

**Neurologian ja
yleislääketieteen
kuntoutusosasto**

Oma valvontasuunnitelma



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.....

Palvelupisteen tiedot

Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Nimi: Eloisa (Etelä-Savon hyvinvointialue)

Y-tunnus: 3221315-8

Konservatiivinen tulosalue

Nimi: Neurologian ja yleislääketieteen kuntoutusosasto

Sijaintikunta yhteystietoineen: Mikkeli, puh. 040 359 6666.

Minkä hyvinvointialueen alueella palvelua tuotetaan: Etelä-Savon hyvinvointialue

Katuosoite, postinumero ja postitoimipaikka: Pirttiniemenkatu 1, 50100 Mikkeli

Palvelumuoto; asiakasryhmä(t), jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä: Sairaalapalvelut, 24 potilaspaikkaa

Palvelua tuotetaan neurologiselle ja yleislääketieteelliselle potilasryhmälle. Neurologiseen potilasryhmään kuuluvat aivohalvaus- ja aivovammapotilaat sekä Parkinsonin tautia ja harvinaisia neurologisia lihassairauksia sairastavat potilaat. Yleislääketieteelliseen potilasryhmään kuuluvat äkillisesti sairastuneet potilaat, operaation jälkeistä kuntoutusta tarvitsevat lonkka,- polvi- ja selkäleikatut potilaat sekä traumapotilaat.

Alihankintana ostettavat palvelut ja niiden tuottajat:

Henkilöstön vuokraus: Tempore

Tietoliikenne: Fujitsu ja 2M-it

Alihankintana tuotettujen palvelujen laadun varmistaminen

Palveluntuottajalla on kokonaisvastuu tuottamistaan palveluista ja sopimuksen mukaisten veloitteiden 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:

Henkilöstö on osallistunut osastotunneille, joissa käytiin yhdessä läpi omavalvontasuunnitelmaa ja osaston arvoja ja toimintaperiaatteita.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

Osastonhoitaja Anu Manninen



040 359 7091



Anu.manninen@etelasavonha.fi

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

Toiminta-ajatus, arvot & toimintaperiaatteet

Yksikön toiminta toteuttaa Eloisan yhteistä strategiaa

MISSIO:

MYÖ YHESSÄ – TERVEYTTÄ JA TURVAA ETELÄ-SAVOSSA

ARVOT:

YHDENVERTAISUUS

ASIAKASLÄHTÖISYYS

ROHKEUS

TURVALLISUUS

VISIO:

ASUKKAAMME SAAVAT TARVETTAAN
VASTAAVAT VAIKUTTAVAT PALVELUT,
JOTKA VAHVISTAVAT LUOTTAMUSTA.

SÄILYTÄMME ALUEELLISEN
ITSEHALLINTAOIKEUDEN.

TAVOITTEET:

Katamme taloudellista alijäämää v. 2026 alkaen • Palvelumme vastaavat asukkaiden tunnistettuun tarpeeseen • Palvelumme ovat sujuvia, laadukkaita ja vaikuttavia • Meillä työskentelee tyytyväinen ja sitoutunut henkilöstö • Olemme luotettava ja osallistava kumppani

Etelä-Savon
hyvinvointialue**ELOISA**

Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Toiminta-ajatus

Terveystieteiden palveluiden toiminta-ajatus perustuu lainsäädäntöön eli mm. terveydenhuoltolakiin, perustuslakiin sekä lakiin potilaan asemasta ja oikeuksista.

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

Neurologian ja yleislääketieteen kuntoutusosastolla toteutetaan moniammatillista kuntoutusta koko Eloisan alueen asukkaille.

Kuntoutusosasto on osa sairaalapalveluita ja se toimii Mikkelissä Mielen ja kuntoutuksen talon kolmannessa kerroksessa. Potilaspaikkoja osastolla on 24. Neurologisia potilasryhmiä ovat aivohalvaus- ja aivovammapotilaat sekä Parkinsonin tautia ja harvinaisia neurologisia lihassairauksia sairastavat potilaat. Yleislääketieteen potilasryhmiä ovat äkillisesti sairastuneet, operaation jälkeen kuntoutusta tarvitsevat lonkka-, polvi- ja selkäleikatut potilaat sekä traumapotilaat.

Potilaat tulevat kuntoutukseen pääasiassa sairaalan muilta osastoilta. AVH-potilaalla kuntoutus voi toisaalta kestää useita kuukausia. Kuntoutettavien potilaiden ikä on 16-100 vuoden välillä. Potilaiden hoitoisuus vaihtelee lähes omatoimisista täysin avustettaviin potilaisiin. Osaston luonteeseen kuuluu potilaan omatoimisuuden tukeminen kaikilla elämän osa-alueilla.

Arvot ja toimintaperiaatteet

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

Neurologian ja yleislääketieteen kuntoutusosastolla hoidamme ja kuntoutamme kaikkia alueen asukkaita yhdenvartaisesti. Osastolla toteutetaan yksilöllistä moniammatillista kuntoutusta, jossa potilas on aktiivisen toimijan roolissa.

Potilaan kuntoutumisprosessi etenee osastollamme tavoitteellisesti ja se suunnitellaan yhdessä asiantuntijoidemme kanssa. Potilaat pääsevät kuntoutukseen nopeasti akuuttivaiheen jälkeen, jolloin saadaan varsinkin AVH-potilaille paras hyöty nopeasti aloitetusta alkuvaiheen kuntoutuksesta.

Osastollamme on turvalliset ja asianmukaiset työtilat, apuvälineet ja toimintatavat. Suunnittelemme kotiutukset huolella ja varmistamme kotona pärjäämistä kotilomilla.

Opettelemme uutta ennakkoluulottomasti, pidämme huolta ammattitaidostamme ja pyrimme jatkuvasti kehittämään toimintaamme. Puutemme myös rohkeasti epäkohtiin.

Omavalvonnan johtaminen ja valvonta

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

Yliääkäri 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 yliääkäri tekee tiivistä yhteistyötä tulosaluepäällikön ja vastaavan ylilääkärin kanssa, toimii työnantajan edustajana klinikassaan ja edustaa erikoisalaansa sisäisessä ja ulkoisessa viestinnässä.

Tulosaluepäällikkö/palvelualuejohtaja 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.

Sosiaali- ja integraatiojohtaja on sosiaalihuollon johtava viranhaltija. Varmistaa osaltaan sosiaalihuollon järjestämisen asianmukaisuutta, laatua ja yhdenvertaisuutta yhteistyössä järjestämistoiminnan ja toimialajohdon kanssa. Ohjaa viranomaisten omavalvonnallisesti käsiteltäväksi siirretyt asiat valvontatiimin käsittelyyn.

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.

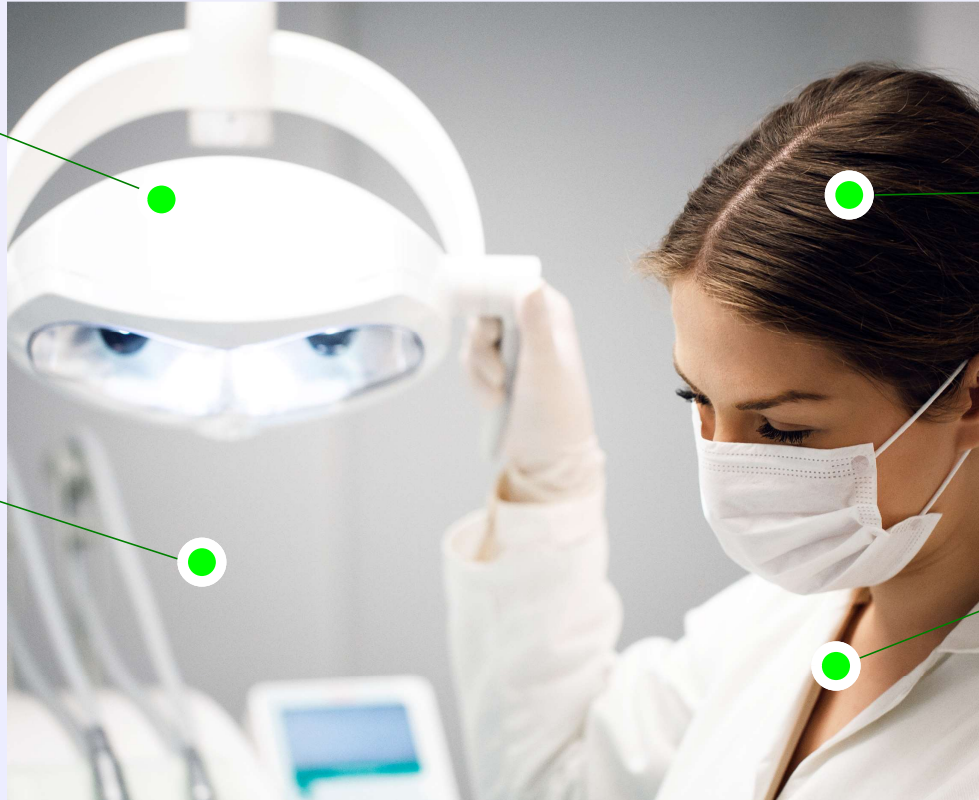
Palvelun toimintaperiaatteet

YHDENVERTAISUUS

- *Palvelu on kaikkien hyvinvointialueen asukkaiden saatavilla*
- *Kohtelemme kaikkia potilaita yhdenvertaisesti*

ASIAKASLÄHTÖISYYS

- *Potilas on toiminnan keskiössä*
- *Kuulemme potilaita ja hyödynnämme saamaamme palautetta toiminnan kehittämisessä*
- *Kuntoutusta suunnitellaan yhdessä potilaan ja hänen läheistensä kanssa*



TURVALLISUUS

- *Meillä on turvalliset ja asianmukaiset työtilat, apuvälineet ja toimintatavat*
- *Suunnittelemme kotiutukset hyvin ja varmistamme kotona pärjäämistä kotilomilla*
- *Henkilöstö pitää huolta ammattitaidostaan*
- *Puutemme rohkeasti epäkohtiin*

ROHKEUS

- *Opettelemme uutta ennakkoluulottomasti ja pyrimme jatkuvasti kehittämään toimintaamme*

Oma- valvonnan toimeenpano

Omavalvonnan toimeenpano

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Asiakas- ja 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 riittämättömästi

henkilöstötoimituksesta, toimintakulttuurista, perusteettomasta asiakkaan/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**

keskusteluympäristö, 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.

Asiakkaat/potilaat voivat kertoa havaitsemistaan riskeistä, uhista, epäkohdista tai laatueroista 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 vaaratilannejärjestelmä (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:

- Mielen ja Kuntoutuksen talon palo- ja pelastussuunnitelma
- Mielen- ja kuntoutuksen talon henkilöturvallisuusohjeet
- Toiminta-ohjeet osastolle
- Asiakas- ja potilasturvallisuuden perehdytyksen muistilista
- Toimintamalli työperäisessä veritapaturmassa
- Defusing toimintamalli
- Työpaikalla käytettävät kemikaalit, kemikaaliluettelo
- Yksikön lääkehoitosuunnitelma
- Laatuportti (potilas- ja asiakasturvallisuuden arviointiohjelma ja ohjeistus)
- Tietoturvaohjeet
- Hygieniaohteet
- Viestintäohjeet
- Apuvälineiden ja laitteiden käyttöohjeet
- Laiteajokortit

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 tiimipalaverissa
3. Esihenkilö käynnistää korjaavat toimenpiteet, ja kirjaa ne vaaratilanneilmoitus järjestelmään
4. Yksikön esihenkilö käy säännöllisesti läpi vaaratilanne tilastot
5. Tiedottaminen kootusti sovitusta 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 järjestämävastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Omavalvonnin toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (3/3)

Korjaavat toimenpiteet

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatuerojen juurisyitä 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.

Haittatapahtumailmoitukseen kirjataan suunnitelma toimintojen muutoksesta. Haittatapahtumat käsitellään henkilöstön kanssa yhteisissä palavereissa ja suunnitellaan vielä yhdessä korjaavat toimet, jotka kirjataan ylös ja jaetaan henkilöstölle. Tarvittaessa suunnitelma luodaan yhdessä muiden toimintaan liittyvien tahojen kanssa.

Henkilöstön osallistaminen korjaavien toimenpiteiden suunnitteluun ja toteutukseen:

- Haittatapahtumat ja korjaavat toimenpiteet käsitellään yksikössä ajantasaisesti henkilöstön kanssa osastotunneilla.
- Suunnitellut toiminnan muutokset kirjataan ylös ja jaetaan henkilöstölle sähköpostilla tiedoksi. Lisäksi tiedotamme vielä suullisesti toisillemme sovituista toimintatavoista.
- Esihenkilö ja henkilöstö tekevät jatkuvaa laaduntarkkailua ja riskienarviointia havainnoimalla toimintaa ja ympäristöä. Mahdolliset riskit tuodaan viipymättä toisten työntekijöiden ja esihenkilön tietoon.
- Esihenkilö valvoo ja muistuttaa tarvittaessa uusien toimintatapojen käytöstä.

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.
Ilmoitustyypinä: 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
• Keskustelu tarvittaessa asiakkaan ja omaisen kanssa
• Asian selvittäminen tarvittaessa palvelualueella
• 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 esihenkilöiden kanssa sekä organisaation omissa työkokouksissa koulutusmielessä noudattaen tietosuojaa
• Jos epäkohta 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 korjavia toimenpiteitä ei käynnistetä, tai epäkohta 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)



*Asiakas- ja potilastietojärjestelmä

Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (3/3)

Haittatapahtuman huomaaminen



Vakava vaaratapahtuma

Tapahtuman kirjaus



- Vakavissa vaaratilanteissa välitön yhteys toiminnasta vastaavalle taholle (esihenkilö/palvelu- tai tulosaluepäällikkö), jotka ilmoittavat valvontatiimille puhelimitse/ sähköpostilla
- **Vaaratilanne** ja aptj* –kirjaus

Ilmoituksen käsittely ja korjaavat toimenpiteet



- Esihenkilö käsittelee vaaratapahtumailmoituksen ja luokittelee riskiluokan IV/V tai seurauksensa 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

Tapahtuman dokumentointi, viestintä ja raportointi



- Vakavan vaaratapahtuman tutkintaprosessi

Seuranta



- 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 sairaalahoitoon 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 merkittävilta osin antamatta.

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan työnjako

Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta.

Työntekijä



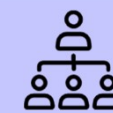
- On velvoitettu ilmoittamaan kaikista havaituista riskeistä, vaaratilanteista ja epäkohdista:
 1. suoraan omalle esihenkilölle ja
 2. tekemällä vaaratilanneilmoituksen tai
 3. täyttämällä Kerralla-valikon lomakkeen ([henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus](#))
- Ottaa tarvittaessa yhteyttä lääkäriin lääkkeisiin 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 työntekijöiden tavoin ilmoittamaan kaikista havaituista riskeistä, vaaratilanteista ja epäkohdista
- Vastaa yksikön turvallisuustason ja -riskien arvioinnista, omavalvontasuunnitelman 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 tiimipalaverissa
- 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

Lue lisää:

- [Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille – VN](#)

Häiriötilanteet/poikkeusolot

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

Yksikköön on laadittu valmiussuunnitelma, jonka tekoon henkilöstö on osallistunut.

Pelastussuunnitelmat löytyvät pelastussuunnitelmajärjestelmä PELSU:sta kerralla valikosta, osaston osalta noudatetaan Mielen ja kuntoutuksen talon pelastussuunnitelmaa joka on laadittu 16.10.2023 ja päivitetty 3.2.2026.

Pelastussuunnitelman lisäksi osastolle on laadittu toimintaohjeet henkilöstölle erilaisissa vaaratilanteissa toimimiseen. Ohjeistus on tehty yhteistyössä Mielen- ja kuntoutuksen talon muiden osastojen kanssa jotta toiminta ja avunanto olisi mahdollisimman sujuvaa häiriötilanteissa.

Sähkökatkojen aikana käynnistyy varavirtajärjestelmä, jonka avulla toiminnot on turvattu. Suuronnettomuusohjeistus löytyy talletusjärjestelmä IMS:sta. Veden käyttökatoihin/kieltoihin on varauduttu pullotetulla vedellä.

Henkilöstön osallistaminen suunnitteluun ja toteutukseen:

Henkilöstö on perehtynyt organisaation ohjeistukseen sekä osaston toiminta ohjeisiin.

Henkilöstö käy säännöllisesti alkusammutuskoulutuksessa, Avekki-koulutuksessa sekä suorittaa tietoturvakoulutukset.

Osastolla järjestetään turvallisuuskävelyitä ja tehdään poistumisturvallisuusharjoitus (kevät 2026) yhdessä turvallisuushenkilöstön kanssa.

Lue lisää: [STM:n valmiusasiat](#) ja [Valmiuslaki 1552/2011](#)

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, jota vahvistetaan toiminnassa.

Me toimintayksikössä...

kunnioitamme ja pyrimme vahvistamaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta 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 kehittämideoita



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 itsemääräämisoikeuttaan**. Terveystieteiden 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.

Hoitokulttuuria kehittämällä yksikössä on pyritty siihen että rajoitustoimia käytettäisiin mahdollisimman harvoin. Yhden hengen huoneet, joissa valaistusta on mahdollista säädellä helpottavat levottoman potilaan rauhoittumista. Potilashuoneissa on lisäksi tekoälypohjainen hahmon liikkeitä seuraava kamerajärjestelmä, joka hälyttää levottomasta liikehinnästä vuoteessa sekä potilaan pyrkimyksistä nousta vuoteesta.

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:

Lähtökohta on potilaan itsemääräämisoikeus.

Ei koskaan rajoiteta resurssisyistä: Henkilöstön tai resurssien puute ei ole hyväksyttävä peruste.

Rajoittaminen on viimesijainen keino: Kaikki lievemmat ja ennaltaehkäisevät keinot on käytettävä ennen rajoittamista.

Lääkärin päätös: Rajoittamistoimista päättää lääkäri yksilöllisen arvion perusteella.

Kirjaaminen: Jokainen rajoitustoimi kirjataan potilasasiakirjoihin (syy, kesto, vaikutukset).

Oma valvonta: Seurataan rajoitusten käyttöä ja pyritään vähentämään niitä.

Rajoituspäätös: Lääkärin päätös, keskustelu potilaan tai läheisen kanssa.

Asianmukaiset välineet: Rajoittaminen tehdään vain turvallisilla ja asianmukaisilla välineillä.

Valvonta: Potilasta seurataan jatkuvasti rajoituksen aikana.

Purku heti kun mahdollista: Rajoitustoimi lopetetaan heti, kun tarve poistuu.

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaan/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 terveystieteiden 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 terveystieteissä 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.



Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaan/potilaan osallisuus (2/4)

Tutkimusta, hoitoa tai lääkinnällistä kuntoutusta koskeva suunnitelma

Suunnitelmasta säädetään Laki potilaan asemasta ja oikeudesta 4 a §:ssä. **Terveys- 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.

Neurologian ja yleislääketieteen kuntoutusosastolla potilaan hoitosuunnitelma laaditaan hoitotyön osalta potilastietojärjestelmään Hoitokertomukseen. Suunnitelmaan kootaan tiedot kaikista potilaan terveysongelmista. Hoitajat päivittävät suunnitelmaa tarvittaessa sekä kirjaavat päivittäin rakenteisesti hoitosuunnitelman toteutusta.

Lääkäri päättää lääketieteellisistä tutkimuksista, taudin määräytyksestä ja hoidosta. Hän ottaa potilaan mielipiteen huomioon hoitoa suunnitellessaan ja hoitopäätöksiä tehdessään.

Toteuttamissuunnitelman tunteminen:

Osastolla toteutetaan yksilövastuista hoitotyötä, jolloin jokainen hoitaja työvuoronsa alussa lukee potilastietojärjestelmästä omien potilaidensa hoitosuunnitelman ja toteutukset. Lisäksi jokainen lukee lääkärin tekstit erikoisalalehdeltä ja määräyksistä. Hoitosuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa.



Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaan/potilaan osallisuus (3/4)

Asiakkaan/potilaan ja läheisten osallistuminen toiminnan kehittämiseen

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

Yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä organisaation verkkosivuilla sekä yksikössä. Osastolla on mahdollista antaa palautetta joko suullisesti, kirjallisesti tai sähköisesti. Saadut palautteet käsitellään osastotunnilla. Tarvittaessa niihin vastataan kirjallisesti. Toimintaa kehitetään ja muutetaan tarvittaessa.

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 \(etelasavonha.fi\)](mailto:Lahetä_palautteesi_-_Eloisa@etelasavonha.fi)



Asiakkaan/potilaan asiallinen kohtelu ja mahdollisista epäkohdista ilmoittaminen

Potilaita kohdellaan organisaation arvojen mukaisesti itsemääräämisoikeutta kunnioittaen ja potilaslähtöisesti.

Mikäli asiakas/potilas kokee tulleen kohdelluksi epäasiallisesti, nopein ja tehokkain tapa tehdä ilmoitus on suoraan työntekijälle tai yksikön esihenkilölle.

Potilaiden epäasiallisesta kohtelusta tehdään Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus-ilmoitus.

Mahdolliset poikkeamat käsitellään viipymättä ja osaston lääkäri ja esihenkilö ovat yhteydessä niin potilaaseen kuin hänen läheisiinsä.

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 \(etelasavonha.fi\)](mailto:Oma_ilmoitus_vaaratilanteesta_-_Eloisa@etelasavonha.fi).



Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaan/potilaan osallisuus (4/4)

Asiakkaan/potilaan oikeusturva

Terveystieteiden toiminnan on oltava laadukasta, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua. Asiakasta/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 terveystieteiden 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. Muistutukset toimitetaan sosiaali- ja potilasasiavastavalle. Muistutus käsitellään Eloisassa viivytyksettä. Muistutuksen vastaanottaja antaa kirjallisen, perustellun vastauksen.

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

Yhteystiedot ja lisätietoja:

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

- Neuvoa ja ohjaa asiakas- ja potilaslain soveltamiseen liittyvistä asioista
- 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



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](#)

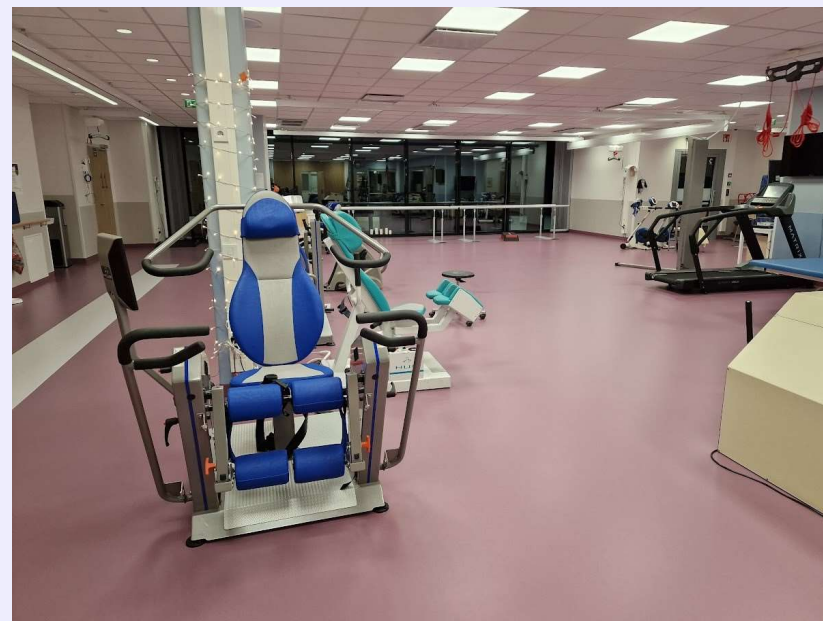


Palvelun sisällön omavalvonta

Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

Neurologian ja yleislääketieteen kuntoutusosastolla toteutetaan kuntouttavaa hoitotyötä, jonka tarkoituksena on tukea potilaan omaa toimintakykyä; asioita ei tehdä potilaan puolesta. Toimintaa ohjaa potilaan tarpeet ja tavoitteet.

Osastolla työskentelee myös kuntoutuspalveluiden henkilöstöä: viisi fysioterapeuttia, toimintaterapeutti ja puheterapeutti. He toteuttavat kuntoutusta, tekevät apuvälinearvioita ja arvioivat tarvetta kodinmuutostöille potilaan kotiutuessa.



Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

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

FYYSINEN

- Aktivoimme potilasta toimimaan mahdollisimman itsenäisesti arjen toiminnoissa
- Kannustamme potilaita pois vuoteista päivä aikana, ruokailut tapahtuvat päiväsalissa
- Apuvälineet helpottavat fyysistä aktiivisuutta

PSYYKKINEN

- Tarjoamme mahdollisuutta keskusteluun, kuuntelemme ja tuemme muuttuneissa elämäntilanteissa
- Osastolla vieraillee Aivoliiton vertaistukiryhmä kerran kuussa

KOGNITIIVINEN

- Huomioimme potilaan kognitiiviset haasteet arjen toiminnoissa, hyödynnämme tarvittavia tukikeinoja

SOSIAALINEN

- Potilaat ruokailevat yhdessä
- Ryhmämuotoisilla terapioilla tuetaan samassa elämäntilanteessa olevia
- Avustetaan tarvittaessa potilaan yhteydenpitoa läheisiin

OSALLISUUS

- Kannustamme potilaita osallistumaan oman hoitonsa/kuntoutuksensa suunnitteluun
- Pyydämme palautetta toiminnastamme
- Kannustamme keskusteluun vertaistukijoiden kanssa
- OLKA koordinoi sairaalan järjestö- ja vapaaehtoistoimintaa

A11 Poistetaanko?
Tekijä; 16.4.2024

Palvelun sisällön omavalvonta

Ravitseminen

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

Osaston ruokahuollosta vastaa ravintokeskus, josta potilaiden ruoka tilataan sähköisen Matilda ohjelman kautta yksilöllisesti.

Ruokailun järjestämisessä huomioidaan asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyliherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) niin, että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvallisiksi. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvat ruokavaliot ovat osa monikulttuurista palvelua, joka otetaan palvelussa huomioon.

Ravitsemuksen tukeminen:

Ravitsemushoito on osa osaston laadukasta hoitotyötä. Potilaiden ravitsemuksen tilaa seurataan ja vajaaravitsemusta seulotaan NRS 2002 -menetelmällä. Ravitsemustukea toteutetaan potilaille, joilla todetaan riskiä vajaaravitsemuksesta.

Lue lisää:

- [Vireyttä seniorivuosiin - Ikääntyneiden ruokasuositus 4/2020](#) - Valtion ravitsemusneuvottelukunta
- [Ravitseminen- 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 hygieniaohteja. Ajantasaiset hygieniaohteistukset henkilöstölle normaali- ja poikkeusoloissa löytyvät Intranetistä.

Hygieniakäytännöt toimintayksikössä:

Osaston siivouksesta vastaavat laitoshuoltajat, jotka siivoavat päivittäin potilashuoneet sekä osaston yleiset tilat. Yleissiisteydestä huolehtiminen yhteisissä tiloissa kuuluu kaikille ammattiryhmille. Eritetahrat siivotaan välittömästi asianmukaisia puhdistusaineita käyttäen.

Ruoka- ja puhtauspalvelut hoitavat pyykkihuollon yhdessä Mikkelin keskuspesulan kanssa. Osastollamme on myös oma pesukone, jossa voi pestä osan pyykistä tarvittaessa.

Organisaation hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot:

Saija Dahl, saija.dahl@etelasavonha.fi

Sinikka Tynkkynen, sinikka.tynkkynen@etelasavonha.fi

Infektioiden torjuntatoimien omavalvontalomake:

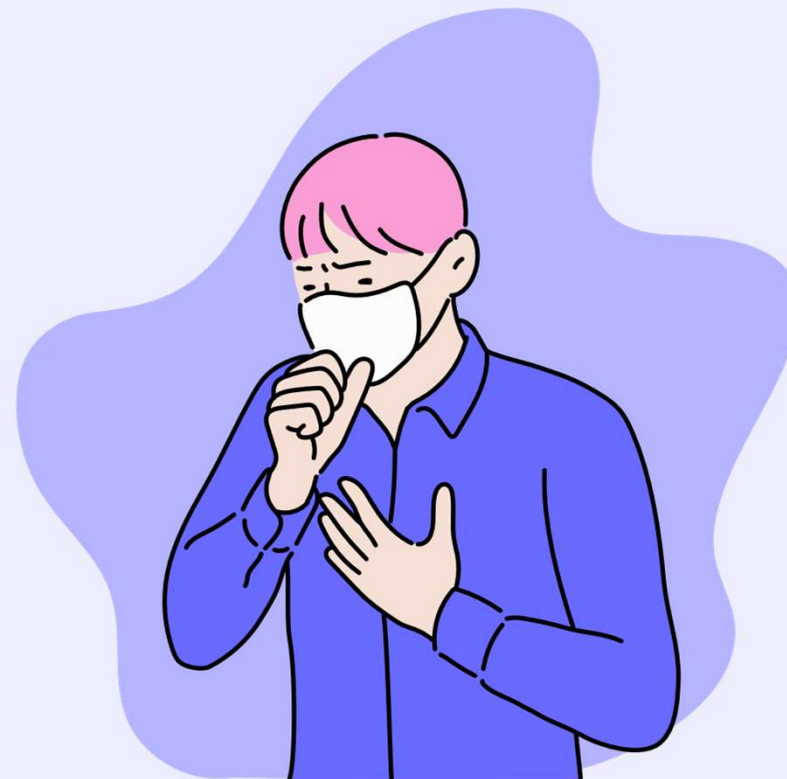
<https://asiakasjapotilasturvallisuuskeskus.fi/ammattilaisille-ja-opiskelijoille/materiaalipankki/kuvauksia-ja-toimintamalleja/infektiotorjuntatoimien-omavalvontalomake/>

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 potilaiden kohdalla, jolloin estetään mikrobien tartunta potilaiden, hoitajien ja ympäristön välillä, sekä näiden välityksellä. Keskeisin keino on työntekijöiden hyvä käsihygienia. SAI rekisterin avulla seurataan mm. infektioiden määrää ja laatua yksiköissä. Henkilökunta on suorittanut Infektioiden torjunta – verkkokurssin ja perehtynyt puhtaanapidon toteuttamiseen.



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	<p>Potilaita neuvotaan soittamaan kutsukelloa, jos hoitaja ei ole paikalla.</p> <p>Ennakoivat valvontakäynnit potilashuoneisiin hoitajien toimesta, koska kaikki eivät pysty soittamaan apua</p>	<p>-Osastolääkäri virka-aikaan -Virka-ajan ulkopuolella päivystävät lääkärit</p> <p>MET-ryhmä kutsutaan aina paikalle</p>
Sairanhoidon tarve	<p>Potilaita ohjataan soittamaan kutsukelloa, jos hoitaja ei ole paikalla.</p> <p>Ennakoivat valvontakäynnit potilashuoneisiin hoitajien toimesta, koska kaikki eivät pysty soittamaan apua.</p>	<p>Omalääkäri virka-aikaan</p> <p>Kiireellinen lääkärin arvio, jos osastolääkäri ei ole paikalla: päivystävät lääkärit MET-ryhmä</p> <p>Potilaiden voinnin seuranta NEWS-pisteet</p>

Suun terveydenhuollon ajanvaraus

- Ma – pe klo 7:30-15:00, puh

Mikkeli 015 194 4410 tai <u>Kansalaisen terveyspalvelu</u>	Pieksämäki 015 788 4350	Sulkava 015 527 7167
	Savonlinna 015 527 7114	

- Muina aikoina kiireelliset: puh. 116 117

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:

Neurologian ja yleislääketieteen kuntoutusosaston lääkehoitosuunnitelma on laadittu 12/2024 ja päivitetty 24.2.2025. Seuraava päivitys on 5/2026. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain yksikön sairaanhoitajien, lääkäreiden ja sairaala-apteekin henkilöstön toimesta. Yksikön ylilääkäri vastaa lääkehoidon kokonaisuudesta. Riskeistä ja poikkeamista ilmoitetaan potilas- ja asiakasturvallisuuden arviointi järjestelmän kautta.

Osastonhoitaja sekä apulaisosastonhoitaja valvovat ja varmistavat, että toiminta tapahtuu lääkehoitosuunnitelmien mukaisesti, lääkeluvat ovat kunnossa ja toiminta on osaavaa ja ammattitaitoista.

Lääkehoitoon liittyvät käytännöt

Yksikössä on otettu vuonna 2023 käyttöön älylääkekaappi. Älylääkekaappi tilaa lääkkeet hälytysrajojen mukaan ja taloudellisuus periaatteella. Farmaseutit ovat apuna lääkekäytännöissä sekä opastavat älylääkekaapin käytössä.

Jos lääkkeet loppuvat virka-ajan ulkopuolella, on tehty ohjeistus henkilökunnalle:

- Miten löydät apteekin päivystysvaraston
- Miten sieltä saa lääkkeitä hätätapauksessa
- Kaikilla hoitajilla on oikeudet käyttää myös päivystysvaraston lääkekaappia.

Palvelun sisällön omavalvonta

Monialainen yhteistyö

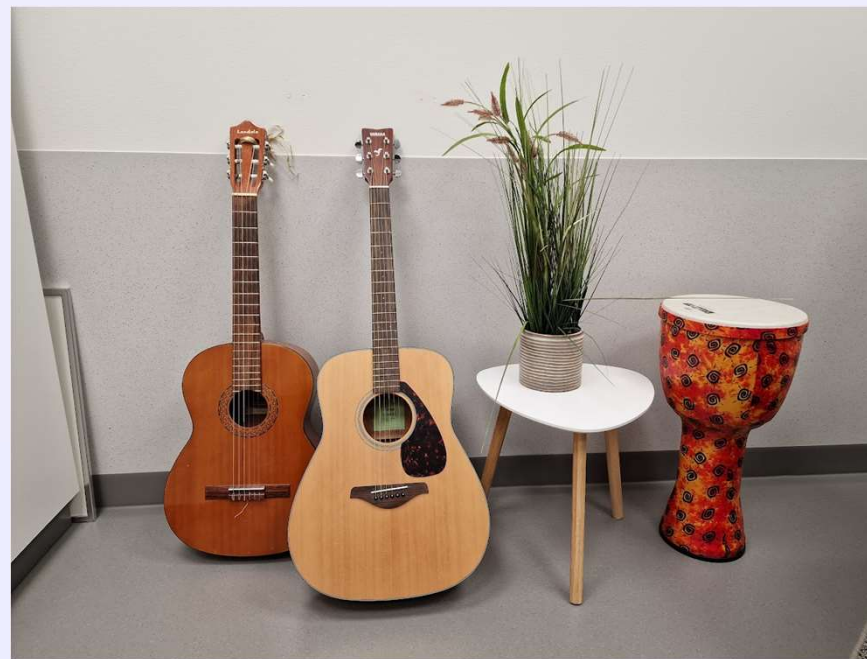
Terveydenhuollon asiakas/potilas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaisesti ja esim. iäkkäiden asiakkaiden/potilaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan/potilaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, 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 §).

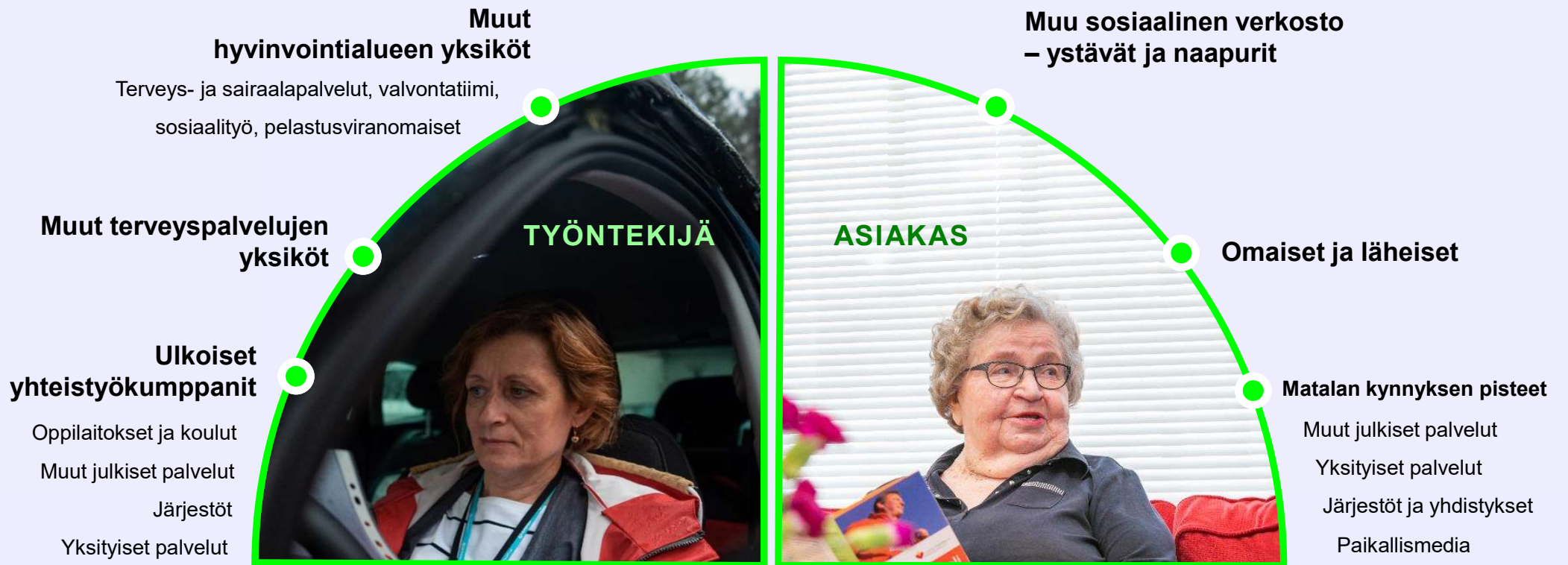
Moniammatillisen yhteistyön avulla varmistetaan asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestäminen. Potilaan tiedot kirjataan reaaliaikaisesti, jotta eri toimijat saavat ajantasaisen tiedon potilaasta.

Potilaan tuki- ja yhteistyöverkoston ytimessä ovat potilaan omaiset, läheiset sekä muu sosiaalinen verkosto. Lisäksi verkostoon voi kuulua eri järjestöt ja palveluntarjoajat, jotka tukevat arkea.

Neurologian ja yleislääketieteen kuntoutusosaston moniammatilliseen tiimiin kuuluvat osaston lääkäri, sosiaalityöntekijä, hoitajat ja terapeutit. Moniammatillinen tiimi kokoontuu viikoittain. Tarpeen mukaan kutsutaan muita asiantuntijatahoja.



Monialaisen yhteistyön eri tahot



Asiakas-/potilasturvallisuus

Asiakas-/potilasturvallisuus

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Tilannekeskusta informoidaan erilaisissa tiloihin tai henkilöstöön tapahtuvista häiriötilanteista. Poikkeusoloja ja häiriötilanteita varten on laadittu palvelualuekohtaiset toimintakortit keskeisesti toimintaa haittaaviin häiriötilanteisiin Eloisan riskiarviointiin perustuen.

Viranomaisten ja muiden toimijoiden edellyttämät ohjeistukset:

Pelastussuunnitelma

Poistumisturvallisuus selvitys

Toimintaohjeet

Ohjeistukset löytyvät PELSU-pelastussuunnitelmaohjelmasta.

Ilmoitusvelvollisuudet turvallisuudesta vastaaville viranomaisille ja toimijoille:

- Osana asiakasturvallisuuden varmistamista on ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan Palvelupisteen tehtävä terveysuojelulain 13 §:ssä säädetty ilmoitus kunnan terveysuojeluviranomaiselle 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 tarvitsevista henkilöistä | 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

Asiakas-/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.

Neurologian ja yleislääketieteen kuntoutusosastolla yhdellä hoitajalla on neljä potilasta hoidettavana aamu- ja iltavuoroissa. Yöllä osastolla työskentelee kaksi hoitajaa. Äkillisiin poissaoloihin ja lyhytaikaisiin lisäresurssitarpeisiin palkataan sijaisia osaston kuormituksen perusteella.

Henkilöstön riittävyys suhteessa asiakkaiden/potilaiden palvelujen tarpeeseen:

Henkilöstön riittävyttä arvioidaan päivittäin huomioiden osaston kuormittavuus ja potilaiden hoitoisuus.

Sijaisten käytön periaatteet:

Sijaisia palkataan tarpeen mukaan joko Eloisan omasta varahenkilöstöstä tai Tempore-sijaisvälityspalvelun kautta Eloisan ohjeistuksen mukaisesti.

Palveluesihenkilöiden tehtävät:

Osastolla työskentelee osastonhoitaja sekä apulaisosastonhoitaja.

Osastonhoitajan tehtäviin kuuluu työnjohtotehtäviä, henkilöstöhallinnon tehtäviä, kehittämistehtäviä sekä taloushallinnon tehtäviä.

Apulaisosastonhoitajan työ jakautuu hallinnollisiin ja hoidollisiin tehtäviin. Hän sijaistaa osastonhoitajaa vuosilomien ajalla.

Henkilöstörakenne:

- **Kokonaismäärä:** 1 palveluesihenkilö, 1 apulaisosastonhoitaja, 22 sairaanhoitajaa, 5 lähihoitajaa
- **Vuokratyövoiman käyttö:** Tarvittaessa

Asiakas-/potilasturvallisuus

Henkilöstö (2/3)

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

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

Vakituisen 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:

Neurologian ja yleislääketieteen kuntoutusosastolle pyritään rekrytoimaan henkilöstöä, jolla on kokemusta ja kiinnostusta kuntouttavaan työhön. Yksikössä vaaditaan hyviä yhteistyötaitoja työn moniammatillisuuden vuoksi.

Lue lisää:

- [Riittävän kielitaidon osoittaminen – Valvira](#)

Asiakas-/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.

Perehdytyksessä on käytössä INTRO-ohjelma. Lisäksi uudelle työntekijälle järjestetään perehdytysvuoroja kokeneiden työntekijöiden kanssa. Opiskelijoilta tarkistetaan opinto-oikeus ja opintorekisteriote. Lääkeosaamisen taso varmistetaan LOVE-suorituksilla.

Omavalvontasuunnitelma liitteineen toimii myös perehdytyksen välineenä yksikössä.

Työntekijät osallistuvat täydennyskoulutuksiin omien kehittymistarpeiden sekä vastuualueiden mukaan. Jokainen työntekijä suorittaa myös Eloisan vaatimat päivitettävät koulutuksen ohjeistuksen mukaisesti. Näihin kuuluvat mm. ensiapu-, palo- ja pelastuskoulutukset. Kouluttautumista seurataan Talentti-järjestelmän avulla.

Henkilöstön perehdytys toimintayksikössä:

Uudelle työntekijälle suunnitellaan vähintään viikon mittainen perehdytysjakso sekä nimetään vastuuperehdyttäjä, mutta päivittäinen perehdytys on yksikön jokaisen työntekijän vastuulla.

INTRO –perehdytysohjelman avulla uusi työntekijä perehtyy organisaatioon ja toimintayksikköön.

Asiakas-/potilasturvallisuus

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet ja toimintakäytännöt:

Neurologian ja yleislääketieteen kuntoutusosasto toimii Mielen ja kuntoutuksen talon 3. kerroksessa. Toimitiloissa on potilashuoneita, yhteisiä asiakastiloja, kuntosali, toimistoja, huuhteluhuone, potilaskeittiö, henkilökunnan taukotila, varastotiloja. Yksikköön pääsee hissillä. Osastollamme on 12 yhden hengen potilashuonetta sekä 6 kahden hengen huonetta. Potilashuoneissa on käytössä omat vessat.

Osaston vierailuaika on klo 13-18.30, yöaikaisista vierailuista toivotaan sovittavan henkilökunnan kanssa.

Mielen- ja kuntoutuksen talon pääsisäänkäynti on P-kerroksen tasolla Pirttiniemenkadun puoleisella saattopihalla, mistä ohjautuu suurin osa asiakasliikenteestä. Yläkoulun oppilailla ja riippuvuusvastaanoton asiakkailla on lisäksi omat sisäänkäynnit saattopihalla. Viranomaislogistiikka toteutetaan rakennuksen pohjoispäädyssä sijaitsevan huoltopihan kautta, jonne on käynti Mannerheimintien puolelta. K-kerroksen yhdystunnelia pitkin kuljetetaan potilasruoka ja suurin osa materiaaleista ja lääkkeistä pääsairaalasta. Rakennuksen pohjoispäädyssä on huoltopiha, joka on tarkoitettu jätehuoltoon, pesulan autoja ja kaasukuljetuksia varten.

Mielen ja kuntoutuksen talon vartiointin päämääränä on turvata laitoksen häiriötön toiminta suojaamalla sairaalan henkilöstöä ja omaisuutta. Vartiointitehtävät jakaantuvat ennalta ehkäisyyn, havaitsemiseen, hälyttämiseen ja toimenpiteisiin. Sairaalan henkilöstövartiointissa käytetään paikallisvartiointia. Vartija on paikalla kaikkina päivinä klo 7.30 -19.30. Muuna aikana vartiointista huolehtii Mikkelin hyvinvointikeskuksen vartija. Lisäksi käytetään piirivartiointia sekä hälytys- ja tilausvartiointia.

Asiakas-/potilasturvallisuus

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan myös teknologisin ratkaisuin.

Osastolla on käytössä Hoitajakutsujärjestelmä 9Solution. Siihen sisältyy potilaskutsujen lisäksi paikantava henkilöturva työntekijöille sekä poistumisseuranta muistamattomille potilaille.

Yhden hengen potilashuoneissa on hahmontunnistus kamerat (Verso Vision), konenäkö valvoo ja ilmoittaa henkilöstölle poikkeavat tilanteet ja hälyttää hoitajakutsujärjestelmään. Valvonta ja hälytysprofiilit voidaan määritellä potilaskohtaisesti.

Osaston käytävillä ja lääkehuoneessa on tallentava kameravalvonta, joista on näkymä vartioiden työpisteelle.

Teknologisiin ratkaisuihin liittyvät käytännöt:

Muistamattomille potilaille käytetään poistumisseuranta ranneketta, koska hissit ja portaat ovat keskellä osastoa. Järjestelmä hälyttää kun potilas saapuu hissiaulaan.

Potilashuoneissa oleva hahmontunnistusvalvonta perustuu potilaiden kognitiivisen tason vaihtelevuuteen ja siitä johtuvien vaaratilanteiden ehkäisyyn.

Kutsupainikkeiden toimivuutta testataan säännöllisesti.

Yleisten tilojen kameravalvonnan tallenteita tarkastellaan tarvittaessa yhdessä vartiointihenkilöstön kanssa.

Asiakas-/potilasturvallisuus

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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

Läkinällisiä laitteita koskevasta ohjauksesta vastaa Fimea.

Läkinällisten 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.

Neurologian ja yleisläketieteen kuntoutusosastolla on käytössä osalle yksikössä oleville laitteille laiteajokortit ja niitä otetaan vähitellen lisää käyttöön. Näillä varmistetaan laitteiden oikeanlainen käyttö ja huolto.

Vastuhenkilö:

Anu Manninen, osastonhoitaja, anu.manninen@etelasavonha.fi
Tessa Mykkänen, apulaisosastonhoitaja,
tessa.mykkanen@etelasavonha.fi

Laitteiden ja tarvikkeiden käyttö:

Laitteiden hankinnassa noudatetaan Eloisan ohjeita ja niiden käytössä laitteen toimittajan ohjeita.

Mittareiden testaus ja kalibrointi:

Verensokerimittarit kalibroidaan yksikössä kerran kuussa. Muut laitteet testataan ja kalibroidaan huollon kautta huolto-ohjelman mukaan.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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



1. Perusapuvälineet

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

Mistä laitteen saa

Asiakkaan oma tai yksikön laite

Perehtyminen laitteeseen

Laitekohtaiset käyttöohjeet löytyvät laiteajokorteista ja säilytyspakkauksista.

Huolto

Istekki Oy huoltaa



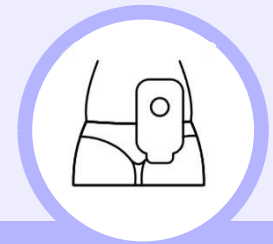
2. Erikoisapuvälineet

Esim. pyörätuolit, nostolaitteet ja hengityksen apuvälineet

Fysioterapeutin kautta alueellisesta apuvälineyksiköstä

Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa. Ohjeet laitteiden käyttöön tulevat apuvälineyksiköstä asiakkaan käyttöön ja henkilöstö perehtyy ohjeisiin.

Apuvälineyksikön kautta



3. Hoitotarvikkeet (pitkäaikaissairauden hoitoon)

Esim. haavanhoito-, avanne- ja dialyysitarvikkeet

Hoitotarvikejakelun kautta

Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa.



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.

Asiakas- ja 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](#).

Asiakas-/potilastietojen käsittelyyn sisältyy kirjaaminen, katselu, käsittely ja salassapito. Asiakas-/potilastietojen katselusta ja salassapidosta on erilliset ohjeet, ja ne kerrataan säännöllisesti henkilökunnan kanssa. Työntekijä hyväksyy salassapito- ja tietosuojasitoumuksen osana työsopimusta. Lisäksi henkilökunta suorittaa Granite-tietosuojakoulutuksen. Koko henkilökunta sitoutuu salassapitovelvollisuuden ja Eloisan yleisen sosiaalisen median ohjeistuksen noudattamiseen. Eloisan tietosuojavastaava seuraa salassapitovelvollisuuden toteutumista säännöllisesti. Tietoturvan satunnaisotos tehdään tietohallintoyksikön toimesta neljästi vuodessa. Etelä-Savon hyvinvointialueella on laadittu organisaatiotasoinen tietoturvasuunnitelma, jonka päivittämisestä vastaa digijohtaja.

Tietosuojavastaavan yhteystiedot



puh.015 411 4100



tietosuojavastaava@etelasavonha.fi

Tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön ja ohjeistusten noudattaminen:

Työntekijät suorittavat joka toinen vuosi Granite-tietosuojan ja tietoturvan verkkokoulutuksen. Lisäksi työntekijä saa perehdytystä tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn osastonhoitajalta, apulaisosastonhoitajalta tai Eloisan tietohallinnosta.

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](#)

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Asiakas-/potilastyön kirjaaminen

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).

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

Huom! Sosiaali- ja terveydenhuollon kirjaaminen on eriytynyt vuonna 2024. Kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset löytyvät IMS-järjestelmästä.

Työntekijän perehdytys asiakas-/potilastyön kirjaamiseen:

Työntekijät perehdytetään kirjaamiseen perehdytysjaksolla käytännön työn ohessa.

Apuna käytetään Lifecaren Testipotilaita. Osastolla työskentelevä kirjaamisen koordinaattori varmistaa että kirjaaminen on laadukasta ja organisaation ohjeistusten mukaista.

Asiakas-/potilastyön kirjaaminen:

Työpäivää rytmitetään siten, että kirjaamiselle jää riittävästi aikaa. Lisäksi kirjaamisessa hyödynnetään valmiita malli- ja fraasipohjia.

Kehittäminen & Seuranta

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. Laiteajokorttien käyttöönottoa jatketaan

Laiteajokorttien käyttöönotto aloitettiin osastolla vuoden 2025 alkupuolella, toimintaa jatketaan sitä mukaan kun uusia laiteajokortteja valmistuu.

2. Osaston paloturvallisuusosaamisen vahvistaminen

Pidetään keväällä 2026 poistumisharjoitukset. Keskustellaan osatotunnilla paloturvallisuudesta ja tehdään kansliaan

tarvikesetti sekä pikaohjeet tulipalotilanteita varten, jotta toimiminen akuutissa tilanteessa olisi mahdollisimman helppoa ja nopeaa.

3. Laiteturvallisuuden parantaminen

Parannamme laiteajokorttien lisäksi laiteturvallisuutta tarkistamalla, että jokainen osaston lääkinnällinen apuväline löytyy Effector Laiteweb järjestelmästä mm. määräaikaishuoltojen seuraamisen vuoksi.

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.

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:

Omavalvontasuunnitelma käydään vuosittain läpi henkilöstön kanssa, jolloin se myös päivitetään.

Toiminnan kehittäminen yksikön ja Eloisan tasolla



Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palvelupisteen esihenkilö

Paikka ja päiväys 22.4.2026

Allekirjoitus Anu Manninen

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 <ul style="list-style-type: none">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 terveystalouden 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