

**Mielenterveys- ja riippuvuuspalvelut avohoito  
Savonlinna, Rantasalmi , Enonkoski**

# **Omaavontasuunnitelma**



# Lukijalle

Tämä on Eloisan Savonlinnan mielenterveys- ja riippuvuuspalveluiden avohoidon omavalvontasuunnitelma.

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



# Sisällysluettelo

## Palvelupisteen tiedot

Palveluntuottajaa koskevat tiedot.....

Omavalvontasuunnitelman laatiminen.....



*Pääset navigoimaan  
dokumentissa  
klikkaamalla otsikoita  
(ctrl + klikkaus)*

## Toimintaperiaatteet ja käytännöt

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

Omavalvonnan toimeenpano ... ..

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet.....

Palvelun sisällön omavalvonta.....

Asiakas- ja potilasturvallisuus.....

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen...

## Kehittäminen ja seuranta

Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta.....

Omavalvontasuunnitelman seuranta.....

# Palvelupisteen tiedot

# Palveluntuottajaa koskevat tiedot

## Palveluntuottaja

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

**Y-tunnus:** 3221315-8

## Mielenterveys- ja riippuvuuspalvelut avohoito Savonlinna , Rantasalmi, Enonkoski

[Terveyspalvelut](#), [Mielenterveys- riippuvuuspalvelut](#)

**Savonlinna (Kerimäki, Punkaharju), Rantasalmi, Enonkoski**

**Sijaintikunta yhteystietoineen: Savonlinna, Keskussairaalantie 6, Rantasalmi, Ilveksentie 11, Enonkoski Kirkkotie 6**

**Etelä-Savon hyvinvointialue, Porrassalmenkatu 35- 37, 57100 Mikkeli**

**Mielenterveys- ja riippuvuuspalvelut**

**Alihankintana ostettavat palvelut ja niiden tuottajat;**

**Mehiläisen terveysterveystoimet; psykiatripalvelut**

**Mehiläisen terveysterveystoimet; päihdelääkärit**

## Alihankintana tuotettujen palvelujen laadun varmistaminen

Palveluntuottajalla on kokonaisvastuu tuottamistaan palveluista ja sopimuksen mukaisten velvoitteiden täyttämistä 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:  
Työpaikkakokouksissa ja kuukausikokouksissa on käyty keskustelua**

Kirsi Torikka, palveluesihenkilö , 044 4172119, [kirsi.torikka@etelasavonha.fi](mailto:kirsi.torikka@etelasavonha.fi)

## 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.

# 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 missiota ja arvoja!

## MISSIO:

**Myö yhdessä –  
Terveyttä ja  
turvaa Etelä-  
Savossa**

## ARVOT:

- YHDENVERTAISUUS** – Palvelumme ovat kaikkien lähellä ja tukena.
- VAIKUTTAVUUS** – Toimintamme on tarkoituksenmukaista ja vastuullista.
- ASIAKASLÄHTÖISYYS** – Palvelemme asiakkaita inhimillisesti ja arvostavasti.
- ROHKEUS** – Uudistumme luovasti ja ennakkoluulottomasti.
- TURVALLISUUS** – Luomme turvaa asumiseen, työhön ja vapaa-aikaan.

# Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

## Toiminta-ajatus

Terveydenhuollon palveluiden toiminta-ajatus 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.**

**Mielenterveys- ja riippuvuuspalveluissa hoidetaan mielenterveyshäiriöistä ja riippuvuussairauksista kärsiviä potilaita.**

**Hoidon lähtökohtana on KÄYPÄ –hoito suositukset ,jotka määrittelevät hoidon sisällön. Hoidossa huomioidaan oikea-aikaisuus ja sairauksien komorbiditeetti, yhteisesiintyvyys. Hoitoa toteutetaan yhteistyössä avohoidon psykiatrien ja päihdelääkärin sekä osaston kanssa kiinteässä yhteistyössä.**

**Palvelut pyritään järjestämään ensisijaisesti läsnäolovastaanottoina, mutta etävastaanottoja myös hyödynnetään.**

**Johtavana periaatteena palveluissa on työntekijöiden korkea osaamistaso ja asiakkaiden tasa-arvoinen kohtelu.**

## Arvot ja toimintaperiaatteet

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

Mielenterveys- ja riippuvuus asiakkaille on pyritty turvaamaan tasalaatuiset palvelut yhden luokun periaatteen mukaisesti. Mielenterveys –ja riippuvuusasiakkaat arvioidaan arviointiyksikön toimesta ma – pe , klo.8.00-15.30 välisenä aikana siinä järjestyksessä kun palvelupyynnöt tulevat Terveysneuvon kautta. Riippuvuusyksikköön asiakkaat voivat saapuvat ma-pe klo. 8.00- 10.30 välisenä aikana. Keskussairaalan tie 6, 1b.krs. Riippuvuusyksikkö.

Päivystysaikainen, klo. 16.00 jälkeen arviointi tapahtuu päivystyksessä ensisijaisesti. Sieltä otetaan yhteyttä osastoon tai arviointihoitajaan seuraavana arkipäivänä. Viikonloppuisin arviointihoitaja toimii yhteistyössä päivystyksen ja osaston kanssa.

Pääperiaatteena on pidetty ,että asiakkaita pyritään palvelemaan oikea-aikaisesti ja hoidetaan kokonaisvaltaisesti. Tarvittaessa ohjataan muihin tarvittaviin palveluihin, esim. diabeteshoitajalle sotokeskukseen.

# Omaavalonnan johtaminen ja valvonta

**Palveluesihenkilö** 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.

**Tulosaluepäällikkö/palvelualuejohtaja** johtaa palvelualueen toimintaa ja vastaa sen toiminnasta ja taloudesta. Vastaa palveluntuottajan, oman toiminnan ja alihankkijan omaavalonnnasta, 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 omaavalonnnasta 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 omaavalonnnasta, 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 omaavalonnnallisesti 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 omaavalonnan valvonnasta. Toimii valvontatiimin työtä ohjaavana esihenkilönä. Käsittelee terveydenhuollon kantelut ja muistutukset. Ohjaa viranomaisten omaavalonnnallisesti 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 omaavalonnnallisesti 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

- *Oikea-aikaisuus hoidossa*
- *Korkea osaamisen taso työntekijöillä*
- *KÄYPÄ –hoitosuosituksen*
- *Yhdessä sovitut mittarit hoidossa*

## TURVALLISUUS

- *Noudatamme työssämme tietosuojan liittyviä säädöksiä*
- *Lääkehoidossa noudatamme turvallisen lääkehoidon ohjeita*

## ROHKEUS

- *Kuuntelemme asiakkaiden antamaa palautetta herkällä korvalla*
- Otamme uusia ,asiakasystävällisiä toimintatapoja käyttöön, jotka palvelevat asiakkaan saamaa hoitoa*

## YHDENVERTAISUUS

- *Asiakkaita hoidetaan tasa-arvoisesti asuinpaikasta ja sairaudesta riippumatta*

## ASIAKASLÄHTÖISYYS

- *Matalan kynnyksen periaate*
- *Ohjataan asiakas tarvittaessa muiden palveluiden piiriin*



# Oma-avun 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 esiintyviä ongelmia tai vaikeakäyttöiset laitteet).** Usein riskit ovat monien toimintojen summa. **Riskienhallinnan onnistuminen edellyttää, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluympäristö,** jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakas-/potilasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista.

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

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

**Asiakkaat/potilaat voivat kertoa havaitsemistaan riskeistä,** uhista, epäkohdista tai laatu poikkeamista 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-järjestelmässä. 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 laatu poikkeamista 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:

**Jokaisen työntekijän tiedossa/ käytössä on Laatuportti-järjestelmä, jonka kautta tehdään uhka-, väkivalta- tietoturva- ja muut epäkohta ilmoitukset.**

**Kiinteistön liittyvät riskit ilmoitetaan RYHTI –järjestelmän kautta.**

**Työntekijän ilmoitus asiakkaaseen tai potilaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai ilmeisestä epäkohdan uhasta asiakkaan sosiaali- ja terveydenhuollon toteuttamisessa Laatuportin kautta. (Valvontalain 29 §)**

## 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 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 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:

Laatuportti-ilmoituksia käsitellään niiden työryhmien kanssa, joita ilmoitus koskee. Jälkikäteinen tarkastelu ja tilanteista oppiminen.

Keskeinen riski on asioiden kierrättäminen monen palveluntuottajan kautta. Arviointia pitäisi tehdä niiden tahojen, jotka tuntevat myös potilaan mahdollisen hoitopolun. Esimerkkinä hoidon kiireellisyys-kiireettömyys ja suisidiriskin arviointi puhelimesta näkemättä potilasta. Hoitoa toteuttaneet tahot osaavat esittää oikeat kysymykset riskiä arvioitaessa. Potilas ei itse välttämättä osaa sanoittaa omatoimisesti omaa olotilaansa puhelimesta riittävän selkeästi ja johdonmukaisesti.

**Lue lisää:**

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

# Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (1/3)

## Haittatapahtuman huomaaminen



### Asiakkaan/potilaan epäasiallinen kohtelu

*esimerkiksi asiakkaan/potilaan epäasiallinen kohtaaminen, kaltoinkohtelua tai loukkaamista sanoilla*



### Muu epäkohta palvelun toteutuksessa tai epäkohdan uhka

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

## Tapahtuman kirjaus



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



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

# Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (2/3)



# 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 terveystilavaihteluja
- 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

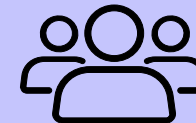
*Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta.*

## Työntekijä



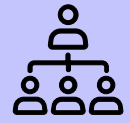
- On veloitettu ilmoittamaan kaikista havaituista riskeistä, vaaratilanteista ja epäkohdista:
  1. suoraan omalle esihenkilölle ja
  2. tekemällä vaaratilanneilmoituksen tai
  3. täyttämällä Kerralla-valikon lomakkeen ([henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus](#))
- Ottaa tarvittaessa yhteyttä lääkäriin lääkkeisiin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

**Eloisassa tulee olla ajantasainen valmiussuunnitelma , joka on laadittu yhdessä kaupungin tai kunnan viranhaltijoiden kanssa sekä palo- ja pelastustoimen kanssa.**

**Valmiussuunnitelmassa on määritelty toiminnan näkökulmasta keskeiset tilat, toimintatavat ja prosessit ja kriittiset kohteet.**

**Henkilöstön osallistaminen suunnitteluun ja toteutukseen:**

**Talossa on valmiuspäällikkö ,jonka tehtävä on yleisen tietoisuuden lisääminen, valmiussuunnitelman ylläpitäminen ja mahdolliset harjoitukset.**

**Esihenkilön tehtävänä on asiasta tiedottaminen ja hälyttäminen.**

**Tarvittavan koulutuksen järjestäminen ja harjoittelu.**

**Yksikössä on tehty riskikartoitus HairPro järjestelmää hyödyntäen.**

**Huolehtia siitä, että poistumisteiden alueet ovat selvästi merkitty ja esteettömiä kulun osalta.**

**Henkilökunnan tehtävä on ilmoittaa mahdollisista havaitsemistaan riskeistä ja häiriötiloista.**

**Henkilökunnalla on velvollisuus osallistua ylläpito koulutuksiin.**

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

# Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

# Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

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

## Me toimintayksikössä...

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



## Minulla asiakkaana/potilaana on oikeus...

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

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



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

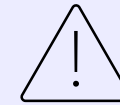


**antaa palautetta tai kehittämideoita**



**tehdä ilmoituksen**

tilanteesta, joka on aiheuttanut tai olisi voinut aiheuttaa haittaa



**tehdä muistutuksen**

tilanteesta, joka on aiheuttanut tai olisi voinut aiheuttaa haittaa

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

## Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

# Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

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

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:

**Jokaiselle asiakkaalla on oltava mahdollisuus asioida omalla äidinkielellään. Tähän ELOISA tarjoaa mahdollisuuden tilata tulkkipalveluita.**

**Viittomakielisiä palveluita on mahdollisuus tilata mikäli tarvetta ilmenee.**

**Asiakas itse päättää ketkä hänen hoitoonsa voivat osallistua.**

**Asiakas on aktiivinen oman hoitonsa toteuttaja yhdessä hoitavan tahon kanssa. Hoitolinjauksista päätetään yhdessä hoitokokouksissa. Asiakkaalla on myös oikeus kieltäytyä tarjotusta hoidosta tai hoitamatta jättämisestä.**

**Ns. second opinion periaatteen mukaan potilaalla on mahdollisuus saada toisen lääkärin mielipide, jos on syntynyt epäluottamusta tai tyytymättömyyttä hoidon linjauksista.**

## 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 terveyskeskukseen tai muuhun perusterveydenhuollon toimintayksikköön ja saada yksilöllisen arvion tutkimustensa tai hoitonsa tarpeesta ja kiireellisyydestä sekä siitä, minkä terveydenhuollon ammattihenkilön tekemiä tutkimuksia tai antamaa hoitoa potilas tarvitsee.

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

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

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



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

#### Toteuttamissuunnitelman tunteminen:

Yksikössä toimii kuntoutusohjaaja, joka yhdessä potilaan – asiakkaan, omahoitajien ja lääkäreiden kanssa pohtii hoitokokouksissa potilaan/asiakkaan kuntoutusta. Yksikköön on nimetty oma terveyssosiaalityöstä vastaavaa. Sosiaalityöntekijän palvelut, kun pohditaan kuntoutukseen liittyviä sosiaalisia etuuksia, saadaan aikuisten sosiaalityöstä.



## 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.

## 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.

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 \(etelasavonha.fi\)](#)



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

**Terveydenhuollon 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 terveystalouden toimintaan liittyvä ilmoitus. Palvelun laatuun ja saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla/potilaalla on oikeus tehdä muistutus johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös asiakkaan laillinen edustaja, omainen tai läheinen. Muistutukset toimitetaan sosiaali- ja 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 asioista
- Avustaa mm. muistutusten ja muiden oikeusturvakeinojen käytössä
- Tiedottaa asiakkaiden ja potilaiden oikeuksista
- Toimii asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi



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



Ethän lähetä salassa pidettäviä tietoja tavallisella sähköpostilla!

**Lähetä sähköpostia osoitteeseen:**  
[sosiaali.potilasasiavastaava@etelasavonha.fi](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

**Mielenterveys- ja riippuvuuspalveluissa hoidetaan mielenterveyshäiriöistä ja riippuvuussairauksista kärsiviä potilaita. Hoidon lähtökohtana on KÄYPÄ – hoito suositukset, jotka määrittelevät hoidon sisällön. Hoidossa huomioidaan oikea-aikaisuus ja sairauksien komorbiditeetti, yhteisesiintyvyys. Hoitoa toteutetaan yhteistyössä avohoidon psykiatrien ja päihdelääkärin sekä osaston kanssa kiinteässä yhteistyössä.**

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

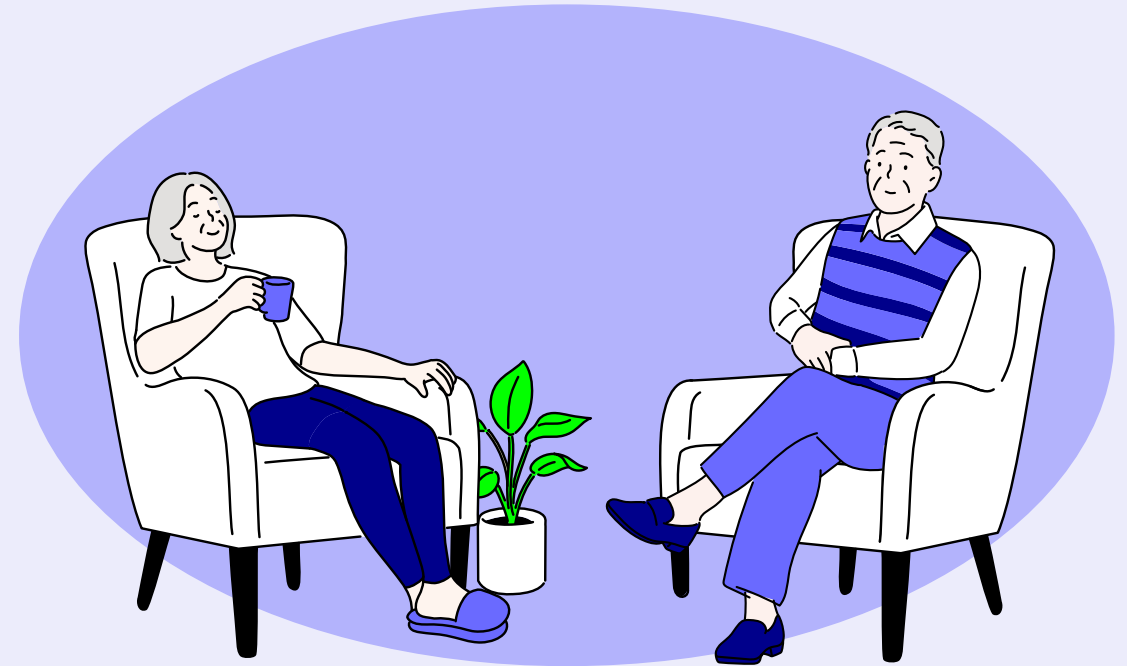


## Palvelun sisällön omavalvonta

# Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

Hoidon alussa ,arviointijakson jälkeen potilaalle tehdään hoito- ja kuntoutussuunnitelma yhdessä potilaan, omahoitajan ja hoitavan lääkärin kanssa. Hoitosuunnitelmassa asetetaan tavoitteet ja keinot miten kuntoutumista ja hyvinvointia voidaan edistää. Potilas itse on aktiivinen hoidon toteuttaja, omahoitaja ja hoitava lääkäri ovat tukevat hoidollisesti potilaan polkua. Hoitoa voi arvioida tehtyä hoito- ja kuntoutussuunnitelmaa vasten. Hoidon aikana voi tulla uusia linjauksia jos aikaisemmat keinot eivät tuota terveyshyötyä toivotulla tavalla.

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

Yksikköön on esteetön kulkeminen

## PSYKKINEN

Yksikössä on laadittu omat mittarit , joilla psyykkistä vointia voidaan seurata

## KOGNITIIVINEN

Yksikössä on nähtävillä myös graafisia esityksiä ,joilla asioita voidaan havainnollistaa.

## SOSIAALINEN

Käynnit ovat pääasiallisesti yksilökäyntejä. Joissakin sairausryhmissä on ryhmätoimintaa.

## OSALLISUUS

Osallisuutta tuetaan ryhmätoiminnoissa ja ohjaamalla Hyvinvointi-tarjottimelle oleviin kulttuuri -ja liikuntapalveluihin.

## Palvelun sisällön omavalvonta

# Infektioiden torjunta

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

Työtehtävästä riippuen jokaisen työntekijän peruskoulutukseen on sisältynyt infektioiden torjunta. Työnantaja ohjeistaa vielä erikseen kausiepidemia aikoina työntekijöitä THL:n yleiskirjeillä ja talon omilla ohjeilla.

Jokaisen tulee noudattaa annettuja ohjeita.



## Palvelun sisällön omavalvonta

# Terveyden- ja sairaanhoito

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

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

## Toimintaohjeet

	Asiakkaalle	Työntekijälle
<b>Akuutti henkeä uhkaava tilanne</b>	<p>Äkillisissä terveysongelmissa ota yhteys Päivystysapuun 24/7</p> <p>116117 PÄIVYSTYSAPU</p> <p>Kiireellisessä, henkeä uhkaavassa tilanteessa yhteys 112 . Ensihoito arvio asian kiireellisyyden ja hoidon tarpeen.</p>	<p>MET – ja ELVYTYSHÄLYTYS 24/7</p> <p>044 417 3445</p> <p>Hätätilanteessa pyydetään kollegan apua, tehdään hälytys henkilöpainikkeella, jolloin apuun saapuu vartija.</p>
<b>Sairanhoidon tarve</b>	<p>Kiireettömän , ei- henkeä uhkaavan hoidon osalta ota yhteys Terveysneuvon puhelinpalveluun</p> <p>015 5277 112 ma- pe klo 8-15</p>	<p>Päihdelääkärin ja psykiatrin konsultaatiot virka-aikana.</p> <p>Kouristelut, deliriumit potilaat saatetaan päivystykseen</p>

### Suun terveydenhuollon ajanvaraus

- Ma – pe klo 7:30-15:00, puh

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

- Muina aikoina kiireelliset: puh. 116 117

## Palvelun sisällön omavalvonta

# Lääkehoito

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

**Lääkehoitoon liittyvät käytännöt:**

**Yksikköön, jossa säilytetään, tilataan, käsitellään ja otetaan vastaan lääkkeitä on laadittu lääkehoitosuunnitelma. Lääkehoidon suunnitelmassa on kuvattu keskeiset lääketurvallisuuteen liittyvät asiat.**

**Lääkehoituhuoneen tarkastus tehdään apteekin toimesta kerran vuodessa, josta laaditaan pöytäkirja.**

**Yksikköön on nimetty kaksi lääkehoitovastaavaa. Jokainen lääkehoidon toteuttaja suorittaa säännöllisen väliajoin lääkehoidon lakisääteiset koulutukset.**

**Jokaisella hoitajalla tulee olla voimassaoleva ja varmistettu lääkehoidon osaaminen ( LOVE ).**

**Hätätilanteessa kutsutaan paikalle MET ryhmä talosta tai soitetaan ensihoitoon. MET ryhmän numero 044 417 3445**

## Palvelun sisällön omavalvonta

# Monialainen yhteistyö

Terveydenhuollon 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 palveluntarjoajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

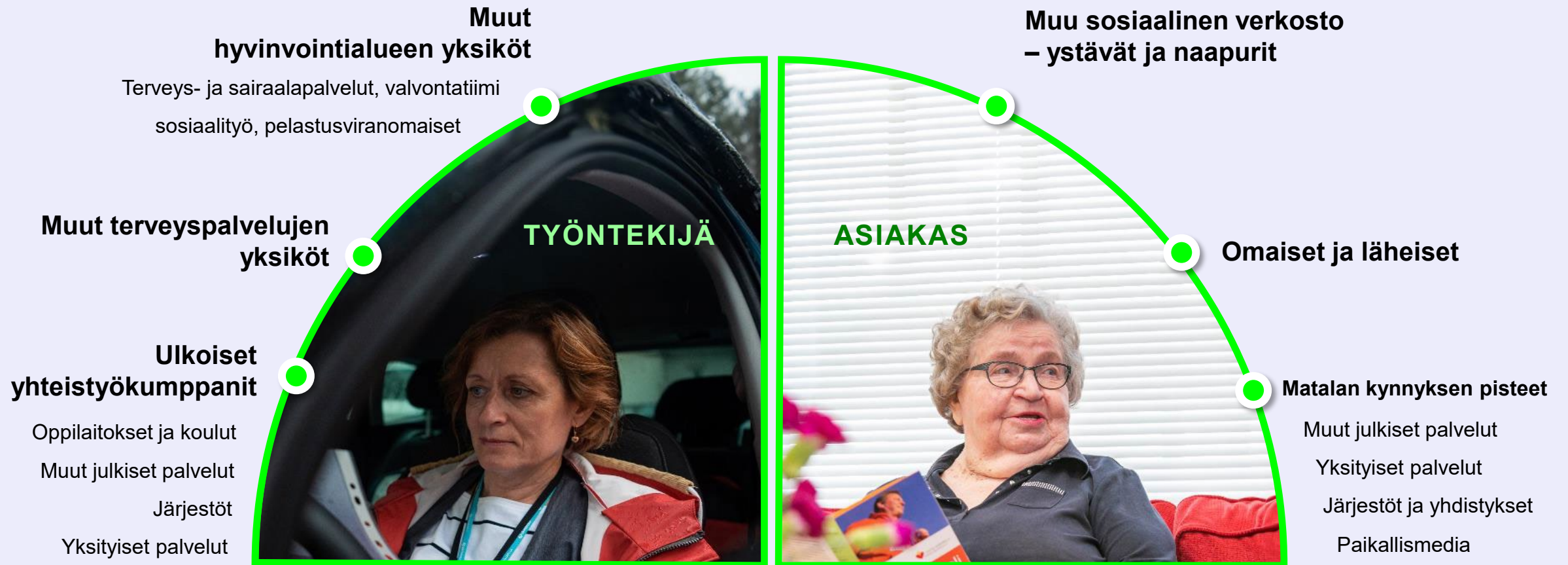
Jos sosiaalihuoltolain mukainen palvelutarpeen arviointi, päätösten tekeminen tai sosiaalihuollon toteuttaminen edellyttävät terveydenhuollon palveluja, on hyvinvointialueen terveydenhuollon ammattihenkilön osallistuttava sosiaalihuollon toimenpiteestä vastaavan työntekijän pyynnöstä henkilön palvelutarpeen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

**Sosiaalityöntekijöille on omat sähköiset kanavat, jonne voidaan tehdä Huoli-ilmoituksia.**

**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. 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. **Asiakas-/potilasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.**

### 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 tarvitsevista 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
- Mikäli koti on terveysriski, esim. huono vedenlaatu tai tartuntavaara aiheuttavia pieneliöitä, niin tällöin otetaan yhteyttä kaupungin terveysvalvontaan

## 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.

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

Periaatteena on erikoisalakohtainen osaaminen; sairaanhoitaja ( MieRi) suuntautuminen tai lähihoitaja ( MieRi suuntautuminen). Henkilökunnan riittävyys suhteutetaan väestöpohjaan. Loma ja muina aikoina omat hoitajat ovat ohjeistaneet potilaansa mihin ottavat yhteyttä kiireellisissä tilanteissa. Muutoin yleensä on joku sijaissuunnitelma palvelujen osalta olemassa.

**Sijaisten käytön periaatteet:**

Avohoidossa ei ole käytetty sijaisia ulkopuolelta. Sijaisjärjestelyt on tehty yksikön sisältä.

**Palveluesihenkilöiden tehtävät:**

Palveluesihenkilö vastaa henkilöstönsä työnteon edellytyksistä, kuten osaamisen tason seurannasta ja henkilöstöhallintoon liittyvistä tehtävistä.

Omaa työtään voi priorisoida. Osa tehtävistä on toistuvia, osa kertaluonteisia. Potilastyö on jätetty kokonaan pois tehtäväkuvasta.

**Henkilöstörakenne:**

**Kokonaismäärä: 36 htv**

**Vuokratyövoiman käyttö:**

**Psykiatrit 2,9 htv**

**päihdelääkäri 4 pv/kk**

## 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 hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito. Kielitaito varmistetaan Eloisassa opinto-, tutkinto- tai työtodistusten avulla.

### Rekrytoinnin erityispiirteet:

**Uudet henkilöt haastatellaan aina ennen palkkausta. Tällä varmistetaan osaaminen ja soveltuvuus alan työtehtäviin.**

### 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.

Omavalvontasuunnitelma liitteineen toimii myös perehdytyksen välineenä työyksiköissä.

*Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen. Työnantajalla on täydennyskoulutusvelvollisuus. Erillinen koulutussuunnitelma tukee täydennyskoulutusten toteutumista. Tavoitekeskusteluissa käydään läpi henkilökohtaisia osaamistarpeita ja tavoitteita. Täydennyskoulutuksiin kuuluu jatkuvina koulutuksina esimerkiksi ensiapu-, palo- ja pelastuskoulutukset. Lisäksi on velvoitekoulutuksia esimerkiksi uusiin toimintamalleihin liittyen. Koulutusten toteutumista seurataan*

sähköisen rekisterin avulla.

### Henkilöstön perehdytys toimintayksikössä

Yksikössä on käytössä INTRO perehdytysohjelma, jossa on kuvattu keskeisimmät perehdytysalueet.

Jokaiselle uudelle työntekijälle nimetään vastuuperehdyttäjä, joka on palveluesihenkilö ja kokenut työntekijä. Lisäksi työntekijälle sovitaan aikoja, jolloin voidaan käydä lävitse työn tekemiseen liittyviä kysymyksiä ja perusperiaatteita.

Mikäli ilmenee koulutuksellisia puutteita, niin siihen pyritään vastaamaan talon sisäisillä koulutuksilla ja määrärahojen puitteissa talon ulkopuolisilla koulutuksilla.

**Asiakas- ja potilasturvallisuutta taidolla –koulutukset (Potilasturvaportti).**

taidolla -koulutuksen.

## Asiakas-/potilasturvallisuus

# Toimitilat

### Tilojen käytön periaatteet ja toimintakäytännöt:

Lähtökohtana on pidetty, että jokaiselle on nimetty oma työskentelypiste, mutta ei välttämättä omaa nimettyä huonetta. Huoneiden kalustus on pitänyt mieltä lähtökohtaisesti turvallisuus edellä. Käytössä on RYHTI –järjestelmä, jonka kautta on voinut ilmoittaa huoneen, työskentelypisteeseen liittyvistä puutteista ja epäkohdista. Huoneiden osalta ei ole olemassa järjestelmää, josta näkisi milloin se on vapaa, esim. lomakausina. Hyvänä tapana on pidetty sitä, että jättää ovenpieleen lapun, jolla ilmoittaa milloin huone on muille vapaana käytettävissä. Ryhmähuoneille on omat Outlook-varauskalenterit käytössä.

Tilat sijaitsevat Savonlinnan sairaalan 1b. ja 6. kerroksessa.  
Rantasalmen, Kerimäen ja Punkaharjut tilat sijaitsevat Sote-pisteiden yhteydessä .

Kaikkiin tiloihin on esteetön pääsy.

Tilat ovat intymiteettisuojustuja, joka tarkoittaa sitä, että ääni ei kuulu yleisiin tiloihin ja tietoturva säilyy.

Odotustilat ovat erilliset, joista omahoitaja noutaa asiakkaansa vastaanotolle.

Ennen vastaanottotiloihin saapumista asiakkaan kantamukset tarkistetaan silmämääräisesti. Tarpeettomat kantamukset laitetaan säilöön.

## Asiakas-/potilasturvallisuus

# Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan myös teknologisin ratkaisuin.

### Teknologisiin ratkaisuihin liittyvät käytännöt:

Työntekijöillä on käytössä hälytyspainikkeet, joita testataan säännöllisesti ja joita laitteen valmistaja huoltaa säännöllisesti.

## 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.

### Vastuhenkilö

Kirsi Torikka , 044 4172119 , [kirsi.torikka@etelasavonha.fi](mailto:kirsi.torikka@etelasavonha.fi)

### Laitteiden ja tarvikkeiden käyttö:

Säännölliset, ohjekirjan mukaiset huollot toteutetaan.

### Mittareiden testaus ja kalibrointi:

Mittarit testataan ja kalibroidaan kojeen antaman päivämäärän mukaan (alcometri) vähintään kerran vuodessa, joskus useammin, jos epäillään laiterikkoa.

Lääkejääkaapeista seurataan lämpötiloja päivittäin erillisen lomakkeen muodossa.

# 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.

**Yksikössä on käytössä alkometri, verenpainemittari sekä verensokeri mittari.**

Mistä laitteen saa

Perehtyminen laitteeseen

Huolto



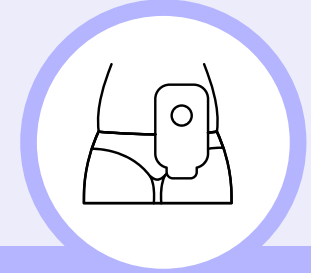
## 2. Erikoisapuvälineet

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

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

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

## Tietosuojavastaavan yhteystiedot



puh.015 411 4100



tietosuojavastaava@etelasavonha.fi

**Tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön ja ohjeistusten noudattaminen:**

Yksikössä jokaisen pitää suorittaa kerranvuodessa Granite-koulutus, jossa käsitellään potilastietoja ja henkilötietoja.

Jokainen työntekijä on allekirjoittaessaan työsopimuksen sitoutunut noudattamaan tietoturvaan ja potilastietojen käsittelyyn liittyviä työnantajan ohjeita.

## 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 selvittäessä jälkikäteen (epäkohta tai muistutus).

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

Työntekijän perehdytys asiakas-/potilastyön kirjaamiseen:

**Uusille työntekijöille on laadittu INTRO perehdytysohjelma , jossa käydään keskeiset hoitoon liittyvät asiat lävitse.**

Asiakas-/potilastyön kirjaaminen:

Yksikössä noudatetaan Mielenterveys- ja riippuvuuden hoidosta laadittuja potilastyön kirjaamisen ohjeita.

Yksikössä on kirjaamisvastaava , joka käy erikseen ohjeet lävitse uusien työntekijöiden kanssa.

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

# 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 tulostavoitteita.

**Omavalvontasuunnitelmaan kootaan yhteenveto kehittämissuunnitelmasta kuvaamalla kehittämistoimenpiteitä.**

# 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 vastuhenkilölle. 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:

**Palautteet ja Laatuportti-ilmoitukset käydään työkokouksissa lävitse säännöllisesti.**

**Olisi hyvä käydä yksikkötasolla myös potilasasiamiehelle tulleet muistutukset ja muut huomiot lävitse säännöllisin väliajoin.**

# Toiminnan kehittäminen yksikön ja Eloisan tasolla



# Omavalvontasuunnitelman seuranta

## Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palvelupisteen esihenkilö

Paikka ja päiväys Savonlinnassa 16.1.2026

Allekirjoitus Kirsi Torikka, palveluesihenkilö

## Liitteet

1. Tartuntatautilain mukaiset ilmoitukset; <https://thl.fi/aiheet/infektiotaudit-ja-rokotukset/seurantajarjestelmat-ja-rekisterit/tartuntatautirekisteri/ilmoitettavat-taudit-ja-mikrobit>
- 2 .Sosiaali- ja terveysministeriön asetus opioidiriippuvuuden vieroitus- ja korvaushoidosta opioidilääkkeillä ; <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2023/20230642>

# 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