Savonlinnan hoitokeskus, onkologian- ja hematologian vastaanotot

Omavalvontasuunnitelma



Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

Lukijalle

Tämä on Eloisan terveydenhuollon palveluiden omavalvontasuunnitelma. Dokumentti on tuotettu perinteisen tekstidokumentin sijaan näyttöruuduille sopivassa 16:9-muodossa, ja siihen on lisätty erilaisia kuvia ja kaavioita, jotta omavalvontasuunnitelma olisi mahdollisimman helposti luettavissa ja omaksuttavissa niin henkilöstön kuin asiakkaidenkin toimesta, ja sen käsittely yhteisesti valkokankaalta olisi mahdollisimman helppoa. Dokumentti on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2024) mukaisesti, joka tuli voimaan 15.5.2024. Lomake kattaa kaikki määräyksen asiakokonaisuudet ja jokainen palvelupiste ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä.



Sisällysluettelo

Palvelupisteen tiedot

Palveluntuottajaa koskevat tiedot……....

Omavalvontasuunnitelman laatiminen..…...



Pääset navigoimaan dokumentissa klikkaamalla otsikoita (ctrl + klikkaus)

Toimintaperiaatteet ja käytännöt

Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet…..…...

Omavalvonnan toimeenpano … ..……..

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet……..

Palvelun sisällön omavalvonta..……..…

Asiakas- ja potilasturvallisuus……....

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen…

Kehittäminen ja seuranta

Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta.....

Omavalvontasuunnitelman seuranta…....

Hoitokeskuksen, onkologian- ja hematologian vastaanottojen tiedot (Savonlinna)

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Nimi: Eloisa (Etelä-Savon hyvinvointialue)

Y-tunnus: 3221315-8

Konservatiivinen tulosalue

Savonlinnan hoitokeskus, onkologian- ja hematologian vastaanotto

Sijaintikunta yhteystietoineen: Savonlinna; Hoitokeskus, Hematologian vastaanotto ja Onkologian vastaanotto: +358154114181

PL 111, 57101 Savonlinna

Etelä-Savon hyvinvointialue, Eloisa

Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Hoitokeskuksen toiminta keskittyy eri erikoisalojen lääkehoitoihin sekä vastaanottotoimintoihin onkologian ja hematologian osalta.

Hoitokeskuksessa hoitopaikkoja on 12 kpl.

Toimimme hoitokeskuksessa arkisin klo 7:30-15:00 ja vastaanotoilla klo 8:00 – 15:00.

Alihankintana ostettavat palvelut ja niiden tuottajat:

Työterveyspalvelut: Pihlajalinna Terveys Oy

Henkilöstön vuokraus: Tempore, Järvisuomen Terveys

Tietoliikenne: Fujitsu ja 2M.it

Laboratoriopalvelut: Islab

Alihankintana tuotettujen palvelujen laadun varmistaminen

Palveluntuottajalla on kokonaisvastuu tuottamistaan palveluista ja sopimuksen mukaisten velvoitteiden täyttämisestä siitä riippumatta, käyttääkö palveluntuottaja alihankkijoita. Palveluntuottaja vastaa alihankkijan yksittäiselle asiakkaalle antamasta palvelusta. Palveluntuottaja on osaltaan vastuussa alihankkijoidensa ohjauksesta ja valvonnasta. Tähän liittyen palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että alihankkijan tuottamat palvelut vastaavat lainsäädännön vaatimuksia ja sitä, mitä tilaaja edellyttää palveluntuottajalta sekä siitä, että alihankkija noudattaa osaltaan tilaajan ja palveluntuottajan välistä sopimusta sekä tilaajan ohjeita.

Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Tämä omavalvontasuunnitelma on laadittu palvelupisteen palveluesihenkilön ja työntekijöiden yhteistyönä.

Henkilöstö on osallistunut suunnitelman laatimiseen seuraavasti:

Omavalvontasuunnitelman laatimiseen osallistuivat yksikön henkilökunta ja lähiesihenkilöt.

Omavalvontasuunnitelma on potilaiden sekä omaisten nähtävillä yksiköissä, joka mahdollistaa siihen perehtymisen sekä kehittämisehdotusten tekemisen.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

Sanna Itkonen, osastonhoitaja, p. 0401873963, sanna.itkonen@etelasavonha.fi
Marja Puurula, tulosaluepäällikkö

Omavalvontasuunnitelman päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma tarkastetaan ja päivitetään vuosittain sekä silloin, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvonnan vastuuhenkilö huolehtii yhdessä henkilöstön kanssa omavalvontasuunnitelman ajantasaisuudesta.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä, jotta asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä asiakkaille Eloisan internetsivuilla

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä henkilöstölle Palvelupisteen toimistoissa ja Eloisan IMS-järjestelmässä.

Toimintaperiaatteet & käytännöt

Toiminta-ajatus, arvot ja periaatteet

Omavalvonnan toimeenpano

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Palvelun sisällön omavalvonta

Asiakas- ja potilasturvallisuus

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

Toiminta-ajatus, arvot & toimintaperiaatteet

Yksikön toiminta toteuttaa Eloisan yhteistä strategiaa



Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Toiminta-ajatus

Terveydenhuollon palveluiden toiminta-ajatukset perustuvat lainsäädäntöön eli mm. terveydenhuoltolakiin, perustuslakiin sekä lakiin potilaan asemasta ja oikeuksista.

Terveydenhuollon toiminnan on perustuttava näyttöön ja hyviin hoito- ja toimintakäytäntöihin. Terveydenhuollon toiminnan on oltava laadukasta, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua.

Hoitokeskuksen tehtävänä on antaa erikoissairaanhoitotasoisia polikliinisia lääkehoitoja Savonlinnassa Etelä-Savon hyvinvointialueella. Yksiköihin tullaan lähetteellä. Hoitoja annetaan eri erikoisalojen potilaille, kuten keuhkosairaudet, kirurgia, naistentaudit, hematologia sekä onkologia. Lisäksi lääkehoitoja annetaan sisätautien erikoisalojen potilaille, kuten; gastroenterologia, reumatologia, neurologia, nefrologia, kardiologia sekä infektio.

Potilaat saavat ohjausta ja hoitoa, jolla heitä autetaan saavuttamaan omat terveystavoitteet ja toteuttamaan riittävä itsehoito.

Hoitokeskuksessa toimii myös onkologian ja hematologian vastaanottotoiminta, joka sisältää erikoislääkärin ja sairaanhoitajan vastaanotot.

Potilaat tulevat hoitoihin pääsääntöisesti kotoa tai tarvittaessa osastolta käsin.

Hoitokeskuksessa hoidetaan vain aikuispotilaita.

Hoitokeskuksessa on yhteensä 12 potilaspaikkaa.

Hoidot toteutetaan arkipäivisin.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Eloisan yhteiset arvo (*yhdenvertaisuus, asiakaslähtöisyys, turvallisuus, rohkeus*) ohjaavat yksikön toimintaa.

YHDENVERTAISUUS: Tarjoamme yhdenvertaista hoitoa kaikille potilaille. Kohtelemme jokaista potilasta ja heidän hoitoprosessiinsa osallistuvaa henkilöä kunnioittavasti ja kollegiaalisesti.

ASIAKASLÄHTÖISYYS: Toimintamme lähtökohta on potilas ensin. Huomioimme potilaiden yksilölliset tarpeet ja otamme heidän toiveensa huomioon aina kun se on toiminnallisesti mahdollista.

TURVALLISUUS: Ylläpidämme ja kehitämme ammattitaitoamme säännöllisellä kouluttautumisella. Huolehdimme siitä, että jokaisella työntekijällä on tehtäviensä mukainen ajantasainen osaaminen. Lääkehoitoa toteutetaan aina ohjeiden ja turvallisten toimintatapojen mukaisesti, ja tarkistamme lääkitykset huolellisesti virheiden välttämiseksi. Käytämme laitteita ja välineitä asianmukaisesti ja huolehdimme käyttöohjeiden ajantasaisuudesta. Edistämme näyttöön perustuvaa toimintaa sekä potilas- ja työturvallisuutta. Ohjaamme potilaita toimimaan turvallisesti heidän hoitoonsa liittyvissä tilanteissa. Hoitoympäristömme on turvallinen ja toimiva, ja noudatamme organisaation ja yksikön ohjeita. Turvallisuussuunnitelma, hätäpoistumistiet ja toimintaohjeet hätätilanteissa ovat kaikkien työntekijöiden tiedossa.

ROHKEUS: Uskallamme tunnistaa ja myöntää virheet sekä osaamattomuuden ja oppia niistä. Teemme rohkeasti vaaratilanneilmoituksia. Puutumme epäkohtiin rakentavasti. Kohtaamme muutokset avoimesti ja kehitämme osaamistamme jatkuvasti.

Omavalvonnan johtaminen ja valvonta

Osastonhoitaja vastaa palvelupisteen omavalvonnan toteutumisesta. Laatii omavalvontasuunnitelman palvelupisteeseen yhteistyössä henkilöstön kanssa. Käsittelee epäkohdat, korjaa ne ja raportoi tulosaluepäällikölle/palvelualuejohtajalle ja valvontatiimille. Ohjaa henkilöstöä ilmoitusvelvollisuudesta ja omavalvonnan toteuttamisesta palvelupisteessä. Raportoi omavalvontasuunnitelman seurannasta ja kehittämistoimenpiteistä.

Ylilääkäri vastaa klinikan lääketieteellisestä johtamisesta, lääkäreiden esihenkilötyöstä ja omavalvonnasta, toteuttaen Eloisan strategiaa ja arvoja. Yhdessä osastonhoitajan/palveluesihenkilön kanssa he vastaavat toiminnan potilasturvallisuudesta, laadusta, sujuvuudesta ja henkilöstön hyvinvoinnista. Lisäksi ylilääkäri tekee tiivistä yhteistyötä tulosaluepäällikön ja vastaavan ylilääkärin kanssa, toimii työnantajan edustajana klinikassaan ja edustaa erikoisalaansa sisäisessä ja ulkoisessa viestinnässä.

Tulosaluepäällikkö johtaa palvelualueen toimintaa ja vastaa sen toiminnasta ja taloudesta. Vastaa palveluntuottajan, oman toiminnan ja alihankkijan omavalvonnasta, toiminnan laadusta ja asianmukaisuudesta. Tekee yhteistyötä valvontatiimin kanssa valvonnan yhteydessä (välittää sopimustietoa valvontatiimille valvonnan yhteydessä). Vastaa palvelualueensa yksityisten palveluntuottajien kanssa tehtyjen sopimusten noudattamisesta. Vastaa omavalvonnan toteutumisesta omalla palvelualueellaan yhteistyössä palvelupisteen palveluesihenkilön kanssa. On palveluyksikön vastuuhenkilö. Vastaa hoitoon pääsyn, määräaikojen ja mitoitusten omavalvonnasta ja raportoinnista. Huolehtii palvelualueensa omavalvontasuunnitelmien laadinnan toimeenpanosta. Toimii valvontatiimin yhteyshenkilönä ja osallistuu valvontakäynneille sovitusti. Ohjaa yksityistä palvelutuotantoa tuottamiseen liittyvistä asioista. Osallistuu vuosittaisen valvontasuunnitelman laadintaan yhteistyössä valvontatiimin kanssa. Vastaa osaltaan riskien arvioinnista, tunnistamisesta ja toimenpiteiden toteutuksesta mukaan lukien varautuminen.

Toimialajohtajalla ja muilla esihenkilöillä on taloudellinen ja tuotannollinen kokonaisvastuu. Toimialajohtaja vastaa palveluntuottajan, oman toiminnan ja alihankkijan omavalvonnasta, toiminnan laadusta, asianmukaisuudesta yhdessä palvelualuepäällikön kanssa. Vastaa omavalvonnan toimeenpanosta omalla toimialallaan omavalvontaohjelman mukaisesti.

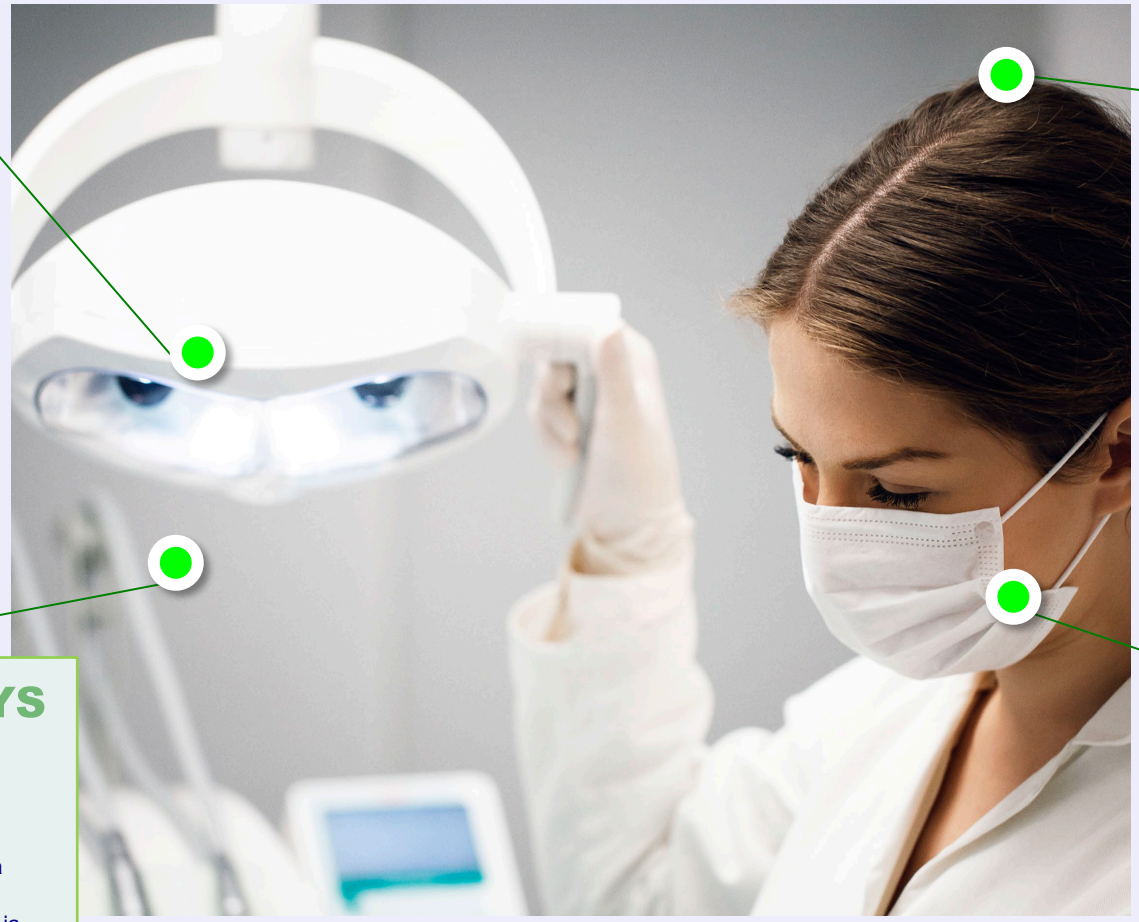
Johtajaylilääkäri toimii terveydenhuollon toimintayksikön vastaavana lääkärinä ja johtaa ja valvoo hyvinvointialueen terveyden- ja sairaanhoitoa. Valvoo toiminnan laatua ja potilasturvallisuutta. Voi antaa laissa määriteltyjä tehtäviä ja muuta johto- ja valvontavastuuta organisaatiossa alemmalle viranhaltijalle. Vastaa hyvinvointialueen terveydenhuollon yleisestä ohjauksesta, suunnittelusta, kehittämisestä ja omavalvonnan valvonnasta. Toimii valvontatiimin työtä ohjaavana esihenkilönä. Käsittelee terveydenhuollon kantelut ja muistutukset. Ohjaa viranomaisten omavalvonnallisesti käsiteltäväksi siirretyt asiat valvontatiimin käsittelyyn. Laatii vuosittaisen valvontasuunnitelman yhteistyössä valvontatiimin kanssa. Vastaa terveydenhuollon osalta (esim. hoitoon pääsy) raportoinnista.

Valvontatiimi valvoo hyvinvointialueen järjestämisvastuulla olevan oman palvelutuotannon ja yksityisten palvelutuottajien omavalvonnan toteutumista. Valvoo sopimusten noudattamista valvonnan yhteydessä. Vastaa palvelunjärjestäjän toteuttamasta ohjaus- ja valvontavelvoitteesta. Vastaa osaltaan viranomaisyhteistyöstä. Vastaa omavalvontaohjelman päivittämisestä. Käsittelee ne epäkohdat, jotka tulevat valvontatiimin. Vastaa lakisääteisten mitoitusten määräaikojen omavalvonnan valvonnasta. Ilmoittaa viranomaiselle ne poikkeamat, joita ei saada omavalvonnallisesti korjattua. Toteuttaa valvontakäyntejä (ennakollinen, suunnitelmallinen ja reaktiivinen). Kirjaa valvonnan toimenpiteet asianmukaisesti asianhallintajärjestelmään ja/tai valvontatyökaluun. Tekee vuosittaisen valvontasuunnitelman. Seuraa ja raportoi omavalvontaohjelman mukaisesti 4 kk:n välein. Tuottaa valvonnan toimenpiteiden vuosiraportin aluehallitukselle.

Palvelun toimintaperiaatteet

YHDENVERTAISUUS

- Kohtelemme kaikkia potilaita tasapuolisesti ja kunnioittavasti
- Annamme kaikille potilaille hyvää hoitoa
- Kollegiaalisuus – annamme arvon jokaisen potilaan hoitoprosessiin osallistuvan henkilön työlle



TURVALLISUUS

- Ylläpidämme osaamistamme säännöllisellä kouluttautumisella
- Huolehdimme turvallisesta ja ohjeiden mukaisesta lääkehoidosta
- Tarkistamme lääkitykset huolellisesti ja ehkäisemme virheitä ennakolta
- Käytämme laitteita ja välineitä turvallisesti ja ohjeiden mukaan
- Toimimme yksikön sääntöjen ja ajantasaisten ohjeiden mukaisesti
- Ohjaamme potilaita turvalliseen toimintaan kaikissa hoitotilanteissa sekä selviämään omassa arjessa
- Työympäristömme on turvallinen, toimiva ja riskit arvioidaan säännöllisesti
- Tunnemme hätätilanteiden toimintaohjeet ja poistumisreitit

ASIAKASLÄHTÖISYYS

- Potilas on toiminnan keskiössä ja huomioimme yksilölliset tarpeet mahdollisuuksien mukaan
- Olemme aidosti läsnä ja kohtaamme asiakkaan välittäen
- Kuulemme asiakasta ja hyödynnämme palautetta toiminnan kehittämisessä
- Arvioimme hoidon vaikutuksia asiakaskohtaisesti ja *Varmistamme hoidon jatkuvuuden vastaanottokäynnin jälkeen*
- *Hyödynnämme tarpeen mukaan moniammatillista osaamista*

ROHKEUS

- Puutumme rohkeasti epäkohtiin, mikäli sellaisia huomataan
- *Uskallamme tunnistaa virheet ja puuttua epäkohtiin sekä tehdä korjaavia toimenpiteitä*
- *Otamme vastuuta ja käytämme rohkeasti ammatillista osaamistamme*
- *Kehitämme ja kokeilemme luovasti uusia toimintatapoja*
- *Hyödynnämme uusinta teknologiaa ennakkoluulottomasti*

Omavalvonnan toimeenpano

Omavalvonnan toimeenpano

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voida ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta, toimintakulttuurista, perusteettomasta potilaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta tai fyysisestä toimintaympäristöstä (esim. esteettömyydessä ja toimitilojen soveltuvuudessa esiintyy ongelmia tai vaikeakäyttöiset laitteet). Usein riskit ovat monien toimintojen summa. **Riskienhallinnan onnistuminen edellyttää, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluilmapiiri**, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakas-/potilasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista.

Terveydenhuollon palveluissa mahdollisesti ilmeneviä riskejä ja/tai epäkohtia ovat turvallisuusriskit, asiakkaalle tapahtuneet vaaratilanteet, kuten läheltä piti -tilanteet, haittatapahtumat ja lääkepoikkeamat sekä asiakkaan epäasiallinen kohtelu. Henkilökunta tekee kaikista läheltä piti -tilanteista tai asiakkaalle/potilaalle tapahtuneista poikkeamatilanteista ilmoituksen ja lähettää sen esihenkilön käsiteltäväksi.

Potilaat voivat kertoa havaitsemistaan riskeistä, uhista, epäkohdista tai laatupoikkeamista suoraan työntekijöille, jotka vievät tiedon esihenkilölle käsiteltäväksi tilanteen mukaisesti. Asiakkailla/potilailla ja läheisillä on mahdollisuus tehdä myös Eloisan internetsivuilla.

Ilmoitusvelvollisuus (Valvontalaki 29 §)

Työntekijän on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palvelupisteen esihenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta tulosaluepäällikölle. Esihenkilön ja tulosaluepäällikön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Ilmoitus tehdään Laatuportin Vaaratilanne-ilmoituksen kautta. Ilmoitustyyppinä: Epäkohta ja epäkohdan uhka/Valvontalain 29 §

Käsitteet ja käsitehierarkia

Riski

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantava riski:

- laite / laitteen käyttö
- hoitomenetelmä / hoitaminen
- lääke / lääkitys
- asiakas-/potilaskohteeseen liittyvä turvallisuusriski

Riskienhallinta

Seurauksiltaan merkittävien kielteisten tapahtumien järjestelmällistä määrittelyä ja niihin varautumista. Riskienhallinnalla varmistetaan, että organisaatiolla on riittävästi tietoa toiminnan, toimijoiden ja toimintaympäristön riskeistä.

Poikkeama

Mikä tahansa suunnitellusta tai sovitusta poikkeava tapahtuma, joka voi johtaa haittatapahtumaan. Poikkeama voi johtua tekemisestä, tekemättä jättämisestä tai suojausten pettämisestä.

Epäkohta tai epäkohdan uhka

Epäkohdalla tarkoitetaan esim. asiakas- ja potilasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan tai potilaan kaltoin kohtelua ja toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle tai potilaalle vahingollisia toimia. Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai lääkkeillä aiheutettua toimintaa. Toimintakulttuuriin sisältyvissä ongelmissa voi olla kyse esimerkiksi yksilön perusoikeuksien tosiasiallisesta rajoittamisesta vakiintuneena käytäntönä ilman lainsäädännössä olevien edellytysten täyttymistä. Muulla lainvastaisuudella tarkoitetaan palveluja ja niiden saatavuutta tai järjestämistä tai asiakkaan ja potilaan oikeuksista annetun sääntelyn rikkomista.

Vaaratilanne

Asiakkaan/potilaan turvallisuuden vaarantava tapahtuma, joka aiheuttaa haittaa asiakkaalle (= haittatapahtuma) tai voi aiheuttaa haittaa asiakkaalle (= läheltä piti -tapahtuma).

- **Haittatapahtuma**
  Asiakkaan turvallisuuden vaarantava tapahtuma, joka aiheuttaa haittaa asiakkaalle
- **Läheltä piti -tilanne**
  Vaaratilanne, joka olisi voinut aiheuttaa haittaa asiakkaalle. Haitalta vältyttiin joko sattumalta tai siksi, että poikkeama tai vaaratilanne havaittiin ja haitalliset seuraukset pystyttiin estämään ajoissa

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (1/3)

Riskienhallinnassa laatua ja asiakas- ja potilasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa jokapäiväistä arjen työtä palveluissa. Palvelupisteen vaarojen ja riskien arviointi tehdään Laatuportin työn riskien arviointilomakkeelle. Riskienarviointi tulee päivittää aina tarpeen mukaan sekä säännöllisesti, esimerkiksi toimintaan tai työtapoihin kohdistuvien muutosten yhteydessä. Hyvin toteutettu ja kattava riskienarviointi nostaa esille työpaikan turvallisuuteen liittyvät kehittämistarpeet.

Osana riskienhallinnan toimeenpanoa **toteutuneet vaaratilanteet** (läheltä piti -tilanteet ja haittatapahtumat) **ilmoitetaan, käsitellään, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet**. Työkaluna toimii **vaaratilanneilmoitus** järjestelmä (Laatuportti). Henkilökunta tekee kaikista läheltä piti -tilanteista tai asiakkaalle/potilaalle tapahtuneista vaaratilanteista sähköisesti ilmoituksen ja lähettää sen lähiesihenkilön käsiteltäväksi.

Muista palvelussa havaituista laatupoikkeamista tai epäkohdista (esim. asiakkaan/potilaan epäasiallinen kohtelu) **tehdään ilmoitus** toiminnasta vastaavalle taholle esim. omalle esihenkilölle.

Henkilökunta perehdytetään omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon ja näitä koskeviin ohjeistuksiin mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettu velvollisuus ilmoittaa asiakas-/potilasturvallisuutta ja palvelun laatua koskevista epäkohdista ja niiden uhista.

Luettelo käytössä olevista riskienhallinnan / omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- Ajantasaiset ohjeet riskienhallintaan liittyvistä ohjeistuksista löytyy IMS-järjestelmästä (esimerkiksi tietoturvaohje ja poikkeusoloihin liittyväohjeistus).
- Laatuportti-järjestelmä: henkilökunnalla on velvollisuus ilmoittaa riskeistä, jotka sitten kirjataan Laatuportti-järjestelmään. Yksikköön kohdistuvat ilmoitukset käsitellään yksikön palaverissa ja kirjataan muistioon.
- Henkilöstö suorittaa säännöllisesti potilas-, tietoturva- ja laitepassi- ja toimialaan liittyvät koulutukset, kuten esimerkiksi Love-koulutukset. Toteutumista seurataan Talentti-ohjelman avulla.

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (2/3)

Vaaratapahtumien raportointi ja käsittely

Vaaratapahtumien käsittelyyn kuuluu tapahtumien kirjaaminen, käsittely ja raportointi sekä korjaavien toimenpiteiden toteuttaminen. Lisäksi tapahtumista keskustellaan työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisten kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta/potilasta tai omaisia informoidaan korvausten hakemisesta. Vakavista vaaratapahtumista ilmoitetaan Eloisan valvontatiimille. Vaaratapahtumat raportoidaan ja käsitellään seuraavasti:

1. Asiakas- ja potilasturvallisuuteen ja työturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat kirjataan vaaratilanneilmoitus järjestelmään. Lääkepoikkeamista otetaan lisäksi yhteys lääkäriin toimintaohjeiden saamiseksi
2. Yksikön esihenkilö käy läpi yksikkönsä vaaratilanneilmoitukset, ja ne käsitellään säännöllisesti tiimipalavereissa
3. Esihenkilö käynnistää korjaavat toimenpiteet, ja kirjaa ne vaaratilanneilmoitus järjestelmään
4. Yksikön esihenkilö käy säännöllisesti läpi vaaratilanne tilastot
5. Tiedottaminen kootusti sovituista muutoksista toimintatavoissa tapahtuu kirjallisesti neljän kuukauden välein, ja ne julkaistaan Eloisan verkkosivuilla.

Epäkohtailmoitusten käsittely

Henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan/potilaan hoidon tai palvelun toteuttamisessa. Ilmoitus tehdään **Laatuporttiin, valvontalain 29 § epäkohta tai epäkohdan uhka -lomakkeella**, jonka palveluyksikön/-pisteen esihenkilö käsittelee. Vastaava henkilö tekee tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi.

Seuraavilla sivuilla on määritelty, miten yksikön riskienhallinnan prosessissa toteutetaan epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (3/3)

Korjaavat toimenpiteet

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. ***Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset vaaratilanneilmoitus järjestelmään.***

Yksikön esihenkilö seuraa säännöllisesti korjaavien toimenpiteiden toteutumista. Sovituista muutoksista työskentelyssä ja korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan viipymättä henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille. Päivittäisessä viestinnässä henkilökunnan kesken käytetään viestisovelluksia tai työkaluja, joilla henkilökunta pysyy ajan tasalla toimenpiteistä.

Henkilöstön osallistaminen korjaavien toimenpiteiden suunnitteluun ja toteutukseen:

Henkilöstöä osallistuu korjaavien toimenpiteiden suunnitteluun ja toteutukseen.

Sovituista muutoksista, työskentelystä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille suullisesti, Teams-ryhmässä ja sähköpostilla.

- Toimenpideriski
- Lääkehoitoon liittyvät riskit
- Tietotekniikan riskit
- Tietosuojariskit
- Tartuntatautiriski potilaan ja henkilökunnan näkökulmista
- Tilakohtaiset ja potilaan liikkumiseen liittyvät riski

Lue lisää:
- Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026 – STM

Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (1/3)

Haittatapahtuman huomaaminen

Asiakkaan/potilaan epäasiallinen kohtelu

esimerkiksi asiakkaan/potilaan epäasiallinen kohtaaminen, kaltoinkohtelua tai loukkaamista sanoilla

Muu epäkohta palvelun toteutuksessa tai epäkohdan uhka

esimerkiksi asiakas-/potilasturvallisuudessa ilmenevät puutteet, asiakkaan kaltoinkohtelu ja toimintakulttuurista johtuvat asiakkaalle vahingolliset toimet taikka lainvastaisuus, sekä epäkohdan uhka, joka on ilmeinen tai voi johtaa epäkohtaan.

Tapahtuman kirjaus

•Ilmoitus esihenkilölle ja täyttämällä Laatuportin Vaaratilanne-ilmoitus. Ilmoitustyyppinä: Epäkohta ja epäkohdan uhka/Valvontalain 29 §
•Yksityisen palveluntuottajan velvollisuus on ilmoittaa palvelun järjestäjälle (sopimuksen vastuuhenkilölle) epäkohdista

Ilmoituksen käsittely ja korjaavat toimenpiteet

•Esihenkilö käsittelee ilmoituksen ja tekee tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi yksikössä
•Esihenkilö ilmoittaa asiasta palvelu- tai tulosaluepäällikölle
•Esihenkilö toimittaa lomakkeen Eloisan kirjaamoon, josta asia avataan yksikön vastuuhenkilölle (palvelu- tai tulosaluepäällikkö)
•Keskustelu tarvittaessa asiakkaan ja omaisen kanssa
•Asian selvittäminen tarvittaessa palvelualuetasolla
•Yksikön vastuuhenkilö (palvelu- tai tulosaluepäällikkö) käy läpi ilmoituksen ja toimenpiteet, joihin on ryhdytty, ja tekee tarvittaessa täydennykset lomakkeeseen ja määrittää ovatko tehdyt toimenpiteet riittävät.

Tapahtuman dokumentointi, viestintä ja raportointi

•Ilmoitukset käsitellään työyksiköissä ja tulosyksiköissä sekä palvelualueen esimiesten kanssa sekä organisaation omissa työkokouksissa koulutusmielessä noudattaen tietosuojaa
•Jos epäkohtaa ei korjata viivytyksettä, ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta valvontaviranomaiselle
•Yksikön vastuuhenkilö käy valvontatiimin kanssa 4kk välein läpi tulleet ilmoitukset läpi
•Palvelu-/tulosaluepäällikkö kuittaa asian käsitellyksi Laatuportissa

Seuranta

•Ilmoitus valvontatiimille, mikäli korjaavia toimenpiteitä ei käynnistetä, tai epäkohtaa ei saada korjattua.
•Valvontatiimi selvittää asiaa ja ilmoittaa selvittelyjen ja omien toimenpiteidensä jälkeen valvontaviranomaiselle asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita omavalvonnallisin toimin ei pystytä korjaamaan.
•Ilmoitusten perusteella kehitetään toimintaa.
•Palvelupisteen omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista seurataan. Seurannasta tehdään selvitys ja sen perusteella tehtävät muutokset julkaistaan neljän kuukauden välein yleisellä tasolla Eloisan nettisivuilla sekä pidetään julkisesti nähtävänä palveluyksikössä. Salassa pidettäviä tietoja ei saa julkaista.

* Täytettävä lomake löytyy Kerralla-valikosta ja yksityiselle palveluntuottajalle https://etelasavonha.fi/asiakkaan-opas/asiakas-ja-potilasturvallisuus-ja-valvonta/omavalvontaohjelma-ja-suunnitelmat/

Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (2/3)

Haittatapahtuman huomaaminen	Tapahtuman kirjaus	Ilmoituksen käsittely ja korjaavat toimenpiteet	Tapahtuman dokumentointi, viestintä ja raportointi	Seuranta
Läheltä piti - tai haittatapahtuma	• **Vakavissa vaaratilanteissa välitön yhteys toiminnasta vastaavalle taholle, jotka ilmoittavat valvontatiimille** • ***vaaratilanne*** ja aptj* –kirjaus	• Esihenkilö käsittelee ilmoituksen • Keskustelu tarvittaessa asiakkaan ja omaisen kanssa • Toteutetaan korjaavat toimenpiteet	• Esihenkilö kirjaa korjaavat toimenpiteet ***vaaratilanne***-järjestelmään • Korjaavista toimenpiteistä keskustellaan työntekijöiden kanssa tiimipalaverissa ja tiedotetaan yhteistyötahoja • Tiedottaminen korjaavista toimenpiteistä kirjallisesti neljän kuukauden välein, ja julkaisu Eloisan verkkosivuilla (Valvontalaki 26 §)	• Esihenkilö seuraa ***vaaratilanne*** tilastoja ja korjaavien toimenpiteiden toteutumista • Ilmoitus valvontatiimille, mikäli korjaavia toimenpiteitä ei käynnistetä, tai epäkohtaa ei saada korjattua • Valvontatiimi selvittää asiaa ja ilmoittaa selvittelyjen ja omien toimenpiteidensä jälkeen AVI:lle, jos edelleenkään toimenpiteitä ei käynnistetä tai epäkohtaa ei saada korjattua
Lääkepoikkeama	• Yhteys lääkäriin toimintaohjeiden saamiseksi • ***vaaratilanne*** ja aptj* –kirjaus	• Lääkäri arvioi tilanteen ja antaa toimintaohjeet • Esihenkilö käsittelee ilmoituksen • Keskustellaan työntekijöiden kanssa tiimipalaverissa • Keskustelu tarvittaessa asiakkaan ja omaisen kanssa • Toteutetaan korjaavat toimenpiteet		
Terveydenhuollon laitteeseen / tarvikkeeseen liittyvä vaaratilanne	• ***vaaratilanne*** ja aptj* –kirjaus • Ilmoitus Fimealle (sekä valmistajalle tai valtuutetulle edustajalle) vaaratilanne-ilmoituksen yhteydessä valitsemalla asianomainen valinta järjestelmästä	• Poistetaan laite / tarvike käytöstä • Esihenkilö käsittelee ilmoituksen • Tieto turvallisuusriskeistä välitetään myös toimialuejohtajalle sekä palvelupäällikölle vaaratilanne-järjestelmässä • Keskustelu tarvittaessa asiakkaan ja omaisen kanssa • Toteutetaan korjaavat toimenpiteet		

**Asiakas- ja potilastietojärjestelmä*

Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (3/3)

Haittatapahtuman huomaaminen	Tapahtuman kirjaus	Ilmoituksen käsittely ja korjaavat toimenpiteet	Tapahtuman dokumentointi, viestintä ja raportointi	Seuranta
Vakava vaaratapahtuma	• **Vakavissa vaaratilanteissa välitön yhteys toiminnasta vastaavalle taholle (esihenkilö/palvelu- tai tulosaluepäällikkö), jotka ilmoittavat valvontatiimille puhelimitse/ sähköpostilla** • ***vaaratilanne*** ja aptj* –kirjaus	• Esihenkilö käsittelee vaaratapahtumailmoituksen ja luokittelee riskiluokan IV/V tai seuraus asiakkaalle/potilaalle on vakava • Valvonta-asiantuntija tekee asiasta esiselvityksen esim. soittamalla yksikköön • Jos tapauksessa ilmenee tutkinnan tarvetta, valvonta-asiantuntija esittelee tapauksen johtajaylilääkärille tai sosiaali- ja integraatiojohtajalle, joka tekee päätöksen tutkinnan aloituksesta	• Vakavan vaaratapahtuman tutkintaprosessi	• Suositusten toimeenpano ja seuranta toimialalla • Valvontatiimi seuraa suositusten toimeenpanoa valvontakäyntien yhteydessä

Vakavia vaaratapahtumia ovat:

- Tapahtuma, joka johti tai olisi voinut johtaa potilaan kuolemaan tai hengenvaaraan
- Tapahtuma, joka johti tai olisi voinut johtaa sairaalahoidon aloittamiseen tai jatkamiseen sekä aiheuttanut huomattavia terveysvaikutuksia
- Tapahtuma, joka aiheutti tai olisi voinut aiheuttaa merkittävän tilapäisen tai pysyvän vamman, haitan tai toimintakyvyn heikkenemisen
- Potilaalle suoritettiin virheellinen toimenpide
- Väärä toimenpidekohde
- Hoito annettiin väärälle potilaalle
- Määrätty hoito on jäänyt merkittäviltä osin antamatta.

**Asiakas- ja potilastietojärjestelmä*

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan työnjako

Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta.

Lue lisää:
- Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille – VN

Työntekijä

- On velvoitettu ilmoittamaan kaikista havaituista riskeistä, vaaratilanteista ja epäkohdista:
  1. suoraan omalle esihenkilölle ja
  2. tekemällä vaaratilanneilmoituksen tai
  3. täyttämällä Kerralla-valikon Laatuporttiin (esim. *henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus*)
- Ottaa tarvittaessa yhteyttä lääkäriin lääkkeisiin tai lääkehoitoon liittyvän poikkeaman tapahtuessa
- Osallistuu turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen
- Sitoutuu riskienhallintaan ja toteuttaa aktiivisesti kaikkia siihen liittyviä toimia
- Huolehtii, että omalta osaltaan edistää luottamuksellista ilmapiiriä, jossa voidaan keskustella avoimesti riskeistä ja laadun hallintaan liittyvistä asioista

Esihenkilö

- On velvoitettu työtekijöiden tavoin ilmoittamaan kaikista havaituista riskeistä, vaaratilanteista ja epäkohdista
- Vastaa yksikön turvallisuustason ja -riskien arvioinnista, omavalvonta-suunnitelman laatimisesta ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamisesta
- Vastaa henkilökunnan perehdyttämisestä omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon ml. Henkilöstön lakisääteinen ilmoitusvelvollisuus. Huolehtii omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista
- Vastaa siitä, että turvallisuuskysymysten käsittelylle on myönteinen asenneympäristö
- Käy läpi yksikkönsä vaaratilanneilmoitukset ja vie ne säännöllisesti käsittelyyn tiimipalavereissa
- Vastaa yksikössä toteutettavista korjaavista toimenpiteistä ja niihin liittyvästä tiedottamisesta henkilökunnalle sekä yhteistyökumppaneille
- Kirjaa korjaavat toimenpiteet vaaratilanneilmoitus järjestelmään ja seuraa säännöllisesti niiden toteutumista
- Mikäli korjaavia toimenpiteitä ei käynnistetä, tai epäkohtaa ei saada korjattua, esihenkilö ilmoittaa asiasta ylemmälle johdolle.

Johto

- On velvoitettu työntekijöiden tavoin ilmoittamaan kaikista havaituista riskeistä, vaaratilanteista ja epäkohdista
- Huolehtii omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että esihenkilöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista
- Huolehtii siitä, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi resursseja
- Sitoutuu riskienhallintaan ja toteuttaa aktiivisesti toimia riskienhallintaan
- Vastaa asiakas-/potilasturvallisuuden toteutumisesta häiriö- ja poikkeustilanteissa
- Seuraa omavalvonnan toteutumista ja raportoi siitä 4kk välein valvontatiimille

Häiriötilanteet/poikkeusolot

Toimintayksikössä tulee varautua poikkeusoloihin ja häiriötilanteisiin ja laatia valmiussuunnitelma yhteistyössä henkilöstön kanssa.

- ***Yksikössä on varauduttu sähkökatkoihin toiminnan aikana.***
- ***Yksikön henkilökunta tietää miten toimia laitteiden rikkoutuessa, niin ennen hoitoa, kuin hoidon aikanakin.***
- ***Riskienhallinnassa keskeistä on riskientunnistaminen, arviointi sekä kontrolli- ja hallintakeinojen toimivuuden ja riittävyyden varmistaminen.***
- ***Uhkaavat riskit tunnistetaan ja arvioidaan niiden merkitys ottaen huomioon niistä aiheutuvien seurausten suuruus ja niiden toteutumisen todennäköisyys***

Henkilöstön osallistaminen suunnitteluun ja toteutukseen:

Käymme henkilöstön kanssa läpi toimintaa erilaisissa poikkeustilanteissa. Tapahtuneet poikkeamat käydään yhdessä läpi tapahtuneen jälkeen.

Jokaisella on velvollisuus tutustua poikkeusolojen aikaiseen toimintaan yksikössä.

Turvallisuusvastaava käy läpi jokaisen uuden työntekijän kanssa yksikön palo- ja pelastautumistilanteisiin liittyvät asiat (pelastautuminen, palo-ovet, alkusammuttimet, paloposti, hätäsiirrot).

Hoitokeskuksessa on varmentava puhelin.

Infuusioautomaatit toimivat myös akkuvirralla.

Henkilöstö suorittaa Eloisan vaatimat koulutukset.

Lue lisää: STM:n valmiusasiat ja Valmiuslaki 1552/2011

Potilaan asema ja oikeudet

Potilaan asema ja oikeudet

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, jota vahvistetaan toiminnassa.

Me toimintayksikössä…

kunnioitamme ja pyrimme vahvistamaan asiakkaan itse-määräämisoikeutta ja tuemme asiakkaan/potilaan osallistumista palvelujensa ja hoitonsa suunnitteluun ja toteutukseen.



Minulla asiakkaana/potilaana on oikeus…

henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen sekä laadukkaaseen palveluun, hoitoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää.

- Minua kohdellaan kunnioittaen ihmisarvoani, vakaumustani ja yksityisyyttäni.
- Näkemykseni ja toiveeni huomioidaan palveluja ja hoitoa suunniteltaessa ja toteutettaessa.



Jos olen tyytymätön palvelun laatuun ja/tai saamaani kohteluun, voin…

antaa palautetta tai kehittämisideoita

tehdä ilmoituksen
tilanteesta, joka on aiheuttanut tai olisi voinut aiheuttaa haittaa

tehdä muistutuksen
tilanteesta, joka on aiheuttanut tai olisi voinut aiheuttaa haittaa

Saan lisätietoa ja neuvoja tarvittaessa henkilökunnalta, sosiaali- ja potilasasiavastaavalta tai kuluttajaoikeusneuvonnasta

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta **henkilökohtaiseen vapauteen**, **koskemattomuuteen ja turvallisuuteen**. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet **yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan**. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen **tahdonvapauttaan** ja **itsemääräämis-oikeuttaan**. Terveydenhuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan/potilaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa ja hoitonsa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta/potilasta hoitavan lääkärin että läheisten kanssa. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimista lääkäri tekee kirjalliset päätökset ja tiedot kirjataan asiakkaan palvelu-, hoito tai kuntoutussuunnitelmaan.

Hoitokeskuksessa pyritään aina noudattamaan yksilöllisyyttä ja antamaan asiakkaille mahdollisuus päättää itseään ja hoitoaan koskevista asioista hoidon suunnittelun ja toteutuksen eri vaiheissa.

Itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan/potilaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen yksikössä:

- Yksikössämme ei rajoiteta potilaiden itsemääräämisoikeutta.
- Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta sekä kohdella asiakkaita hyvin ja yhdenvertaisesti.
- Jokaisella asiakkaalla tulee olla elämäntilanteesta riippumatta mahdollisuus kasvuun ja kehitykseen sekä oikeus hyvään ja arvokkaaseen elämään.
- Asiakkaalle annetaan tietoa palveluista sekä häntä koskettavista asioista ymmärrettävällä ja ikätasoaan vastaavalla tavalla sekä tuetaan ja rohkaistaan osallisuuteen ja osallistumaan hoitojensa suunnitteluun, päätöksentekoon ja toteuttamiseen kykyjensä ja ikätasonsa mukaisesti.
- Mikäli asiakkaan päätös hoitoonsa liittyen voi heikentää hänen terveyttään, keskustellaan lääkärin kanssa hoitolinjoista. Asiakkaan omat toiveet ja tahto kirjataan potilastietojärjestelmään ja niistä keskustellaan rakentavasti. Omaiset otetaan mukaan hoitoon, jos asiakas niin toivoo.

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Potilaan osallisuus (1/4)

Hoidon tarpeen arviointi

Potilaan hoitoon pääsystä säädetään terveydenhuoltolaissa (1326/2010). Hoitoon pääsyssä tulee noudattaa lakisääteisiä määräaikoja. Kiireellinen sairaanhoito, mukaan lukien kiireellinen suun terveydenhuolto, mielenterveyden hoito, päihdehoito ja psykososiaalinen tuki on annettava sitä tarvitsevalle potilaalle hänen asuinpaikastaan riippumatta. Kiireellisellä hoidolla tarkoitetaan äkillisen sairastumisen, vamman, pitkäaikaissairauden vaikeutumisen tai toimintakyvyn alenemisen edellyttämää välitöntä arviota ja hoitoa, jota ei voida siirtää ilman sairauden pahenemista tai vamman vaikeutumista. Kiireellisellä hoidolla tarkoitetaan myös päihteiden käytöstä johtuvaa välitöntä vieroitushoidon tarvetta.

Hyvinvointialueen on järjestettävä toimintansa siten, että potilas voi saada arkipäivisin virka-aikana saman päivän aikana yhteyden terveyskeskukseen tai muuhun perusterveydenhuollon toimintayksikköön ja saada yksilöllisen arvion tutkimustensa tai hoitonsa tarpeesta ja kiireellisyydestä sekä siitä, minkä terveydenhuollon ammattihenkilön tekemiä tutkimuksia tai antamaa hoitoa potilas tarvitsee.

Arvion tekee laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö. Suun terveydenhuollossa arvion voi tehdä myös nimikesuojattu terveydenhuollon ammattihenkilö.

Hoidon tarpeen arviointia tehdään terveyspalveluissa monella eri tavalla, esim. digitaaliset kanavat (chat, puhelinpalvelu) tai hoitajan vastaanotto. Hoidon tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan/potilaan ja tarvittaessa hänen omaisten, läheisten tai laillisen edustajan kanssa.

Kun otat yhteyttä hoidon tarpeen arviointiin, saat apua terveydentilasi arviointiin. Tarvittaessa sinulle voidaan varata aika hoitajan tai lääkärin vastaanotolle tai saat tilanteeseesi sopivia itsehoito-ohjeita.

Hoitokeskukseen asiakkaaksi pääsee perusterveydenhuollon, työterveyshuollon, päivystyksen tai yksityisen lääkärin lähetteellä.
Hoidon tarpeen arviointia suoritetaan vastaanottokäyntien yhteydessä lääkärin ja sairaanhoitajan toimesta.



Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Potilaan osallisuus (2/4)

Tutkimusta, hoitoa tai lääkinnällistä kuntoutusta koskeva suunnitelma

Suunnitelmasta säädetään Laki potilaan asemasta ja oikeudesta 4 a §:ssä. **Terveyden- ja sairaanhoitoa toteutettaessa on tarvittaessa laadittava tutkimusta, hoitoa, lääkinnällistä kuntoutusta koskeva tai muu vastaava suunnitelma.** Suunnitelmasta tulee ilmetä potilaan hoidon järjestäminen ja toteuttamisaikataulu. Suunnitelma on laadittava yhteisymmärryksessä potilaan, hänen omaisensa tai läheisensä taikka hänen laillisen edustajansa kanssa. Suunnitelman sisällöstä ja asiaan osallisista on lisäksi voimassa, mitä niistä erikseen säädetään.

Hoitokeskuksessa asiakkaan hoitosuunnitelman laatimisesta vastaa hoitava lääkäri. Hoitosuunnitelman toteutumisesta vastuun kantaa moniammatillinen tiimi, johon kuuluu aina sairaanhoitaja ja osastonsihteeri, mutta joissakin tapauksissa myös fysioterapeutti tai muu ammattilainen.

Toteuttamissuunnitelman tunteminen:

Lääkäri kirjaa LifeCaren potilastietojärjestelmään potilaan hoitosuunnitelman omaan tekstiinsä sekä määräysosioon, josta sairaanhoitaja ja osastonsihteeri lukevat ohjeet ja toteuttavat määrätyt jatkotoimet.

Yksikön työntekijät tietävät kuinka potilaan hoitoa toteutetaan.



Potilaan asema ja oikeudet

Potilaan osallisuus (3/4)

Potilaan ja läheisten osallistuminen toiminnan kehittämiseen

Potilaiden, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, potilasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja potilaille, on systemaattisesti eri tavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön toiminnan kehittämisessä. Potilaan ja läheisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemystensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

Potilaspalautteet kerätään kirjallisesti neljä kertaa vuodessa (HoPP Hoitotyön potilaspalaute). Jatkuvaa palautetta voi myös jättää Eloisan sivujen kautta.

Saadut potilaspalautteet käydään läpi henkilökunnan kanssa.

Asiakas/potilas tai omainen/läheinen voivat antaa palautetta tai kehittämisideoita kolmella eri tavalla, joko

1) suoraan työntekijälle tai palvelupisteen esihenkilölle, tai
2) täyttämällä sähköisen palautelomakkeen osoitteessa: Lähetä palautteesi – Eloisa (etelasavonha.fi)

Potilaan asiallinen kohtelu ja mahdollisista epäkohdista ilmoittaminen

Potilaita kohdellaan tasapuolisesti ja samanarvoisesti.

Mikäli potilas kokee tulleensa kohdelluksi epäasiallisesti, **nopein ja tehokkain tapa tehdä ilmoitus on suoraan työntekijälle tai yksikön esihenkilölle.**

Keskustellaan potilaan tai hänen omaisensa kanssa tapahtumasta. Potilas voi tehdä myös Eloisan verkkosivujen kautta ilmoituksen tapahtumista.

Muistutus tehdään sen terveydenhuollon yksikön vastaavalle johtajalle, jossa potilas on asioinut. Muistutus tehdään vapaamuotoisella kirjeellä tai muistutuslomakkeella. Muistutuksessa selvitetään kenestä potilaasta on kysymys, mitä ja missä on tapahtunut sekä muistutuksen tekijän toivomukset /vaatimukset. Muistutuksesta on ilmettävä potilaan henkilötiedot ja potilaan / muistutuksen tekijän yhteystiedot. Muistutus lähetetään Etelä-Savon hyvinvointialueen kirjaamoon. Terveydenhuollon yksikön johtaja vastaa muistutukseen kirjallisesti noin neljän viikon kuluessa. Muistutuksiin vastataan kirjeessä tai turvasähköpostilla, jos sähköpostiosoite on ilmoitettu. Jos muistutukseen annettu vastaus ei tyydytä, asiasta voi edelleen tehdä kantelun valvoville viranomaisille.

Asiakas/potilas tai omainen/läheinen voivat tehdä ilmoituksen kahdella eri tavalla, joko

1) ilmoittamalla suoraan työntekijälle tai palvelupisteen esihenkilölle, ja
2) jos kyseessä on vaaratilanne, täyttämällä sähköisen ilmoituksen osoitteessa: Oma ilmoitus vaaratilanteesta - Eloisa (etelasavonha.fi).

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

Potilaan asema ja oikeudet

Potilaan osallisuus (4/4)

Potilaan oikeusturva

Terveydenhuollon toiminnan on oltava laadukasta, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua. Potilasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

Palveluun, hoitoon tai kohteluun tyytymättömän kannattaa ensisijaisesti keskustella palvelua antaneen ammattihenkilön, tämän esihenkilön tai sosiaali-/potilasasiavastaavan kanssa. Mikäli asia ei selviä näin, asiasta voi tehdä kirjallisen muistutuksen.

Muistutus on palvelun laatuun, asiakas- ja potilasturvallisuuteen tai muuhun sosiaali- ja terveyspalveluiden toimintaan liittyvä ilmoitus. Palvelun laatuun ja saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla/potilaalla on oikeus tehdä muistutus johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös asiakkaan laillinen edustaja, omainen tai läheinen. Muistutus tehdään sen terveydenhuollon yksikön vastaavalle johtajalle, jossa potilas on asioinut. Muistutus lähetetään Etelä-Savon hyvinvointialueen kirjaamoon. Muistutus käsitellään Eloisassa viivytyksettä. Muistutuksen vastaanottaja antaa kirjallisen, perustellun vastauksen. Jos muistutukseen annettu vastaus ei tyydytä, asiasta voi edelleen tehdä kantelun valvovalle viranomaiselle.

Asiakkaan/potilaan palveluun tai kohteluun liittyvä muistutus ohjeineen Eloisan nettisivuilla.

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

Yhteystiedot ja lisätietoja:

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

- Neuvoo ja ohjaa asiakas- ja potilaslain soveltamiseen liittyvistä asioissa
- Avustaa mm. muistutusten ja muiden oikeusturvakeinojen käytössä
- Tiedottaa asiakkaiden ja potilaiden oikeuksista
- Toimii asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi

Ota yhteyttä puhelimitse arkisin klo 9-14
+358 44 351 2818

Ethän lähetä salassa pidettäviä tietoja tavallisella sähköpostilla!

Lähetä sähköpostia osoitteeseen:
sosiaali.potilasasiavastaava@etelasavonha.fi

Kuluttajaneuvonta (KVV)

- Antaa tietoa kuluttajan oikeuksista mm. tavaran tai palvelun virheen hyvityksestä, sopimuksista ja maksamisesta
- Avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä ristiriitatilanteessa

Ota yhteyttä puhelimitse arkisin klo 9-15
+358 29 505 3050

Potilasvakuutuskeskus (PVK)

- PVK käsittelee kaikki terveyden- ja sairaanhoitoa koskevat potilasvahinkoilmoitukset Suomessa ja maksaa korvaukseen oikeutetulle lain mukaiset korvaukset.
- PVK:N yhteystiedot

Palvelun sisällön omavalvonta

Palvelun sisällön omavalvonta

Tausta

Palveluoppaista saat tarkempaa tietoa palvelujen järjestämisestä sekä kuinka palveluun voi hakeutua: Palveluopas, Asiakkaan opas



Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

Toimintayksikössä pyritään edistämään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä osallisuutta:

FYYSINEN	• Asiakkaan omatoimisuutta tuetaan ja ohjataan mahdollisimman pitkälle.
PSYYKKINEN	• Henkilökunnalla on valmiudet tukea asiakkaan psyykkistä hyvinvointia. Lisäksi käytettävissämme on myös mielenterveyden palvelut tai kolmannen sektorin toimijat, kuten Syöpäyhdistyksen hoitaja.
KOGNITIIVINEN	• Potilaat otetaan aina mahdollisuuksien mukaan päätöksentekoon. Kerrotaan asioista ymmärrettävästi ja otetaan tarvittaessa mukaan omainen ja hyödynnetään esim. tulkkipalveluita.
SOSIAALINEN	• Huomioidaan potilaan sosiaalinen tilanne hoidossa ja ohjauksessa. Tarvittaessa otetaan omaiset mukaan hoidon suunnitteluun ja toteutukseen. Tarvittaessa potilas ohjataan sosiaalityöntekijän vastaanotolle sosiaalietuuksien kartoitukseen.
OSALLISUUS	• Asiakas saa itse osallistua hoitonsa suunnitteluun ja päätöksentekoon.

Palvelun sisällön omavalvonta

Ravitsemus

Hyvä ravitsemustila on merkittävässä roolissa ikäihmisen toimintakyvylle ja kotona pärjäämiselle. Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat tärkeä osa hyvinvointia.

Ravitsemuksen tukeminen:

Hoitokeskuksessa ei varsinaisesti toteuteta ravitsemushoitoa, mutta ravitsemusongelmiin puututaan heti, esimerkiksi painon seurannalla ja ruokailuun liittyvillä kysymyksillä. Tarvittaessa asiakas ohjataan ravitsemusterapeutin vastaanotolle tai suuhygienistin vastaanotolle.

- Vireyttä seniorivuosiin - Ikääntyneiden ruokasuositus 4/2020 - Valtion ravitsemusneuvottelukunta
- Ikääntyneille annetut ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset - Ruokavirasto

Palvelun sisällön omavalvonta

Hygieniakäytännöt

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennaisessa osassa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Toimintayksikössä noudatetaan Eloisan yhteisiä hygieniaohjeita. Ajantasaiset hygieniaohjeistukset henkilöstölle normaali- ja poikkeusoloissa löytyvät Intranetistä.

Hygieniakäytännöt toimintayksikössä:

- Hoitokeskuksen tilat siivotaan päivittäin ja tarvittaessa.
- Sairaalahygienia- ja infektio-ohjeet IMS-kansiossa.
- Henkilökunnan pukeutumiseen liittyvät ohjeet IMS-kansiossa.
- Henkilökunta huolehtii hoitovälineiden sekä henkilökohtaisessa käytössä olevien välineiden puhdistuksesta säännöllisesti.
- Sai-järjestelmällä seurataan hoitoon liittyviä infektioita.
- Käsihuuhteen käyttöseurantaa tehdään säännöllisesti hygieniahoitajan toimesta.

Yksikön hygieniayhdyshenkilö p. 0444173357

Infektioiden torjuntatoimien omavalvontalomake:
https://asiakasjapotilasturvallisuuskeskus.fi/ammattilaisille-ja-opiskelijoille/materiaalipankki/kuvauksia-ja-toimintamalleja/infektiotorjuntatoimien-omavalvontalomake/

Palvelun sisällön omavalvonta

Infektioiden torjunta

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon Palvelupisteen on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Ensisijaisesti infektioita ja tartuntatauteja ennaltaehkäistään noudattamalla tavanomaisia varotoimenpiteitä.

Tavanomaisia varotoimia käytetään systemaattisesti kaikkien asiakkaidenkohdalla, jolloin estetään mikrobien tartunta potilaiden, hoitajien ja ympäristön välillä, sekä näiden välityksellä.

Keskeisin keino on työntekijöidenhyvä käsihygienia. Henkilökunta on suorittanut infektioiden torjuntaverkkokurssin ja perehdytetty puhtaanapidon toteuttamiseen. Tarvittaessa käytetään käsineitä, maskia ja muita suojavarusteita. Sairaana ei tulla töihin. Tarvittaessa otetaan yhteyttä hygieniahoitajaan ja toimitaan hänen ohjeidensa mukaisesti.



Palvelun sisällön omavalvonta

Terveyden- ja sairaanhoito

Asiakkaat/potilaat kuuluvat julkisen terveydenhuollon piiriin. Kiireellisen ja kiireettömän sairaanhoidon **toimintaohjeet asiakkaalle ja työntekijälle on kirjattu taulukkoon.**

Hammashoitoon liittyvissä asioissa asiakas voi olla yhteydessä Eloisan suun terveydenhuoltoon. Eloisan työntekijät voivat konsultoida suun terveydenhuoltoa asiakkaiden suun- ja hampaiden hoitoon liittyvissä asioissa.

	Toimintaohjeet	
	Asiakkaalle	**Työntekijälle**
Akuutti henkeä uhkaava tilanne	Esimerkiksi: hätätilanteessa soitetaan 112. Ensihoito arvioi hoidon- ja jatkohoidon tarpeen.	Hätätilanteessa soitetaan MET-hälytysnumeroon, joka on tallennettuna jokaisessa puhelimessa.
Sairaanhoidon tarve	Kiireettömissä tapauksissa asiakas on yhteydessä palvelunhenkilöstöön, sotekeskukseen tai päivystysapuun 116117.	Kiireettömissä tilanteissa hoitaja voi tehdä lääkärinkonsultaation virka-aikana tai ohjata potilaan soittamaan joko sotekeskukseen tai päivystysapuun.

Suun terveydenhuollon ajanvaraus

- **Ma – pe klo 7:30-15:00, puh**

Mikkeli
015 194 4410
tai Kansalaisen terveyspalvelu

Pieksämäki
015 788 4350

Sulkava
015 527 7167

Savonlinna
015 527 7114

- Muina aikoina kiireelliset: puh. 116 117

Suunterveydenhuolto tapahtuu oman soteaseman hammashuollossa.

Palvelun sisällön omavalvonta

Lääkehoito

Palvelupisteen lääkehoito perustuu palvelupistekohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, joka on laadittu sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito –oppaan mukaisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä.

Lääkehoitoon liittyvät käytännöt:

Hoitokeskuksen lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 2026. Lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä vastaa osaston nimetyt lääkehoitovastuuhenkilöt ja esihenkilöt. Lääkehoidon kokonaisvastuu on hoitokeskuksen ylilääkäreillä, jotka hyväksyvät suunnitelman. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain ja tarvittaessa mikäli muutoksia tulee. Jokainen työntekijä on perehtynyt lääkehoitosuunnitelmaan ja toteuttaa lääkehoitoa sen mukaisesti.

Hoitokeskuksessa toteutetaan erittäin vaativaa lääkehoitoa. Lääkkeitä annostellaan eri antoreitein. Henkilökunta suorittaa vaadittavat lääkehoidonosaamisen tentit viiden vuoden välein ja antaa tarvittavat näytöt osaamisesta. Hoitokeskuksessa vaadittaviin lääkehoitotentteihin luuluu myös Sytostaattiosio.

Lääkehoitoon liittyvät käytännöt:

Lääkäri määrää potilaalle Hoitokeskuksessa annettavat lääkkeet potilastietojärjestelmän määräysosioon sekä SOLUSA-kaavakkeelle. Potilaalle annettava lääkehoito kirjataan potilastietojärjestelmään. Opiskelijat toteuttavat lääkehoitoa oman ohjaajan valvonnassa.

Elvytyslääkkeet on määritelty hoitokeskuksen ylilääkärin ohjeistuksen mukaisesti ja ne löytyvät elvytysvälinelaatikosta.
Lääkevastuuhenkilöt sekä elvytysvastuuhenkilöt tarkastavat lääkkeiden voimassaoloajan vähintään kerran kuukaudessa.

Lääkehoitoon liittyvät poikkeamat ja läheltä piti –tilanteet ilmoitetaan Laatuportti –järjestelmään, käsitellään osastokokouksissa, kerrataan lääkehoitosuunnitelmanohjeistuksia tarvittaessa sekä suunnitellaan korjaavia toimenpiteitä.

Palvelun sisällön omavalvonta

Monialainen yhteistyö

Terveydenhuollon potilas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaisesti ja esim. iäkkäiden potilaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi potilaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Jos sosiaalihuoltolain mukainen palvelutarpeen arviointi, päätösten tekeminen tai sosiaalihuollon toteuttaminen edellyttävät terveydenhuollon palveluja, on hyvinvointialueen terveydenhuollon ammattihenkilön osallistuttava sosiaalihuollon toimenpiteestä vastaavan työntekijän pyynnöstä henkilön palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen ja asiakassuunnitelman laatimiseen (Terveydenhuoltolaki 32 §).

Yhteistyötä tehdään monien eri yksiköiden kanssa, riippuen mitä palveluita potilas tarvitsee. Tärkeimmät yhteistyökumppanit kuuluvat samaan hyvinvointialueeseen Eloisaan ja käyttävät samaa potilastietojärjestelmää(LifeCare). Lisäksi meillä on mahdollisuus käyttää ravitsemusterapeutin, mielenterveysyksikön, sairaalapastorin sekä logistiikan palveluita. Osastosiirroista vastaa tilannekeskus (TIKE). Jatkohoidon turvaamiseksi teemme yhteistyötä mm. kotihoidon, liikkuvan kotisairaalan, vuodeosastojen ja asumispalveluiden kanssa. Yhteistyö on puhelimitse tapahtuvaa tiedottamista ja potilastietojärjestelmän kautta tehtäviä palvelupyyntöjä lääkärin määräämän tarpeellisen hoidon jatkamiseksi. Turvalliset potilaskuljetukset varmistamme antamalla riittävät tiedot potilaan erityistarpeista kuljetustilauksen yhteydessä.

Potilaan tuki- ja yhteistyöverkoston ytimessä on potilaan omaiset ja läheiset sekä muu sosiaalinen verkosto.



Monialaisen yhteistyön eri tahot

Muut hyvinvointialueen yksiköt

Terveys- ja sairaalapalvelut, valvontatiimi

sosiaalityö, pelastusviranomaiset

Muu sosiaalinen verkosto
– ystävät ja naapurit

Muut terveyspalvelujen yksiköt

Omaiset ja läheiset



Ulkoiset yhteistyökumppanit

Oppilaitokset ja koulut

Muut julkiset palvelut

Järjestöt

Yksityiset palvelut

Matalan kynnyksen pisteet

Muut julkiset palvelut

Yksityiset palvelut

Järjestöt ja yhdistykset

Paikallismedia

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

Potilasturvallisuus

Asiakas-/potilasturvallisuus

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Eloisa ohjaa kaikkea yhteistyötä turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Terveydenhuollon lainsäädännöstä tulevat velvoitteet ohjaavat potilasturvallisuuden omavalvontaa. Palo- ja pelastusturvallisuudesta, asumisterveyden turvallisuudesta ja muista turvallisuuden ulottuvuuksista vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. **Potilasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**.

Työturvallisuus- Vastaa palo- ja pelastussuunnitelmista ja paloturvallisuuden ohjeistuksista, toiminnan seurannasta sekä turvallisuuden yleisestä ylläpidosta mm. koulutuksesta.

Tekniikka – avustaa pelastusviranomaisia paloilmoitus- ja palo tilanteissa.

Etelä-Savon pelastuslaitos- toimii valvonta- ja asiatuntijaviranomaisena Eloisan alueella sekä toteuttaa varsinaisen pelastustyön.

Tila- ja tukipalvelut – Vastaa kiinteistö- ja toimitilaturvallisuudesta sekä ympäristöturvallisuudesta.

Tietohallinto – Vastaa tietosuoja- ja tietoturva-asioista yhdessä tietojärjestelmäpalveluiden sekä työturvallisuuden kanssa.

Vartiontipalvelut- Vastaa henkilökunnan, potilaiden ja muiden tilassa asioivien henkilöiden turvallisuudesta.

Yhteistyö aluehallintoviraston (AVI) ja Valviran kanssa, jotka valvovat terveydenhuollon toimintaa ja varmistavat, että yksiköt noudattavat voimassa olevia säädöksiä ja ohjeita.

Viranomaisten ja muiden toimijoiden edellyttämät ohjeistukset:
Hoitokeskuksen keskeisiä yhteistyökumppaneita asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamiseksi ovat organisaation sisäiset toimijat kuten tietosuojavastaavat, turvallisuusyksikönhenkilöstö sekä pelastuslaitos. Hoitokeskukselle on laadittu keskussairaalatasoinen suuronnettomuussuunnitelma, pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys. Kaikki yksikössä toimivat perehdytetään yksikköön saapuessa häiriötilanteita varten. Hoitokeskuksen perehdytykseen kuuluu turvallisuuskansioon perehtyminen.
Työpaikan turvallisuuskulttuuri tarkoittaa, että jokainen työntekijä tietää työpaikan turvallisuusasiat ja on sitoutunut noudattamaan turvallisuutta työssään.

Turvallisuusasioita sekä toimintaa on kerrattava ja harjoiteltava säännöllisesti.
Eloisan intran sivuilla on ohje . Pelastus - ja turvallisuuspalvelut

Ilmoitusvelvollisuudet turvallisuudesta vastaaville viranomaisille ja toimijoille:

- Osana asiakasturvallisuuden varmistamista on ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan Palvelupisteen tehtävä terveydensuojelulain 13 §:ssä säädetty ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle ennen toiminnan aloittamista tai toiminnan olennaisesti muuttuessa. Ilmoituksen sisällöstä säädetään terveyden-suojeluasetuksen 4 §:ssä
- Henkilökunta tekee tarvittaessa ilmoituksen Digi- ja väestötieto virastoon **edunvalvonnan tarpeessa olevasta asiakkaasta** (holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus): Näin ilmoitat edunvalvontaa tarvitsevasta henkilöstä | Digi- ja väestötietovirasto (dvv.fi)
- Henkilöstö on velvollinen ilmoittamaan palovaarasta tai muusta onnettomuusriskistä pelastusviranomaisille (pelastuslain mukainen ilmoitusvelvollisuus): Ilmoitus ilmeisestä palovaarasta tai muusta riskistä | Pelastustoimi
- Huoli läheisestä, tuttavasta tai naapurista: ilmoituksen voi tehdä kuka tahansa, joka havaitsee tai saa tietää sellaisia seikkoja, joiden vuoksi henkilön palvelujen tarve olisi syytä selvittää. Varhaisella avuntarpeen tunnistamisella pyritään tukemaan ikääntyneiden hyvinvointia ja auttamaan arjessa selviytymistä: Ilmoitus Eloisan sosiaalihuoltoon
- Jos asiakkaalta häviää lääkkeitä, henkilöstö selvittää asiaa asiakkaan kanssa sekä omassa yksikössä, ja tekee rikosilmoituksen

Potilasturvallisuus

Henkilöstö (1/3)

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon sovellettava lainsäädäntö. Suunnittelussa huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä terveydenhuollon ammatillinen osaaminen.

Hoitokeskuksessa työskentelee sairaanhoitajia ja osastonsihteereitä. Sekä sairaanhoitajat, että osastonsihteerit ovat erikoistuneet tiettyihin potilasryhmiin, mutta voivat tarvittaessa sijaistaa toisiaan. Tarvittaessa apua saadaan varahenkilöstöstä.

Henkilöstön riittävyys suhteessa potilaiden palvelujen tarpeeseen:
Hoitokeskuksen ja vastaanottojen henkilökunta on tällä hetkellä riittävä, mutta yksikön tilanteet elävät nopeasti ja tuohon vaihteluun tulee olla valmistautunut hyvin etukäteen. Tilannetta seurataan päivittäin.

Henkilökuntaa siirretään tarpeen mukaan toiminnosta toiseen lähiesihenkilönmääräyksellä osaaminen huomioiden.

Sijaisten käytön periaatteet:

Hoitokeskuksessa voidaan käyttää sijaisena varahenkilöstöstä saatavaa osaavaa sairaanhoitajaa toisen hoitajan työparina.

Henkilöstörakenne:

- **Kokonaismäärä:** 1 onkologi, 1 hematologi,1 osastonhoitaja jotka kaikki yhteisiä Mikkelin keskussairaalan kanssa, 1 apulaisosastonhoitaja, 9 sairaanhoitajaa ja 2 osastonsihteeriä

- Hoitokeskuksessa on 1 osastonhoitaja ja 1 apulaisosastonhoitaja, jotka vastaavat myös Savonlinnan dialyysiyksikön toiminnasta.

Osastonhoitajalle kuuluvat myös Mikkelin hoitokeskus, onkologinen- ja hematologinen vastaanotto ja Mikkelin dialyysiyksikkö ja munuaisvastaanotto.
Apulaisosastonhoitaja tekee käytännön hoitotyön dialyysiyksikössä.

Potilasturvallisuus

Henkilöstö (2/3)

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet.

Vakituisten työntekijöiden **rekrytoinnista päätetään hallintosäännön ja Eloisan sisäisten rekrytointiohjeiden mukaisesti**. Henkilöstön haku tapahtuu kuntarekry.fi kautta. Hakijoiden kelpoisuus varmistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattirekistereistä (SUOSIKKI ja TERHIKKI) sekä alkuperäisten opinto- ja työtodistusten avulla. Valvontalain myötä 1.1.2024 alkaen myös ikääntyneiden kanssa työskenteleviltä pyydetään rikosrekisteriote. Työhaastatteluilla varmistetaan henkilöiden luotettavuus ja soveltuvuus.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito. Kielitaito varmistetaan Eloisassa opinto-, tutkinto- tai työtodistusten avulla.

Rekrytoinnin erityispiirteet:

Henkilöstön rekrytointi tapahtuu Eloisan rekrytointiprosessin mukaan. Esihenkilö haastattelee työnhakijat. Tämän yhteydessä varmistutaan työntekijän ammattipätevyydestä (JulkiTerhikki), tarvittavasta osaamisesta työtehtävään sekä kielitaidosta.

Sairaanhoitajan on oltava terveydenhuollon laillistettu ammattihenkilö, jolta edellytetään lääkehoidon vaativa lupa. Opiskelija ei voi toimia itsenäisesti.

Lue lisää:

- Riittävän kielitaidon osoittaminen – Valvira

Potilasturvallisuus

Henkilöstö (3/3)

Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

Palvelupisteen **henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakas/potilastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen**. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaolleita.

Eloisan intro perehdytysohjelmassa on yleinen perehdytys, jota uusi työntekijä saa oikeudet ennen työn aloitusta. Omavalvontasuunnitelma liitteineen toimii myös perehdytyksen välineenä työyksiköissä. Uudelle työntekijälle nimetään perehdytyksestä vastaava hoitaja ja annetaan alkuun perehtymispäiviä. Perehtymisen etenemistä seurataan ja arvioidaan yhdessä.

Omavalvontasuunnitelma liitteineen toimii myös perehdytyksen välineenä työyksiköissä.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöidenvelvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajienvelvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Koulutussuunnitelma tukee täydennyskoulutusten toteutumista. Tavoitekeskusteluissa käydään läpi henkilökohtaisia osaamistarpeita ja tavoitteita. Lääkehoidon osaaminen varmistetaan viiden vuoden välein suoritettavalla LOVe-verkkokursseilla, tenteillä ja näytöillä. Täydennyskoulutuksiin jatkuvina koulutuksina esimerkiksi ensiapu-, palo- ja pelastuskoulutukset. Lisäksi on velvoitekoulutuksia esimerkiksi uusiin toimintamalleihin liittyen. Koulutusten toteutumista seurataan sähköisen Talentti-rekisterin avulla.

Henkilöstön perehdytys toimintayksikössä:

Uuden työntekijän perehdytyksestä vastaa aina nimetty kokenut sairaanhoitaja. Osastonhoitaja ja apulaisosastonhoitaja valvoo perehdytyksen etenemistä.

Yksikköön kuuluvien vastaanottojen sairaanhoitajat ovat jo pitkän työkokemuksen omaavia hoitajia onkologisissa- ja hematologisissa hoidossa. Näihin tehtäviin on oma, työkokemukseen pohjautuva perehdytys.

Asiakas-/potilasturvallisuus

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet ja toimintakäytännöt:

Hoitokeskuksen tilat sijaitsevat Savonlinnan keskussairaalan 00-kerroksessa. Tilat koostuvat kahdesta hoitohuoneesta, kahdesta potilas WC:stä ja odotustilasta. Yksikössä on 8kpl hoitajien työopisteitä.
Hoitokeskuksen ovi on sähköisen kulunvalvonnan piirissä, joille on myös kameravalvonta.

Tällä hetkellä vastaanottotoiminta on sairaalan toisessa kerroksessa 2A:n tiloissa. Tiloissa on työtilat 3:lle lääkärille, 4:lle sairaanhoitajalle ja 1:lle sihteerille. Vastaanottojen ovi ohjautuu sähkölukolla ohjelmoitujen aukioloaikojen perusteella.

Asiakas-/potilasturvallisuus

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan myös teknologisin ratkaisuin.

Hoitokeskus kuuluu sähköisen kulunvalvonnan piiriin.

Sairaalan käytävillä on tallentavia kameroita, joilla voidaan seurata tiloissa liikkuvia henkilöitä. Hoito- ja vastaanottohuoneissa kameroita ei ole. Kameroista vastaa Eloisan turvallisuusorganisaatio. Hoitokeskuksessa ei ole kenelläkään pääsyä kameroiden nauhoitteisiin. Hoitajille ja osastonsihteereille on annettu päällekarkaushälyttimet, joilla voi hälyttää apua tarvittaessa. Osassa potilaspaikoista on hoitajakutsumahdollisuus.

Teknologisiin ratkaisuihin liittyvät käytännöt:

- Hoitokeskuksessa on sähköinen kulunvalvonta, joissa kameravalvonta.
- Vastaanotoilla on aikalukkoinen ovi, joka avautuu ja sulkeutuu ohjelmoinnin mukaan.
- Potilaspaikalla on potilashälyttimet
- Hoitajilla on myös tarvittaessa päällekarkaushälyttimet. Näitä tarkistetaan säännöllisesti 1 x kk. Potilashälyttimet tarkastetaan päivittäin hoitojen alussa, että kaikki ovat paikoillaan ja toimintavalmiudessa.
- Yksikön lääkehuone on sähköisen kulunvalvonnan piirissä. Osastonhoitaja hakee kulkuoikeudet.

Asiakas-/potilasturvallisuus

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Terveydenhuollon **yksiköissä käytetään paljon erilaisia lääkinnällisiksi laitteiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita**, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään lääkinnällisistä laitteista annetussa laissa. Hoitoon käytettäviä lääkinnällisiä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

Lääkinnällisiä laitteita koskevasta ohjauksesta vastaa Fimea. Lääkinnällisten laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä liittyy merkittäviä **turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia**. Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista ilmoitetaan Fimeaan. Eloisassa työntekijä tekee vaaratilanneilmoituksen, jonka yhteydessä vaaratilanteesta menee tieto myös Fimealle. Esihenkilö vastaa siitä, että lainmukainen ilmoitus tehdään Fimealle. Tieto turvallisuusriskeistä välitetään myös toimialuejohtajalle sekä palvelupäällikölle vaaratilanneilmoitus järjestelmässä.

Jokainen vastaa käytön jälkeen, että laite on kunnossa seuraavalle käyttäjälle, huolehtii laitteen puhdistuksesta ja vie sen oikealla paikalle. Mikäli huomaa korjattavaa, tekee siitä ilmoituksen.

Vastuuhenkilö
Sanna Itkonen, osastonhoitaja
Puh. 0401873963, sanna.itkonen@etelasavonha.fi;
ja apulaisosastonhoitaja Anni Halonen +358444173581, anni.h.halonen@etelasavonha.fi

Laitteiden ja tarvikkeiden käyttö:
Laitteiden turvallisen käytön vaatima koulutus ja kokemus.

Mittareiden testaus ja kalibrointi:
Mittareiden testaus ja kalibrointi huolehditaan kunkin mittarin ohjeenmukaisesti.

Verensokerimittari Accu-Chek Instant; kalibroidaan vähintään x1/viikko tai tarvittaessa useammin, ei huolleta

Infuusioautomaatti B. Braun infusomat Space, määräaikaishuolto joka toinen vuosi

Infuusioautomaatti B. Braun infusomat Spaceplus, määräaikaishuolto joka toinen vuosi

Vaaka Seca; määräaikaishuolto joka toinen vuosi

Potilastuolit; sähköinen, vuosihuolto joka toinen vuosi

Potilassängyt, sähköinen; vuosihuolto joka vuosi

Lääkejääkaappi; lämpötila on tekniikan etäseurannassa, huolletaan tarvittaessa

Kuumemittarit: Riester Ri-Thermo, määräaikaishuoltoa ei ole määritelty

Verenpainemittari; Omron määräaikaishuolto joka toinen vuosi

Pulssioksimetri Edan, määräaikaishuoltoa ei ole määritelty

Pulssioksimetri GIMA OXY-4, määräaikaishuoltoa ei ole määritelty

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Yksiköissä käytetään paljon erilaisia lääkinnällisiksi laitteiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joita ovat:



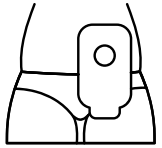
1. Perusapuvälineet

Esim. asiakkaan omat tai yksikön mittarit verensokerin ja verenpaineen seurantaan sekä happisaturaatiomittarit



2. Erikoisapuvälineet

Esim. pyörätuolit, nostolaitteet ja hengityksen apuvälineet



3. Hoitotarvikkeet (pitkäaikaissairauden hoitoon)

Esim. haavanhoito-, avanne- ja dialyysitarvikkeet

	1. Perusapuvälineet	2. Erikoisapuvälineet	3. Hoitotarvikkeet (pitkäaikaissairauden hoitoon)
Mistä laitteen saa	Asiakkaan oma tai yksikön laite	Fysioterapeutin kautta alueellisesta apuvälineyksiköstä	Hoitotarvikejakelun kautta
Perehtyminen laitteeseen	Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa.	Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa. Ohjeet laitteiden käyttöön tulevat apuväline-yksiköstä asiakkaan käyttöön ja henkilöstö perehtyy ohjeisiin.	Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa.
Huolto	Henkilökunta huoltaa käytön jälkeen, määräaikahuollot Istekki Oy toimesta	Apuvälineyksikön kautta	

⚠

1. **Jos laite aiheuttaa vaaratilanteen, asiakas/potilas ilmoittaa työntekijälle ja laite poistetaan käytöstä**
2. **Työntekijä tekee vaaratilanteesta vaaratilanneilmoituksen. Ilmoituksen yhteydessä tieto menee myös Fimeaan.**
3. **Ilmoitus käsitellään yksikössä.**

Hoitotarvikkeet ovat jäljitettävissä järjestelmässä asiakaskohtaisesti vaara- ja virhetilanteessa.

Potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Terveydenhuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Henkilötietojen käsittelyä ohjaa vahvasti säädökset ja lait. Eloisan ylläpitämien asiakasrekisterien tietosuojaseloste on nähtävillä Eloisan verkkosivuilla.

Työntekijä hyväksyy salassapito- ja tietosuojasitoumuksen osana työ-/virkasuhteen alkaessa. Henkilökunta suorittaa tietosuoja-/tietoturvakoulutuksen. Koko henkilökunta sitoutuu salassapitovelvollisuuden ja tietoturva- ja tietosuojaohjeistuksen noudattamiseen. Asiakas- ja potilastiedon käsittelyä valvotaan säännöllisesti erillisen Lokien seuranta- ja valvontasuunnitelman mukaisesti. Etelä-Savon hyvinvointialueella on laadittu Asiakastietolain (703/2023, 77 §) mukainen organisaatiotasoinen tietoturvasuunnitelma, jonka päivittämisestä vastaa digijohtaja. Tietoturvasuunnitelman keskeinen sisältö ja päiväys on kuvattu Tietoturva- ja tietosuojaohjeessa, joka löytyy organisaation sisäisestä dokumentinhallintajärjestelmästä. Henkilöstö ilmoittaa tietoturva- ja tietosuojapoikkeamat Laatuportin kautta.

Tietosuojavastaavan yhteystiedot

puh.015 411 4100

tietosuojavastaava@etelasavonha.fi

Tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön ja ohjeistusten noudattaminen:

Työntekijät allekirjoittavat työsopimuksen tai virkamääräyksen liitteenä olevan Salassapito- ja tietoturvasitoumuksen. Opiskelijoiden tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvään perehdytykseen kuuluu yleinen opiskelijainfo ja ohjaajan antama perehdytys.

Granite-tietosuojakoulutus suoritetaan Eloisan ohjeiden mukaan joka kolmasvuosi. Perehdytyksessä korostetaan tietoturvan merkitystä ja kerrotaan mitä se tarkoittaa käytännössä (esimerkiksi puhelimessa tietojen antaminen).

Potilaiden henkilötietoja sisältävät tulosteet hävitetään lukolliseen tietosuojapaperikeräykseen. Kiinteistöhuolto vaihtaa laatikon sen täyttyessä.

Kaikista havaituista tietoturvapoikkeamista ilmoitetaan esihenkilölle ja tehdään tapahtuneesta Laatuportti-tietosuoja-/tietoturvailmoitus. Havaituista tietosuojarikkeistä ollaan välittömästi yhteydessä tietosuojavastaavaan.

Potilastietojärjestelmissä on asianmukaiset tekniset ja organisatoriset tietoturvatoimenpiteet, kuten salaukset, palomuurit ja pääsynhallinta, jotka suojaavat henkilötietoja luvattomalta käytöltä ja tietomurroilta. Henkilöstö päivittää omia henkilökohtaisia salasanoja järjestelmien sitä pyydettäessä. Henkilöstö vastaa tietosuojan toteutumisesta yhdessä esihenkilöiden ja Eloisan tietosuojavastaavan kanssa. Väärinkäytöksien ilmetessä on mahdollisuus tarkistaa työntekijöiden lokitietoja.

Lue lisää:

- Määräys sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteista ja asiakasasiakirjoihin merkittävistä tiedoista – THL
- Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely – Tietosuojavaltuutetun toimisto
- Potilas- ja asiakastietojen ja henkilötietojen käsittely – Valvira
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 784/2021

Potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn sisältyy kirjaaminen, katselu, käsittely ja salassapito. Asiakastietolain 7 §:n mukaisesta asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaavat johtajat ovat johtajaylilääkäri sekä sosiaali- ja integraatiojohtaja. Asiakas- ja potilastietojen katselusta ja salassapidosta on erilliset ohjeet Sote-asiakastiedon käsittely hyvinvointialueella –dokumentissa, joka löytyy organisaation sisäisestä dokumentinhallintajärjestelmästä. Ohjeet kerrataan säännöllisesti henkilökunnan kanssa.

Asiakas-/potilastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla, ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Kirjaaminen on osa ammattitaitoa, ja on **tärkeässä roolissa kaikkien osapuolien oikeusturvan kannalta** erityisesti tilanteita selvitettäessä jälkikäteen (epäkohta tai muistutus).

Potilasasiakirjamerkinnät tulee tehdä viivytyksettä. Merkinnät tulee tehdä viimeistään viiden vuorokauden kuluessa siitä, kun potilas poistuu vastaanotolta taikka palvelutapahtuma muutoin päättyy. Asiakas-/potilastiedot kirjataan tietojärjestelmään.

Työntekijän perehdytys potilastyön kirjaamiseen:

Uusi työntekijä osallistuu LifeCare peruskoulutukseen mikäli potilastietojärjestelmä on hänelle uusi.

Hoitokeskuksen sairaanhoitaja/ perehdytyksestä vastaava hoitaja ohjaa Hoitokeskuksen kirjaamiskäytännöt, antaa tukea ja seuraa uuden työntekijän kirjaamisen toteutusta. Kirjaamisenvastuuhenkilö kehittää yhdessä työntekijöiden kanssa kirjaamiskäytäntöjä ja yhteisiä toimintatapoja sekä osallistuu organisaation kirjaamisen kehittämisen työryhmiin.

Potilastyön kirjaaminen:

Eloisan sairaalapalveluissa on käytössä LifeCare -potilastietojärjestelmä. Kirjaaminen tapahtuu erikoisalakohtaisille lomakkeille.

Kehittäminen & Seuranta

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Toimiva omavalvonta on palvelujen laadun ja palvelutoiminnan kehittämisen tärkein väline. Omavalvonnassa varmistetaan palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä asiakkaiden yhdenvertaisuus. **Omavalvonta on palvelupisteissä toteutettavaa jatkuvaa ja säännöllistä toiminnan tarkastelua ja valvontaa**, joka tuottaa tietoa kehitystyön pohjaksi.

Palvelupistekohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakas-/potilasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Omavalvonnan toimeenpanon prosessissa (riskienhallinnan prosessi) käsitellään kaikki asiakas-/potilasturvallisuusriskit, epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet. Korjaaville toimenpiteille sovitaan suunnitelma riskin vakavuuden mukaan. Lisäksi palvelun laadun ja vaikuttavuuden jatkuvaa kehittymistä varmistetaan muun muassa tiedolla johtamisen keinoin, eli seuraamalla erilaisia sovittuja tulosmittareita.

Omavalvontasuunnitelmaan kootaan yhteenveto kehittämissuunnitelmasta kuvaamalla kehittämistoimenpiteitä.

Kehittämissuunnitelma - toimenpiteet

1. Hoitojen oikea-aikaisuuden ja jatkuvuuden varmistaminen
2. Kirjaamisen kehittäminen
3. Potilaan ohjauksen laatu ja oikea-aikaisuus

Kehittämissuunnitelma:

-Hyvä perehdytys ja osaamisen varmistaminen.

-Perehdytys perehdytyssuunnitelman mukaan sekä osaamisen varmistaminen organisaation oheistuksen mukaan.

-Kirjaamisen kehittäminen kirjaamisvastaavien ja organisaation ohjeiden mukaan.

-Lääkehoidon osaamisen varmistaminen.

-Säännölliset palaverit yksikkötasolla sekä yhteistyökumppaneiden kanssa.

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Yksikkö seuraa omavalvontasuunnitelmaa tarkistamalla suunnitelman vuosittain. Lisäksi suunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakas-/potilasturvallisuuteen liittyviä muutoksia tai omavalvonnan säädösten muuttuessa. **Kehittämissuunnitelman toimenpiteiden seuranta tapahtuu palveluyksikössä/palvelupisteissä.**

Omavalvontaohjelmassa toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet julkaistaan 4 kk välein Eloisan nettisivuilla (1.1.2024 alkaen).

Omavalvonnan seuranta

- Eloisan omavalvontaohjelma ja omavalvontasuunnitelmat internetsivuilla
- Valvonnan yhteystiedot - Eloisa (etelasavonha.fi)
    - Ensisijaisesti palaute annetaan suoraan hoitavalle henkilöstölle ja palvelupisteen vastuuhenkilölle. Jos palvelussa on havaittavissa asiakas- ja potilasturvallisuuteen vaikuttava seikkoja, jotka eivät ole annetusta palautteesta huolimatta parantuneet, asiasta kannattaa olla yhteydessä hyvinvointialueen valvontatiimiin.

Omavalvontasuunnitelman päivittäminen ja ajantasaisuus:

Jokaisella osaston työntekijällä on velvoite käydä läpi omavalvontasuunnitelma, antaa palautetta suunnitelmasta ja sitoutua suunnitelman mukaiseen toimintaan. Mikäli havaitaan suunnitelmasta poikkeavaa toimintaa, on esihenkilöiden puututtava asiaan. Omavalvontasuunnitelma toimii perehdytysmateriaalina opiskelijoille ja uusille työntekijöille. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään kerran vuodessa. Mikäli toiminnassa tulee olennaisia muutoksia, päivitetään omavalvontasuunnitelma toimintaa vastaavaksi. Osaston lähiesihenkilöt vastaavat omavalvontasuunnitelman ajantasaisuudesta.

Toiminnan kehittäminen yksikön ja Eloisan tasolla

Tavoite		Tiedon lähteet	Kehittämisen sykli: Tiedon seurannan sykli	Kehittämisen sykli: Selite	Käsittely	Lopputulema
Laadukkaat palvelut, asiakas/potilas-turvallisuus hyvällä tasolla, vähemmän vaara-tapahtumia	**Palveluyksiköt/-pisteet**	**Raportointityökalun (vaaratilanne) ilmoitukset** • ilmoitukset epäkohdista ja niiden uhista • ilmoitukset läheltä piti -tilanteista, vaaratilanteista, lääkepoikkeamista ja viallisista laitteista **Potilaspalautteet** • suulliset palautteet työntekijöille • sähköiset palautteet **Työntekijöiden kokemukset** • ennaltaehkäisevät toimet riskienhallintaan perustuen työntekijöiden kokemukseen **Tiedolla johtamisen mittarit** • toiminnan mittarit	Kuukausi-tasolla	Ilmoitukset / palautteet / kokemukset / mittarit käydään läpi yksikön palavereissa viikoittain tai kuukausittain.	• Tunnistetaan korjaavat toimenpiteet, ja otetaan ne käyttöön arjen toiminnassa. • Päivitetään omavalvonta-suunnitelmaan kehittämistoimenpiteet kerran vuodessa, ja otetaan korjaavat toimet käyttöön.	**Arjen toiminnan kehittäminen nopealla syklillä palavereissa sovitun perusteella.** **Yksikön kehittämis-suunnitelma julkaistaan omavalvonta-suunnitelmassa kerran vuodessa.**
	Tiedon siirto ja kehittäminen tasojen välillä					
	Eloisan taso	**Epäkohtailmoitukset**	tapahtuessa	Yksikön esihenkilö käsittelee.	• Tunnistetaan palvelua koskevat korjaavat toimenpiteet, ja otetaan ne käyttöön palvelun kaikissa yksiköissä. • Omavalvonta-ohjelman toteutumisen raportointi 4kk välein Eloisan nettisivuille. • Vastuuhenkilö käy epäkohtailmoitukset valvontatiimin kanssa läpi 4 kk:n välein	**Yhtenäinen turvallinen ja laadukas toiminta, jossa riskienhallinta keskiössä.** **Palvelussa yhteinen kehittämisen suunta.**
		Asiakaspalautteet • Eloisan palautelomake **Kokemukset** • tiimien kehittämisideat, omavalvonnan tavoitteet **Tiedolla johtamisen mittarit** • toiminnan mittarit • asiakastyytyväisyys	Vuosi-tasolla	Johto tarkastelee vuoden aikana saatuja asiakaspalautteita, kuuntelee yksiköiden työntekijöiden kokemuksia ja seuraa tiedolla johtamisen mittareita.		
		Yksiköiden omavalvontasuunnitelmat		Suunnitelmien päivittäminen vuosittain.		
		Valvonnan kyselyt	satunnaisesti	Valvontatiimi suorittaa.		

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palvelupisteen esihenkilö

Paikka ja päiväys Savonlinna 9.11.2026

Allekirjoitus oh, Sanna Itkonen

Liitteet

1 – Ilmoitukset ja ilmoitusvelvollisuudet

2 – Koonti linkeistä lisätiedon pariin

Ilmoitukset ja ilmoitusvelvollisuudet

Tapahtuma	Ilmoitus	Henkilöstö	Asiakas tai lähipiiri	Linkki
Toiminnan kehittäminen	Palaute		x	Eloisan sähköisen palautelomakkeen osoitteessa: https://etelasavonha.fi/asiakkaan-opas/palaute-etela-savon-hyvinvointialueelle/
Ikääntyneen avuntarve	Huoli-ilmoitus • Ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta (ei suostumusta) • Yhteydenotto sosiaalihuollosta vastaavaan viranomaiseen (apua tarvitsevan suostumus)	x	x	Sähköinen lomake verkkosivuilla: Ilmaise huolesi sähköisen lomakkeen kautta
Vaaratilanne	Ilmoitus työntekijälle ja sähköisen lomakkeen kautta		x	Eloisan internetsivuilla osoitteessa: https://etelasavonha.fi/asiakkaan-opas/asiakas-ja-potilasturvallisuus-ja-valvonta/oma-ilmoitus-vaaratilanteesta/. Ilmoituksen käsittely kuvattu kohdassa ”Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely”
	vaaratilanne-ilmoitus	x		vaaratilanne ja yhteys toiminnasta vastaavalle taholle ja asiakas- ja potilasturvallisuustiimille Ilmoituksen käsittely kuvattu kohdassa ”Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely”
Asiakkaan epäasiallinen kohtelu	Muistutus		x	Muistutus Lomakkeet ja hakemukset - Eloisa (etelasavonha.fi)
	Valvontalain mukainen ilmoitus	x		Tulostettava ja täytettävä lomake löytyy henkilöstön intrasta Ilmoituksen käsittely kuvattu kohdassa ”Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely”
Palvelun laitteeseen / tarvikkeeseen liittyvä vaara	Ilmoitus työntekijälle	x	x	Ilmoituksen käsittely kuvattu kohdassa ”Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely”
Edunvalvonnan tarpeessa oleva henkilö / asiakas	Ilmoitus Digi- ja väestötieto- virastoon	x	x	Näin ilmoitat edunvalvontaa tarvitsevasta henkilöstä | Digi- ja väestötietovirasto (dvv.fi)
Kodin palovaara tai muu onnettomuusriski	Ilmoitus pelastusviranomaiselle	x	x	Ilmoitus ilmeisestä palovaarasta tai muusta riskistä | Pelastustoimi
Koti on terveysriski	Ilmoitus terveysvalvontaan	x	x	Savonlinna: https://www.savonlinna.fi/asukas/terveysvalvonta/asumisterveys/ Mikkeli: https://mikkeli.fi/palvelut/ymparisto/ymparistoterveydenhuolto-2/asumisterveys-ja-sisailma/ Pieksämäki: https://keskisavonymparistotoimi.fi/terveysvalvonta/asumisterveys-2/
Epäilty rikos esim. asiakkaan lääkkeet häviävät	Rikosilmoitus	x	x	Tee rikosilmoitus - asioi ensisijaisesti verkossa! - Poliisi
Lääkepoikkeama	Yhteys lääkäriin	x		Ilmoituksen käsittely kuvattu kohdassa ”Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely”

Koonti linkeistä lisätiedon pariin

Eloisa:

- Ikäohjelma vuoteen 2030 - Eloisan Ikäohjelma on osa hallitusohjelman mukaista sosiaali- ja terveyspalveluiden uudistusta alueella
- Palveluopas - palveluoppaasta saat tarkempaa tietoa palvelujen järjestämisestä sekä kuinka palveluun voi hakeutua
- Tietosuojaseloste - Eloisan ylläpitämien asiakasrekisterien tietosuojaseloste
- Omavalvontaohjelma ja omavalvontasuunnitelmat – Eloisan sosiaalihuollon omavalvontaohjelma ja –suunnitelmat julkisesti nähtävillä
- Valvonnan yhteystiedot - yhteydenpidosta lisätietoja sivuilla

Muut tahot:

- Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026 – Sosiaali- ja terveysministeriö
- Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille - Valtioneuvosto
- Vireyttä seniorivuosiin - Ikääntyneiden ruokasuositus 4/2020 - Valtion ravitsemusneuvottelukunta
- Ikääntyneille annetut ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset - Ruokavirasto
- Turvallinen lääkehoito –opas - Sosiaali- ja terveysministeriön
- Sosiaalihuollon palveluasumisyksikön rajattu lääkevarasto - Valvira
- Henkilöstön rekrytointi kuntarekryn kautta – Kuntarekry
- Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden kielitaitovaatimukset - Valvira
- Määräys sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteista ja asiakasasiakirjoihin merkittävistä tiedoista –Terveyden ja hyvinvoinnin laitos
- Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely – Tietosuojavaltuutetun toimisto