

**Korva-, nenä- ja kurkkutautien  
vastaanotto, Mikkeli**

# **Oma- ja itsenäisyys-suunnitelma**



# Lukijalle

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



# Sisällysluettelo

## Palvelupisteen tiedot

Palveluntuottajaa koskevat tiedot.....

Omavalvontasuunnitelman laatiminen.....



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

## Toimintaperiaatteet ja käytännöt

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

Omavalvonnan toimeenpano ... ..

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet.....

Palvelun sisällön omavalvonta.....

Asiakas- ja potilasturvallisuus.....

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen...

## Kehittäminen ja seuranta

Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta.....

Omavalvontasuunnitelman seuranta.....

# Yksikön tiedot

# Palveluntuottajaa koskevat tiedot

## Palveluntuottaja

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

**Y-tunnus:** 3221315-8

### Operatiivinen tulosalue, korva-, nenä- ja kurkkutautien vastaanotto

Korva-, nenä- ja kurkkutautien vastaanotto

**Mikkeli**

**Etelä-Savon hyvinvointialue, Eloisa**

**Porrassalmenkatu 35-37, 50100 Mikkeli**

**Palvelumuoto; vastaanotto**

**Alihankintana ostettavat palvelut ja niiden tuottajat:**

**Lääkintälaiteluoto:** Istekki

**Laboratoriotutkimukset:** Islab

### 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.

Korva-, nenä- ja kurkkutautien omavalvontasuunnitelma on laadittu yksikön lähiesihenkilöiden, yksikön ylilääkärin sekä henkilöstön kanssa yhteistyössä. Lähiesihenkilöt tekevät alustavan omavalvontasuunnitelman, joka käydään läpi työyksikössä. Työntekijöillä on mahdollisuus kommentoida ja ehdottaa muutoksia. Omavalvontasuunnitelmaan voidaan tarvittaessa tehdä muutoksia.

**Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:**

**Tuija Riipinen, osastonhoitaja**



040 359 6504



tuija.riipinen@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** yksikön yhteisellä verkkoasemalla 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-ajatuksat perustuvat lainsäädäntöön eli mm. terveydenhuoltolakiin, perustuslakiin sekä lakiin potilaan asemasta ja oikeuksista. Tavoitteenamme on tyytyväinen asiakas, joka saa laadukasta, oikea-aikaista, yhdenvertaista ja tasapuolista hoitoa sekä kohtelua.

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

Korva-, nenä- ja kurkkutautien vastaanotto tuottaa oman erikoisalansa poliklinista vastaanottotoimintaa ja kuulonkuntoutusta sekä virka-ajan päivystystoimintaa. Palveluja tuotetaan kaikenikäisille, lapsista vanhuksiin ja potilaiden toimintakyky vaihtelee iän sekä toimintakyvyn mukaan.

Korva- nenä-kurkkutautien vastaanoton tavoitteena on tuottaa laadukasta ja yhdenvertaista erikoissairaanhoidon palvelua. Potilaiden hoidon tarve arvioidaan ja hoito järjestetään yhtenäisten lääketieteellisten perusteiden mukaisesti, hoitoon ottaminen sairaalaan edellyttää lähetettä.

## Arvot ja toimintaperiaatteet

Eloisan yhteiset arvo (*yhdenvertaisuus, vaikuttavuus, asiakaslähtöisyys, turvallisuus, rohkeus*) ohjaavat yksikön toimintaa. Arvot liittyvät läheisesti myös työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä.

Tavoitteenamme on tyytyväinen potilas, joka saa laadukasta, oikea-aikaista, yhdenvertaista ja tasapuolista hoitoa sekä kohtelua. Pyrimme huomioimaan potilaiden fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen turvallisuuden kaikissa toiminnoissamme.

Teemme hoidon tarpeen arvion ja jatkohoitosuunnitelman yhteistyössä potilaan ja tarvittavassa hänen läheistensä kanssa. Toimimme yhdenvertaisesti kohdellen potilaita inhimillisesti ja tasapuolisesti sukupuolesta, iästä, yhteiskunnallisesta asemasta, varallisuudesta, toimintakyvystä ja asuinpaikasta riippumatta. Kaikki yksikössä työskentelevät henkilöt ovat tasa-arvoisia ja takaamme kaikille samat mahdollisuudet kehittyä. Kaikki työntekijämme ovat yhtä arvokkaita ja heillä on oikeus tulla kuulluksi.

Jokainen työntekijä on vastuussa oman ammattitaitonsa ylläpitämisessä ja kehittämisessä osallistumalla koulutuksiin ja oman työnsä kehittämiseen. Yksikön hoito-ohjeet päivitetään säännöllisesti ja ne perustuvat tutkittuun tietoon.

# Omavalvonnan johtaminen ja valvonta

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

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

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

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

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

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

# Palvelun toimintaperiaatteet

## VAIKUTTAVUUS

- Potilas hoidetaan oikeassa paikassa, oikeaan aikaan ja oikein välinein
- Jokainen työntekijä on vastuussa omasta työstään
- Hoidon jatkuvuuden turvaaminen

## TURVALLISUUS

- Vankka, yksikön mukainen tietotaito-osaaminen, jota päivitetään jatkuvasti
- Turvallisuuden takaava työparityöskentelyä
- Ajantasaiset ja päivitetyt toimintaohjeet
- Sopivat työtilat ja oikeat toimintatavat, välineet helposti saatavilla
- Laiteturvallisuudesta huolehtiminen

## ROHKEUS

- Huolehditaan, että potilas tulee kuulluksi esim. sanoittamalla tarvittaessa esille tulleita seikkoja
- Annamme jokaisen toteuttaa työtä omalla tavalla kohti samaa päämäärää, toimia omina itsenämme
- Rohkeutta myöntää virheet ja puuttua niihin tarvittaessa.

## YHDENVERTAISUUS

- Jokainen potilas saa tarvittavan, yksilöllisen hoidon
- Kaikkia kohdellaan tasavertaisesti
- Kaikkia hoidetaan yhdenvertaisesti
- Kaikki työntekijät ovat yhtä arvokkaita

## ASIAKASLÄHTÖISYYS

- Turvallinen vastaanottotilanne
- Inhimillinen ja arvostava kohtaaminen
- Pyritään tekemään tarvittavat tutkimukset yhdellä käynnillä



# Oma- valvonnan toimeenpano

## Omaavalonnan toimeenpano

# Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

**Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omaavontasuunnitelman ja omaavalonnan toimeenpanon lähtökohta.**

Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voida ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Omaavonta 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 vältyttiin joko sattumalta tai siksi, että poikkeama tai vaaratilanne havaittiin ja haitalliset seuraukset pystyttiin estämään ajoissa

## Omaavonnan 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 omaavonta ovat osa jokapäiväistä arjen työtä palveluissa. Palvelupisteen vaarojen ja riskien arviointi tehdään HaiPro-riskienarviointilomakkeelle. 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 haattatapahtumat) **ilmoitetaan, käsitellään, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet**. Työkaluna toimii **vaaratilanneilmoitus** järjestelmä (HaiPro®). Henkilökunta tekee kaikista läheltä piti -tilanteista tai asiakkaalle/potilaalle tapahtuneista vaaratilanteista sähköisesti ilmoituksen ja lähettää sen lähiesihenkilön käsiteltäväksi.

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

Henkilökunta perehdytetään omaavonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon ja näitä koskeviin ohjeistuksiin mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettu velvollisuus ilmoittaa asiakas-/potilasturvallisuutta ja palvelun laatua koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinnassa on tärkeää selvittää laatu- tai turvallisuuspoikkeaman juurisyy ja miksi näin pääsi käymään. Sen avulla voidaan tehdä kehittämistoimenpiteitä, jotta vastaavaa tilannetta ei enää tulevaisuudessa tapahtuisi.

### Luettelo käytössä olevista riskienhallinnan / omaavonnan toimeenpanon ohjeista:

- Työpaikkaselvitykset ja riskienarviointi
- Turvallisuuskävelyt
- Alkusammutus- ja paloturvallisuusteoriakoulutus
- MET-toiminta
- Elvytyskoulutus
- Omaavontaohjelma
- "Lääkehoitosuunnitelma
- Pelastussuunnitelma
- Yksikkökohtaiset toimintakortit häiriö- ja poikkeustilanteissa
- HaiPro-järjestelmä ja ohjeistus

## 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:

Jokainen henkilökunnan jäsen on velvollinen huolehtimaan turvallisesta työympäristöstä. Epäkohdista ilmoitetaan tarvittaessa esihenkilölle.

Havaituista riskeistä/vaara tapahtumista/läheltä piti -tilanteista tulee tehdä haittatapahtumailmoitus (HaiPro) sähköisen järjestelmän kautta. Ilmoitukset käydään läpi yksikön osastotunneilla, jossa mietitään yhdessä korjaava toimenpide ja kuinka jatkossa estetään vastaavanlainen haittatapahtuma.

Sovituista muutoksista tiedotetaan osastokokouksissa, joista tehdään jälkepäinkin luettavissa olevat muistiot tai sähköpostilla.

### 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 tulosaluepäällikö)
- Keskustelu tarvittaessa asiakkaan ja omaisen kanssa
- Asian selvittäminen tarvittaessa palvelualueella
- Yksikön vastuuhenkilö (palvelu- tai tulosaluepäällikö) 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-/tulosaluepäällikö kuittaa asian käsitellyksi asianhallintajärjestelmässä

## Seuranta

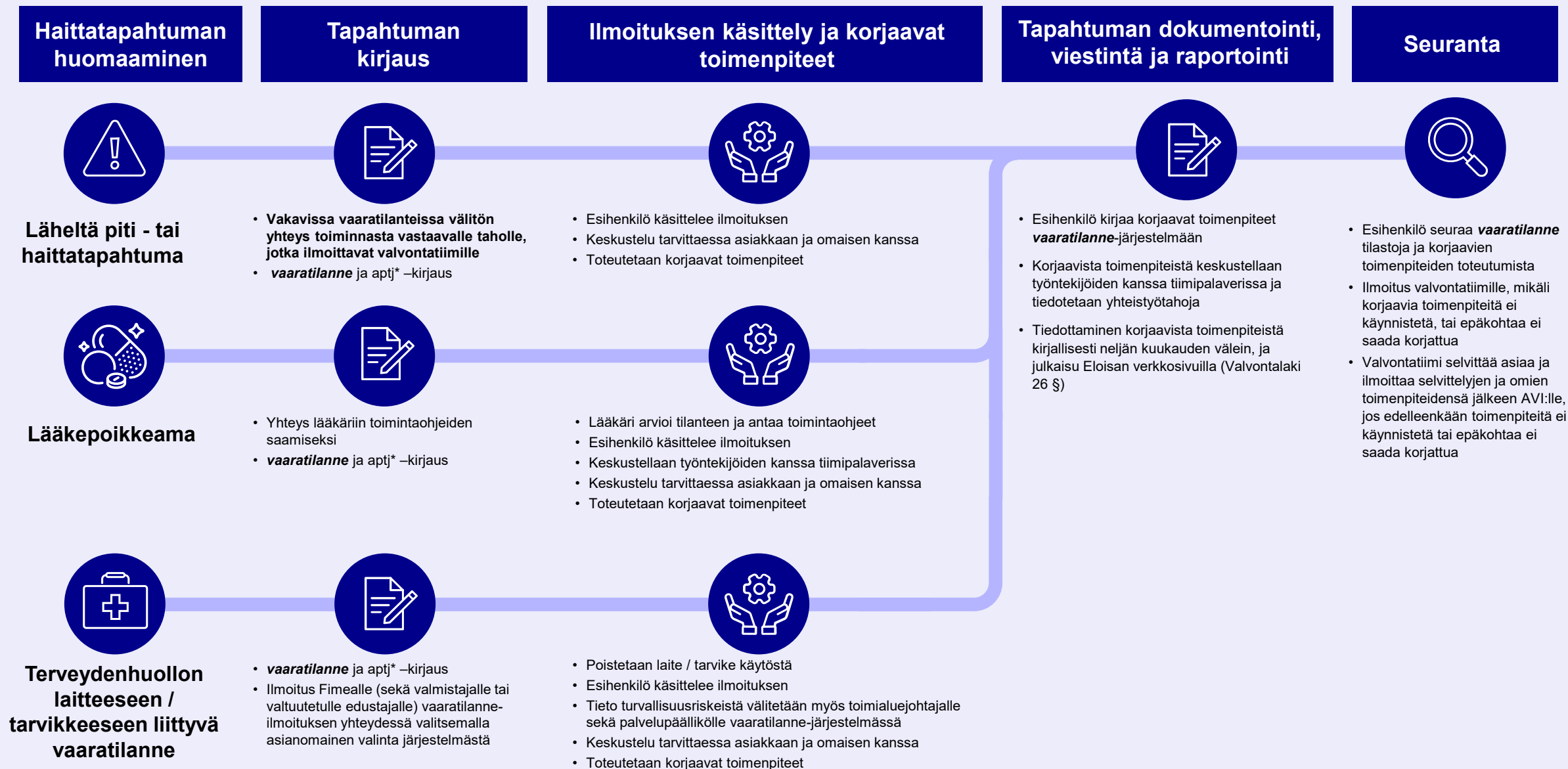


- Ilmoitus valvontatiimille, mikäli korjaavia toimenpiteitä ei käynnistetä, tai epäkohtaa ei saada korjattua.
- Valvontatiimi selvittää asiaa ja ilmoittaa selvittelyjen ja omien toimenpiteidensä jälkeen valvontaviranomaiselle asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas-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

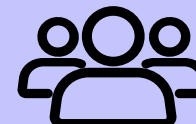
*Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta.*

## Työntekijä



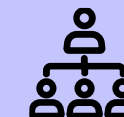
- On veloitettu ilmoittamaan kaikista havaituista riskeistä, vaaratilanteista ja epäkohdista:
  1. suoraan omalle esihenkilölle ja
  2. tekemällä vaaratilanneilmoituksen tai
  3. täyttämällä Kerralla-valikon lomakkeen ([henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus](#))
- Ottaa tarvittaessa yhteyttä lääkäriin lääkkeisiin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

Asiakas- ja potilasturvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Keskeisiä yhteistyökumppaneitamme asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamiseksi ovat organisaation sisäiset toimijat, kuten tietosuojavastaavat, turvallisuuspalvelujen henkilöstö sekä pelastuslaitos.

Turvallisuuspalvelujen tehtävänä on huolehtia yhteistyössä eri toimialojen kanssa hyvinvointialueen oman organisaation riskienhallinnasta, valmiudesta ja varautumisesta, huoltovarmuudesta, organisaatioturvallisuudesta sekä turvallisuus- ja kriisiviestinnästä.

Pelastuslaitoksen kanssa yhteistyötä tehdään esimerkiksi osallistumalla säännöllisesti alkusammutuskoulutuksiin.

## Henkilöstön osallistaminen suunnitteluun ja toteutukseen:

- Yksikön esihenkilö vastaa poikkeusolojen ohjeistuksen ajantasaisuudesta yhdessä yksikön nimettyjen vastuuhenkilöiden kanssa.
- Vastuuhenkilöt huolehtivat vuosittaisista yksikön turvallisuuskävelyistä ja perehdyttävät uudet työntekijät
- Yksikössä on varattu pieni määrä puhdasta vettä mahdollista poikkeustilannetta varten. Vesi säilytetään yksikön taukotilassa.
- Toimintakortit poikkeustilanteisiin on tehty, löytyvät yksikön yhteiseltä verkkoasemalta.

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

# Potilaan asema ja oikeudet

# Potilaan asema ja oikeudet

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

## Me toimintayksikössä...

kunnioitamme ja pyrimme vahvistamaan asiakkaan 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 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*

## Potilaan asema ja oikeudet

# Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

Korva-nenä-kurkkutautien vastaanotolla vastaanottotoiminta perustuu potilaiden vapaaehtoisuuteen. Potilaalla on oikeus päättää omasta hoidostaan hoitoprosessin kaikissa vaiheissa ja halutessaan myös kieltäytyä tarjotusta hoidosta. Potilaan itsemääräämisoikeus ja yksityisyys ovat siis toiminnan lähtökohdina. Potilasta kannustetaan ja osallistetaan aktiiviseen itsehoitoon. Potilaan sekä tarvittaessa myös läheisten mielipide ja halukkuus otetaan huomioon.

Potilaan yksityisyys varmistetaan vastaanottotilajärjestelyillä ja huolellisella tietosuojan toteutumisella. Ulkopuolisen tulkkipalvelun käyttö potilaan omalla äidinkielellä vahvistaa itsemääräämisoikeuden toteutumista.

### Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen yksikössä:

Toiminnassa pyritään ennaltaehkäisemään tilanteita, jossa potilaan itsemääräämisoikeuksia joutuisi rajoittamaan. Yksikössä ei ole käytössä omia rajoittamisvälineitä.

Mahdolliseen uhkaavaan käyttäytymiseen pyritään varautumaan ennalta ja varmistamaan, että paikalla on riittävästi henkilökuntaa. Tarvittaessa paikalle voidaan pyytää sairaalan vartijat, joiden läsnäolo jo rauhoittaa suurimmassa osassa tilanteista eikä näin ollen rajoittavia toimia tarvita.

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

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

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

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

Korva-nenä-kurkkutautien vastaanotolle vaaditaan lähete. Lääkäri käsittelee lähetteen ja määrittää lääketieteellisten syiden perusteella kiireellisyyden erikoissairaanhoidossa tapahtuvaan hoidonarvioon, joka tapahtuu yleisimmin vastaanottokäynnillä. Lääkäri tekee hoidontarpeen arvion ja suunnittelee potilaan jatkohoidon yhteistyössä potilaan ja/tai hänen läheisensä kanssa vastaanottokäynnillä tai puhelinvastaanotolla. Lääkäri määrittelee hoidon aloittamisajankohdan vastaanotolla lääketieteellisin perustein.



## 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.

Lääkäri laatii potilaan hoitosuunnitelman yhdessä potilaan ja tarvittaessa hänen läheisensä kanssa. Lääkäri tekee potilastietojärjestelmään määräyksen ja hoitosuunnitelma kirjataan potilastietojärjestelmään selkeästi. Vastaanoton henkilöstö toteuttaa tätä suunnitelmaa. Hoitosuunnitelma tarkistetaan jokaisella ja tarvittaessa päivitetään jokaisella hoitokäynnillä, lääkärin vastaanotolla tai puhelinajalla.

#### Toteuttamissuunnitelman tunteminen:

- Hoitosuunnitelma laaditaan selkeästi ja ymmärrettävästi.
- Potilasta hoitava henkilöstö perehtyy laadittuun hoitosuunnitelmaan huolellisesti.
- Mikäli ilmenisi epäselvyyttä tai aihetta suunnitelman päivitykseen, henkilöstön on mahdollisuus konsultoida lääkäriä.



## Potilaan asema ja oikeudet

## Potilaan osallisuus (3/4)

### Potilaan ja läheisten osallistuminen toiminnan kehittämiseen

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

***Hoitotyön laadusta kerätään jatkuvasti palautetta. Palautetta voi antaa suullisesti, kirjallisesti tai sähköisesti Eloisan nettisivujen kautta. Saadut palautteet käsitellään osastopalavereissa. Henkilökohtaiset palautteet käsitellään asianomaisen henkilön kanssa välittömästi. Palautteiden pohjalta teemme korjaavia toimenpiteitä.***

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

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

Potilaalla on oikeus laadultaan hyvään hoitoon sekä hyvään kohteluun ilman syrjintää. Potilasta kohdellaan hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen eikä potilaaseen kohdistuvaa epäasiallista kohtelua hyväksytä. Mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan, tilanne selvitetään keskustellen asianosaisten kanssa. Tarvittaessa tilanteen selvittelyyn voidaan pyytää mukaan operatiivisen alueen ylempää johtoa ja/tai potilasasiavastaava.

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 \(etelasavonha.fi\)](#)



## Potilaan asema ja oikeudet

# Potilaan osallisuus (4/4)

## Potilaan oikeusturva

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

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

Muistutus on palvelun laatuun, asiakas- ja potilasturvallisuuteen tai muuhun sosiaali- ja 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

# Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

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

## FYYSINEN

- Tuetaan potilaita suoriutumaan itsenäisesti arjessa.

## PSYKKINEN

- Huomioidaan potilaan voimavarat, otetaan mukaan suunnitteluun ja päätöksentekoon.

## KOGNITIIVINEN

- Annetaan yksilöllistä ohjausta ja tietoa

## SOSIAALINEN

- Yksityisyyden huomioiminen, kiireetön ilmapiiri.

## OSALLISUUS

- Kannustetaan potilasta osallistumaan omaan hoitoonsa liittyviin asioihin.

## Palvelun sisällön omavalvonta

# Hygieniakäytännöt

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

### Hygieniakäytännöt toimintayksikössä:

Yksikössä on nimetty hygieniavastaavat, jotka tiedottavat hygienia-asioista tarpeen mukaan. Uudet ohjeet käydään läpi osastotunneilla ja lähetetään henkilöstölle sähköpostilla.

Hygienia- ja infektio-ohjeet löytyvät Eloisan yhteisistä sähköisestä tietokannasta, joita henkilöstö noudattaa. Hoitohenkilöstö veloitetaan suorittamaan Infektion torjunta sekä Tavanomaiset varotoimet infektioiden torjunnassa- verkkokurssit organisaation ohjeistuksen mukaan.

Hoitotyöt suunnitellaan ja tehdään aseptisessä työjärjestyksessä. Yleisten tilojen siisteydestä huolehtivat laitoshuoltajat. Vastaanottohuoneissa ja toimenpidehuoneissa tehdään tarvittaessa myös välisiivouksia. Jokaisen henkilökuntaan kuuluvan vastuulla on yleisestä siisteydestä huolehtiminen omalta osaltaan.

Mahdollisen epidemian aikana tai muissa poikkeusoloissa noudatetaan tilanteen vaatimaa suojavaatetusta.

Infektioiden ehkäisyssä myös potilaita ohjataan tarvittaessa kiinnittämään huomiota käsihygieniaan.

### Yksikön hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot:

Niina Ruskela (niina.ruskela@etalasavonha.fi)

## Palvelun sisällön omavalvonta

# Infektioiden torjunta

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

Tavanomaisia varotoimia käytetään systemaattisesti kaikkien asiakkaiden kohdalla, jolloin estetään mikrobien tartunta potilaiden, hoitajien ja ympäristön välillä, sekä näiden välityksellä. Keskeisin keino on työntekijöiden hyvä käsihygienia.

Jätteet käsitellään annettujen ohjeiden mukaisesti.



## 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:

Yksikön voimassa oleva lääkehoitosuunnitelma on hyväksytty 13.11.2024. Lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä vastaa yksikön nimetyt lääkehoitovastuuhenkilöt sekä esihenkilöt vuosittain. Korva-, nenä- ja kurkkutautien ylilääkäri hyväksyy lääkehoitosuunnitelman. Jokainen työntekijä on perehtynyt lääkehoitosuunnitelmaan ja toteuttaa lääkehoitoa sen mukaisesti.

Jokainen yksikössä työskentelevä sairaanhoitaja suorittaa vaadittavat lääkehoidon osaamisen Love-tentit viiden vuoden välein ja antaa tarvittavat näytöt osaamisesta. Lääkehoitoa toteuttaa jokainen hoitohenkilökuntaan kuuluva.

Lääkehoitosuunnitelma on tallennettu yksikön verkkoasemalle ja se löytyy myös Eloisan yhteisestä sähköisestä tietokannasta.

### Lääkehoitoon liittyvät käytännöt:

Elvytyslääkkeet löytyvät vastaanottoalueelle olevasta elvytyskärrystä. Elvytyskärryn ajantasaisuudesta vastaavat yksikön nimetyt elvytysvastaavat. Hätätilanteessa noudatetaan säännöllisesti harjoiteltavaa elvytysprotokollaa. Henkeä uhkaavassa tilanteessa paikalle kutsutaan MET-ryhmä organisaation ohjeistuksen mukaisesti ja järjestetään potilaalle tarvittava jatkoseuranta tai -hoito.

Lääkehoitoon liittyvät poikkeamat ja läheltä piti –tilanteet ilmoitetaan HaiPro –järjestelmään ja käsitellään osastokokouksissa.

## 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 §).

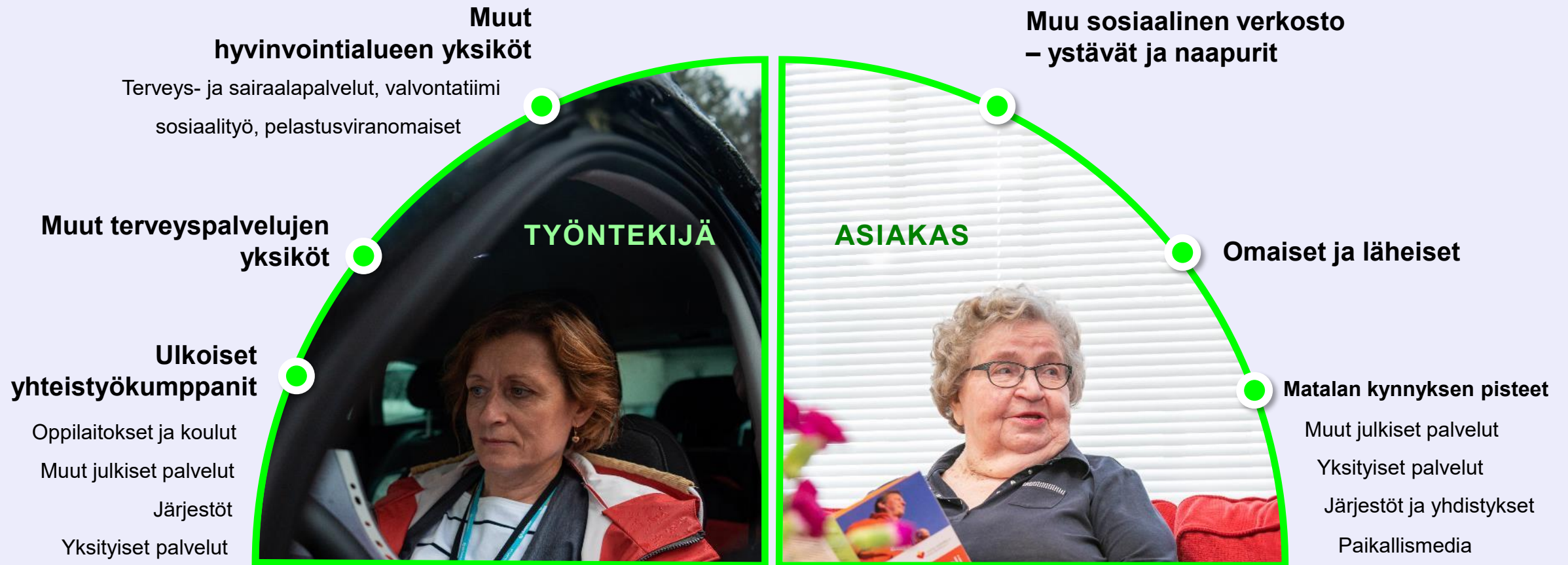
Yhteistyötä tehdään monien eri yksiköiden kanssa. Tärkeimmät yhteistyökumppanit kuuluvat samaan Etelä-Savon hyvinvointialueeseen Eloisaan ja käyttävät samaa potilastietojärjestelmää (LifeCare). Kirjaukset ovat kaikkien nähtävillä.

Mahdollisissa osastosiirroissa ollaan yhteydessä tilannekeskuksen (TIKEN) kanssa, joka vastaa potilassiirroista Eloisan alueella. Turvalliset potilaskuljetukset varmistamme antamalla riittävät tiedot potilaan erityistarpeista kuljetustilauksen yhteydessä.

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



# Monialaisen yhteistyön eri tahot



# Potilasturvallisuus

## Potilasturvallisuus

# Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

**Potilasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.**

### Viranomaisten ja muiden toimijoiden edellyttämät ohjeistukset:

Eloisa on laatinut suuronnettomuussuunnitelman. Yksikköön on laadittu ohjeistuksen mukainen pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys. Kaikki yksikössä toimivat perehdytetään yksikköön saapuesssa häiriötilanteita varten.

### 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

## 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. Korva-, nenä- ja kurkkutautien vastaanotolla työskennellään arkipäivisin virka-aikaan.

Hoitohenkilöstö jakautuu vastaanottotoimintaan, päivystystoimintaan sekä kuulonkuntoutukseen.

### Henkilöstön riittävyys suhteessa potilaiden palvelujen tarpeeseen:

Henkilöstömitoitus on laadittu Eloisan ohjeen mukaisesti ja sitä seurataan säännöllisesti. Poissaoloihin reagoidaan hankkimalla tarvittava sijainen tai järjestelemällä työnkuvaa protokollan mukaan.

### Sijaisten käytön periaatteet:

Sijaisten käytössä toimitaan akuutin sijaishallinnan prosessin mukaan:

1. Selvitetään tarvitaanko tekijää vai hoituuko ilman sijaista.
2. Saadaanko sijainen varahenkilöstöstä.
3. Saadaanko työntekijä Temporen kautta.

### Henkilöstörakenne:

- 3,5 sairaanhoitajan toimipohja
- audionomin assistentti
- 5 audionomin toimipohjaa, 1 audionomiopiskelija
- osastonhoitaja
- apulaisosastonhoitaja

## 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](https://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. Rekrytoinneissa huolehditaan riittävän ammattiosaamisen riittäminen/säilyminen yksikössä.

### Rekrytoinnin erityispiirteet:

Henkilöstön rekrytointi tapahtuu Eloisan rekrytointiprosessin mukaan. Esihenkilö haastattelee työnhakijat ja varmistaa haastateltavan henkilöllisyyden. Tämän yhteydessä varmistetaan työntekijän ammattipätevyydestä (JulkiTerhikki), tarvittava osaaminen työtehtävään sekä kielitaito.

### Lue lisää:

- [Riittävän kielitaidon osoittaminen – Valvira](#)

## Potilasturvallisuus

# Henkilöstö (3/3)

## Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

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

Etelä-Savon hyvinvointialue tukee ammattitaitoa kehittävää ja ylläpitävää koulutusta. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus huolehtia omasta osaamisestaan. Koulutuksista sovitaan etukäteen oman esihenkilön kanssa. Käyty koulutus jokainen merkitsee itse OSS-osaamisen hallinta järjestelmään.

Lääkehoidon osaaminen varmistetaan viiden vuoden välein LOVe-kursseilla ja tenteillä. Henkilöstö on suorittanut vaadittavat asiakas- ja potilasturvallisuuden koulutukset suositusten mukaisesti.

Koulutusten toteutumista seurataan sähköisen rekisterin avulla.

Korva-, nenä- ja kurkkutautien vastaanotolle on laadittu perehdytyskansio perehdytystä tukemaan ja omavalvontasuunnitelma liitteineen toimii myös perehdytyksen välineenä työyksiköissä.

### Henkilöstön perehdytys toimintayksikössä:

Työntekijän perehdytyksestä vastuu on yksikön esimiehellä. Uudelle työntekijälle nimetään yksiköstä vastuuhenkilö(t) perehdyttämään yksikön toimintaan. Esihenkilö huolehtii riittävästä perehdytyksestä perehtyjän yksilölliset tarpeet huomioiden.

Korva-, nenä- ja kurkkutautien vastaanoton henkilöstöllä on vuosittaiset tavoitekeskustelut esihenkilön kanssa. Yksilöllisissä tavoitekeskusteluissa käydään läpi osaamisen kehittämisen ja täydennyskoulutuksen toiveet sekä tarpeet. Henkilöstön osaamisen turvaaminen taataan säännöllisillä palavereilla ja koulutuksilla sekä organisaation ulkopuolisiin koulutuspäiviin osallistumisilla.

## Potilasturvallisuus

**Toimitilat****Tilojen käytön periaatteet ja toimintakäytännöt:**

Yksikkö sijaitsee V-osan 1. kerroksessa. Yksikköön pääsee sekä pääovesta että B-sisäänkäynnin kautta. Ulko-ovet avautuvat sähköisesti.

Korva-, nenä- ja kurkkutautien yksikössä vastaanottohuoneita ja tutkimushuoneita sekä toimenpidehuone pientoimenpiteitä varten. Tilat on pyritty tekemään esteettömiksi liikkua myös apuvälineiden kanssa.

Tilojen hätäpoistumistiet on merkitty opasteilla ja merkkivaloilla. Kulkuväylät ja hätäpoistumisreitit pidetään vapaana. Yksikössä on turvavalaistus sähkökatkotilanteita varten ja käytössä on varavoimaverkosto.

## Potilasturvallisuus

# Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan myös teknologisin ratkaisuin.

Lääkehuone on aina lukittuna, pääsy vain erillisellä henkilökohtaisella avaimella.

Tietokoneet toimivat henkilökohtaisilla toimikortilla tai salasanalla.

Yleisissä tiloissa on tallentava kameravalvonta.

Henkilöstöllä on käytössä hälytysnapit uhkaavien tilanteiden varalle lisäavun saamiseksi.

### Teknologisiin ratkaisuihin liittyvät käytännöt:

Lääkehuoneeseen pääsy on ainoastaan lääkeluvan omaavalla henkilöstöllä. Lääkehuoneen ja lääkekaapin avain on henkilökohtainen ja se tilataan esihenkilön toimesta.

Henkilöstöllä on käytössä työpuhelimet. Lisäapupyyntö yhdistyy työpuhelimiin käytävänäyttöjen lisäksi, päällekkäushälytys yhdistyy suoraan myös vartijalle.

## Potilasturvallisuus

# Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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

### Läkinällisiä laitteita koskevasta ohjauksesta vastaa Fimea.

Läkinällisten laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä liittyy merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia. 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.

Istekki huolehtii laitteiden huolloista huoltosuunnitelman mukaisesti.

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

Tuija Riipinen, osastonhoitaja  
[tuija.riipinen@etelasavonha.fi](mailto:tuija.riipinen@etelasavonha.fi)

### Laitteiden ja tarvikkeiden käyttö:

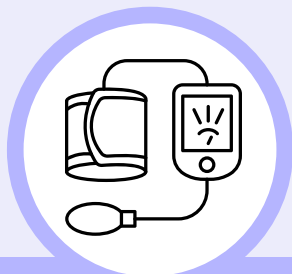
Läkinälliset laitteet huolletaan säännöllisesti Istekin toimesta. Rikkoontuneet laitteet korjataan tai poistetaan käytöstä. Yksikössä on nimetyt laitevastaavat.

### Mittareiden testaus ja kalibrointi:

Läkinälaitteet huolletaan vuosittain ja niissä on päivämäärätarra milloin huolto tehty ja milloin seuraava huolto on ajankohtainen. Kaikki laitteet laitetaan heti huoltoon, jos niissä havaitaan toimintahäiriö.

# 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.

Istekki Oy huoltaa



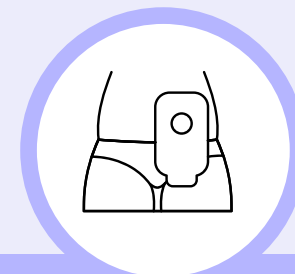
## 2. Erikoisapuvälineet

Esim. pyörätuolit, nostolaitteet ja hengityksen apuvälineet

Fysioterapeutin kautta alueellisesta apuvälineyksiköstä

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

Apuvälineyksikön kautta



## 3. Hoitotarvikkeet (pitkäaikaissairauden hoitoon)

Esim. haavanhoito-, avanne- ja dialyysitarvikkeet

Hoitotarvikejakelun kautta

Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa.

Mistä laitteen saa

Perehtyminen  
laitteeseen

Huolto



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 työ sopimusta. Lisäksi henkilökunta suorittaa Granite-tietosuojakoulutuksen. Koko henkilökunta sitoutuu salassapitovelvollisuuden ja Eloisan yleisen sosiaalisen median ohjeistuksen noudattamiseen. Eloisan tietosuojavastaava seuraa salassapitovelvollisuuden toteutumista säännöllisesti. Tietoturvan satunnaisotos tehdään tietohallintoyksikön toimesta neljästi vuodessa. Etelä-Savon hyvinvointialueella on laadittu organisaatiotasoinen tietoturvasuunnitelma, jonka päivittämisestä vastaa digijohtaja.

## Tietosuojavastaavan yhteystiedot



puh.015 411 4100



tietosuojavastaava@etelasavonha.fi

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

Henkilökunta käy Granite- tietosuoja- ja tietoturvaverkkokoulutuksen, joka päivitetään 2 vuoden välein. Suoritus merkitään OSS:n ohjeen mukaan. Työntekijä sitoutuu allekirjoituksellaan organisaation salassapito- ja käyttäjäsitoumukseen.

Osastonhoitaja vastaa tietosuojasuunnitelman toteutumisesta.

Yksikössä on tuhottavalle tietosuojapaperille lukollinen jätettä. Astian tyhjennys ja vaihto on Hyötypaperi Oy:n palvelu, joka tilataan palvelunumerosta.

Tietosuoja tai tietoturva voi vaarantua monella tapaa. Näillä poikkeamilla on erilaisia riskitasoja ja niitä jatkokäsittelään eri tavoin. Kaikista havaituista poikkeamista ilmoitetaan esihenkilölle ja tehdään tapahtuneesta HaiPro-tietosuoja-/tietoturvailmoitus.

## 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

## Potilastyön kirjaaminen

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

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

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

### Työntekijän perehdytys potilastyön kirjaamiseen:

Työntekijä perehdytetään hoitotyön kirjaamisen käytäntöihin perehdytys suunnitelman mukaisesti. Perehdytys vastuussa olevat työntekijät perehdyttävät työntekijän hoitotyönkirjaamiseen. Yksikössä on lisäksi nimetyt kirjaamisvastaavat, jotka aktiivisesti kehittävät yhdessä työntekijöiden kanssa kirjaamiskäytäntöjä ja yhteisiä toimintatapoja. Kirjaamisvastaavat osaltaan perehdyttävät työntekijöitä hoitotyön kirjaamisessa.

Kerralla valikossa on perehdytysohjelma LifeCaren kirjaamiseen.

### Potilastyön kirjaaminen:

Potilaan hoidon dokumentointi on keskeinen osa hoitotyötä ja se on keskeinen kirjallinen näyttö toteutuneesta hoitotyöstä. Kirjaaminen tulee toteuttaa reaaliaikaisesti. Päivittäisessä kirjaamisessa käytämme LifeCare - potilastietojärjestelmää. Kirjaamisen pohjina käytämme erikoisalakohtaista lomaketta sekä eri sovelluksia. Huolellisella kirjaamisella lisäämme potilasturvallisuutta sekä edistämme korkeatasoisen potilaslähtöisen hoidon toteuttamista ja arviointia läpi hoitoprosessin. Jokainen kirjaa omilla henkilökohtaisilla tunnuksillaan. Esihenkilö hakee tunnukset työsuhteen alussa.

# 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 tulostittareita.

**Omavalvontasuunnitelmaan kootaan yhteenveto kehittämissuunnitelmasta kuvaamalla kehittämistoimenpiteitä.**

## Kehittämissuunnitelma - toimenpiteet

### 1. Laiteajokortit

Laiteajokorttien yhdenmukaistaminen Eloisan alueella.

### 2. Palvelun laatu

Potilaspalautteiden seuranta. Henkilöstön osaamisen ylläpitäminen.

### 3. Aiemmin tunnistamattomien riskien löytäminen ja kirjaaminen

Toiminnan arviointi ja mahdollisten riskitapahtumien ilmoittaminen ja asianmukainen käsittely.

# 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 vuosittain. Sitä voidaan päivittää myös toiminnan muuttuessa tai muuten tarvittaessa. Päivittämisestä vastaa yksikön esihenkilö.

# Toiminnan kehittäminen yksikön ja Eloisan tasolla



# **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

**Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palvelupisteen esihenkilö**

Paikka ja päiväys \_\_\_\_\_

Allekirjoitus \_\_\_\_\_

# 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> .<br>Ilmoituksen käsittely kuvattu kohdassa "Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely"  |
|  | vaaratilanne-ilmoitus   | x          |                       | vaaratilanne ja yhteys toiminnasta vastaavalle taholle ja asiakas- ja potilasturvallisuustiimille<br>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<br>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><br>Mikkeli: <a href="https://mikkeli.fi/palvelut/ymparisto/ymparistoterveydenhuolto-2/asumisterveys-ja-sisailma/">https://mikkeli.fi/palvelut/ymparisto/ymparistoterveydenhuolto-2/asumisterveys-ja-sisailma/</a><br>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