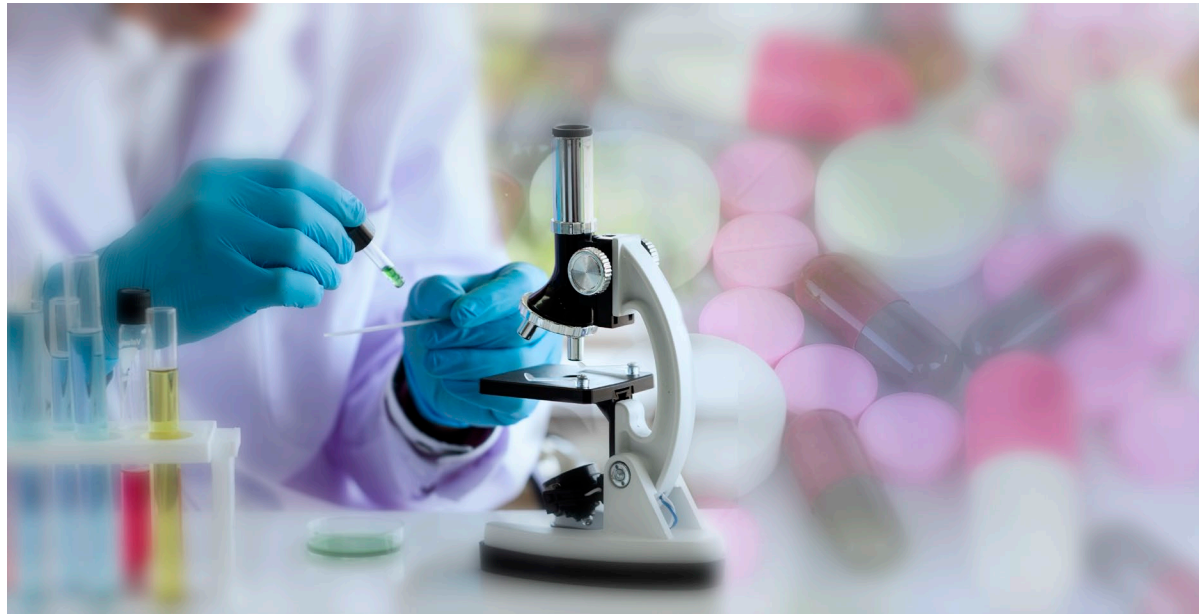


**ELOISA - IHOTAUTIEN VASTAANOTOT, MIKKELI ja SAVONLINNA**

# **Oma- ja itsenäisyysarviointisuunnitelma**



# Lukijalle

Tämä on Eloisan Mikkelin ja Savonlinnan Ihovastaanottojen 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.....

# Ihovastaanoton tiedot (Mikkeli/ Savonlinna)

# Palveluntuottajaa koskevat tiedot 1/2

## Palveluntuottaja

**Nimi:** Eloisa (Etelä-Savon hyvinvointialue)

**Y-tunnus:** 3221315-8

### **Konservatiivinen tulosalue**

**Nimi:** Ihotautien vastaanotto

**Sijaintikunta yhteystietoineen:** Mikkeli

**Etelä-Savon hyvinvointialue**

**Porrassalmenkatu 35-37, 50100 Mikkeli, 3 krs, V – alue**

**Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna, 1 krs**

**Palvelumuoto; asiakasryhmä(t), jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä:**

Ihotautien vastaanotolla tuotetaan erikoissairaanhoidon vastaanottopalveluja, ensisijaisesti Etelä-Savon hyvinvointialueella asuvalle aikuisväestölle. Vastaanotto erikoissairaanhoidossa edellyttää lääkärin lähetettä.

**Ihotautien vastaanoton palvelut:**

Tutkitaan, diagnosoidaan ja hoidetaan erilaisia ihosairauksia (ihottumat, ihosyövät tai niiden esiasteet, säärihaavat). Vastaanotolla tehdään allergiatestejä, hoidetaan tiettyjä ihosyöpiä ja niiden esiasteita, otetaan koepaloja ihomuutoksista ja ihottumista. Vastaanotolla on mahdollista hoitaa tiettyjä ihottumia valohoidoilla ja ihomuutoksia kryo- tai PDT-hoidolla. Mikkelin ihotautien vastaanotolla on luomiseurantakamera.

## Palveluntuottajaa koskevat tiedot 2/2

### Palveluntuottaja

**Nimi:** Eloisa (Etelä-Savon hyvinvointialue)

**Y-tunnus:** 3221315-8

### Konservatiivinen tulosalue

**Ihotautien vastaanotot Mikkeli / Savonlinna**

#### Alihankintana ostettavat palvelut ja niiden tuottajat:

**Laboratoriopalvelut:** Islab

**Lääkintälaitetekniikka:** Istekki

**Työterveyspalvelut:** Pihlajalinna

**Henkilöstön vuokraus:** Järvi-Suomen terveys, Mehiläinen ja Tempore

**Tietoliikenne:** Fujitsu

**Tulkkipalvelut:** Semantix Finland Oy, Youpret Oy, TulkkausILONA Oy

### 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:

Tiina Ilves, ylilääkäri, Mikkeli

Arja Teho, ylilääkäri, Savonlinna

Ihotautien vastaanottojen henkilökunta

Oh Erja Pursiainen, Mikkeli

Aoh Susanna Ralli, Mikkeli

Osastonhoitaja Virpi Ala -Vainio, Savonlinna

Aoh Jaana Kuutti, Savonlinna

## Omavalvontasuunnitelman päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma tarkastetaan ja päivitetään vuosittain sekä silloin, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvonnan vastuhenkilö 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.

### **Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:**

Marja Puurula, tulosaluepäällikkö



0401929382



marja.puurula@etelasavonha.fi



0403597243  
0444173150



[erja.pursiainen@etelasavonha.fi](mailto:erja.pursiainen@etelasavonha.fi)  
[virpi.ala-vainio@etelasavonha.fi](mailto:virpi.ala-vainio@etelasavonha.fi)

# 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

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

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

Konservatiivinen tulosalue kuuluu sairaalapalveluiden kokonaisuuteen. Sairaalapalvelujen palvelualuejohtajana toimii Anu Turpeinen. Tulosaluepäällikkönä toimii Marja Puurula. Ihotautien ylilääkärinä Mikkelissä toimii Tiina Ilves ja Savonlinnassa Arja Teho.

Konservatiivisen tulosalueen tehtävänä on tarjota Etelä- Savon hyvinvointialueen väestölle terveydenhuoltolain mukaiset erikoissairaanhoidon palvelut. Toiminta perustuu näyttöön ja hyviin hoito/ toimintakäytäntöihin.

## Arvot ja toimintaperiaatteet

Eloisan yhteiset arvot ohjaavat IHOVASTAANOTTOJEN toimintaa:

***Yhdenvertaisuus***

***Asiakaslähtöisyys***

***Turvallisuus***

***Rohkeus***

# Omaavalonnan johtaminen ja valvonta

**Palveluesihenkilö/ osastonhoitaja** vastaa palvelupisteen omaavalonnan toteutumisesta. Laatii omaavalonntasuunnitelman palvelupisteeseen yhteistyössä henkilöstön kanssa. Käsittelee epäkohdat, korjaa ne ja raportoi palvelualuepäällikölle ja valvontatiimille. Ohjaa henkilöstöä ilmoitusvelvollisuudesta ja omaavalonnan toteuttamisesta palvelupisteessä. Raportoi omaavalonntasuunnitelman seurannasta ja kehittämistoimenpiteistä.

**Yliääkäri** vastaa klinikan lääketieteellisestä johtamisesta, lääkäreiden esihenkilötyöstä ja omaavalonntasta, 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 yliääkäriin 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 omaavalonntasta, toiminnan laadusta ja asianmukaisuudesta. Tekee yhteistyötä valvontatiimin kanssa valvonnan yhteydessä (välittää sopimustietoa valvontatiimille valvonnan yhteydessä). Vastaa palvelualueensa yksityisten palveluntuottajien kanssa tehtyjen sopimusten noudattamisesta. Vastaa omaavalonnan toteutumisesta omalla palvelualueellaan yhteistyössä palvelupisteen palveluesihenkilön kanssa. On palveluyksikön vastuuhenkilö. Vastaa hoitoon pääsyn, määräaikojen ja mitoitusten omaavalonntasta ja raportoinnista. Huolehtii palvelualueensa omaavalonntasuunnitelmien 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 omaavalonntasta, toiminnan laadusta, asianmukaisuudesta yhdessä palvelualuepäällikön kanssa. Vastaa omaavalonnan toimeenpanosta omalla toimialallaan omaavalonntaohjelman mukaisesti.

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

**Johtajayliääkäri** 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 omaavalonnan valvonnasta. Toimii valvontatiimin työtä ohjaavana esihenkilönä. Käsittelee terveydenhuollon kantelut ja muistutukset. Ohjaa viranomaisten omaavalonntallisesti 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 omaavalonnan toteutumista. Valvoo sopimusten noudattamista valvonnan yhteydessä. Vastaa palvelunjärjestäjän toteuttamasta ohjaus- ja valvontavelvoitteesta. Vastaa osaltaan viranomaisyhteistyöstä. Vastaa omaavalonntaohjelman päivittämisestä. Käsittelee ne epäkohdat, jotka tulevat valvontatiimin. Vastaa lakisääteisten mitoitusten määräaikojen omaavalonnan valvonnasta. Ilmoittaa viranomaiselle ne poikkeamat, joita ei saada omaavalonntallisesti korjattua. Toteuttaa valvontakäyntejä (ennakollinen, suunnitelmallinen ja reaktiivinen). Kirjaa valvonnan toimenpiteet asianmukaisesti asianhallintajärjestelmään ja/tai valvontatyökaluun. Tekee vuosittaisen valvontasuunnitelman. Seuraa ja raportoi omaavalonntaohjelman mukaisesti 4 kk:n välein. Tuottaa valvonnan toimenpiteiden vuosiraportin aluehallitukselle.

# Palvelun toimintaperiaatteet

## VAIKUTTAVUUS

- *Toimintaa ohjaa näyttöön perustuva tieto*
- *Hoidolla pyritään parantamaan ja ylläpitämään potilaan elämänlaatua*
- *Hoidon vastetta arvioidaan kontrollikäynneillä (mm. elämänlaatu DLQI- ja oirekyselyt)*
- *Annettu hoito on tarkoituksenmukaista*

## TURVALLISUUS

- *Noudatetaan ohjeita*
- *Tehdään ilmoitukset vaara- ja haattatapahtumista (Laatuportti)*
- *Osaaminen (ammattitaidon ylläpitäminen, koulutukset, vaaditut luvat)*
- *Lääkinnällisten laitteiden asianmukainen käyttö ja huolto*

## ROHKEUS

- *Kehitetään ja muutetaan toimintatapoja tarpeen mukaan*
- *Huomioidaan kustannustehokkuus*
- *Hyödynnetään moniammatillisuutta*

## YHDENVERTAISUUS

- *Kaikkia potilaita kohdellaan tasavertaisesti*
- *Potilailla yhtenäinen oikeus saada hoitoa*

## ASIAKASLÄHTÖISYYS

- *Otetaan potilas mukaan hoidon suunnitteluun*
- *Kunnioitetaan potilaan itsemääräämisoikeutta*
- *Annetaan potilaalle riittävästi tietoa ja varmistetaan, että potilas on ymmärtänyt annetun tiedon.*
- *Huomioidaan potilaan äidinkieli ja yksilölliset tarpeet mahdollisuuksien mukaan.*
- *Kerätään asiakaspalautetta*



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

**Terveydenhuollon palveluissa mahdollisesti ilmeneviä riskejä ja/tai epäkohtia** ovat turvallisuusriskit, asiakkaalle tapahtuneet vaaratilanteet, kuten läheltä piti -tilanteet, haittatapahtumat ja lääkepoikkeamat sekä

asiakkaan epäasiallinen kohtelu. Henkilökunta tekee kaikista läheltä piti -tilanteista tai asiakkaalle/potilaalle tapahtuneista poikkeamatilanteista ilmoituksen ja lähettää sen esihenkilön käsiteltäväksi.

**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 Kerralla-valikossa olevalla sähköisellä lomakkeella, jonka yksikön esihenkilö käsittelee.

# 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 ongelmassa 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 Laatuportti- ohjelman riskienarviointilomakkeelle. Riskienarviointi päivitetään säännöllisesti, mutta myös 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 **Laatuportti-järjestelmä**. 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.

Uhka- ja vaaratilanteista ilmoitetaan sairaalan vartijapalveluja tuottavalle yksikölle; tarvittaessa toimitaan ennakoivasti.

**Luettelo käytössä olevista riskienhallinnan / omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:**

- Omavalvontaohjelma
- Pelastussuunnitelma
- Yksikkökohtaiset toimintakortit häiriö- ja poikkeustilanteissa
- ICT ohjeistus
- Asiakas- ja potilasturvallisuusohjeet
- Infektio – ohjeet
- Laadun, asiakas- ja potilasturvallisuuden suunnitelma 2023 – 2025
- Laatuportti – järjestelmä ja ohjeistus
- Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus
- Työhyvinvointi, työsuojelu ja työterveyshuolto
- Henkilöstökäsikirja
- AVEKKI- toimintatapamalli
- Lääkehoitosuunnitelma
- Riskien arviointi
- Laitteajokortit
- Toimintaohje palotilanteessa
- Kliinisen työn toimintaohjeet

## 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 Laatuportti- 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 Keralla-valikosta löytyvällä sähköisellä lomakkeella, jonka Palvelupisteen esihenkilö käsittelee. Vastaava henkilö tekee tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi.

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

## Omavalvonnan toimeenpano

# Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (3/3)

## Korjaavat toimenpiteet

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

Yksikön palaverissa suunnitellaan ja sovitaan yhdessä korjaavat toimenpiteet. Yksikön esihenkilö seuraa niiden toteutumista.

### Keskeiset riskit ovat:

- Biologiset vaaratekijät: virukset, bakteerit, syyhyepidemia, sienet
- Vaikean allergisen reaktion riski allergeesteissä
- Kirurgisiin toimenpiteisiin liittyvät komplikaatoriskit ja pistotapaturmat
- Nestetyppi: paleltumavammat
- Valohoito: liiallisen UV-valon aiheuttamat iho- ja limakalvovauriot
- Väkivaltaisesti käyttäytyvä asiakas
- Työvoiman riittävä saatavuus

### Lue lisää:

- [Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026 – STM](#)

# Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (1/3)

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

## Ilmoituksen käsittely ja korjaavat toimenpiteet



- Esihenkilö käsittelee ilmoituksen ja tekee tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi yksikössä
- Esihenkilö ilmoittaa asiasta palvelu- tai tulosaluepäällikölle
- Keskustelu tarvittaessa asiakkaan ja omaisen kanssa
- Asian selvittäminen tarvittaessa palvelualueetasolla
- 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 omilla työkokouksissa koulutusmielessä noudattaen tietosuojaa
- Jos epäkohtaa ei korjata viivytyksettä, ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta valvontaviranomaiselle
- Yksikön vastuuhenkilö käy valvontatiimin kanssa 4kk välein läpi tulleet ilmoitukset läpi
- Palvelu-/tulosaluepäällikkö kuittaa asian käsitellyksi Laatuportissa

## Seuranta



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

# Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (2/3)



# 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 seuraus asiakkaalle/potilaalle on vakava
- Valvonta-asiantuntija tekee asiasta esiselvityksen esim. soittamalla yksikköön
- Jos tapauksessa ilmenee tutkinnan tarvetta, valvonta-asiantuntija esittelee tapauksen johtajaylilääkärille tai sosiaali- ja integraatiojohtajalle, joka tekee päätöksen tutkinnan aloituksesta

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

## Omavalvonnan toimeenpano

# Riskienhallinnan työnjako

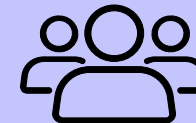
*Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta.*

## Työntekijä



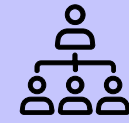
- On veloitettu ilmoittamaan kaikista havaituista riskeistä, vaaratilanteista ja epäkohdista:
  1. suoraan omalle esihenkilölle ja
  2. tekemällä vaaratilanneilmoituksen tai
  3. täyttämällä Kerralla-valikon lomakkeen ([henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus](#))
- Ottaa tarvittaessa yhteyttä lääkäriin lääkkeisiin 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 veloitettu 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 veloitettu 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. Huomioitavia asioita ovat:

Potilas- ja asiakasturvallisuus (seuranta Laatuportti – järjestelmän kautta)

Potilasjärjestelmien käyttökatkojen ajoista/päivityksistä tiedotetaan INTRASSA

Pelastussuunnitelma ja toimintaohjeet löytyvät KERRALLA -valikon Pelsu - alustalta. Suuronnettomuus- toimintaohje ja valmiussuunnitelma löytyvät IMS:sta.

Sähkökatkojen aikana toiminnot on turvattu varavirtajärjestelmällä. Veden käyttökatkoon on varauduttu pullotetulla juomavedellä. Toimintakortit tämän tyyppisiin tilanteisiin löytyvät yksiköstä, yhteisesti sovitusta paikasta.

Työterveys ja –turvallisuus: uupuminen, poissaolot, työtaturmat, väkivalta

## Henkilöstön osallistaminen suunnitteluun ja toteutukseen:

Jokainen työntekijä perehtyy häiriö – ja poikkeusolojen ohjeistukseen. Turvallisuusvastaavat käyvät uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden kanssa läpi yksikön pelastustiet, alkusammuttimien ja palopostin sijainnit.

Palohälytystilanteessa työtilat tarkistetaan mahdollisuuksien mukaan järjestelmällisesti. Tyhjät, tarkistetut tilat merkitään heijastimella, jotka löytyvät jokaisen huoneen oven pielestä.

Jokainen työntekijä suorittaa Eloisan vaatimat kurssit turvallisuuteen liittyen. Ihotautien vastaanotoilla suoritetaan ns. turvallisuuskävelyt kolmen vuoden välein.

Ihotautien vastaanotolta löytyy puhelin, joka toimii Telian puhelinverkon toimintahäiriön aikana.

AinoHealthin kautta käsitellään työterveyttä: esim. varhaisen välittämisen keskustelut, kolmikantakeskustelut

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

# Potilaan asema ja oikeudet

# Potilaan asema ja oikeudet

*Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, jota vahvistetaan toiminnassa.*

## Me Ihotautien vastaanotolla

kunnioitamme ja pyrimme vahvistamaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tuemme asiakkaan/potilaan osallistumista palvelujensa ja hoitonsa suunnitteluun ja toteutukseen.



## Minulla 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 tyytymättömän palvelun laatuun ja/tai saamaani kohteluun, voin...

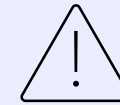


**antaa palautetta tai kehittämisiäideoita**



**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*

## 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 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.

Itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun 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:

Tutkimus- ja hoitosuunnitelmia laaditaan yhteisymmärryksessä asiakkaan/potilaan kanssa. Keskustellaan ja valitaan mahdollisuuksien mukaan potilaan elämäntilanteen kannalta parhaiten sopiva vaihtoehto.

Yksikön toiminta on polikliinista, joten potilaiden itsemääräämisoikeuden rajoitustoimenpiteinä riittää tutkimus- ja hoitotoimenpiteen yhteydessä henkilökuntaan kohdistuvan fyysisen väkivallan, esimerkiksi potkimisen estäminen.

## Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

# Potilaan osallisuus (1/4)

## Hoidon tarpeen arviointi

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

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

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

**Hoidon tarpeen arviointia tehdään terveystalouksissa 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

## Potilaan osallisuus (2/4)

### Tutkimusta, hoitoa tai lääkinnällistä kuntoutusta koskeva suunnitelma

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

Suunnitelma laaditaan vastaanottotilanteessa lääkärin toimesta ja päivitetään tarvittaessa kontrollikäyntien yhteydessä.

#### Toteuttamissuunnitelman tunteminen:

Suunnitelma käydään läpi potilaan kanssa vastaanottotilanteessa ja annetaan suulliset sekä tarvittaessa kirjalliset ohjeet. Varmistetaan, että potilas on ymmärtänyt annetun tiedon. Huomioidaan potilaan äidinkieli ja yksilölliset tarpeet mahdollisuuksien mukaan.



## Potilaan asema ja oikeudet

# Potilaan osallisuus (3/4)

## Potilaan ja läheisten osallistuminen toiminnan kehittämiseen

**Potilaiden, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, 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.

Ihotautien vastaanotolla palautetta ja kehittämisideoita otetaan vastaan suullisesti ja sähköisesti. Yksikössä on näkyvillä julisteita, joissa on QR – koodi. Parhaiten palaute löytyä perille nettisivujen palautelomakkeella. Palautteet ja kehittämisideat tuodaan esille henkilökunnalle ja esihenkilöille.

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

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



## Potilaan asiallinen kohtelu ja mahdollisista epäkohdista ilmoittaminen

Ihotautien vastaanotolla potilaita kohdellaan kunnioittavasti eikä potilaan oikeuksia loukata. Mahdollisuuksien mukaan potilaiden yksilölliset tarpeet huomioidaan hoidossa ja palveluissa. Tällainen lähestymistapa auttaa luomaan luottamusta ja ymmärrystä sekä parantaa hoitotuloksia.

Jos epäasiallista kohtelua ilmenee, tehdään siitä Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus-ilmoitus. Potilailla sekä heidän omaisilla on oikeus muistutusmenettelyyn tai asioida potilasasiavastaavan kanssa, jonka tehtävänä on varmistaa, että potilaat saavat tarvitsemansa tuen ja että heidän oikeuksiaan kunnioitetaan terveydenhuollossa.

Mikäli potilas kokee tulleen kohdelluksi epäasiallisesti, **nopein ja tehokkain tapa tehdä ilmoitus on suoraan työntekijälle tai yksikön esihenkilölle.** Tapahtuma käsitellään mahdollisimman pian asianosaisten kanssa.

**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

# Potilaan osallisuus (4/4)

## Potilaan oikeusturva

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

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

Muistutus on palvelun laatuun, potilasturvallisuuteen tai muuhun sosiaali- ja terveyspalveluiden toimintaan liittyvä ilmoitus. Palvelun laatuun ja samaansa 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 potilasasiavastaavalle. Muistutus käsitellään Eloisassa viivytyksettä. Muistutuksen vastaanottaja antaa kirjallisen, perustellun vastauksen.

Asiakkaan/potilaan palveluun tai kohteluun liittyvä muistutus ohjeineen [Eloisan nettisivuilla](#).

## Yhteystiedot ja lisätietoja:

### Sosiaali- ja potilasasiavastaava

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



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



Ethän lähetä salassa pidettäviä tietoja tavallisella sähköpostilla!

**Lähetä sähköpostia osoitteeseen:**

[sosiaali.potilasasiavastaava@etelasavonha.fi](mailto: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

Ihotautien vastaanotto on ajanvarausvastaanotto. Vastaanotolla hoidetaan lähetteellä tulleita, pääasiassa täysi-ikäisiä potilaita. Vastaanotolla ei ole päivystystoimintaa.

Ihotautien ja allergologian erikoisalapalveluissa tutkitaan ja hoidetaan ihottumia, ihokasvaimia, säarihaavoja ja allergisia ihosairauksia. Hoito tapahtuu pääsääntöisesti vastaanotoilla.

Terveystieteiden palvelujen tuottajana arvioimme jatkuvasti omaa toimintaamme ja palvelujemme laatua. Tavoitteena on varmistaa, että palvelut täyttävät lainsäädännön ja muiden säästöjen vaatimukset sekä että ne ovat turvallisia, laadukkaita, tehokkaita ja potilaslähtöisiä.

Palveluoppaista saat tarkempaa tietoa palvelujen järjestämisestä sekä kuinka palveluun voi hakeutua:

Palveluopas, Asiakkaan opas



# Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

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

## FYYSINEN

Ihottuman ja haavojen paranemisen kautta parannetaan fyysistä toimintakykyä

## PSYKKINEN

Ihottuman ja haavojen paranemisen kautta parannetaan psyykkistä toimintakykyä. Potilasjärjestöt / vertaistuki

## SOSIAALINEN

Ihottuman paranemisen kautta parannetaan sosiaalista toimintakykyä

## OSALLISUUS

Potilaita osallistetaan sitoutumaan omaan hoitoonsa; heitä kannustetaan ja tuetaan

## Palvelun sisällön omavalvonta

# Ravitseminen

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

**Ravitsemuksen tukeminen:**

Ravitsemuksen tukemista saattavat tarvita säärihaavaa, keliakiaa, laajoja ruoka-aineallergioita ja obesiteettia sairastavat, joille annetaan suullista ja kirjallista ohjausta ja tarvittaessa lähetetään ravitsemusterapeutin vastaanotolle.



**Lue lisää: (huom. Korvaa nämä linkit yksikköosi sopivaksi tai pidä alla olevat, esim. Terveyskylän sivusto)**

- [Vireyttä seniorivuosiin - Ikääntyneiden ruokasuositus 4/2020](#) - Valtion ravitsemusneuvottelukunta
- [Ikääntyneille annetut ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset](#) - Ruokavirasto

## Palvelun sisällön omavalvonta

# Toimitilojen puhtaanapito

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous, tekstiilien puhtaanapito ja toimiva jätehuolto ovat olennaisessa osassa potilaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Toimintayksikössä noudatetaan Eloisan yhteisiä puhtaanapitoon liittyviä ohjeita esim. siivous- ja jäteohjeet. Ohjeistukset toimintatavoista normaali- ja poikkeusoloissa ovat henkilöstölle helposti saatavilla, esim. IMS ohjepankista.

**Puhtaanapidon käytännöt toimintayksikössä:**

Jokaisen henkilökuntaan kuuluvan on velvollisuus pitää huolta yleisen hygieniatason ylläpidosta ja seurannasta. Jokainen huolehtii työpisteen, puhelimen ja tietokonenäppäimistön pyyhkimisestä ennen vastaanoton aloittamista erillisellä desinfektoivalla puhdistusliinalla. Hoitovälineet puhdistetaan jokaisen käyttökerran jälkeen desinfioivalla puhdistusliinalla. Käsihuuhdetta käytetään jokaisen potilaskontaktin välillä. Suojaimia esimerkiksi, suojakäsineitä ja kirurgista suu-nenäsuojusta, käytetään organisaation ohjeiden mukaan.

Ihotautien yksikön yleisestä siisteydestä vastaa koko henkilökunta yhdessä laitoshuollon kanssa. Poliklinikalla on jokaisessa vastaanottohuoneessa jäteastiat pistävää ja viiltävää jätettä varten. Tartuntavaaralliset jätteet käsitellään organisaation laatiman ohjeen mukaisesti. Siivoukseen liittyvistä laatupoikkeamista raportoidaan eteenpäin kirjallisesti sekä suullisesti. Vaara- ja poikkeamatilanteista tehdään ilmoitus Laatuportti-järjestelmään. Ilmoitus kohdennetaan laitoshuollon esihenkilölle.

**Mikkeli: Yksikön siivoustoiminnasta vastaavan henkilön yhteystiedot: Hokkanen Marjukka p. 044 – 351 2651 [marjukka.hokkanen@etelasavonha.fi](mailto:marjukka.hokkanen@etelasavonha.fi)**

**Mikkeli: Yksikön jätehuollosta vastaavan henkilön yhteystiedot: Pöyry Kirsi p. 044 – 351 2632 [kirsi.pöyry@etelasavonha.fi](mailto:kirsi.pöyry@etelasavonha.fi)**

**Savonlinna: Yksikön siivoustoiminnasta vastaavan henkilön yhteystiedot: Merja Sairanen 044 4173248 [merja.sairanen@etelasavonha.fi](mailto:merja.sairanen@etelasavonha.fi)**

**Savonlinna: Yksikön jätehuollosta vastaavan henkilön yhteystiedot: Eeki Malkki 044 4173240 [eeki.malkki@etelasavonha.fi](mailto:eeki.malkki@etelasavonha.fi)**

## 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 toimintayksikössä:

Tavanomaisten varotoimilla ehkäistään infektioiden leviämistä. Varotoimiin kuuluvat huolellinen käsihygienia jokaisen potilaskontaktin kohdalla, tarvittaessa suojainten käyttö ja oikeat työtavat, joihin luetaan eritetahradesinfektio sekä pistotapaturmien ennaltaehkäisy.

Henkilökunnalla on voimassaoleva rokotesuoja, hengitystieinfektioissa ja muissa infektiosairauksissa jäädään tarvittaessa kotiin. Kirurgista suu-nenäsuojainta käytetään organisaation ohjeen mukaan ja noudatetaan yskimishygieniaa.

Henkilökunta on suorittanut organisaation vaatimusten mukaiset infektioiden torjuntaan liittyvät kurssit. Infektioidentorjuntaohjeet löytyvät IMS:stä. Uusi työntekijä perehdytetään hygieniakäytäntöihin. Tarvittaessa myös hygieniahoitajat kouluttavat henkilökuntaa hygienia - asioissa.

### Yksikön hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot:

**Mikkeli:** Tommi Utriainen, [tommi.utriainen@etelasavonha.fi](mailto:tommi.utriainen@etelasavonha.fi)

**Savonlinna:** Arja Teho, [arja.teho@etelasavonha.fi](mailto:arja.teho@etelasavonha.fi)

### Eloisan hygieniahoitajat:

Saija Dahl, p. 0443512508, [saija.dahl@etelasavonha.fi](mailto:saija.dahl@etelasavonha.fi)

Sinikka Tynkkynen, p. 0443516651, [sinikka.tynkkynen@etelasavonha.fi](mailto:sinikka.tynkkynen@etelasavonha.fi)

Johanna Hyvärinen, p. 044 – 417 3358, [johanna.hyvarinen@etelasavonha.fi](mailto:johanna.hyvarinen@etelasavonha.fi)

## Palvelun sisällön omavalvonta

# Terveysten- ja sairaanhoito

Potilaat kuuluvat julkisen terveydenhuollon piiriin. Kiireellisen ja kiireettömän sairaanhoidon **toimintaohjeet asiakkaalle ja työntekijälle on kirjattu viereiseen taulukkoon.**

Henkeä uhkaavassa tilanteessa potilaan tai hänen läheisensä tulee soittaa hätänumeroon 112 , jolloin ensihoito arvioi jatkohoitotarpeen.

Päivystyksellistä hoitoa vaativassa tilanteessa potilas voi soittaa Päivystysapuun p. 116 117 hoidon tarpeen arviointia varten.

Terveyskeskukseen ajan varausta varten potilaan on oltava itse yhteydessä Ensineuvon p. 015 211 411

## Toimintaohjeet

	Asiakkaalle	Työntekijälle
<b>Akuutti henkeä uhkaava tilanne</b>	<p>Ohjataan potilas tai hänen läheisensä soittamaan 112 kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa, jolloin ensihoito arvioi jatkohoitotarpeen.</p> <p>Potilas tai hänen läheisensä voivat soittaa hoidon tarpeen arviota varten itse Päivystysapuun p. 116117on tarpeen.</p>	<p>Tarvittaessa kutsutaan sairaalan sisäinen MET-ryhmä tai ohjataan potilas päivystyspoliklinikalle, jonne potilaan tulosta ilmoitettava ennakkoon.</p>
<b>Sairanhoidon tarve</b>	<p>Asiakas on itse yhteydessä päivystysapuun puh 116117 päivystyksellistä hoitoa vaativissa tapauksissa hoidon arviota varten.</p> <p>Potilas on itse yhteydessä Ensineuvon varatakseen ajan terveysterveyskeskukseen p. 015 211 411</p>	<p>Ei päivystystoimintaa. Ihotautien lääkäri vastaa konsultaatiopyyntöihin arkisin.</p>
<b>Suun terveydenhuollon ajanvaraus</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ma – pe klo 7:30-15:00, puh <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Mikkeli</b> 015 194 4410</li> <li><b>Pieksämäki</b> 015 788 4350</li> <li><b>Sulkava</b> 015 527 7167</li> <li>tai <u>Kansalaisen</u> <b>Savonlinna</b> <u>terveyspalvelu</u> 015 527 7114</li> </ul> </li> <li>Muina aikoina kiireelliset: puh. 116 117</li> </ul>	<p>Potilas huolehtii itse ajanvarauksesta suunterveydenhuoltoon.</p>

## 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:

Lääkehoitosuunnitelman laativat lääkehoitovastaava ja ylilääkäri. Mikkelin ihotautien yksikön lääkehoitovastaava on sh Laura Pitkänen, Savonlinnassa sh Tarja Summanen. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain ja aina toiminnan tai olosuhteiden muuttuessa. Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 11.6.2024/ Savonlinna 6.2.2026. Lääkehoitoa saa toteuttaa vain yksikön lääkehoitoon perehtynyt ja vaaditut lääkeluvat suorittanut hoitohenkilö. Lääkehoitosuunnitelmaan perehtyminen on osa perehdytystä. Turvallisen lääkehoidon toteuttamiseksi henkilöstö suorittaa lääkehoidon koulutukset säännöllisesti ja antaa tarvittavat osaamisen näytöt. Lääkehoidon toteuttamisen yhteydessä potilaalta kysytään mahdollisista lääkeaineallergioista. Lääkehoidossa toteutetaan kaksoistarkastusta. Annetut lääkkeet kirjataan selkeästi potilaan tietoihin Lifecare-tietojärjestelmään.

### Lääkehoitoon liittyvät käytännöt:

Mahdollisiin allergisiin reaktioihin on varauduttu pitämällä adrenaliini -kynää nopeasti saatavilla. Lisäksi allergiatestihuoneeseen on varattu injektio- ja tablettikortisonia sekä antihistamiinia. Henkeä uhkaavassa tilanteessa paikalle kutsutaan MET-ryhmä organisaation ohjeistuksen mukaisesti ja järjestetään potilaalle tarvittava jatkoseuranta tai -hoito.

Lääkkeen annon virhetilanteista ja läheltä piti- tapahtumista tehdään Laatuportti - ilmoitus. Tapahtunut kirjataan potilaan tietoihin ja ilmoitetaan asiasta potilaalle sekä hoitavalle lääkärille. Lääkkeen annon virhetilanteen sattua/riskin korostuessa mietitään yhdessä henkilöstön kanssa syitä, jotka johtaneet tapahtumaan ja kuinka riskiä voitaisiin jatkossa minimoida. Lääkkeisiin ja rokotteisiin liittyvistä vaaratapahtumista tehdään ilmoitus Fimeaan.

## Palvelun sisällön omavalvonta

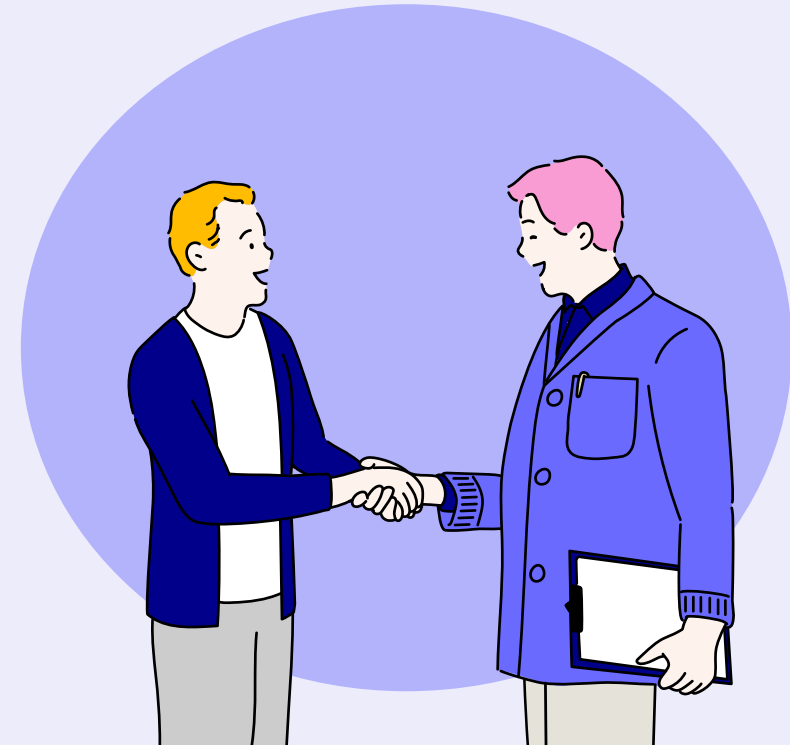
# Monialainen yhteistyö

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

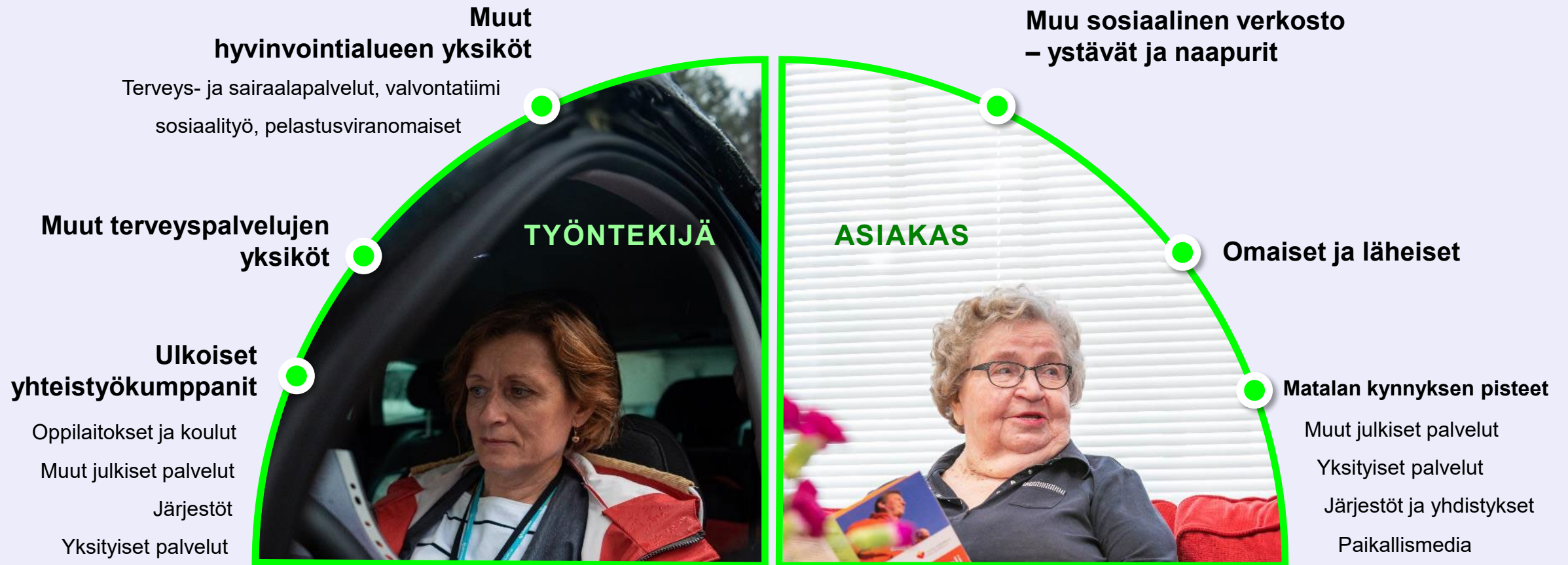
Jos sosiaalihoitolain mukainen palvelutarpeen arviointi, päätösten tekeminen tai sosiaalihoollon toteuttaminen edellyttävät terveydenhuollon palveluja, on hyvinvointialueen terveydenhuollon ammattihenkilön osallistuttava sosiaalihoollon toimenpiteestä vastaavan työntekijän pyynnöstä henkilön palvelutarpeen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

Osastohoitoa vaativien ihotautipotilaiden hoito on järjestetty yhteistyössä konservatiivisen osaston kanssa.

Alueellisen syöpäyhdistyksen kanssa järjestetään kahdesti vuodessa luomihuolipäiviä.



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

## Viranomaisten ja muiden toimijoiden edellyttämät ohjeistukset:

Ihotautien vastaanoton keskeisiä yhteistyökumppaneita potilasturvallisuuden varmistamiseksi ovat organisaation sisäiset toimijat, kuten tietosuojavastaava ja turvallisuuspäällikkö, sekä pelastuslaitos. Yksikköön on laadittu toimintaohje palotilanteessa ja poistumisturvallisuusohje. Kaikki työntekijät osallistuvat kolmen vuoden välein järjestettävään turvallisuuskävelyyn ja alkusammutusharjoituksiin.

## Ilmoitusvelvollisuudet turvallisuudesta vastaaville viranomaisille ja toimijoille:

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

## 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.

Mikkelissä sairaanhoitajat toimivat Ihotautien vastaanotolla kolmessa eri roolissa: haavahoitaja, toimenpidehoitaja ja testihoitaja.

### Henkilöstön riittävyys suhteessa asiakkaiden/potilaiden palvelujen tarpeeseen:

Henkilöstön riittävyyden määrittelyssä käytetään hoitoon pääsyn seuranta ja hoitotakuun toteutumista.

### Sijaisten käytön periaatteet:

Konservatiivisen vastaanottoalueen varahenkilöt ja yksi vuosilomasijainen ovat ihotautien vastaanoton käytettävissä. Varahenkilöstön varaaminen on mahdollista kolme päivää ennen tiedossa olevaa poissaoloa.

### Palveluesihenkilöiden tehtävät:

Ylilääkärille on varattu joka viikolle aikaa esihenkilötyötä varten. Konservatiivisen vastaanottoalueen osastonhoitaja toimii hoitohenkilökunnan hallinnollisena esimiehenä ja apulaisosastonhoitaja vastaa päivittäisistä resursseista.

### Henkilöstörakenne: Mikkelä

- Kokonaismäärä: 4 lääkäriä, 3 sh, 1 sihteeri
- Vuokratyövoiman käyttö: Ei

### Henkilöstörakenne: Savonlinna

- Kokonaismäärä: 1 lääkäri, 1,5 sh, 1 sihteeri
- Vuokratyövoiman käyttö: Ei

## 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](http://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 hoitamiansa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito. Kielitaito varmistetaan Eloisassa opinto-, tutkinto- tai työtodistusten avulla.

### Rekrytoinnin erityispiirteet:

Henkilöstön rekrytoinnista vastaa rekrytointiyksikkö yhteistyössä lähiesihenkilön kanssa. Ammatillinen erityisosaaminen huomioidaan rekrytoinneissa. Henkilöstön kelpoisuus, riittävä osaaminen ja kielitaito varmistetaan tutkintotodistusten, täydennyskoulutuksen todistusten, Valviran sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisterin (JulkiTerhikki) sekä haastattelun ja suositusten keinoin.

### Lue lisää:

- [Riittävän kielitaidon osoittaminen – Valvira](#)

## Asiakas-/potilasturvallisuus

# Henkilöstö (3/3)

## Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

Palvelupisteen **henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, potilastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen**. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaolleita. Jokaiselle opiskelijalle nimetään ohjaaja, joka vastaa opiskelijan työn ohjaamisesta ja valvonnasta. Ohjaaja seuraa opiskelijan työskentelyä, antaa palautetta ja varmistaa, että opiskelija suorittaa tehtävänsä asianmukaisesti.

Omavalvontasuunnitelma liitteineen toimii myös perehdytyksen välineenä työyksiköissä.

Työnantajalla on täydennyskoulutusvelvollisuus. Erillinen koulutussuunnitelma tukee täydennyskoulutusten toteutumista. Tavoitekeskusteluissa käydään läpi henkilökohtaisia osaamistarpeita ja tavoitteita. Täydennyskoulutuksiin kuuluu jatkuvina koulutuksina esimerkiksi ensiapu-, palo- ja pelastuskoulutukset, lääkäreillä lisäksi säteilysuojelukoulutukset. Koulutusten toteutumista seurataan sähköisen rekisterin avulla.

### Henkilöstön perehdytys toimintayksikössä:

Kaikki yksikön työntekijät saavat alkuperehdytyksen Intro-ohjelmaa hyödyntäen. Perehdytystä jatketaan tarpeen mukaan mahdollisiin uusiin tehtäviin. Uusi hoitaja työskentelee alussa kokeneemman kanssa. Erikoistuville lääkäreille on nimetty tuutori ja päiväkohtainen ohjaaja.

## Asiakas-/potilasturvallisuus

# Toimitilat

### Tilojen käytön periaatteet ja toimintakäytännöt:

Mikkelin keskussairaalan nykyiset tilat otettiin käyttöön 1.2.2021 tarkastuksen jälkeen. Työpaikkaselvitys on tehty viimeksi 25.10.2022, jolloin ei tullut esiin toimitiloihin liittyvää korjaustarvetta. Yksikössä ovat vastaanottohuoneiden lisäksi käytössä toimenpide-, valohoito-, haavahoito- ja allergiatestihuoneet. Yksikön pääovi on auki virka-aikana, muina aikoina kulku tapahtuu kulkutunnisteen avulla. Liikuntarajoitteisten kulkua on helpotettu leveillä ovilla ja kynnyksistöjen puuttumisella. Valohoitolaitteissa, kylpyhuoneessa, allergiatestihuoneessa ja asiakas-WC:ssä on käytössä hoitajakutsujärjestelmä. Savonlinnan keskussairaalan ihotautiyksikkö muutti nykyisiin tiloihin 1.9.2024 tarkastuksen jälkeen.

Vastaanottotilat siivotaan päivittäin, tarvittaessa tehdään työpäivän aikana lisäsiivous. Toimitiloihin liittyvät korjauspyynnöt osoitetaan tila- ja tukipalveluihin. Työtilojen kemiallisten ja mikrobiologisten epäpuhtauksien aiheuttama haitta kartoitetaan säännöllisesti osastopalaverien ja 5 vuoden välein työpaikkaselvityksen yhteydessä ja tehdään tarvittaessa korjaavia toimenpiteitä.

## Asiakas-/potilasturvallisuus

# Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan myös teknologisin ratkaisuin.

### Teknologisiin ratkaisuihin liittyvät käytännöt:

Henkilökunnalla ovat käytössä sähköiset avaimet, joissa tehtävien mukaiset kulkuoikeudet. Kameravalvonta on käytävillä. Vastaanotto ja –hoituhuoneissa on hätäkutsujärjestelmä. Kaikilla työntekijöillä on kannettava hälytysnappi tai hälytysjärjestelmä löytyy vastaanottohuoneista. Valohoitolaitteissa, kylpyhuoneessa, allergiatestihuoneessa ja asiakas-WC:ssä on käytössä hoitajakutsujärjestelmä.

## Asiakas-/potilasturvallisuus

# Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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

### Lääkinnällisiä laitteita koskevasta ohjauksesta vastaa Fimea.

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

Käytössä olevat laitteet ovat terveydenhuoltoon tarkoitettuja CE-merkittyjä laitteita. Laitteiden hankinta toteutetaan materiaaliyksikön ja/tai hankintatoimiston kautta.

### Vastuuhenkilöt:

Mikkeli yl Tiina Ilves [tiina.ilves@etelasavonha.fi](mailto:tiina.ilves@etelasavonha.fi)  
Savonlinna yl Arja Teho [arja.teho@etelasavonha.fi](mailto:arja.teho@etelasavonha.fi)

### Laitteiden ja tarvikkeiden käyttö:

Henkilökunta perehtyy laitteiden käyttöön ennen niiden käyttöä. Laitteiden käytön osaamista laajennetaan asteittain työkokemuksen karttuessa perehdytysjaksojen kautta. Keskeisistä potilastyöhön käytettävistä laitteista on laadittu laiteajokortti.

Uusien laitehankintojen yhteydessä laitetoimittajat järjestävät koulutusta sekä lääkäreille että hoitajille. Laitetoimittajien antama laitetuki varmistaa turvallisuutta ja osaamista. Välinehuolto huolehtii tutkimus- ja toimenpideinstrumenttien huollosta jokaisen käyttökerran jälkeen

### Mittareiden testaus ja kalibrointi:

Lääkintätekniikan yksikkö tekee laitteille käyttöönottotarkastukset ja kirjaa ne lääkintälaiterekisteriin. Lääkintätekniikan yksikkö huolehtii määräaikaisista laitetarkastuksista ja ihotautiyksikön henkilöstö laitteiden säännöllisistä toimintakunnon tarkastuksista.

# 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

Asiakkaan oma tai yksikön laite

Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa.

Yksikön omien laitteiden käyttöohjeet säilytetään yksikössä ja ne ovat henkilökunnan käytettävissä. Laitekohtaisia käyttöohjeita löytyy laiteajokorteista (IMS).

Lääkintälaiterekisteriin kuuluvien laitteiden huollosta vastaa Istekki Oy

Mistä laitteen saa

Perehtyminen laitteeseen

Huolto



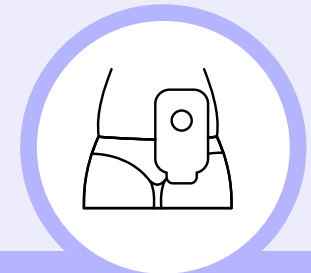
## 2. Erikoisapuvälineet

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

Terveystieteidenhuollossa 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 työsuhteen. 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 organisaatitasoinen tietoturvasuunnitelma, jonka päivittämisestä vastaa digijohtaja.

## Tietosuojavastaavan yhteystiedot



puh.015 411 4100



tietosuojavastaava@etelasavonha.fi

## Tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön ja ohjeistusten noudattaminen:

Potilastietoja käsitellään organisaation ohjeiden mukaisesti noudattaen asiakastiedon käsittelyn ja salassapidon säännöksiä ja lakeja. Tietosuojan liittyviä asioita käydään läpi työntekijän alkuperähdistyksen yhteydessä. Yksikön työntekijät suorittavat tietosuojakoulutuksen säännöllisesti kahden vuoden välein. Kirjautuminen potilastietojärjestelmään tapahtuu henkilökohtaisella ammattikortilla (vrk-kortti) ja salasanoilla. Käyttäjätiedoista jää sähköinen merkintä potilasasiakirjoihin. Potilaan henkilöllisyys varmistetaan aina vastaanotolla. Kaikki potilaan henkilötietoja sisältävät paperit hävitetään tietosuojajätteenä. Tietosuojarikkeen havainnut työntekijä ilmoittaa asiasta välittömästi esihenkilölle ja esihenkilö tekee viipymättä tietosuojatietoturvailmoituksen. Potilaaseen ja työntekijään otetaan yhteys kirjallisesti tai puhelimitse. Tietosuojaloukkaus selvitetään ja ratkaistaan tilannekohtaisesti.

## 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).

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

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

### Työntekijän perehdytys asiakas-/potilastyön kirjaamiseen:

Kirjaamiseen liittyvä perehdytys annetaan alkuperehdytyksen yhteydessä. Perehdytyksessä hyödynnetään organisaation kirjaamiseen liittyviä ohjeita. Osaamista ja koulutuksiin osallistumista käydään läpi henkilöstön kanssa säännöllisesti tavoitekeskusteluissa.

### Asiakas-/potilastyön kirjaaminen:

Potilasasiakirjamerkinnyt laaditaan Lifecare-potilastietojärjestelmään. Henkilöstö on ohjeistettu tekemään kirjaukset potilastietojärjestelmään välittömästi potilaskontaktin jälkeen tai viimeistään saman päivän aikana. Opiskelijat kirjaavat toteuttamaansa hoitotyötä omilla potilastietojärjestelmätunnuksilla. Opiskelijaa ohjaava sairaanhoitaja tarkistaa opiskelijan laatimat kirjaukset ja tekee tarvittaessa täydennyksiä tai korjauksia. Erikoistuvat lääkärit laativat kirjaukset itsenäisesti ja heillä on mahdollisuus kokeneen lääkärin tukeen. Ylilääkäri valvoo erikoistuvien lääkärin kirjaamiskäytäntöjä. Kirjaamisen asiamukaista toteutumista seurataan asiakaspalautteilla ja työntekijöiden keskinäisellä vertaisarvioinnilla.

# 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 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. Todettu kehittämistoimenpide

### 2. Todettu kehittämistoimenpide

?

### 3. Savonlinna: Pth-Esh yhteistyön kehittäminen-> Ihotautien hoito-osaamisen jakaminen.

# Omavalvontasuunnitelman seuranta

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

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

## Omavalvonnan seuranta

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

## Omavalvontasuunnitelman päivittäminen ja ajantasaisuus:

Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tapahtuu olennaisia muutoksia tai jos vastuuhenkilö vaihtuu. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa. Yksiköiden omavalvontasuunnitelmat ovat nähtävillä Etelä-Savon hyvinvointialueen (Eloisan) verkkosivuilla, [www.etelasavonha.fi](http://www.etelasavonha.fi)

# Toiminnan kehittäminen yksikön ja Eloisan tasolla



# Omavalvontasuunnitelman seuranta

## Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palvelupisteen esihenkilö

Paikka ja päiväys      Mikkelissä xx. huhtikuuta 2026

Allekirjoitus : Tiina Ilves, Erja Pursiainen, Arja Teho, Virpi Ala -Vainio

# Liitteet

1 – Ilmoitukset ja ilmoitusvelvollisuudet

2 – Koonti linkeistä lisätiedon pariin

# Ilmoitukset ja ilmoitusvelvollisuudet

Tapaus	Ilmoitus	Henkilöstö	Asiakas tai lähipiiri	Linkki
<b>Toiminnan kehittäminen</b>	Palaute		X	Eloisan sähköisen palautelomakkeen osoitteessa: <a href="https://etelasavonha.fi/asiakkaan-opas/palaute-etela-savon-hyvinvointialueelle/">https://etelasavonha.fi/asiakkaan-opas/palaute-etela-savon-hyvinvointialueelle/</a>
<b>Ikääntyneen avuntarve</b>	Huoli-ilmoitus <ul style="list-style-type: none"> <li>Ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta (ei suostumusta)</li> <li>Yhteydenotto sosiaalihuollosta vastaavaan viranomaiseen (apua tarvitsevan suostumus)</li> </ul>	X	X	Sähköinen lomake verkkosivuilla: <a href="#">Ilmaise huolesi</a> sähköisen lomakkeen kautta
<b>Vaaratilanne</b>	Ilmoitus työntekijälle ja sähköisen lomakkeen kautta		X	Eloisan internetsivuilla osoitteessa: <a href="https://etelasavonha.fi/asiakkaan-opas/asiakas-ja-potilasturvallisuus-ja-valvonta/oma-ilmoitus-vaaratilanteesta/">https://etelasavonha.fi/asiakkaan-opas/asiakas-ja-potilasturvallisuus-ja-valvonta/oma-ilmoitus-vaaratilanteesta/</a> . 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"
<b>Asiakkaan epäasiallinen kohtelu</b>	Muistutus		X	<a href="#">Muistutus Lomakkeet ja hakemukset - Eloisa (etelasavonha.fi)</a>
	Valvontalain mukainen ilmoitus	X		Tulostettava ja täytettävä lomake löytyy henkilöstön intrasta Ilmoituksen käsittely kuvattu kohdassa "Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely"
<b>Palvelun laitteeseen / tarvikkeeseen liittyvä vaara</b>	Ilmoitus työntekijälle	X	X	Ilmoituksen käsittely kuvattu kohdassa "Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely"
<b>Edunvalvonnan tarpeessa oleva henkilö / asiakas</b>	Ilmoitus Digi- ja väestötieto- virastoon	X	X	<a href="#">Näin ilmoitat edunvalvontaa tarvitsevasta henkilöstä   Digi- ja väestötietovirasto (dvv.fi)</a>
<b>Kodin palovaara tai muu onnettomuusriski</b>	Ilmoitus pelastusviranomaiselle	X	X	<a href="#">Ilmoitus ilmeisestä palovaarasta tai muusta riskistä   Pelastustoimi</a>
<b>Koti on terveysriski</b>	Ilmoitus terveysvalvontaan	X	X	Savonlinna: <a href="https://www.savonlinna.fi/asukas/terveysvalvonta/asumisterveys/">https://www.savonlinna.fi/asukas/terveysvalvonta/asumisterveys/</a> Mikkeli: <a href="https://mikkeli.fi/palvelut/ymparisto/ymparistoterveydenhuolto-2/asumisterveys-ja-sisailma/">https://mikkeli.fi/palvelut/ymparisto/ymparistoterveydenhuolto-2/asumisterveys-ja-sisailma/</a> Pieksämäki: <a href="https://keskisavonymparistotoimi.fi/terveysvalvonta/asumisterveys-2/">https://keskisavonymparistotoimi.fi/terveysvalvonta/asumisterveys-2/</a>
<b>Epäilty rikos esim. asiakkaan lääkkeet häviävät</b>	Rikosilmoitus	X	X	<a href="#">Tee rikosilmoitus - asioi ensisijaisesti verkossa! - Poliisi</a>
<b>Lääkepoikkeama</b>	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 –Terveiden ja hyvinvoinnin laitos
- Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely – Tietosuojavaltuutetun toimisto