammutus, tietoturva, Ergonomia, lääkehoito
Henkilöstön riittämätön kielitaito tai kommunikointivaikeudet	Matala; keskisuuri vaikutus	Rekrytoinnissa riittävän kielitaidon varmistaminen. Vuokratyöfirmaa pyydetään myös varmistamaan työntekijöidensä kielitaito.

3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

Palvelut järjestetään yhdenvertaisesti asiakkaan tai potilaan yksilölliset tarpeet huomioiden ilman syrjintää. Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeutta, ihmisarvoa, vakaumusta ja yksityisyyttä kunnioitetaan kaikessa toiminnassa. Asiakas ja tarvittaessa hänen läheisensä osallistuvat hoidon, kuntoutuksen ja palvelujen suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin. Asiakkaalle annetaan riittävästi tietoa päätöksenteon tueksi, ja hänen palautettaan hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Henkilöstö tuntee asiakkaan ja potilaan oikeuksia koskevan lainsäädännön ja toimii niiden mukaisesti. Epäkohtiin puututaan viipymättä osana omavalvontaa.

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys omista voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky.

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta ylläpitämään toimintakykyään. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista. Hoito- ja palvelusuunnitelman toteuttamiseen vaikuttaa henkilöstön osaaminen, motivaatio, asiakaslähtöisyys ja sen hetkinen resurssitilanne. Asiakirja merkinnät tehdään sähköiseen potilastietojärjestelmään Mediatriin.

Asiakkaan kohtelu

Asiakas osallistuu aina oman palvelunsa suunnitteluun oman tilanteensa asiantuntijana.

Kaikki asiakkaat saavat palvelua yhdenvertaisesti ja ilman syrintää. Kohtelu perustuu ammatilliseen työotteeseen ja asiakkaan ihmisarvon kunnioittamiseen. Asiakastyötä ohjaavat organisaation yhteiset arvot, joihin kaikki sitoutuvat. Asiakkaan oikeus on saada asianmukaista ja korkealaatuista palvelua. (Laki Sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista ja asemasta 22.9.2000/812)

Asiakkaan oikeusturva

Terveydenhuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään terveydenhoitoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Päätökset tosiasialliseen hoitoon ja palveluun tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja palvelupäällikkö

Lapin hyvinvointialueen potilas- ja sosiaaliasiavastaavina toimivat Satu Peurasaari ja Johanna Pikkuaho.

Johanna Pikkuaho p. 040 5060 083

Satu Peurasaari p. 040 4823 584

potilasvastaava@lapha.fi

sosiaalivastaava@lapha.fi

https://lapha.fi/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvonnan puhelinpalvelu

Palveluaika ma, ti, ke klo 10–12, to klo 12–14, puh. 09 5110 1200

Yksikön toimintaa koskevat muistutusten, kantelujen ja muiden valvontapäätösten käsittely ja huomiointi toiminnan kehittämisessä

Muistutuksiin annetaan aina kirjallinen vastaus. Toimitusjohtaja käy asian läpi toiminnasta palvelupäällikön kanssa ja samalla sovitaan, miten asiassa edetään ja mitä korjaavia toimenpiteitä tarvitaan ja kuinka henkilökuntaa ohjeistetaan jatkossa. Asian niin vaatiessa tehdään myös juurisyyanalyysi. Asiat tuodaan myös johtoryhmäkäsittelyyn.

Muistutusten käsittelystä vastaa toimitusjohtaja Pia Aikio, pia.aikio@lapinkuntoutus.fi, 050-4432127

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle 2–4 viikkoa

*Taulukko 5: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan tai potilaan asemaa ja oikeuksia** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi: suuruus = todennäköisyys x vaikutus	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Asiakas ei saa hänelle suunniteltua hoitoa	Vähäinen, vaikutus suuri	HOPS: n päivitysten raportointi ja tietojen mahdollinen muutos työlistalle
Asiakkaan itsemääräämisoikeuden heikentyminen	Matala, vaikutus suuri	henkilöstön koulutus, rajoittamistoimenpiteiden tarkat periaatteet ja lääkärin päätökset, omaisten kuuleminen,
Epäasiallinen kohtelu tai syrjintä	Matala, keskisuuri vaikutus	Ilmoitusvelvollisuus (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta, 29§), välitön ilmoitus palvelupäällikölle, kirjallinen selvitys, omaistapaaminen, epäkohtien välitön korjaaminen
Rajoittamistoimenpiteiden virheellinen käyttö	Matala, suuri riski	Rajoittamisen periaatteet ja lääkärin määräys, määräaikaisuus, kirjaukset, seuranta, henkilöstön koulutus, ohjeiden säännöllinen läpikäynti
Suunnitelmien (palvelu- ja hoitosuunnitelma) vanheneminen tai toteutumatta jääminen	Matala, keskisuuri riski	suunnitelmien päivitys väh 6 kk.n välein, tilannekohtaiset päivitykset, omahoitajan vastuu,
Yhdenvertaisuuden vaarantuminen arjen päätöksissä	Matala, keskisuuri riski	Henkilöstön ohjeistus tasa-arvoisesta kohtelusta, asiakkaiden toiveiden kuunteleminen, omahoitajan jatkuva tuki, päätösten perusteleminen asiakkaalle

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Työntekijät ovat velvoitettuja ryhtymään heti toimenpiteisiin havaitessaan tai epäillessään asiakkaaseen kohdistuvaa kaltoinkohtelua (Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus / Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023). Ilmoitus tulee tehdä viipymättä lähiesihenkilölle. Haittatapahtumasta ilmoitetaan asiakkaan omaiselle.

Asiakkaiden omaiset kertovat henkilökunnalle avoimesti ehdotuksistaan liittyen asiakkaan hoitoon. Asiakkaiden ja omaisten suulliset palautteet käsitellään viiveettä yksikössä. Kirjalliset asiakaspalautteet kerätään vuosittain. Asiakaspalautteet käsitellään kehittämiskokouksissa.

Palvelupäällikkö vastaa henkilökunnan perehdyttämisestä omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista.

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Mikäli on tapahtunut vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Läheltä piti tilanteet raportoidaan Läheltä piti - tapaturma lomakkeella (IMS) ja epäkohdat käsitel lään yksikön palavereissa ja dokumentoidaan. Tarvittaessa tehdään myös juurisyyanalyysi raportoidun tilanteen niin edellyttäessä. Tieto tapahtumista kirjataan osavuosiraporttiin, joka käsitellään johtoryhmän palaverissa.

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Poikkeamailmoitus välittyy palvelupäällikölle välittömästi ja hän ottaa asian käsittelyyn. Palvelupäällikkö käynnistää tarvittavat toimenpiteet vahingon korjaamiseksi ja/tai ennaltaehkäisemiseksi sekä vakavimmissa tapauksissa tehdään myös juurisyyanalyysi. Tarvittaessa palvelupäällikkö tuo asian johtoryhmän käsiteltäväksi. Poikkeamien lukumääristä kootaan kuukausi- ja vuosikoosteet, jotka läpikäydään johtoryhmässä kuukausittain.

Säännöllisissä ammattiryhmien kokouksissa läpikäydään korjaaviin toimenpiteisiin liittyvät asiat (muutokset työskentelyssä/uudet ohjeet/ esille tulleet riskit). Kokouksien kulusta laaditaan aina muistiot, jotka tallennetaan IMS: iin. Sisäisen tiedottamisen tärkein kanava on IMS -toimintajärjestelmä; sen viestit ja uutiset. IMS uutisissa tiedotetaan yleisellä tasolla kaikesta Lapin Kuntoutuksen toimintaa koskevista ajankohtaisista asioista. Kaikki uudet ohjeet viedään hyväksymisen jälkeen IMS – järjestelmään joka lähettää siitä automaattisesti IMS-viestin kaikille

työntekijöille. Lisäksi IMS – järjestelmän kautta voi lähettää myös kohdennettuja viestejä yksittäiselle työntekijälle tai työntekijäryhmälle. IMS on nettipohjainen järjestelmä ja siellä oleva tieto on jokaisen tunnukset omaavan työntekijän luettavissa. Jokainen työntekijä on velvoitettu seuraamaan IMS-viestejä ja IMS-uutisia. Näin taataan ajantasainen ja yhtäaikainen viestintä. IMS tunnukset annetaan vakituisille työntekijöille sekä pidempiaikaisille sijaisille. Asiakasviestintään käytetään Mediatria ja työryhmienkokouksia (mm. hoitotyön kokoukset) yksilöityjä asiakkaita koskevia tietoja ei saa lähettää IMS – järjestelmän kautta.

Yhteistyötahoille viestitään viestintäohjeen mukaisesti.

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Vakavat vaaratapahtumat tunnistetaan seuraamalla turvallisuutta, hoidon laatua ja arjen sujumista. Vakava vaaratapahtuma on tilanne, jossa aiheutuu tai olisi voinut aiheutua asiakkaalle merkittävää haittaa.

Tapahtuman sattuessa varmistetaan ensin turvallisuus, jonka jälkeen ilmoitetaan välittömästi toimitusjohtajalle. tapahtumasta tehdään tarkka kirjaus ja tarvittavat viranomaisilmoitukset. Avoin raportointi on osa turvallisuuskulttuuria.

Tutkinnassa selvitetään:

- tapahtumien kulku
- tapahtuma-analyysi
- juurisyyt
- kehittämistoimet; vastuut ja aikataulu

Kaikki dokumentoidaan. Tulokset käydään läpi henkilöstön kanssa. Toimintaan tehtävät muutokset otetaan käyttöön.

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Kaikki havaitut epäkohdat korjataan viivytyksettä ja hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

Haitta- ja vaaratapahtumailmoitukset analysoidaan ja niiden perusteella suunnitellaan tarvittavat muutokset toimintatapoihin, ohjeisiin, koulutuksiin tai välineistöön. Korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan ja niiden toteuttamista seurataan.

Myös muistutuksista, kanteluista ja potilasvahinkoilmoituksista tehdään sisäinen arvio. Toistuvat puutteet johtavat pidemmän aikavälin kehittämistoimiin. Asiakkaille ja omaisille kerrotaan, miten ilmoitus on käsitelty.

Säännöllisesti kerättyä palautetta hyödynnetään palavereissa ja sen perusteella tehdään tarvittavia muutoksia. Valvontaviranomaisten ohjeet ja tarkastusraportit huomioidaan välittömästi.

Taulukko 6: Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta

Korjaus- tai kehittämistoimenpide	Aikataulu	Vastuutaho	Seuranta
Henkilöstön perehdytyksen ja osaamisen kehittäminen	Jatkuva, vuositatinen arviointi	Johtoryhmä ja Esihenkilöt	Perehdytyksen toteutuminen, koulutusreksiteri ja kehityskeskustelut
Omavalvonnan ja riskien hallinnan kehittäminen	Jatkuvaa, vähintään vuosittain	Johtoryhmä	Omavalvontasuunnitelman päivitykset ja vaaratapahtumien seuranta
Asiakas- ja potilasturvallisuuden parantaminen	jatkuva	Koko henkilöstö	Vaaratapahtumailmoitukset (IMS), korjaavien toimnpiteiden toteutuminen
Asiakas- ja potilaspalautteiden hyödyntäminen	jatkuva	Esihenkilöt ja johtoryhmä	Palautteiden käsittely ja kehittämistoimenpiteiden seuranta
Alihankkijoiden laadun seuranta	vähintään vuosittain	Johtoryhmä	Sopimusten, palautteiden ja laatuvaatimusten toteutumisen arviointi

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Omavalvonnan toteutumista seurataan palveluyksikössä säännöllisesti ja osana päivittäistä johtamista. Seurannassa hyödynnetään asiakas- ja potilaspalautteita, vaaratapahtuma- ja poikkeamailmoituksia, muistutuksia ja kanteluita, henkilöstöltä saatavaa palautetta, laadun ja turvallisuuden mittareita sekä sisäisiä tarkastuksia.

Havaitut poikkeamat käsitellään viivytyksettä ja tarvittaville korjaaville toimenpiteille määritetään vastuutaho ja aikataulu. Toimenpiteiden toteutumista ja vaikuttavuutta seurataan.

Omavalvonnan seurannasta laaditaan vähintään neljän kuukauden välein raportti, jossa kuvataan keskeiset havainnot, poikkeamat ja niiden perusteella tehdyt kehittämistoimenpiteet.

Raportti julkaistaan palveluntuottajan verkkosivuilla. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään seurannassa havaittujen muutostarpeiden perusteella.

Vastuu: Palvelupäällikkö yhdessä johdon kanssa.

Palveluyksikön toiminnan laatua, asiakas- ja potilasturvallisuutta sekä tunnistettuja riskejä seurataan jatkuvasti osana omavalvontaa ja päivittäistä johtamista. Seurannassa hyödynnetään vaaratapahtuma- ja poikkeamailmoituksia, asiakas- ja potilaspalautteita, muistutuksia ja kanteluita, henkilöstön havaintoja, laatumittareita, auditointeja sekä viranomaisilta saatavaa palautetta.

Havaitut riskit ja poikkeamat arvioidaan niiden vakavuuden ja todennäköisyyden perusteella. Tarvittavat korjaavat ja ehkäisevät toimenpiteet määritellään, vastuutetaan ja aikataulutetaan. Toimenpiteiden toteutumista ja vaikuttavuutta seurataan säännöllisesti.

Keskeiset laatu- ja riskienhallinnan havainnot sekä toteutetut kehittämistoimenpiteet raportoidaan johdolle ja käsitellään johtoryhmässä. Tuloksia hyödynnetään toiminnan jatkuvassa kehittämisessä ja omavalvontasuunnitelman päivittämisessä.

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Kehittämistoimenpiteet kirjataan ja niille määritellään vastuuhenkilö, tavoite ja toteutusaikataulu. Toimenpiteiden etenemistä seurataan säännöllisesti osana palveluyksikön johtamista ja omavalvontaa.

Toteutuminen ja vaikuttavuus arvioidaan sovituin väliajoin. Mahdollisiin viivästyksiin tai puutteisiin reagoidaan ja tarvittaessa määritellään uudet toimenpiteet. Keskeisten kehittämistoimenpiteiden etenemisestä raportoidaan johdolle ja osana omavalvonnan seurantaa.

Liitteet

Liite 1 Tietoturvasuunnitelma