

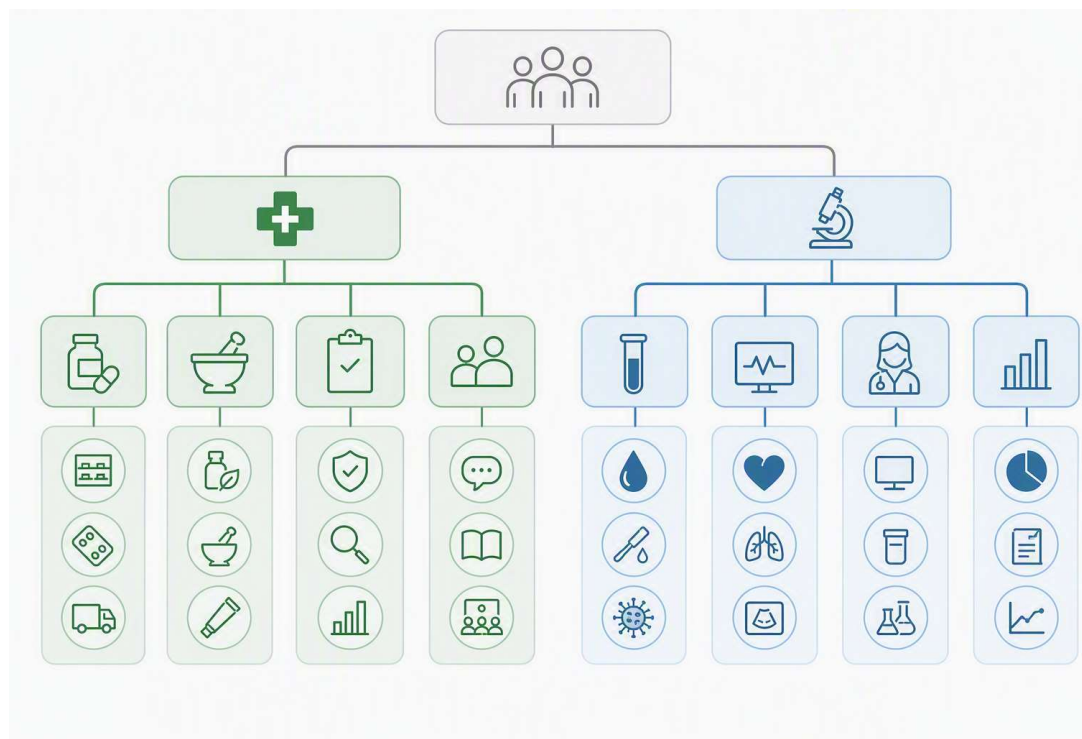
APTEEKKI- JA DIAGNOSTIIKKAPALVELUIDEN

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.



Microsoft Copilot (GPT-5), tekoälyavusteisesti tuotettu kuvituskuva, 2026.

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.....

Palveluysiköiden tiedot

Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Nimi: Eloisa (Etelä-Savon
hyvinvointialue)

Y-tunnus: 3221315-8

Diagnostiset ja tukipalvelut

Nimi: Apteekki- ja diagnostiikkapalvelut

Sijaintikunta yhteystietoineen: Mikkeli, Savonlinna, Pieksämäki

Minkä hyvinvointialueen alueella palvelua tuotetaan?: Etelä-Savon hyvinvointialue

Katuosoite, postinumero ja postitoimipaikka: Mikkelin keskussairaala, Porrassalmenkatu 35-37, 50100 Mikkeli; Savonlinnan keskussairaala, Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna; Pieksämäen sosiaali- ja terveyspalvelukeskus, Tapparakatu 1-3, 76100 Pieksämäki

Palvelumuoto; asiakasryhmä(t), jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä: Etelä-Savon hyvinvointialueen sote-toimintayksiköt ja alueella asuva väestö kesäasukkaineen ja turisteineen sekä ulkohyvinvointialueiden asiakkaat ja sote-toimintayksiköt, yksityiset palveluntuottajat

Alihankintana ostettavat palvelut ja niiden tuottajat:

Pihlajalinna, työterveyshuollon palvelut; Sansia, hankintapalvelut; Islab, laboratoriopalvelut; Isktekki, lääkintälaittehuolto; Coronaria ja Järvi-Suomen terveys radiologian ja patologian palvelut, lisäksi Terveystalo tuottaa radiologian etälausuntopalveluja ja ultraäänitutkimuksia; Evince Oy, Satucon, Neurotest Järvi-Suomen terveys, klinisen neurofysiologian palvelut; Sensire Oy, olosuhdeseuranta; CGI, lääkehuollon tietojärjestelmä WebMarela ja Osti; Newlcon Oy, apteekin keräilyvarastoautomaatti ja älylääkekaapit, Kojair Tech Oy, puhdastilojen kontrollit ja niiden huolto

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:

Apteekki- ja diagnostiikkapalveluiden tulosalueella kaikki yksiköt ovat laatineet yksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat. Yksiköiden esihenkilöt ovat koordinoineet omavalvontasuunnitelmat alueillaan ja henkilöstö on osallistunut suunnitelmien laadintaan.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

Heidi Häkkinen, tulosaluepäällikkö



044 351 65701



heidi.hakkinen@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

Omaavalvonnin toimeenpano

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Palvelun sisällön omaavalvonta

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

TURVALLISUUS

ROHKEUS

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



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.

Apteekki ja diagnostiset palvelut tarjoavat asiakkailleen laadukasta diagnostiikkaa ja toimenpiteitä, asiantuntija- ja konsultaatiopalveluita sekä lääkehoitoa.

Apteekki ja diagnostiset palvelut kattavat koko Eloisan alueen. Toimipisteitä on seuraavasti: 1. Patologia (Mikkeli ja Savonlinna), 2. Kuvantaminen (Mikkeli, Savonlinna, Pieksämäki), 3. Kliininen fysiologia ja neurofysiologia (Mikkeli), 4. Lääkehoito (Mikkeli, Savonlinna, Pieksämäki), 5. Terveystieteiden toiminta (Mikkeli ja Savonlinna), 5. Terveysturvallisuusyksikkö (Mikkeli ja Savonlinna), Lääketieteellinen fysiikka (Mikkeli).

Tutkimukset tuotetaan pääasiassa paikan päällä, mutta esim. terveystieteiden toiminnassa on käytössä myös etäpalvelut. Diagnostisissa palveluissa (kuvantaminen, patologia ja kliininen fysiologia ja neurofysiologia) käytetään ostopalveluita oman toiminnan tukena.

Arvot ja toimintaperiaatteet

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

Apteekki ja diagnostiset palvelut tuottavat asiakkailleen palveluita korkealla ammattitaidolla, turvallisesti, laadukkaasti ja oikea-aikaisesti. Tutkimuslaitteisto on ajantasainen ja toiminnan laatua varmistetaan säännöllisin laadunvalvontamittauksin, huolloin ja itsearvioinnein. Säteilyä käyttävää toimintaa arvioidaan myös sisäisten ja ulkoisten auditointien kautta.

Henkilökunta on ammattitaitoista ja motivoitunutta. Henkilöstön tyytyväisyyttä mitataan henkilöstöpulssikyselyllä, myös asiakkailla on mahdollisuus antaa palautetta Eloisan palautejärjestelmän kautta. Yhtenä mittarina toimii NPS (asiakastytytyväisyys/suositteluindeksi).

Kehitämme toimintaa rohkeasti ja koko henkilökuntaa osallistaen.

Omavalvonnan johtaminen ja valvonta

Osastonhoitaja/apteekkari/apteen hoitaja/johtava farmaseutti/johtava sosiaalityöntekijä/ylifyysikko 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/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 palveluntuottajien 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

VAIKUTTAVUUS

- Tarkoituksenmukaiset tutkimukset oikeaan aikaan ja laadukkaat lausunnot klinikoiden päätöksenteon tueksi
- Nopea ja joustava palvelu ja tietoon perustuvat työmenetelmät
- Vastuullinen ja vaikuttava talouden hallinta ja toiminnan vaikuttavuuden seuranta
- Toimiva monialainen kommunikaatio ja yhteistyö

TURVALLISUUS

- Pidämme huolta henkilön osaamisesta ja työhyvinvoinnista
- Varmistamme turvallisen työympäristön ja luottamuksellisen ilmapiirin. Toteutamme diagnostiikkaa asianmukaisilla laitteilla ja ammattitaidolla.
- Diagnostiikka on osa potilaan hoitopolkua
- Toimimme lakien ja asetusten, STUK:n, Fimean ja Valviran ohjeistusten ja eettisten periaatteiden mukaisesti
- Potilaat ja lähettävät tahot tietävät mihin ottaa yhteyttä

ROHKEUS

- Otamme rohkeasti vastuuta ja käytämme ammatillista osaamistamme
- Uudistumme luovasti ja ennakkoluulottomasti
- Etsimme systemaattisesti vaihtoehtoisia ja kustannustehokkaita menetelmiä esim. lääkevalikoimien kilpailutus
- Mikään inhimillinen ei ole vierasta
- Uskallamme tarttua epäkohtiin ja ottaa niistä opiksemme

ASIAKASLÄHTÖISYYS

- Asiakas on keskipiste ja palvelut ovat asiakasta varten
- Arvostava, tasavertainen kohtaaminen sosioekonomisesta ja etnisestä taustasta riippumatta
- Huomioimme asiakkaiden (potilaat ja lähettävät yksiköt, sidosryhmät) erityistarpeet toimintamme suunnittelussa
- Itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen

YHDENVERTAISUUS

- Palvelumme ovat kaikkien saatavilla
- Jokainen potilas/asiakas on yksilö
- Palvelumme tähtää yhdenvertaisuuden ja osallisuuden lisäämiseen
- Yhtenäiset tutkimusohjeet, toimintatavat ja peruslääkevalikoima koko hyvinvointialueella



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 riittämättömästä

henkilöstömitoituksesta, 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**

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.

Terveystenhuollon 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 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 välttyttiin 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:

- Omavalvontasuunnitelmat
- Pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys, PELSU
- Lääkehoitosuunnitelma
- Säteilyturvallisuuspoikkeama -toimintaohjeet
- Laatuportin ilmoittajan ohje asiakas- ja potilas-, työ ja laiteturvallisuusilmoitukset
- GMP:n mukainen puhdastilojen tarkistus ja apteekin lämpötilojen tarkastus
- ICT-ohjeistus ja tietoturvasuunnitelma
- Perehdytysuunnitelma
- Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus lomake ja ohje
- Tutkimus-, työ- ja potilasohjeet
- Infektio-ohjeet
- Työhyvinvointi, työsuojelu ja työterveyshuolto
- Avekki –toimintamalli
- Asiakas- ja potilasturvallisuusohjeet
- Henkilöturvallisuusohje kotikäynneille, yleinen henkilöturvallisuusohje
- SURO –ohjeet
- Palvelualueen valmiussuunnitelma (työn alla)

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 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.

Oma- ja valvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (3/3)

Korjaavat toimenpiteet

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatu- ja palvelu- ja turvallisuuspoikkeamien juurisyistä 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:

Tulosalueen keskeisimmät riskit ovat laaja tietoliikennehäiriö, sähkökatkot, vesivuodot, tulipalo, puhdistilatoimintahäiriö sekä henkilöstön riittävän osaamisen ja määrän turvaaminen.

Asiakas- ja potilasturvallisuuden kannalta keskeisiä riskejä ovat: palvelun tarjonta ja kysyntä eivät kohtaa, potilaan tunnistamiseen liittyvät riskit, säteilyn käyttöön liittyvät riskit sekä tietosuojariskit.

Henkilökunnalta tulevat ideat otetaan vastaan ja niiden toteuttamista arvioidaan toimintaa ohjaaviin säädöksiin peilaten.

Laatuportin-ilmoitukset käsitellään yhdessä henkilöstön kanssa ja työtapoja kehitetään palautteiden perusteella. Korjaavat toimenpiteet suunnitellaan ja toteutetaan tarvittaessa yli yksikkörajojen. Muutoksista tiedotetaan koko henkilöstöä. Korjaustoimenpiteet kirjataan Laatuporttiin sekä yksikköpalaverimuistioon ja tutkimus- ja potilasohjeet päivitetään tarvittaessa.

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 kohtaminen, 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 henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus -lomake*
- 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 tulosaluepäällikö)
- 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 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 asianhallintajärjestelmässä

Seuranta

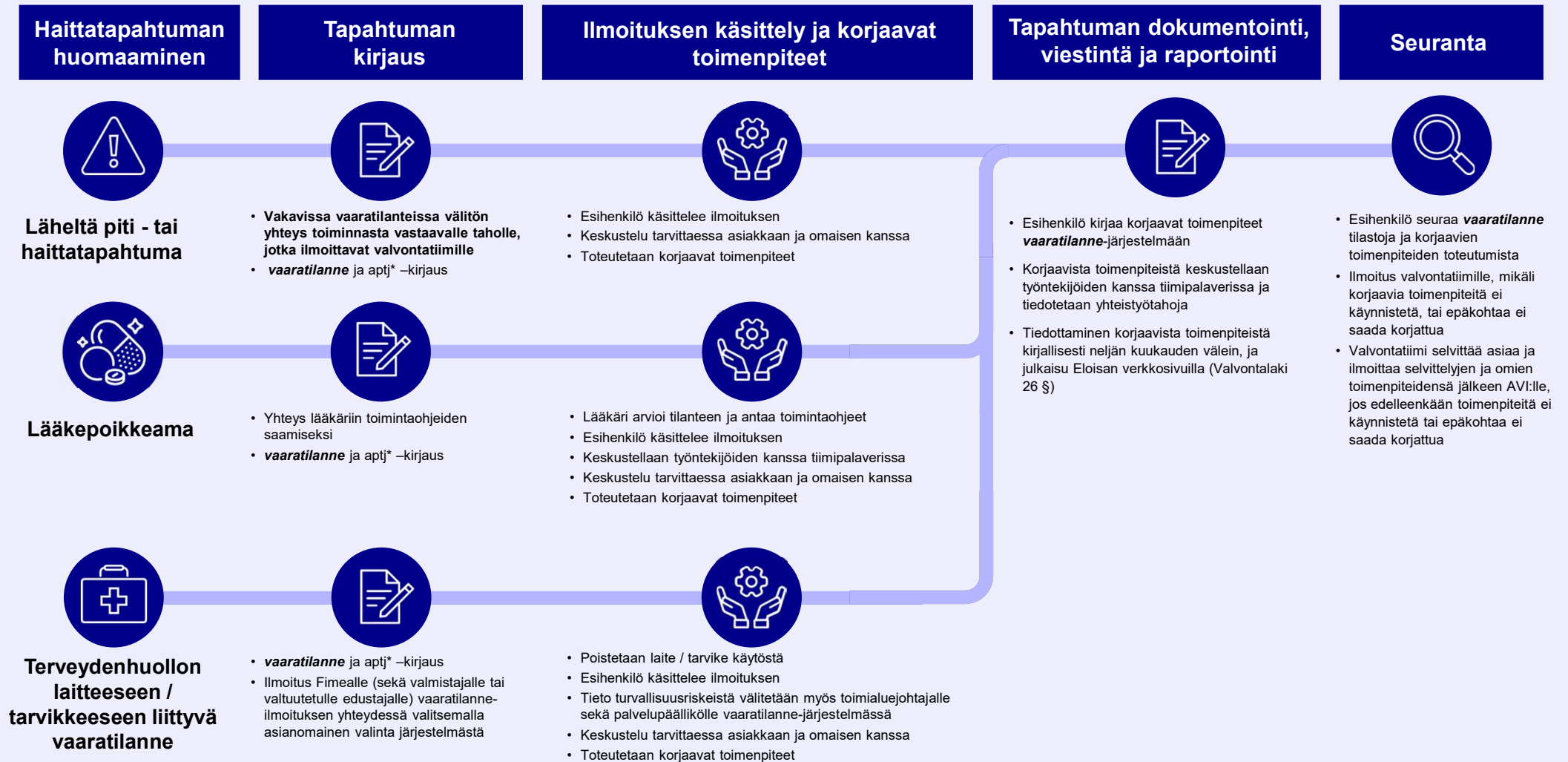


- Ilmoitus valvontatiimille, mikäli korjaavia toimenpiteitä ei käynnistettä, tai epäkohtaa ei saada korjattua.
- Valvontatiimi selvittää asiaa ja ilmoittaa selvittelyjen ja omien toimenpiteidensä jälkeen valvontaviranomaiselle asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä 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 kuvatus toiminnan toteutumista seurataan. Seurannasta tehdään selvitys ja sen perusteella tehtävät muutokset julkaistaan neljän kuukauden välein yleisellä tasolla Eloisan nettisivuilla sekä pidetään julkisesti nähtävänä palveluysiköissä. 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)



*Asiakas- ja potilastietojärjestelmä

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan työnjako

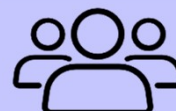
Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta.

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

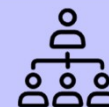


- On velvoitettu työntekijöiden tavoin ilmoittamaan kaikista havaituista riskeistä, vaaratilanteista ja epäkohdista
- Vastaa yksikön turvallisuustason ja -riskien arvioinnista, omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamisesta
- Vastaa henkilökunnan perehdyttämisestä 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 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.

Lue lisää:

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

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.

- **Tietoturvasuunnitelma, löytyy IMS:stä**
- **Palo- ja pelastussuunnitelma, löytyy Laatuportista**
- **Asiakas- ja potilasturvallisuusohje, löytyy IMS:stä**
- **Valmiussuunnitelma, löytyy Valsu -portaalista**
- **Säteilyonnettomuuteen varautumisohje, löytyy IMS:stä**

Suuronnettomuusohje ja toimintaohje sähkökatkon varalta sekä palo- ja pelastusohje löytyvät yhteiseltä verkkoasemalta ja ennalta sovitusta paikasta yksikössä. Valmiussuunnitelman mukainen riskien arviointi poikkeustilanteita varten löytyy yhteiseltä verkkoasemalta.

Henkilöstön osallistaminen suunnitteluun ja toteutukseen:

Uuden työntekijän perehdytykseen kuuluu häiriötilanteiden ja poikkeusolojenohjeisiin tutustuminen. Perehdytyksen yhteydessä tutustutaan sammuttimien ja sammutuspeitteiden sijoitteluun ja jokainen työntekijä käy tutustumassa varauloskäyntien sijaintiin ja kokoontumispaikkaan. Ohjeita myös kerrataan tarvittaessa ja säännöllisesti. → Henkilöstö on perehtynyt kaikkiin ohjeistuksiin ja tietää mistä ohjeet löytyvät.

Henkilöstö osallistaan häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihinvarautumisen suunnitteluun. Poikkeustilanteita harjoitellaan koordinoitusti: suuronnettomuusharjoituksia(SURO) järjestetään vuosittain, samassa yhteydessä on harjoiteltu myös säteilyonnettomuustilannetta.

Päivitetty palo- ja pelastussuunnitelmat testataan yksiköittäin simuloimalla palo- ja pelastustilanne.

Työntekijät ylläpitävät elvytys- ja palo- ja pelastustaitojensa ylläpidosta. Jokainen työntekijä suorittaa Potilasturvaportissa olevan Paloturvallisuutta taidolla-verkkokoulutuksen ja käytännön alkusammutuskoulutuksen vähintään 3 vuoden välein, käytännön alkusammutusharjoituksiin suositellaan osallistuttavan vuosittain. Elvytystaidot kerrataan vuosittain.

Poikkeavista tilanteista informoidaan heti.

Henkilökunta-palavereissa käsitellään varautumiseen liittyviä teemoja ja tiedotetaan ajankohtaisista ohjeista ja muutoksista.

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 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 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.

Toisinaan levottomien potilaiden liikkumista joudutaan rajoittamaan hetkellisesti. Potilaalla on oikeus kieltäytyä tutkimuksesta. Rajoitustoimia pyritään välttämään tutkimustilanteen tai vastaanottokäynnin rauhoittamisella ja tukemalla potilaan yksilöllisiä tarpeita tilanteen mukaan.

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:

Organisaatiossa on annettu ohjeet rajoitustoimenpiteiden käytöstä potilaan hoidossa. Päätöksen rajoitustoimenpiteiden käytöstä tekee lääkäri potilaan edun ja hoidon turvallisen toteuttamisen perusteella.

Apteekki- ja diagnostiikkapalveluihin saavutaan lääkärin läheteellä, ja palveluiden tehtävänä on toteuttaa läheteen mukaiset tutkimukset ja toimenpiteet. Tutkimustilanteissa mahdollisesti tarvittavat rajoitustoimenpiteet, kuten levottoman potilaan lyhytaikainen kiinnipitäminen kuvantamistutkimuksen aikana, ovat tilapäisiä ja kestoaltaan lyhyitä.

Potilaalla on oikeus kieltäytyä tutkimuksesta. Kieltäytyminen dokumentoidaan potilastietojärjestelmään.

Mikäli potilas vastustaa tutkimusta eikä tutkimusta voida toteuttaa yhteistyössä potilaan kanssa, lähettävä lääkäri arvioi rajoitustoimenpiteiden tarpeen ja tekee niistä päätöksen. Käytetyt rajoitustoimenpiteet ja niiden perusteet kirjataan potilastietojärjestelmään.

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 terveystieteeseen 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.

Diagnostiset yksiköt eivät tee hoidon tarpeen arviointia. Potilaan hoidosta ja tarvittavista tutkimuksista päättää hoitava yksikkö.

Tutkimusten jonotietoja seurataan kuukausittain. Pyrimme vastaamaan kiireellisten tutkimusten kysyntään. Kiireelliset päivystystutkimukset toteutetaan pääsääntöisesti 0-2 vuorokaudessa.



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.

Apteekki- ja diagnostiikkapalveluissa ei tehdä terveyden- ja sairaanhoidon toteuttamissuunnitelmia. Suunnitelmista vastaa potilasta hoitava yksikkö.

Terveyssoseaalityön sosiaalityöntekijät ja sosionomit osallistuvat tarvittaessa kotiutumisen ja kuntoutuksen suunnitteluun osana terveydenhuollon moniammatillista hoitotiimiä.

Toteuttamissuunnitelman tunteminen:

Olemme yksi osa asiakkaan / potilaan hoitopolkua. Asiakasta / potilasta hoitava yksikkö suunnittelee potilaan hoitoon liittyvät tutkimukset, tekee niistä lähetteen ja varaa niihin ajanvarauskirjalta ajan tutkimuksen kiireellisyyden mukaan. Päivystykselliset tutkimukset suunnitellaan ja toteutetaan mahdollisimman nopealla viiveellä.



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-/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.

Potilaat ja läheiset voivat antaa palautetta Eloisan palautejärjestelmän kautta. Kaikki palautteet tulevat käsiteltäväksi yksikön esihenkilölle. Palautteet käsitellään yksikön yhteisissä palaverissa. Saatua palautetta hyödynnetään yksikön palveluiden kehittämisessä.

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 \(etelasavonha.fi\)](#)



Asiakkaan/potilaan asiallinen kohtelu ja mahdollisista epäkohdista ilmoittaminen

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

Jos potilaan epäasiallista kohtelua havaitaan, yksikön esihenkilö käsittelee tilanteen asianosaisten kanssa. Tarvittaessa yhteys asiakas- ja potilasturvallisuusvastaaviin, työsuojeluun ja henkilöstöhallintoon.

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 \(etelasavonha.fi\)](#).



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. Muistutus tehdään sen terveystieteiden yksikön vastaavalle johtajalle, jossa potilas on asoinut. 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.

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



Ehän 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

Diagnostiikan tavoitteena on tuottaa laadukkaita tutkimukset, jotka mahdollistavat potilaalle parhaan mahdollisen hoidon. Tutkimuksiin tarvitaan aina lääkärin lähete.

Kliininen fysiologia ja neurofysiologia ja kuvantaminen tuottavat tutkimuksia luotettavasti ja joustavasti yhteistyössä asiakkaiden kanssa. Kuvantaminen tuottaa radiologisia tutkimuksia sekä toimii säteilyn käytön asiantuntijana yhdessä lääketieteellisen fysiikan kanssa. Patologia vastaa näytteiden laadukkaasta analysoinnista ja obduktioprosessista. Lääkehuolto turvaa tarvittavien lääkkeiden saatavuuden alueen toimintayksiköihin.

Terveyssoseaalityössä autetaan potilaita ja heidän läheisiään sairauden tai vamman muuttamassa elämäntilanteessa. Sairastuminen tai vammautuminen voi vaikuttaa moniin eri elämänaalueisiin, kuten työ- ja toimintakykyyn, toimeentuloon ja talouteen, sosiaalisiin suhteisiin tai muutoin elämäntilanteeseen. Terveystenhuollon soseaalityöntekijät ja -ohjaajat toimivat osana terveydenhuollon monialaista hoitoprosessia.

Palveluoppaista saat tarkempaa tietoa palvelujen järjestämisestä sekä kuinka palveluun voi hakeutua: [Palveluopas](#), [Asiakkaan opas](#)



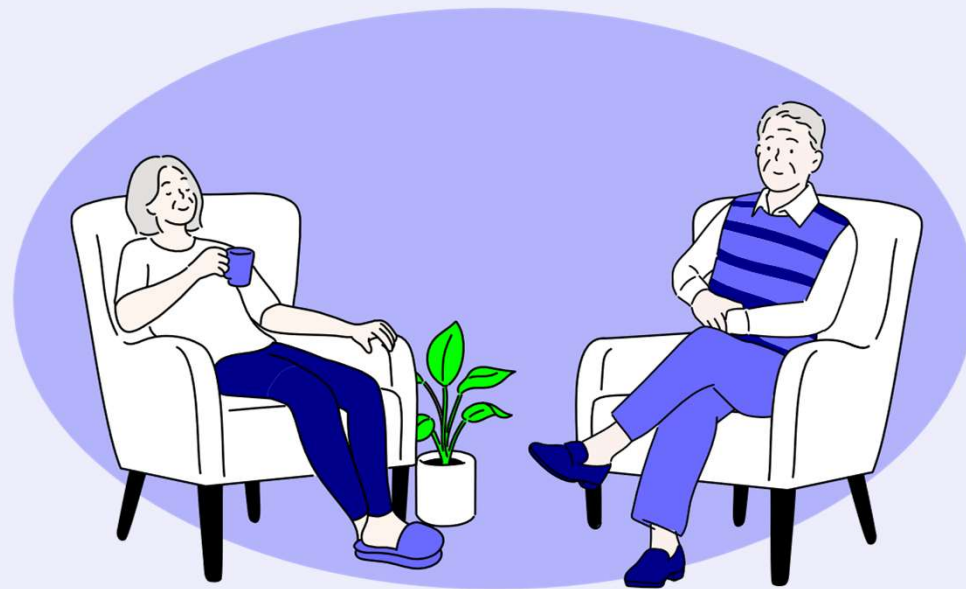
Palvelun sisällön omavalvonta

Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

Diagnostiikkapalvelut ovat osa potilaan tilan selvittämistä ja hoitamista.
Kuvantamistutkimukset ovat tukena potilaan hoitolinjan valinnassa.

Terveyssosealutyössä asiakkaille mahdollistetaan matalan asioinnin palvelu.
Erityisesti kiinnitetään huomiota siihen, että vastataan asiakkaan erityisiin ja akuutteihin tarpeisiin.

Asiakkaalla/potilaalla on omien voimavarojensa puitteissa mahdollisuus osallistua läheistensä avustamana yksityisten tahojen tarjoamaan liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoimintaan.



Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

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

FYYSINEN

PSYKKINEN

KOGNITIIVINEN

SOSIAALINEN

OSALLISUUS

- Tutkimusten suunnittelussa ja toteutuksessa huomioidaan potilaan fyysinen, psyykkinen ja kognitiivinen toimintakyky. Potilasta ohjataan ymmärrettävästi ja avustetaan tutkimuksen aikana yksilölliset tarpeet huomioiden. Yksiköissä on käytössä apuvälineitä kuten liukulevy, potilasnosturi ja kävelypöytä, joiden avulla potilas saadaan siirrettyä tarvittaviin tutkimusasetoihin. Henkilöstö huomioi ergonomian työssään.
- Toimiva vuorovaikutus ja potilaan yksilöllinen ja arvostava kohtaaminen ovat tärkeitä tutkimustilanteessa. Erytistilanteet ja –toiveet pyritään huomioimaan tutkimuksen suunnittelussa ja toteutuksessa.
- Terveyssozialityössä arvioidaan ja tuetaan asiakkaan fyysisiä, psyykkisiä ja sosiaalisia edellytyksiä suhteessa päivittäisistä toiminnoista selviytymiseen sekä työn, opiskelun ja työelämän vaatimuksiin. Tärkeää on edistää ja ylläpitää hyvinvointia ja sosiaalista turvallisuutta. Terveyssozialityön tulee vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta.

A11 Poistetaanko?
Tekijä; 16.4.2024

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.

Apteekki- ja diagnostiikkapalveluissa ei oteta kantaa potilaan ravitsemukseen, alue ei osallistu ravitsemuksen tukemiseen tai ruokahuollon järjestämiseen. Joidenkin tutkimusten onnistumisen kannalta on oleellista noudattaa potilasohjeessa annettuja ravitsemusohjeita kuten syömään kevyesti tai olemaan syömättä ennen tutkimusta tai välttämään tiettyjä ravintoaineita ennen tutkimusta.

Tutkimukset, joihin tulee valmistautua olemalla ravinnotta, pyritään toteuttamaan aamupäivän aikana.



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 apteekki- ja diagnostiikkapalveluissa:

Tila- ja tukipalveluiden siivouspalvelut huolehtivat tilojen puhtaanapidosta ja tilat siivotaan palvelukuvauksen mukaisesti. Ensivaiheen kiireellisen siivouksen voi tehdä myös yksikön henkilökunta. Pyykkihullosta vastaa Savonlinnassa ja Vaalijalan Nenonpellossa Sakupe ja Mikkeliissä Mikkelin Pesula. Jokaisessa yksikössä on oma hygieniayhdyshenkilö ja hän toimii oman yksikkönsä infektioiden torjunnan asiantuntijana ja yhteyshenkilönä yksikön ja sairaalahygieniayksikön kanssa. Hygieniaohteistukset sisältyvät henkilöstön perehdytykseen.

Hyvä hygieniataso ennaltaehkäisee tarttuvien tautien leviämistä. Työntekijät noudattavat tavanomaisia hygieniakäytänteitä, joita ovat hyvä käsihygienia, suojainten käyttö, työskentely aseptisesti ja turvallisesti, pisto- ja viiltovahinkojen estäminen sekä eritetahradesinfektio. Asiakastyössä käytetään työnantajan hankkimia suojavaatteita ja tarvittavia suojaimia. Tutkimuslaitteet ja oheislaitteet pyyhitään jokaisen asiakaan/potilaan käynnin jälkeen laitoshuollon ohjeistamalla tavalla ja puhdistusaineella. Henkilöstö hoitaa tietokoneiden näppäimistöjen ja puhelinten puhdistuksen päivittäin.

Apteekin puhdastilat siivotaan päivittäin, jotta voidaan varmistua siitä, että ne ovat GMP-luokan tilat seuraavana aamuna kun lääkevalmistus alkaa. Apteekin muut tilat siivotaan joka toinen päivä. Apteekki ottaa säännöllisesti puhdastiloissa ns. laskeuma- ja kontaktimalja näytteet ja lähettää ne mikrobiologialle analysoitavaksi. Jos ongelmia havaitaan lisätään siivousta ja toistetaan näytteenotot. Lisäksi apteekin henkilökunnalla on säännölliset pukeutumistestit ja käsinettestit. Lisäksi lääkevalmistuseristä otetaan näytteet ja ne lähetetään mikrobiologialle.

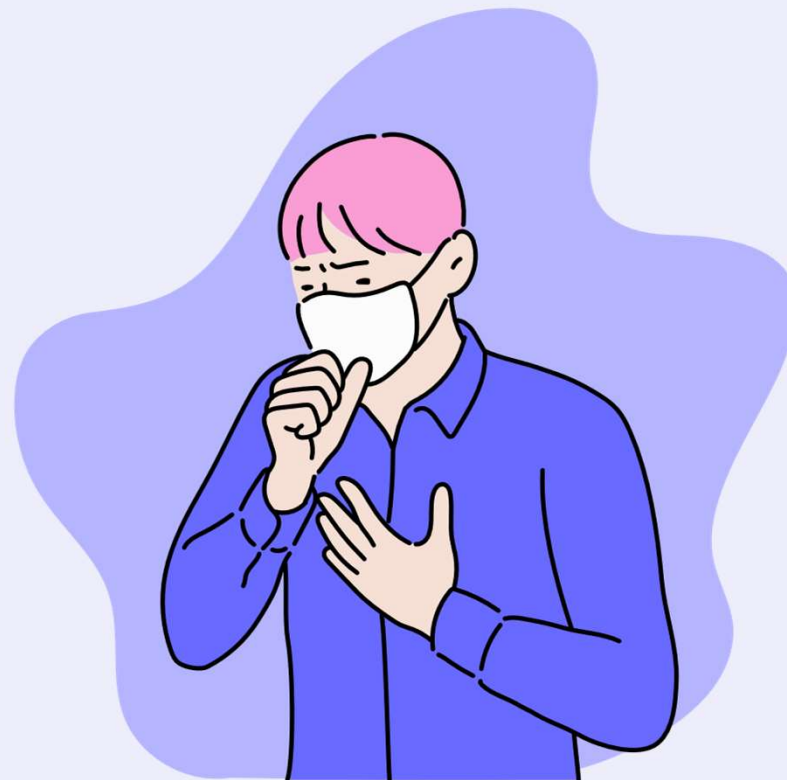
Palvelun sisällön omavalvonta

Infektioiden torjunta ja seuranta

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

Jokaisen työntekijän vastuulla on huolehtia omalta osaltaan tilojen siisteydestä ja hygieniasta sekä omasta henkilökohtaisesta hygieniastaan.

Tutkimusyksiköissä tavanomaisia varotoimia käytetään systemaattisesti kaikkien asiakkaiden kohdalla, jolloin estetään mikrobien tartunta potilaiden, hoitajien ja ympäristön välillä, sekä näiden välityksellä. Keskeisin keino on työntekijöiden hyvä käsihygienia. Henkilökunta on suorittanut infektioidentorjunta ja tavanomaiset varotoimet infektioiden torjunnassa – verkkokurssin ja perehdytetty puhtaanapidon toteuttamiseen.



Palvelun sisällön omavalvonta

Infektioiden torjunta ja seuranta

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon palvelupisteen on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Infektioita ja tartuntatauteja ennaltaehkäistään noudattamalla tavanomaisia varotoimia kaikissa sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaympäristöissä. Lisäksi noudatetaan Eloisan yhteisiä infektioiden torjuntaohjeita sekä tarvittaessa poikkeusoloihin liittyviä ohjeita esim. epidemiatilanteessa (IMS –ohjepankki).

Infektioiden torjuntakäytännöt tulosalueella:

Jokaisen työntekijän vastuulla on huolehtia omalta osaltaan tilojen siisteydestä ja hygieniasta sekä omasta henkilökohtaisesta hygieniastaan. Yksiköissä on nimetyt hygieniayhdyshenkilöt.

Tutkimusyksiköissä tavanomaisia varotoimia käytetään systemaattisesti kaikkien asiakkaiden kohdalla, jolloin estetään mikrobien tartunta potilaiden, hoitajien ja ympäristön välillä, sekä näiden välityksellä. Keskeisin keino on työntekijöiden hyvä käsihygienia. Henkilökunta on suorittanut infektioidentorjunta ja tavanomaiset varotoimet infektioiden torjunnassa –verkkokurssin ja perehdytetty puhtaanapidon toteuttamiseen.

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:

Jokaisessa yksikössä on lääkehoitosuunnitelma, joka tarkistetaan vuosittain. Ylilääkäri on lääkehoidosta vastaava lääkäri. Lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä vastaa osastonhoitaja, apulaisosastonhoitaja ja lääkevastuuhenkilöt. Koko henkilökunta vastaa lääkehoitosuunnitelman toteuttamisesta käytännön työssään. Hoitohenkilökunnan lääkehoidon osaaminen varmistetaan ”lääkehoidon osaaminen verkossa” –koulutuksella.

Tutkimusyksiköissä ei toteuteta varsinaisesti lääkehoitoa vaan käytössä on lähinnä tutkimuksiin käytettävät lääkkeet ja kontrastaineet. Riskilääkkeet on määritelty erikseen. Yksiköissä on elvytysvaunu, joista löytyy tarvittavat lääkkeet elvytystilanteita varten. Tilanteessa hälytetään MET –ryhmä paikalle.

Henkilökuntaa kannustetaan tuomaan esille havaitsemansa riskit ja epäkohdat. Riskien hallitsemiseksi on käytössä on Laatuportti ilmoitusjärjestelmä.

Palvelun sisällön omavalvonta

Monialainen yhteistyö

Terveystieteiden asiakas/potilas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti 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.

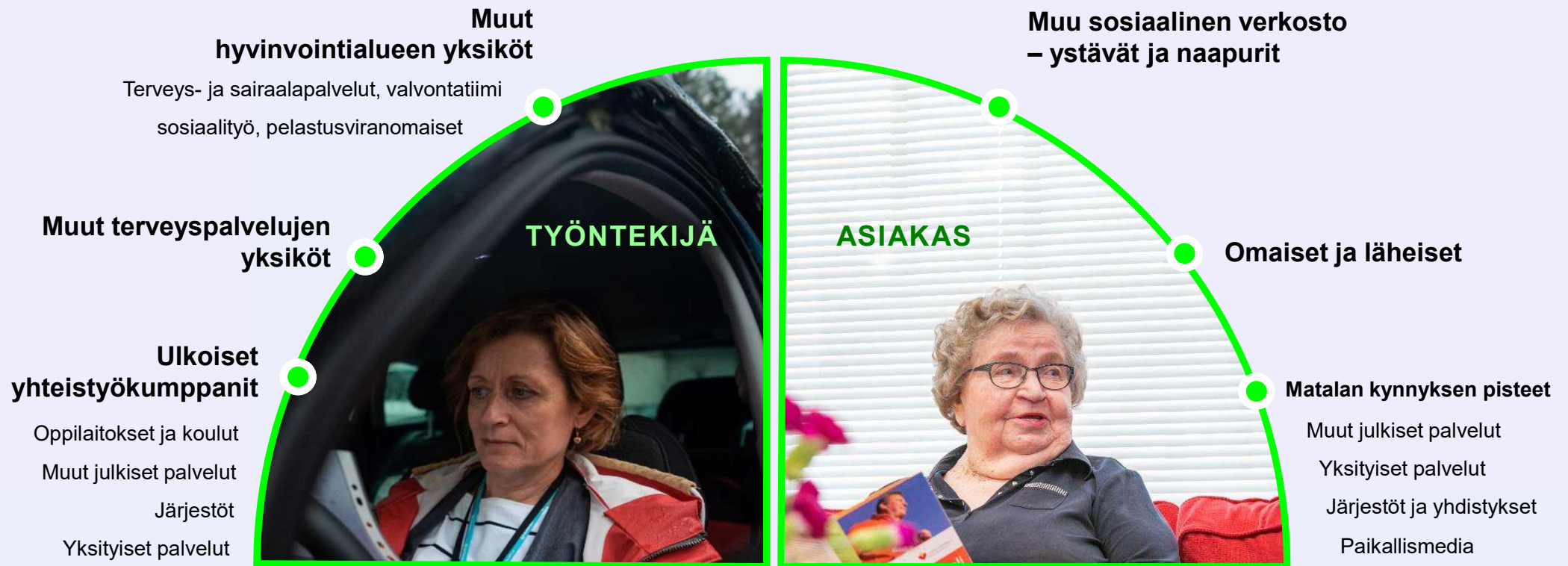
Jos sosiaalihoitolain mukainen palvelutarpeen arviointi, päätösten tekeminen tai sosiaalihoitoon toteuttaminen edellyttävät terveystieteiden palveluja, on hyvinvointialueen terveystieteiden ammattihenkilön osallistuttava sosiaalihoitoon toimenpiteestä vastaavan työntekijän pyynnöstä henkilön palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen ja asiakassuunnitelman laatimiseen (Terveystietolaki 32 §).

Potilasta ja asiakasta koskevan tiedon jakaminen ja viestintä eritoimijoiden välillä tapahtuu sähköisten potilas- ja asiakastietojärjestelmien avulla. Asiakaslähtöisyys ja hyvät käytännöt perustuvat suunnitelmallisuuteen potilaan tietoihin perehtymiseen. Etenkin terveysosastoissa monialaiset hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmat ovat merkityksellisessä asemassa arvioitaessa etuuksien, palvelujen ja tuen tarpeita. Hoidon toteuttamisessa terveysosastoissa asiantuntijuus toimii siltana potilaan arkeen ja sosiaalista toimintakykyä tukeviin palveluihin arkiympäristössä.

Asiakkaan/potilaan tuki- ja yhteistyöverkoston ytimessä on asiakkaan/potilaan omaiset ja läheiset sekä muu sosiaalinen verkosto.



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. Terveystieteiden 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.**

Viranomaisten ja muiden toimijoiden edellyttämät ohjeistukset:

Yksiköissä on ohjeet suuronnettomuuksien varalta sekä poistumisturvallisuussuunnitelma, toimintaohje sähkökatkonvaralta sekä palo- ja pelastusohje, lisäksi tehty valmiussuunnitelman mukainen riskien arviointi poikkeustilanteita varten. Palo- ja pelastussuunnitelmat ovat tallennettu Laatuportti-järjestelmään. Työntekijöiden perehdytykseen kuuluu häiriötilanteiden ja poikkeusolojen ohjeisiin tutustuminen. Ohjeita myös kerrataan tarvittaessa/säännöllisesti. SURO-tilanteiden harjoittelu koordinoitusti. Turvallisuuskävely ja simulaatio evakuoinnista järjestetään tarpeen mukaan. Vuoden 2026 aikana toteutetaan turvallisuuspäällikön vetämänä turvallisuuskävelyt sekä palo- ja pelastustilanteen simuloinnit kaikkiin yksiköihin. Noudatamme Säteilylain, STUKin, Fimean ja PELAn ohjeita

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
- Säteilyturvallisuuspoikkeamat ilmoitamme STUK:iin.
- Laiteturvallisuuspoikkeamat ilmoitamme Fimealle.
- Lääkkeissä havaituista tuotevirheistä tehdään ilmoitus Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimealle, lääketukkuille ja valmistajalle.

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. Apteekki- ja diagnostiikkapalveluihin kuuluu noin 150 vakinaista ja noin 30 määräaikaista työntekijää. Tulosalueella työskentelee monialaisia toimijoita kuten lähiesihenkilöitä, erikoislääkäreitä, röntgenhoitajia, bioanalytikoita, sairaanhoitajia, proviisoreja, farmaseutteja ja lääketyöntekijöitä, fyysikoita, sosiaalityöntekijöitä ja sosionomeja.

Henkilöstön riittävyys suhteessa asiakkaiden/potilaiden palvelujen tarpeeseen:

Kaikki toimet ja virat pyritään täyttämään. Erikoislääkärien rekrytointi on haasteellista ja osaan viroista ei ole onnistuttu rekrytoimaan alan lääkäreitä.

Sijaisten käytön periaatteet:

Apteekki- ja diagnostiikkapalveluiden ammattitehtävät vaativat pitkää perehdytystä, joten lyhyisiin sijaisuuksiin ei ole sijaisjärjestelyjä. Omaa varahenkilöstöä ei ole. Pitkiin sijaisuuksiin rekrytoidaan ammattilaiset.

Lähiesihenkilöiden tehtävät:

Työ koostuu pitkälti henkilöstö- ja taloushallinnosta. Organisaatio järjestää säännöllisesti lähiesihenkilökoulutuksia sekä hallinnollista työnohjausta.

Henkilöstörakenne:

- **Kokonaismäärä:** 152 + 25
- **Vuokratyövoiman käyttö:** osa tutkimuksista tuotetaan ostopalveluina

Asiakas-/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:

Henkilökuntaa rekrytoitaessa varmistetaan hakijoiden kelpoisuus (Laki terveydenhuollon ammattihenkilöstä (559/1994) . Hakijan soveltuvuutta tehtävään arvioidaan työhaastattelussa.

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.

Kaikissa yksiköissä on käytössä perehdytysohjelma. Lähiesihenkilöt varmistavat perehdytyksen toteutumisen dokumentoimalla ja seurantakeskustelulla.

Omavalvontasuunnitelma liitteineen toimii myös perehdytyksen välineenä työyksiköissä.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajiensa velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Erillinen koulutussuunnitelma tukee täydennyskoulutusten toteutumista. Tavoitekeskusteluissa käydään läpi henkilökohtaisia osaamistarpeita ja tavoitteita. Täydennyskoulutuksiin kuuluu jatkuvina koulutuksina esimerkiksi tietosuoja-, ensiapu-, palo- ja pelastuskoulutukset. Lisäksi on velvoitekoulutuksia esimerkiksi uusiin toimintamalleihin liittyen. Koulutustenttejä seurataan sähköisen

rekisterin avulla.

Hoitohenkilökunnan lääkehoidon osaaminen varmistetaan viiden vuodenvälein. Työnantajan on huolehdittava, että säteilytoimintaan osallistuvat työntekijät saavat säteilysuojelua käsittelevää täydennyskoulutusta riittävästi ja säännöllisesti (Säteilylaki 859/2018).

Etelä-Savon hyvinvointialueella on käytössä sähköinen Eduhouse-koulutusalue, joka tarjoaa kattavasti sosiaali- ja terveydenhuollon koulutuksia työntekijöille. Työntekijöitä ohjataan käyttämään palvelua. Suoritetuistakoulutuksista on mahdollista saada todistus järjestelmän kautta. Koulutuksiin haetaan ja niistä tiedot ylläpidetään osaamisen hallintaohjelma Talentin avulla.

Perehdytyksessä käsitellään tietosuojan merkitys, kirjaamiskäytännöt ja salassapitovelvollisuus. Henkilöstöhallinnon ohjeita opastetaan käyttämään IMS:ssa. Kirjaamisasioissa perehdyttäjänä toimii kirjaamisvastaava.

Asiakas-/potilasturvallisuus

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet ja toimintakäytännöt:

Apteekki- ja diagnostiikkapalveluiden tiloja sijaitsee Mikkelin ja Savonlinnan keskussairaaloissa sekä Pieksämäen sotekeskuksessa.

Kuvantamisen ja kliinisen fysiologian ja neurofysiologian tilat sisältävät tutkimushuoneita, odotusauloja, toimistotiloja ja henkilökunnan tiloja. Etätyössä käytössä on Eloisan laitteet ja suojatut tietoliikenneyhteydet. Patologian toimitilat sisältävät laboratoriotilat ja Mikkelissä obduktio-osaston ja sairaalakappelin. Apteekkien toimitilat käsittävät päivystysvarastoja, liuosvarastoja sekä apteekin puhdastilat, joissa lääkevalmistusta suoritetaan. Fimea tarkastaa apteekin tilat ja toiminnan keskimäärin 3 vuoden välein.

Kaikissa työtiloissa toteutetaan turvallisten työskentelytapojen ja työympäristön valvontaa sekä sisäisesti että esim. työterveyshuollon kanssa järjestettävien työpaikkaselvityskäyntien yhteydessä. Tarkastuksissa toimitiloja koskevien havaintojen pohjalta nousseet epäkohdat pyritään korjaamaan mahdollisimman pian.

Tiloja käytetään tarkoituksenmukaisesti. Yksikön tiloihin kuljetaan sairaalan pääoven tai muiden sisäänkäyntien kautta. Tilat on saavutettavissa hisseillä ja portailla. Tilat ovat esteettömät. Tarvittaessa tehdään yhteistyötä tila- ja tukipalveluiden sekä kiinteistöhuollon kanssa tilojen käyttöön liittyvissä asioissa. Kiinteistön huollosta ja tekniikasta vastaa Eloisan tila- ja tukipalvelut.

Terveysturvallisuuslain 2 §:n mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä(omavalvonta) sekä suunnitelmallisesti ehkäistävä terveyshaittojen syntyminen. Yksikössä on käytössä Eloisan sisäilmahallintamalli. Tilojen ja toiminnan riskejä kartoitetaan säännöllisesti riskien arviointi –lomakkeella, jossa arvioidaan terveellisyyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fysikaaliset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus.

Asiakas-/potilasturvallisuus

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan myös teknologisin ratkaisuin.

Tiloja seurataan valvontakameroilla.

Henkilökunnan työaikaa seurataan sähköisen järjestelmän ja leimausten avulla. Henkilökunnalla on käytössä teknologisia ratkaisuja lisäävän hälyttämistä varten. Mahdollisista vioista ja häiriöistä henkilökunta ilmoittaa esihenkilöille, jotka vievät asian eteenpäin.

Teknologisiin ratkaisuihin liittyvät käytännöt:

Henkilökunnalla on käytössä Eloisan osoittamat kulunvalvonnan ratkaisut, esim. avaimet. Kameravalvonnan perusteena on tilojen yleinen turvallisuus ja potilasturvallisuus.

Apteekkien ovilla on ovipuhelin, jossa on kamera. Kameran kuva välittyy apteekin lääketoimitukseen ovikelloa soittaessa. Apteekintiloihin ei lasketa vierailijoita vaan osastojen henkilökunta palvelee ovea. Yksityiset asiakkaat eivät asioi sairaala-apteekissa. Kulkuoikeus apteekin tiloihin on apteekin henkilökunnalla ja tekniikan päivystäjillä ja apteekin siivoukseen valtuutetuilla laitoshuoltajilla. Apteekkeissa on murtosuojausjärjestelmä, joka aktivoidaan laitoshuollon toimesta heidän poistuessaan apteekista siivouksen jälkeen. Osastojen ja apteekin päivystysvaraston käytössä on ns. älylääkekaapit. Niiden avulla apteekki voi seurata lääkekulutusta esim. osastoilla ja minimoida hävikkiä. Systemi tekee myös osastojen lääketilaukset apteekkiin.

Asiakas-/potilasturvallisuus

Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

Terveysthuollon 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, haavasidokset 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.** Terveysthuollon 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.

Vastuuhenkilö (vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveysthuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä):

Jokaisessa yksikössä on nimetyt vastuuhenkilöt

Laitteiden ja tarvikkeiden käyttö:

Laitteita käyttävät vain niiden käyttöön koulutettu henkilökunta. Laitteita ja tarvikkeita käytetään valmistajan ohjeen mukaisesti ja vain ohjeen mukaiseen tarkoitukseen.

Mittareiden testaus ja kalibrointi:

Tutkimuslaitteilla on erikseen sovitut määräaika- ja vuosihuollot. Laitteille tehdään myös laatutestit ja kalibroinnit säännöllisesti erillisen suunnitelman mukaisesti.

Laitteidenhuollosta huolehtii Istekki Oy sekä laitevalmistaja. Käytöstä poistamisesta vastaa Istekki Oy

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](#).

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:

Jokainen työntekijä suorittaa Granite –tietosuojakoulutuksen ja päivittää sen äännöllisesti. Jokainen terveydenhuollon ammattilainen vastaa itse tietoturvalisesta työskentelystä.

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-/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 asiakas-/potilastyön kirjaamiseen:

Kirjaamiseen perehtyminen on osa yksikön yleisperehdytystä.

Asiakas-/potilastyön kirjaaminen:

Perusperiaate on, että kirjaukset tehdään potilastietojärjestelmään viipymättä.

Tulosalueella on potilastietojärjestelmä LifeCaren lisäksi erityisiä toiminnannohjausjärjestelmiä:

Kuvantamisella ja Kliinisen fysiologian ja neurofysiologian yksikössä on käytössä oma RIS (Radiological Information System) – toiminnannohjausjärjestelmä. Käyntitietojen kirjaaminen tehdään kuvaustapahtuman yhteydessä. Kirjaamisen jälkeen kuvat siirtyvät lausuttavaksi. Valmis lausunto tallentuu potilastietojärjestelmään.

Patologian laboratoriossa on käytössä patologian toiminnannohjausjärjestelmä Qpat, jonne kirjataan tarvittavat työvaiheet näytteen käsittelyyn liittyen ja lausunnot annetaan ko. järjestelmään. Lausunnot siirtyvät Qpatista automaattisesti LifeCare –potilastietojärjestelmään. Patologian lausunnot näkyvät myös potilaan Kanta-palvelussa.

Apteekeissa on käytössä WebMarela-apteekkiohjelma ja Ostilääketilausohjelma.

Terveyssoviaalityön ja terveysturvallisuusyksikön kirjaukset tehdään LifeCare -potilastietojärjestelmään.

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. Laadun jatkuva kehittäminen ja seuranta

Jatketaan toimintamallien kehittämistä aktiivisesti ja seurataan alan muuttuvia suosituksia ja tieteellisiä julkaisuja. Seurataan yksikön toimintaa ja sen vaikuttavuutta työnkirjaamisen kautta. Yhtenäistetään tutkimuskäytännöt hyvinvointialueella ja hyödynnetään teknologia ratkaisuja.

2. Työhyvinvointiin panostaminen

Monipuoliset työnkuvat ja työkierto ja kouluttautumismahdollisuus, turvataan riittävät henkilöstöresurssit, huomioidaan

yksilölliset toiveet ja elämäntilanteet, ylläpidämme avoimen ilmapiirin ja viestintäkulttuurin

3. Vaikuta, välitä, rohkaise

Strategian mukaisen johtamis- ja toimintakulttuurin ylläpitämäinen, keinoina riittävä tuki esihenkilöille ja itsensä kehittämisen mahdollistaminen.

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.

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään vuosittain ja toiminnan muutosten yhteydessä.

Toiminnan kehittäminen yksikön ja Eloisan tasolla

Tavoite		Tiedon lähteet	Kehittämisen sykli		Käsittely	Lopputulema
			Tiedon seurannan sykli	Selite		
 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, lääkeliikkeistä 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 palaverissa 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 palaverissa sovitun perusteella. Yksikön kehittämis-suunnitelma julkaistaan omavalvonta-suunnitelmassa kerran vuodessa.
	Eloisan taso	<i>Tiedon siirto ja kehittäminen tasojen välillä</i> Epäkohtailmoitukset Asiakaspalautteet - Eloisan palautelomake Kokemukset - tiimien kehittämisideat, omavalvonnan tavoitteet Tiedolla johtamisen mittarit - toiminnan mittarit - asiakastytyväisyys Yksiköiden omavalvontasuunnitelmat Valvonnan kyselyt	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.
			Vuosi-tasolla	Johto tarkastelee vuoden aikana saatuja asiakaspalautteita, kuuntelee yksiköiden työntekijöiden kokemuksia ja seuraa tiedolla johtamisen mittareita.		
				Suunnitelmien päivittäminen vuosittain.		
			satunnaisesti	Valvontatiimi suorittaa.		

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palvelupisteen esihenkilö

Paikka ja päiväys Mikkeli 2.10.2026

Allekirjoitus Heidi Häkkinen

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 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