Avoterveydenhuollon palveluiden omavalvontasuunnitelma













Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

Lukijalle

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



Sisällysluettelo

Palvelupisteen tiedot

Palveluntuottajaa koskevat tiedot……....

Omavalvontasuunnitelman laatiminen..…...



Pääset navigoimaan dokumentissa klikkaamalla otsikoita (ctrl + klikkaus)

Toimintaperiaatteet ja käytännöt

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

Omavalvonnan toimeenpano … ..……..

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet……..

Palvelun sisällön omavalvonta..……..…

Asiakas- ja potilasturvallisuus……....

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen…

Kehittäminen ja seuranta

Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta.....

Omavalvontasuunnitelman seuranta…....

Palvelupisteen tiedot

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Nimi: Eloisa (Etelä-Savon hyvinvointialue)

Y-tunnus: 3221315-8

Avoterveydenhuollon palvelut

Nimi: Avoterveydenhuollon palvelut

Sijaintikunta yhteystietoineen: Etelä-Savon hyvinvointialueen kunnat

Minkä hyvinvointialueen alueella palvelua tuotetaan: Etelä-Savon hyvinvointialue

Katuosoite, postinumero ja postitoimipaikka: Porrassalmenkatu 35-37, 50100 Mikkeli

Palvelumuoto; asiakasryhmä(t), jolle palvelua tuotetaan: Lääkäri ja hoitajapalveluja tuotetaan pääsääntöisesti kuntalaisille. Kiire- ja oirevastaanotoille otetaan potilaita koko hyvinvointialueelta tarpeen mukaan.

Alihankintana ostettavat palvelut ja niiden tuottajat:

Silmänpohjakuvaukset: Terveystalo

Henkilöstön vuokraus: Tempore

Työterveyspalvelut: Pihlajalinna Terveys Oy

Tulkkaus- ja käännöspalvelut: Youpret

Holter ja yöpolygrafia: Coronaria

Mammografiat: Unilabs

Laboratoriopalvelut: Islab

Lääkäripalvelut: Järvi-Suomen Terveys Oy

Tietoliikenne: Fujitsu Oy, Telia, 2M-IT

Alihankintana tuotettujen palvelujen laadun varmistaminen

Palveluntuottajalla on kokonaisvastuu tuottamistaan palveluista ja sopimuksen mukaisten velvoitteiden täyttämisestä siitä riippumatta, käyttääkö palveluntuottaja alihankkijoita. Palveluntuottaja vastaa alihankkijan yksittäiselle asiakkaalle antamasta palvelusta. Palveluntuottaja on osaltaan vastuussa alihankkijoidensa ohjauksesta ja valvonnasta. Tähän liittyen palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että alihankkijan tuottamat palvelut vastaavat lainsäädännön vaatimuksia ja sitä, mitä tilaaja edellyttää palveluntuottajalta sekä siitä, että alihankkija noudattaa osaltaan tilaajan ja palveluntuottajan välistä sopimusta sekä tilaajan ohjeita.

Toimipistekohtaiset tiedot

Palveluntuottaja

Nimi: Eloisa (Etelä-Savon hyvinvointialue)

Y-tunnus: 3221315-8

Avoterveydenhuollon palvelut

Nimi: Mäntyharjun soteasema

Sijaintikunta yhteystietoineen: Mäntyharju

Minkä hyvinvointialueen alueella palvelua tuotetaan: Etelä-Savon hyvinvointialue

Katuosoite, postinumero ja postitoimipaikka: Sairaalantie 3, 52700 Mäntyharju

Palveluesihenkilö: Laura Putkinen, laura.putkinen@etelasavonha.fi, 0400613452

Ylilääkäri: Elina Ahonen, elina.ahonen@etelasavonha.fi, 0503117266

Alihankintana ostettavat toimipistekohtaiset palvelut ja niiden tuottajat:
Kiinteistönhuolto: Mäntyharjun kunta

Puhtaus- ja ruokapalvelut: Järvi-Saimaan Palvelut

Alihankintana tuotettujen palvelujen laadun varmistaminen

Palveluntuottajalla on kokonaisvastuu tuottamistaan palveluista ja sopimuksen mukaisten velvoitteiden täyttämisestä siitä riippumatta, käyttääkö palveluntuottaja alihankkijoita. Palveluntuottaja vastaa alihankkijan yksittäiselle asiakkaalle antamasta palvelusta. Palveluntuottaja on osaltaan vastuussa alihankkijoidensa ohjauksesta ja valvonnasta. Tähän liittyen palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että alihankkijan tuottamat palvelut vastaavat lainsäädännön vaatimuksia ja sitä, mitä tilaaja edellyttää palveluntuottajalta sekä siitä, että alihankkija noudattaa osaltaan tilaajan ja palveluntuottajan välistä sopimusta sekä tilaajan ohjeita.

Toimipistekohtaiset tiedot

Palveluntuottaja

Nimi: Eloisa (Etelä-Savon hyvinvointialue)

Y-tunnus: 3221315-8

Avoterveydenhuollon palvelut

Nimi: **Ristiinan soteasema**

Sijaintikunta yhteystietoineen: Ristiina

Minkä hyvinvointialueen alueella palvelua tuotetaan: Etelä-Savon hyvinvointialue

Katuosoite, postinumero ja postitoimipaikka: Brahentie 10, 52300 Ristiina

Palveluesihenkilö: Laura Putkinen, laura.putkinen@etelasavonha.fi, 0400613452

Ylilääkäri: Elina Ahonen, elina.ahonen@etelasavonha.fi, 0503117266

Alihankintana ostettavat palvelut ja niiden tuottajat:

Puhtaus- ja ruokapalvelut: Järvi-Saimaan palvelut

Kiinteistöhuolto: Punavaara Oy

Alihankintana tuotettujen palvelujen laadun varmistaminen

Palveluntuottajalla on kokonaisvastuu tuottamistaan palveluista ja sopimuksen mukaisten velvoitteiden täyttämisestä siitä riippumatta, käyttääkö palveluntuottaja alihankkijoita. Palveluntuottaja vastaa alihankkijan yksittäiselle asiakkaalle antamasta palvelusta. Palveluntuottaja on osaltaan vastuussa alihankkijoidensa ohjauksesta ja valvonnasta. Tähän liittyen palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että alihankkijan tuottamat palvelut vastaavat lainsäädännön vaatimuksia ja sitä, mitä tilaaja edellyttää palveluntuottajalta sekä siitä, että alihankkija noudattaa osaltaan tilaajan ja palveluntuottajan välistä sopimusta sekä tilaajan ohjeita.

Toimipistekohtaiset tiedot

Palveluntuottaja

Nimi: Eloisa (Etelä-Savon hyvinvointialue)

Y-tunnus: 3221315-8

Avoterveydenhuollon palvelut

Nimi: Pertunmaan soteasema

Sijaintikunta yhteystietoineen: Mäntyharju (Pertunmaa)

Minkä hyvinvointialueen alueella palvelua tuotetaan: Etelä-Savon hyvinvointialue

Katuosoite, postinumero ja postitoimipaikka: Virastokuja 1, 19430 Pertunmaa

Palveluesihenkilö: Laura Putkinen, laura.putkinen@etelasavonha.fi, 0400613452

Ylilääkäri: Elina Ahonen, elina.ahonen@etelasavonha.fi, 0503117266

Alihankintana ostettavat palvelut ja niiden tuottajat:

Puhtaus- ja ruokapalvelut:Järvi-Saimaan palvelut

Kiinteistöhuolto: Punavaara Oy

Alihankintana tuotettujen palvelujen laadun varmistaminen

Palveluntuottajalla on kokonaisvastuu tuottamistaan palveluista ja sopimuksen mukaisten velvoitteiden täyttämisestä siitä riippumatta, käyttääkö palveluntuottaja alihankkijoita. Palveluntuottaja vastaa alihankkijan yksittäiselle asiakkaalle antamasta palvelusta. Palveluntuottaja on osaltaan vastuussa alihankkijoidensa ohjauksesta ja valvonnasta. Tähän liittyen palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että alihankkijan tuottamat palvelut vastaavat lainsäädännön vaatimuksia ja sitä, mitä tilaaja edellyttää palveluntuottajalta sekä siitä, että alihankkija noudattaa osaltaan tilaajan ja palveluntuottajan välistä sopimusta sekä tilaajan ohjeita.

Toimipistekohtaiset tiedot

Palveluntuottaja

Nimi: Eloisa (Etelä-Savon hyvinvointialue)

Y-tunnus: 3221315-8

Avoterveydenhuollon palvelut

Nimi: **Anttolan soteasema**

Sijaintikunta yhteystietoineen: Anttola

Minkä hyvinvointialueen alueella palvelua tuotetaan: Etelä-Savon hyvinvointialue

Katuosoite, postinumero ja postitoimipaikka: Taipaleentie 25-29, 52100 Anttola

Palveluesihenkilö: Laura Putkinen, laura.putkinen@etelasavonha.fi, 0400613452

Ylilääkäri: Elina Ahonen, elina.ahonen@etelasavonha.fi, 0503117266

Alihankintana ostettavat palvelut ja niiden tuottajat:

		Puhtaus- ja ruokapalvelut:
Kiinteistöhuolto:	Mikkelin kaupunki	**Järvi-Saimaan palvelut**

Alihankintana tuotettujen palvelujen laadun varmistaminen

Palveluntuottajalla on kokonaisvastuu tuottamistaan palveluista ja sopimuksen mukaisten velvoitteiden täyttämisestä siitä riippumatta, käyttääkö palveluntuottaja alihankkijoita. Palveluntuottaja vastaa alihankkijan yksittäiselle asiakkaalle antamasta palvelusta. Palveluntuottaja on osaltaan vastuussa alihankkijoidensa ohjauksesta ja valvonnasta. Tähän liittyen palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että alihankkijan tuottamat palvelut vastaavat lainsäädännön vaatimuksia ja sitä, mitä tilaaja edellyttää palveluntuottajalta sekä siitä, että alihankkija noudattaa osaltaan tilaajan ja palveluntuottajan välistä sopimusta sekä tilaajan ohjeita.

Toimipistekohtaiset tiedot

Palveluntuottaja

Nimi: Eloisa (Etelä-Savon hyvinvointialue)

Y-tunnus: 3221315-8

Avoterveydenhuollon palvelut

Nimi: Haukivuoren soteasema

Sijaintikunta yhteystietoineen: Haukivuori

Minkä hyvinvointialueen alueella palvelua tuotetaan: Etelä-Savon hyvinvointialue

Katuosoite, postinumero ja postitoimipaikka: Kankaalantie 4, 51600 Haukivuori

Palveluesihenkilö: Laura Putkinen, laura.putkinen@etelasavonha.fi, 0400613452

Ylilääkäri: Elina Ahonen, elina.ahonen@etelasavonha.fi, 0503117266

Alihankintana ostettavat palvelut ja niiden tuottajat:

Kiinteistöhuolto: Pieksämäen seudun talohuolto

Alihankintana tuotettujen palvelujen laadun varmistaminen

Palveluntuottajalla on kokonaisvastuu tuottamistaan palveluista ja sopimuksen mukaisten velvoitteiden täyttämisestä siitä riippumatta, käyttääkö palveluntuottaja alihankkijoita. Palveluntuottaja vastaa alihankkijan yksittäiselle asiakkaalle antamasta palvelusta. Palveluntuottaja on osaltaan vastuussa alihankkijoidensa ohjauksesta ja valvonnasta. Tähän liittyen palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että alihankkijan tuottamat palvelut vastaavat lainsäädännön vaatimuksia ja sitä, mitä tilaaja edellyttää palveluntuottajalta sekä siitä, että alihankkija noudattaa osaltaan tilaajan ja palveluntuottajan välistä sopimusta sekä tilaajan ohjeita.

Toimipistekohtaiset tiedot

Palveluntuottaja

Nimi: Eloisa (Etelä-Savon hyvinvointialue)

Y-tunnus: 3221315-8

Avoterveydenhuollon palvelut

Nimi: Hirvensalmen soteasema

Sijaintikunta yhteystietoineen: Hirvensalmi

Minkä hyvinvointialueen alueella palvelua tuotetaan: Etelä-Savon hyvinvointialue

Katuosoite, postinumero ja postitoimipaikka: Keskustie 4, 52550 Hirvensalmi

Palveluesihenkilö: Laura Putkinen, laura.putkinen@etelasavonha.fi, 0400613452

Ylilääkäri: Elina Ahonen, elina.ahonen@etelasavonha.fi, 0503117266

Alihankintana ostettavat palvelut ja niiden tuottajat:

Kiinteistöhuolto: Hirvensalmen kunta

Puhtaus- ja ruokapalvelut: SOL

Alihankintana tuotettujen palvelujen laadun varmistaminen

Palveluntuottajalla on kokonaisvastuu tuottamistaan palveluista ja sopimuksen mukaisten velvoitteiden täyttämisestä siitä riippumatta, käyttääkö palveluntuottaja alihankkijoita. Palveluntuottaja vastaa alihankkijan yksittäiselle asiakkaalle antamasta palvelusta. Palveluntuottaja on osaltaan vastuussa alihankkijoidensa ohjauksesta ja valvonnasta. Tähän liittyen palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että alihankkijan tuottamat palvelut vastaavat lainsäädännön vaatimuksia ja sitä, mitä tilaaja edellyttää palveluntuottajalta sekä siitä, että alihankkija noudattaa osaltaan tilaajan ja palveluntuottajan välistä sopimusta sekä tilaajan ohjeita.

Toimipistekohtaiset tiedot

Palveluntuo

Nimi: Eloisa (Etelä-S
hyvinvointialue)

Y-tunnus: 3221315-

Avoterveydenhuollon palvelut

Nimi: **Mikkelin sotekeskus**

Sijaintikunta yhteystietoineen: Mikkeli

Minkä hyvinvointialueen alueella palvelua tuotetaan: Etelä-Savon hyvinvointialue

Katuosoite, postinumero ja postitoimipaikka: Porrassalmenkatu 35-37, 50100 Mikkeli

Palveluesihenkilö: Virve Hokkanen, virve.hokkanen@etelasavonha.fi, 0403596431

Ylilääkäri: Pyry Toivanen, pyry.toivanen@etelasavonha.fi, 0403598506

.

Alihankintana tuotettujen palvelujen laadun varmistaminen

Palveluntuottajalla on kokonaisvastuu tuottamistaan palveluista ja sopimuksen mukaisten velvoitteiden täyttämisestä siitä riippumatta, käyttääkö palveluntuottaja alihankkijoita. Palveluntuottaja vastaa alihankkijan yksittäiselle asiakkaalle antamasta palvelusta. Palveluntuottaja on osaltaan vastuussa alihankkijoidensa ohjauksesta ja valvonnasta. Tähän liittyen palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että alihankkijan tuottamat palvelut vastaavat lainsäädännön vaatimuksia ja sitä, mitä tilaaja edellyttää palveluntuottajalta sekä siitä, että alihankkija noudattaa osaltaan tilaajan ja palveluntuottajan välistä sopimusta sekä tilaajan ohjeita.

Toimipistekohtaiset tiedot

Palveluntuottaja

Nimi: Eloisa (Etelä-Savon hyvinvointialue)

Y-tunnus: 3221315-8

Avoterveydenhuollon palvelut

Nimi: **Pieksämäen sotekeskus**

Sijaintikunta yhteystietoineen: Pieksämäki

Minkä hyvinvointialueen alueella palvelua tuotetaan: Etelä-Savon hyvinvointialue

Katuosoite, postinumero ja postitoimipaikka: Tapparakatu 1-3 ja Sairaalantie 14, 76100 Pieksämäki

Palveluesihenkilö: Tiia Liuska, tiia.liuska@etelasavonha.fi, +358405876440

Ylilääkäri: Miika Mykkänen, miika.mykkanen@etelasavonha.fi, 0403585990

Alihankintana ostettavat palvelut ja niiden tuottajat:

Kiinteistöpalvelut:

Kiinteistöjen laitosmiespäivystys (24 h)
Puhelin:044 588 2513.
Sähköposti:laitosmiehet@pieksamaki.fi.

Puhtaus- ja ruokapalvelut:

Pieksämäen tukipalvelut
+358400855742
tukipalvelutoy@pieksamaki.fi

Alihankintana tuotettujen palvelujen laadun varmistaminen

ttajalla on kokonaisvastuu tuottamistaan palveluista ja sopimuksen mukaisten velvoitteiden täyttämisestä siitä riippumatta, käyttääkö palveluntuottaja alihankkijoita. Palveluntuottaja vastaa alihankkijan yksittäiselle asiakkaalle antamasta palvelusta. Palveluntuottaja on osaltaan vastuussa alihankkijoidensa ohjauksesta ja valvonnasta. Tähän liittyen palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että alihankkijan tuottamat palvelut vastaavat lainsäädännön vaatimuksia ja sitä, mitä tilaaja edellyttää palveluntuottajalta sekä siitä, että alihankkija noudattaa osaltaan tilaajan ja palveluntuottajan välistä sopimusta sekä tilaajan ohjeita.

Toimipistekohtaiset tiedot

Palveluntuottaja

Nimi: Eloisa (Etelä-Savon hyvinvointialue)

Y-tunnus: 3221315-8

Avoterveydenhuollon palvelut

Nimi: **Kangasniemen soteasema**

Sijaintikunta yhteystietoineen: Kangasniemi

Minkä hyvinvointialueen alueella palvelua tuotetaan: Etelä-Savon hyvinvointialue

Katuosoite, postinumero ja postitoimipaikka: Sairaalantie 13, 51200 Kangasniemi

Palveluesihenkilö: Tiia Liuska, tiia.liuska@etelasavonha.fi, +358405876440

Ylilääkäri: Miika Mykkänen, miika.mykkanen@etelasavonha.fi, 0403585990

Alihankintana ostettavat palvelut ja niiden tuottajat:

Kiinteistöpalvelut:

kiinteistönhoitaja
040 688 6803
tuomo.tyrvainen@kangasniemi.fi

Puhtaus- ja ruokapalvelut:

Järvi-Saimaan Palvelut Oy

Palveluesihenkilö Rami Lehtiö

rami.lehtio@jarvisaimaanpalvelut.fi
Puh+358504078821

Alihankintana tuotettujen palvelujen laadun varmistaminen

Palveluntuottajalla on kokonaisvastuu tuottamistaan palveluista ja sopimuksen mukaisten velvoitteiden täyttämisestä siitä riippumatta, käyttääkö palveluntuottaja alihankkijoita. Palveluntuottaja vastaa alihankkijan yksittäiselle asiakkaalle antamasta palvelusta. Palveluntuottaja on osaltaan vastuussa alihankkijoidensa ohjauksesta ja valvonnasta. Tähän liittyen palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että alihankkijan tuottamat palvelut vastaavat lainsäädännön vaatimuksia ja sitä, mitä tilaaja edellyttää palveluntuottajalta sekä siitä, että alihankkija noudattaa osaltaan tilaajan ja palveluntuottajan välistä sopimusta sekä tilaajan ohjeita.

Toimipistekohtaiset tiedot

Palveluntuottaja

Nimi: Eloisa (Etelä-Savon hyvinvointialue)

Y-tunnus: 3221315-8

Avoterveydenhuollon palvelut

Nimi: Juvan soteasema

Sijaintikunta yhteystietoineen: Juva

Minkä hyvinvointialueen alueella palvelua tuotetaan: Etelä-Savon hyvinvointialue

Katuosoite, postinumero ja postitoimipaikka: Sairaalatie 3, 51900 Juva

Palveluesihenkilö: Saija Issakainen, p.0444172601, saija.issakainen@etelasavonha.fi

Ylilääkäri: Eeva Björkstedt, eeva.bjorkstedt@etelasavonha.fi, p. 0407423981

Alihankintana ostettavat palvelut ja niiden tuottajat:

Puhtaus- ja ruokapalvelut: Järvi-Saimaan palvelut

Kiinteistöhuolto: Järvi-Saimaan palvelut

Alihankintana tuotettujen palvelujen laadun varmistaminen

Palveluntuottajalla on kokonaisvastuu tuottamistaan palveluista ja sopimuksen mukaisten velvoitteiden täyttämisestä siitä riippumatta, käyttääkö palveluntuottaja alihankkijoita. Palveluntuottaja vastaa alihankkijan yksittäiselle asiakkaalle antamasta palvelusta. Palveluntuottaja on osaltaan vastuussa alihankkijoidensa ohjauksesta ja valvonnasta. Tähän liittyen palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että alihankkijan tuottamat palvelut vastaavat lainsäädännön vaatimuksia ja sitä, mitä tilaaja edellyttää palveluntuottajalta sekä siitä, että alihankkija noudattaa osaltaan tilaajan ja palveluntuottajan välistä sopimusta sekä tilaajan ohjeita.

Toimipistekohtaiset tiedot

Palveluntuottaja

Nimi: Eloisa (Etelä-Savon hyvinvointialue)

Y-tunnus: 3221315-8

Avoterveydenhuollon palvelut

Nimi: **Puumalan soteasema**

Sijaintikunta yhteystietoineen: Puumala

Minkä hyvinvointialueen alueella palvelua tuotetaan: Etelä-Savon hyvinvointialue

Katuosoite, postinumero ja postitoimipaikka: Niementie 26, 52200 Puumala

Palveluesihenkilö: Saija Issakainen, p.0444172601, saija.issakainen@etelasavonha.fi

Ylilääkäri: Eeva Björkstedt, eeva.bjorkstedt@etelasavonha.fi, p.0407423981

Alihankintana ostettavat palvelut ja niiden tuottajat:

Puhtaus- ja ruokapalvelut: Järvi-Saimaan palvelut

Kiinteistöhuolto: Puumalan kunta

Alihankintana tuotettujen palvelujen laadun varmistaminen

Palveluntuottajalla on kokonaisvastuu tuottamistaan palveluista ja sopimuksen mukaisten velvoitteiden täyttämisestä siitä riippumatta, käyttääkö palveluntuottaja alihankkijoita. Palveluntuottaja vastaa alihankkijan yksittäiselle asiakkaalle antamasta palvelusta. Palveluntuottaja on osaltaan vastuussa alihankkijoidensa ohjauksesta ja valvonnasta. Tähän liittyen palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että alihankkijan tuottamat palvelut vastaavat lainsäädännön vaatimuksia ja sitä, mitä tilaaja edellyttää palveluntuottajalta sekä siitä, että alihankkija noudattaa osaltaan tilaajan ja palveluntuottajan välistä sopimusta sekä tilaajan ohjeita.

Toimipistekohtaiset tiedot

Palveluntuottaja

Nimi: Eloisa (Etelä-Savon hyvinvointialue)

Y-tunnus: 3221315-8

Avoterveydenhuollon palvelut

Nimi: Rantasalmen soteasema

Sijaintikunta yhteystietoineen: Rantasalmi

Minkä hyvinvointialueen alueella palvelua tuotetaan: Etelä-Savon hyvinvointialue

Katuosoite, postinumero ja postitoimipaikka: Ilveksentie 11a, 58900 Rantasalmi

Palveluesihenkilö: Saija Issakainen, p.0444172601, saija.issakainen@etelasavonha.fi

Ylilääkäri: Eeva Björkstedt, eeva.bjorkstedt@etelasavonha.fi, p.0407423981

Alihankintana ostettavat palvelut ja niiden tuottajat:

Puhtaus- ja ruokapalvelut: Järvi-Saimaan palvelut

Kiinteistöhuolto: Järvi-Saimaan palvelut

Alihankintana tuotettujen palvelujen laadun varmistaminen

Palveluntuottajalla on kokonaisvastuu tuottamistaan palveluista ja sopimuksen mukaisten velvoitteiden täyttämisestä siitä riippumatta, käyttääkö palveluntuottaja alihankkijoita. Palveluntuottaja vastaa alihankkijan yksittäiselle asiakkaalle antamasta palvelusta. Palveluntuottaja on osaltaan vastuussa alihankkijoidensa ohjauksesta ja valvonnasta. Tähän liittyen palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että alihankkijan tuottamat palvelut vastaavat lainsäädännön vaatimuksia ja sitä, mitä tilaaja edellyttää palveluntuottajalta sekä siitä, että alihankkija noudattaa osaltaan tilaajan ja palveluntuottajan välistä sopimusta sekä tilaajan ohjeita.

Toimipistekohtaiset tiedot

Palveluntuottaja

Nimi: Eloisa (Etelä-Savon hyvinvointialue)

Y-tunnus: 3221315-8

Avoterveydenhuollon palvelut

Nimi: **Savonlinnan sotekeskus**

Sijaintikunta yhteystietoineen: Savonlinna

Minkä hyvinvointialueen alueella palvelua tuotetaan: Etelä-Savon hyvinvointialue

Katuosoite, postinumero ja postitoimipaikka: Pihlajavedentie 4, 57130 Savonlinna

Palveluesihenkilö: Mia Luukkainen, p. 044 417 2747, mia.luukkainen@etelasavonha.fi

Ylilääkäri: Eeva Björkstedt, eeva.bjorkstedt@etelasavonha.fi, 0407423981

Alihankintana ostettavat palvelut ja niiden tuottajat:

Kiinteistöhuolto: Ulkoalueet: SOL,

Kiinteistö: Eloisan kiinteistöpalvelut

Alihankintana tuotettujen palvelujen laadun varmistaminen

Palveluntuottajalla on kokonaisvastuu tuottamistaan palveluista ja sopimuksen mukaisten velvoitteiden täyttämisestä siitä riippumatta, käyttääkö palveluntuottaja alihankkijoita. Palveluntuottaja vastaa alihankkijan yksittäiselle asiakkaalle antamasta palvelusta. Palveluntuottaja on osaltaan vastuussa alihankkijoidensa ohjauksesta ja valvonnasta. Tähän liittyen palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että alihankkijan tuottamat palvelut vastaavat lainsäädännön vaatimuksia ja sitä, mitä tilaaja edellyttää palveluntuottajalta sekä siitä, että alihankkija noudattaa osaltaan tilaajan ja palveluntuottajan välistä sopimusta sekä tilaajan ohjeita.

Toimipistekohtaiset tiedot

Palveluntuottaja

Nimi: Eloisa (Etelä-Savon hyvinvointialue)

Y-tunnus: 3221315-8

Avoterveydenhuollon palvelut

Nimi: **Kerimäen soteasema**

Sijaintikunta yhteystietoineen: Kerimäki

Minkä hyvinvointialueen alueella palvelua tuotetaan: Etelä-Savon hyvinvointialue

Katuosoite, postinumero ja postitoimipaikka: Hälväntie 3, 58200 Kerimäki

Palveluesihenkilö: Mia Luukkainen, p. 044 417 2747, mia.luukkainen@etelasavonha.fi

Ylilääkäri: Eeva Björkstedt, eeva.bjorkstedt@etelasavonha.fi, 0407423981

Alihankintana ostettavat palvelut ja niiden tuottajat:

Kiinteistöhuolto: SOL

Alihankintana tuotettujen palvelujen laadun varmistaminen

Palveluntuottajalla on kokonaisvastuu tuottamistaan palveluista ja sopimuksen mukaisten velvoitteiden täyttämisestä siitä riippumatta, käyttääkö palveluntuottaja alihankkijoita. Palveluntuottaja vastaa alihankkijan yksittäiselle asiakkaalle antamasta palvelusta. Palveluntuottaja on osaltaan vastuussa alihankkijoidensa ohjauksesta ja valvonnasta. Tähän liittyen palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että alihankkijan tuottamat palvelut vastaavat lainsäädännön vaatimuksia ja sitä, mitä tilaaja edellyttää palveluntuottajalta sekä siitä, että alihankkija noudattaa osaltaan tilaajan ja palveluntuottajan välistä sopimusta sekä tilaajan ohjeita.

Toimipistekohtaiset tiedot

Palveluntuottaja

Nimi: Eloisa (Etelä-Savon hyvinvointialue)

Y-tunnus: 3221315-8

Avoterveydenhuollon palvelut

Nimi: **Punkaharjun soteasema**

Sijaintikunta yhteystietoineen: Punkaharju

Minkä hyvinvointialueen alueella palvelua tuotetaan: Etelä-Savon hyvinvointialue

Katuosoite, postinumero ja postitoimipaikka: Puutarhatie 3A, 58500 Punkaharju

Palveluesihenkilö: Mia Luukkainen, p. 044 417 2747, mia.luukkainen@etelasavonha.fi

Ylilääkäri: Eeva Björkstedt, eeva.bjorkstedt@etelasavonha.fi, 0407423981

Alihankintana ostettavat palvelut ja niiden tuottajat:

Puhtaus- ja ruokapalvelut: Järvi-Saimaan palvelut

Kiinteistöhuolto: SOL

Alihankintana tuotettujen palvelujen laadun varmistaminen

Palveluntuottajalla on kokonaisvastuu tuottamistaan palveluista ja sopimuksen mukaisten velvoitteiden täyttämisestä siitä riippumatta, käyttääkö palveluntuottaja alihankkijoita. Palveluntuottaja vastaa alihankkijan yksittäiselle asiakkaalle antamasta palvelusta. Palveluntuottaja on osaltaan vastuussa alihankkijoidensa ohjauksesta ja valvonnasta. Tähän liittyen palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että alihankkijan tuottamat palvelut vastaavat lainsäädännön vaatimuksia ja sitä, mitä tilaaja edellyttää palveluntuottajalta sekä siitä, että alihankkija noudattaa osaltaan tilaajan ja palveluntuottajan välistä sopimusta sekä tilaajan ohjeita.

Toimipistekohtaiset tiedot

Palveluntuottaja

Nimi: Eloisa (Etelä-Savon hyvinvointialue)

Y-tunnus: 3221315-8

Avoterveydenhuollon palvelut

Nimi: **Enonkosken soteasema**

Sijaintikunta yhteystietoineen: Enonkoski

Minkä hyvinvointialueen alueella palvelua tuotetaan: Etelä-Savon hyvinvointialue

Katuosoite, postinumero ja postitoimipaikka: Kirkkotie 6, 58175 Enonkoski

Palveluesihenkilö: Mia Luukkainen, p. 044 417 2747, mia.luukkainen@etelasavonha.fi

Ylilääkäri: Eeva Björkstedt, eeva.bjorkstedt@etelasavonha.fi, 0407423981

Alihankintana ostettavat palvelut ja niiden tuottajat:

Puhtaus- ja ruokapalvelut: SOL

Kiinteistöhuolto: SOL

Alihankintana tuotettujen palvelujen laadun varmistaminen

Palveluntuottajalla on kokonaisvastuu tuottamistaan palveluista ja sopimuksen mukaisten velvoitteiden täyttämisestä siitä riippumatta, käyttääkö palveluntuottaja alihankkijoita. Palveluntuottaja vastaa alihankkijan yksittäiselle asiakkaalle antamasta palvelusta. Palveluntuottaja on osaltaan vastuussa alihankkijoidensa ohjauksesta ja valvonnasta. Tähän liittyen palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että alihankkijan tuottamat palvelut vastaavat lainsäädännön vaatimuksia ja sitä, mitä tilaaja edellyttää palveluntuottajalta sekä siitä, että alihankkija noudattaa osaltaan tilaajan ja palveluntuottajan välistä sopimusta sekä tilaajan ohjeita.

Toimipistekohtaiset tiedot

Palveluntuottaja

Nimi: Eloisa (Etelä-Savon hyvinvointialue)

Y-tunnus: 3221315-8

Avoterveydenhuollon palvelut

Nimi: **Savonranta**

Sijaintikunta yhteystietoineen: Savonranta

Minkä hyvinvointialueen alueella palvelua tuotetaan: Etelä-Savon hyvinvointialue

Katuosoite, postinumero ja postitoimipaikka: Lamminniementie 7, 58300 Savonranta

Palveluesihenkilö: Mia Luukkainen, p. 044 417 2747, mia.luukkainen@etelasavonha.fi

Ylilääkäri: Eeva Björkstedt, eeva.bjorkstedt@etelasavonha.fi, 0407423981

Alihankintana ostettavat palvelut ja niiden tuottajat:

Kiinteistöhuolto: SOL

Alihankintana tuotettujen palvelujen laadun varmistaminen

Palveluntuottajalla on kokonaisvastuu tuottamistaan palveluista ja sopimuksen mukaisten velvoitteiden täyttämisestä siitä riippumatta, käyttääkö palveluntuottaja alihankkijoita. Palveluntuottaja vastaa alihankkijan yksittäiselle asiakkaalle antamasta palvelusta. Palveluntuottaja on osaltaan vastuussa alihankkijoidensa ohjauksesta ja valvonnasta. Tähän liittyen palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että alihankkijan tuottamat palvelut vastaavat lainsäädännön vaatimuksia ja sitä, mitä tilaaja edellyttää palveluntuottajalta sekä siitä, että alihankkija noudattaa osaltaan tilaajan ja palveluntuottajan välistä sopimusta sekä tilaajan ohjeita.

Toimipistekohtaiset tiedot

Palveluntuottaja

Nimi: Eloisa (Etelä-Savon hyvinvointialue)

Y-tunnus: 3221315-8

Avoterveydenhuollon palvelut

Nimi: Sulkavan soteasema

Sijaintikunta yhteystietoineen: Sulkava

Minkä hyvinvointialueen alueella palvelua tuotetaan: Etelä-Savon hyvinvointialue

Katuosoite, postinumero ja postitoimipaikka: Terveystie 2, 58700 Sulkava

Siirtyy 1.1.2027 Etelä-Savon hyvinvointialueen toiminnaksi.

Alihankintana ostettavat toimipistekohtaiset palvelut ja niiden tuottajat:

Sulkavan sos. - ja terv.palv. Kokonaisulkoistus: Terveystalo Kuntaturva Oy ad 31.12.2026

Alihankintana tuotettujen palvelujen laadun varmistaminen

Palveluntuottajalla on kokonaisvastuu tuottamistaan palveluista ja sopimuksen mukaisten velvoitteiden täyttämisestä siitä riippumatta, käyttääkö palveluntuottaja alihankkijoita. Palveluntuottaja vastaa alihankkijan yksittäiselle asiakkaalle antamasta palvelusta. Palveluntuottaja on osaltaan vastuussa alihankkijoidensa ohjauksesta ja valvonnasta. Tähän liittyen palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että alihankkijan tuottamat palvelut vastaavat lainsäädännön vaatimuksia ja sitä, mitä tilaaja edellyttää palveluntuottajalta sekä siitä, että alihankkija noudattaa osaltaan tilaajan ja palveluntuottajan välistä sopimusta sekä tilaajan ohjeita.

Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Tämä omavalvontasuunnitelma on laadittu palvelupisteen palveluesihenkilön ja työntekijöiden yhteistyönä.

Henkilöstö on osallistunut suunnitelman laatimiseen seuraavasti:

Omavalvontasuunnitelma on laadittu yhteistyössä henkilökunnan kanssa.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

Yksikön palveluesihenkilö. Tiedot löytyy yksikkökohtaiselta dialta.

Omavalvontasuunnitelman päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma tarkastetaan ja päivitetään vuosittain sekä silloin, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvonnan vastuuhenkilö huolehtii yhdessä henkilöstön kanssa omavalvontasuunnitelman ajantasaisuudesta.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä, jotta asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä asiakkaille Eloisan internetsivuilla

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä henkilöstölle Palvelupisteen toimistoissa ja Eloisan IMS-järjestelmässä.

Toimintaperiaatteet & käytännöt

Toiminta-ajatus, arvot ja periaatteet

Omavalvonnan toimeenpano

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Palvelun sisällön omavalvonta

Asiakas- ja potilasturvallisuus

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

Toiminta-ajatus, arvot & toimintaperiaatteet

Yksikön toiminta toteuttaa Eloisan yhteistä strategiaa

MISSIO:

MYÖ YHESSÄ – TERVEYTTÄ JA TURVAA ETELÄ-SAVOSSA

ARVOT:

- YHDENVERTAISUUS
- ASIAKASLÄHTÖISYYS
- ROHKEUS
- TURVALLISUUS

VISIO:

- ASUKKAAMME SAAVAT TARVETTAAN VASTAAVAT VAIKUTTAVAT PALVELUT, JOTKA VAHVISTAVAT LUOTTAMUSTA.
- SÄILYTÄMME ALUEELLISEN ITSEHALLINTAOIKEUDEN.

TAVOITTEET:

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

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Toiminta-ajatus

Terveydenhuollon palveluiden toiminta-ajatukset 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.

Sotekeskus palvelut tuottavat perustason avopalveluita koko alueen väestölle matalalla kynnyksellä hoidon tarpeen arvioon perustuen sekä säädösten mukaisesti ennalta ehkäisevänä toimintana.

Soteaseman tehtävänä on järjestää lakisääteiset terveydenhuollon palvelut. Lääkärit, hoitajat ja fysioterapeutit pyrkivät edistämään omalla toiminnallaan asukkaiden hyvinvointia, terveyttä sekä turvallisuutta. Toiminnan, perustehtävän toteuttamisen mahdollistavat asiakasta kunnioittava, osaava, asiantunteva, työhönsä motivoitunut sekä hyvinvoiva henkilöstö.

Sotekeskuspalvelut koostuvat viidestä tulosalueesta. Avoterveydenhuollon palvelut vastaavat terveyskeskusvastaanottotyöstä. Lasten- ja nuorten terveyspalvelut vastaavat lasten-, äitiys- ja ehkäisyneuvolatoiminnasta sekä koulu- ja opiskeluterveydenhuollosta. Digitaalinen sotekeskus vastaa keskitetystä hoidontarpeen arviosta puhelimitse ja chatissa, digilääkäripalvelusta sekä eri ammattilaisten chat palveluista. Kuntoutuspalvelut vastaavat perustason ja erityistason kuntoutuksesta koko terveyspalveluiden toimialalla. Suunterveydenhuollon palvelut vastaavat hammashoitaja, hammaslääkäri ja suuhygienistin vastaanottotoiminnasta koko hyvinvointialueella. Palveluita tuotetaan kolmessa sotekeskuksessa ja 14:lla soteasemalla sekä etäpalveluna.

Arvot ja toimintaperiaatteet

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

Sotekeskuspalveluissa arvot näkyvät kaikissa kohtaamisissa potilaan ja muiden ammattilaisten välillä. Kehittäminen pohjautuu arvoihin, mikä näkyy keskusteluissa ja tavoitteiden asettamisessa.

Arvojen merkitystä käydään toistuvasti läpi henkilöstökokouksessa ja myös rekrytointitilanteissa.

Toimintaperiaatteina on vahva osaamisen tukeminen ja johtaminen, rohkeasti uudistuva toimintatapa, tiivis ja joustava moniammatillinen yhteistyö sekä määrätietoinen palvelevan organisaation rakentaminen huomista pidemmälle.

Sotekeskuspalveluissa seurataan henkilöstön ja potilaiden NPS palautetta. Hoitoon pääsyä ja yhteyden saantia seurataan koko alueella kattavasti. Vertaiskehittämisen avulla seurataan suunterveydenhuollon vaikuttavuutta. Lasten ja nuorten terveyspalveluissa seurataan asetusten mukaisten tarkastusten toteutumista. Avoterveydenhuollossa hoidon jatkuvuutta. Hyte mittarit ovat käytössä koko alueella.

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.

Ylilääkäri vastaa klinikan lääketieteellisestä johtamisesta, lääkäreiden esihenkilötyöstä ja omavalvonnasta, toteuttaen Eloisan strategiaa ja arvoja. Yhdessä osastonhoitajan/palveluesihenkilön kanssa he vastaavat toiminnan potilasturvallisuudesta, laadusta, sujuvuudesta ja henkilöstön hyvinvoinnista. Lisäksi ylilääkäri tekee tiivistä yhteistyötä tulosaluepäällikön ja vastaavan ylilääkärin kanssa, toimii työnantajan edustajana klinikassaan ja edustaa erikoisalaansa sisäisessä ja ulkoisessa viestinnässä.

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

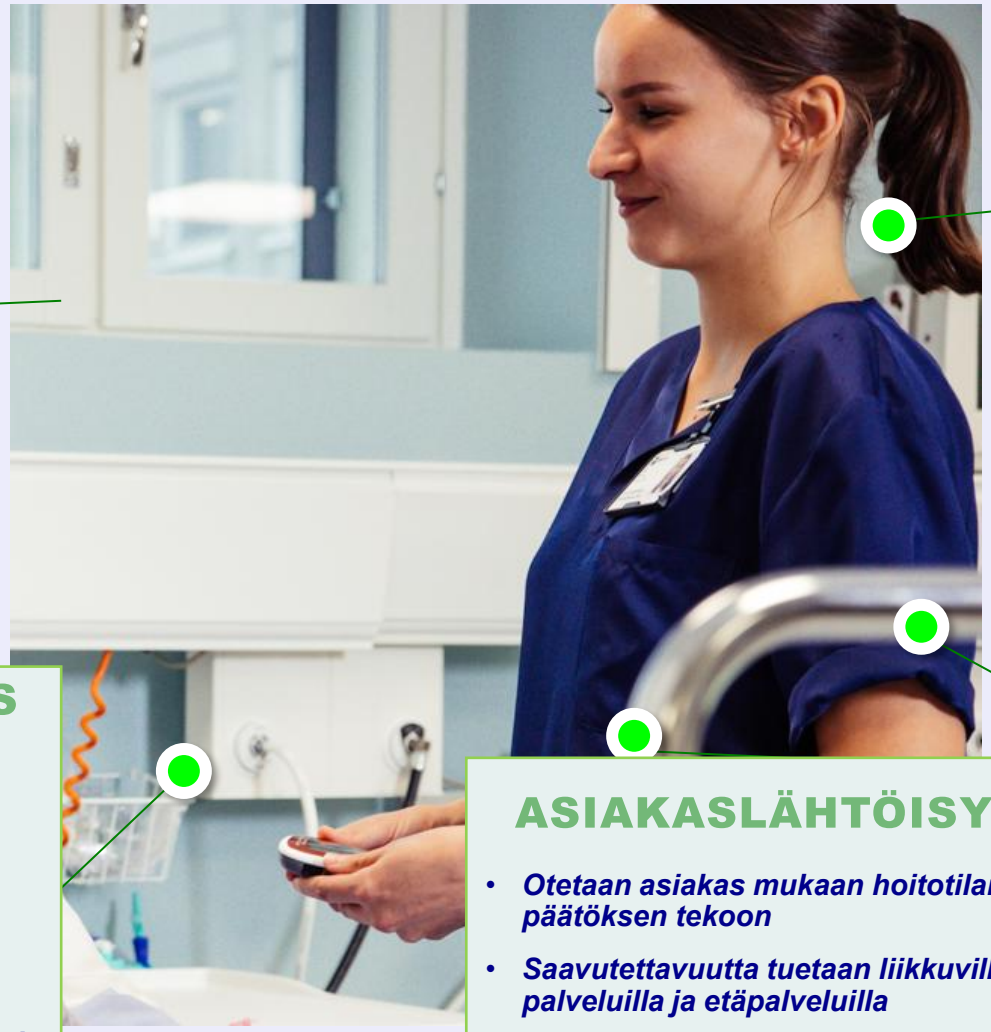
Toimialajohtajalla ja muilla esihenkilöillä on taloudellinen ja tuotannollinen kokonaisvastuu. Toimialajohtaja vastaa palveluntuottajan, oman toiminnan ja alihankkijan omavalvonnasta, toiminnan laadusta, asianmukaisuudesta yhdessä palvelualuepäällikön kanssa. Vastaa omavalvonnan toimeenpanosta omalla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

Sosiaali- ja integraatiojohtaja on sosiaalihuollon johtava viranhaltija. Varmistaa osaltaan sosiaalihuollon järjestämisen asianmukaisuutta, laatua ja yhdenvertaisuutta yhteistyössä 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 määriteltyjä tehtäviä ja muuta johto- ja valvontavastuuta organisaatiossa alemmalle viranhaltijalle. Vastaa hyvinvointialueen terveydenhuollon yleisestä ohjauksesta, suunnittelusta, kehittämisestä ja omavalvonnan valvonnasta. Toimii valvontatiimin työtä ohjaavana esihenkilönä. Käsittelee terveydenhuollon kantelut ja muistutukset. Ohjaa viranomaisten omavalvonnallisesti käsiteltäväksi siirretyt asiat valvontatiimin käsittelyyn. Laatii vuosittaisen valvontasuunnitelman yhteistyössä valvontatiimin kanssa. Vastaa terveydenhuollon osalta (esim. hoitoon pääsy) raportoinnista.

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

Palvelun toimintaperiaatteet



TURVALLISUUS

- *Työ ja potilasturvallisuus huomioidaan kaikissa tilanteissa*
- *Haittatapahtumia seurataan aktiivisesti ja laaditaan korjaavia toimenpiteitä tarpeen vaatiessa*
- *Huolehditaan fyysisen turvallisuuden lisäksi psyykkisestä turvallisuudesta työyhteisössä ja asiakaskohtaamisissa*

ROHKEUS

- *Avoimesti kokeillaan uusia tapoja toimia*
- *Jaetaan reilusti vastuuta*
- *Lopetetaan toimimattomia tapoja*

YHDENVERTAISUUS

- *Hoitoon pääsy on sama koko alueella kaikissa potilasryhmissä*
- *Yhteydensaanti on kattava ja tasalaatuinen*
- *Ammattilaisten osaaminen ja koulutus on yhtenevää ja yhdenvertaista*
- *Työ jakautuu tasaisesti ammattilaisten kesken eri puolilla hyvinvointialueetta*

ASIAKASLÄHTÖISYYS

- *Otetaan asiakas mukaan hoitotilanteen päätöksen tekoon*
- *Saavutettavuutta tuetaan liikkuvilla palveluilla ja etäpalveluilla*
- *Mahdollistetaan läsnäasiointi sitä tarvitseville*

Omavalvonnan toimeenpano

Omavalvonnan toimeenpano

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voida ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

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

Terveydenhuollon palveluissa mahdollisesti ilmeneviä riskejä ja/tai epäkohtia ovat turvallisuusriskit, asiakkaalle tapahtuneet vaaratilanteet, kuten läheltä piti -tilanteet, haittatapahtumat ja lääkepoikkeamat sekä asiakkaan epäasiallinen kohtelu. Henkilökunta tekee kaikista läheltä piti -tilanteista tai asiakkaalle/potilaalle tapahtuneista poikkeamatilanteista ilmoituksen ja lähettää sen esihenkilön käsiteltäväksi.

Asiakkaat/potilaat voivat kertoa havaitsemistaan riskeistä, uhista, epäkohdista tai laatupoikkeamista suoraan työntekijöille, jotka vievät tiedon esihenkilölle käsiteltäväksi tilanteen mukaisesti. Asiakkailla/potilailla ja läheisillä on mahdollisuus tehdä myös Eloisan internetsivuilla.

Ilmoitusvelvollisuus (Valvontalaki 29 §)

Työntekijän on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palvelupisteen esihenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta tulosaluepäällikölle. Esihenkilön ja tulosaluepäällikön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

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

Käsitteet ja käsitehierarkia

Riski

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantava riski:

- laite / laitteen käyttö
- hoitomenetelmä / hoitaminen
- lääke / lääkitys
- asiakas-/potilaskohteeseen liittyvä turvallisuusriski

Riskienhallinta

Seurauksiltaan merkittävien kielteisten tapahtumien järjestelmällistä määrittelyä ja niihin varautumista. Riskienhallinnalla varmistetaan, että organisaatiolla on riittävästi tietoa toiminnan, toimijoiden ja toimintaympäristön riskeistä.

Poikkeama

Mikä tahansa suunnitellusta tai sovitusta poikkeava tapahtuma, joka voi johtaa haittatapahtumaan. Poikkeama voi johtua tekemisestä, tekemättä jättämisestä tai suojausten pettämisestä.

Epäkohta tai epäkohdan uhka

Epäkohdalla tarkoitetaan esim. asiakas- ja potilasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan tai potilaan kaltoin kohtelua ja toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle tai potilaalle vahingollisia toimia. Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai lääkkeillä aiheutettua toimintaa. Toimintakulttuuriin sisältyvissä ongelmissa voi olla kyse esimerkiksi yksilön perusoikeuksien tosiasiallisesta rajoittamisesta vakiintuneena käytäntönä ilman lainsäädännössä olevien edellytysten täyttymistä. Muulla lainvastaisuudella tarkoitetaan palveluja ja niiden saatavuutta tai järjestämistä tai asiakkaan ja potilaan oikeuksista annetun sääntelyn rikkomista.

Vaaratilanne

Asiakkaan/potilaan turvallisuuden vaarantava tapahtuma, joka aiheuttaa haittaa asiakkaalle (= haittatapahtuma) tai voi aiheuttaa haittaa asiakkaalle (= läheltä piti -tapahtuma).

- **Haittatapahtuma**
  Asiakkaan turvallisuuden vaarantava tapahtuma, joka aiheuttaa haittaa asiakkaalle
- **Läheltä piti -tilanne**
  Vaaratilanne, joka olisi voinut aiheuttaa haittaa asiakkaalle. Haitalta vältyttiin joko sattumalta tai siksi, että poikkeama tai vaaratilanne havaittiin ja haitalliset seuraukset pystyttiin estämään ajoissa

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (1/3)

Riskienhallinnassa laatua ja asiakas- ja potilasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa jokapäiväistä arjen työtä palveluissa. Palvelupisteen vaarojen ja riskien arviointi tehdään 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 haittatapahtumat) **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 laatupoikkeamista tai epäkohdista (esim. asiakkaan/potilaan epäasiallinen kohtelu) **tehdään ilmoitus** toiminnasta vastaavalle taholle esim. omalle esihenkilölle.

Henkilökunta perehdytetään omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon ja näitä koskeviin ohjeistuksiin mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettu velvollisuus ilmoittaa asiakas-/potilasturvallisuutta ja palvelun laatua koskevista epäkohdista ja niiden uhista.

Ennakoiva työote mahdollistaa ennakoimaan ja hallitsemaan riskejä ennen kuin ne aiheuttavat vakavia ongelmia. Keskeisiä piirteitä ennakoivassa työotteessa ovat riskien arviointi, ennaltaehkäisevät toimenpiteet, moniammatillinen yhteistyö sekä seuranta ja raportointi. Turvallisuus- ja valmiussuunnitelma on laadittu ja turvakävelyt käytössä.

Luettelo käytössä olevista riskienhallinnan / omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- Omavalvontaohjelma, IMS
- Lääkehoitosuunnitelma IMS
- Pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys, PELSU
- Yksikkökohtaiset toimintakortit häiriö- ja poikkeustilanteissa
- Tutkimus, hoito- ja toimintaohjeet IMS
- ICT ohjeistus IMS
- Asiakas- ja potilasturvallisuusohjeet IMS
- Infektio-ohjeet IMS
- Laadun, asiakas- ja potilasturvallisuuden suunnitelma, IMS
- Laatuportti-järjestelmä ja ohjeistus, IMS
- Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus lomake ja ohje, IMS

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 tiimipalavereissa
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 Kerralla-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.

Korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan ja niistä raportoidaan asianmukaisille tahoille. Riskienhallinta on jatkuva prosessi, jossa pyritään parantamaan toimintatapoja ja vähentämään riskejä.

Henkilöstön osallistaminen korjaavien toimenpiteiden suunnitteluun ja toteutukseen:

Laatuportti-ilmoitukset käsitellään yhdessä henkilökunnan kanssa viikoittain viikkopalavereissa.

Yhteistyössä henkilöstön kanssa pohditaan korjaavia keinoja. Läheskään aina tilanteet eivät ole ennakoitavia mutta mahdollisuus siihen arvioidaan joka kerta

Korjaavat toimenpiteet kirjataan Laatiporttiin. Tietoja siirretään suullisesti ja tarvittaessa kirjallisesti eteenpäin.

Tarpeen mukaan tiedotetaan myös yhteistyötahoja kuten lääkäreitä, fysioterapeutteja jne.

Lue lisää:
- Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026 – STM

Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (1/3)

Haittatapahtuman huomaaminen	Tapahtuman kirjaus	Ilmoituksen käsittely ja korjaavat toimenpiteet	Tapahtuman dokumentointi, viestintä ja raportointi	Seuranta
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.*	•Ilmoitus esihenkilölle ja täyttämällä henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus -lomake* •Yksityisen palveluntuottajan velvollisuus on ilmoittaa palvelun järjestäjälle (sopimuksen vastuuhenkilölle) epäkohdista	•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 palvelualuetasolla •Yksikön vastuuhenkilö (palvelu- tai tulosaluepäällikkö) käy läpi ilmoituksen ja toimenpiteet, joihin on ryhdytty, ja tekee tarvittaessa täydennykset lomakkeeseen ja määrittää ovatko tehdyt toimenpiteet riittävät.	•Ilmoitukset käsitellään työyksiköissä ja tulosyksiköissä sekä palvelualueen esimiesten kanssa sekä organisaation omissa työkokouksissa koulutusmielessä noudattaen tietosuojaa •Jos epäkohtaa ei korjata viivytyksettä, ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta valvontaviranomaiselle •Yksikön vastuuhenkilö käy valvontatiimin kanssa 4kk välein läpi tulleet ilmoitukset läpi •Palvelu-/tulosaluepäällikkö kuittaa asian käsitellyksi asianhallintajärjestelmässä	•Ilmoitus valvontatiimille, mikäli korjaavia toimenpiteitä ei käynnistetä, tai epäkohtaa ei saada korjattua. •Valvontatiimi selvittää asiaa ja ilmoittaa selvittelyjen ja omien toimenpiteidensä jälkeen valvontaviranomaiselle asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita omavalvonnallisin toimin ei pystytä korjaamaan. •Ilmoitusten perusteella kehitetään toimintaa. •Palvelupisteen omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista seurataan. Seurannasta tehdään selvitys ja sen perusteella tehtävät muutokset julkaistaan neljän kuukauden välein yleisellä tasolla Eloisan nettisivuilla sekä pidetään julkisesti nähtävänä palveluyksikössä. Salassa pidettäviä tietoja ei saa julkaista.

* 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)

Haittatapahtuman huomaaminen	Tapahtuman kirjaus	Ilmoituksen käsittely ja korjaavat toimenpiteet	Tapahtuman dokumentointi, viestintä ja raportointi	Seuranta
Läheltä piti - tai haittatapahtuma	• **Vakavissa vaaratilanteissa välitön yhteys toiminnasta vastaavalle taholle, jotka ilmoittavat valvontatiimille** • ***vaaratilanne*** ja aptj* –kirjaus	• Esihenkilö käsittelee ilmoituksen • Keskustelu tarvittaessa asiakkaan ja omaisen kanssa • Toteutetaan korjaavat toimenpiteet	• Esihenkilö kirjaa korjaavat toimenpiteet ***vaaratilanne***-järjestelmään • Korjaavista toimenpiteistä keskustellaan työntekijöiden kanssa tiimipalaverissa ja tiedotetaan yhteistyötahoja • Tiedottaminen korjaavista toimenpiteistä kirjallisesti neljän kuukauden välein, ja julkaisu Eloisan verkkosivuilla (Valvontalaki 26 §)	• Esihenkilö seuraa ***vaaratilanne*** tilastoja ja korjaavien toimenpiteiden toteutumista • Ilmoitus valvontatiimille, mikäli korjaavia toimenpiteitä ei käynnistetä, tai epäkohtaa ei saada korjattua • Valvontatiimi selvittää asiaa ja ilmoittaa selvittelyjen ja omien toimenpiteidensä jälkeen AVI:lle, jos edelleenkään toimenpiteitä ei käynnistetä tai epäkohtaa ei saada korjattua
Lääkepoikkeama	• Yhteys lääkäriin toimintaohjeiden saamiseksi • ***vaaratilanne*** ja aptj* –kirjaus	• Lääkäri arvioi tilanteen ja antaa toimintaohjeet • Esihenkilö käsittelee ilmoituksen • Keskustellaan työntekijöiden kanssa tiimipalaverissa • Keskustelu tarvittaessa asiakkaan ja omaisen kanssa • Toteutetaan korjaavat toimenpiteet		
Terveydenhuollon laitteeseen / tarvikkeeseen liittyvä vaaratilanne	• ***vaaratilanne*** ja aptj* –kirjaus • Ilmoitus Fimealle (sekä valmistajalle tai valtuutetulle edustajalle) vaaratilanne-ilmoituksen yhteydessä valitsemalla asianomainen valinta järjestelmästä	• Poistetaan laite / tarvike käytöstä • Esihenkilö käsittelee ilmoituksen • Tieto turvallisuusriskeistä välitetään myös toimialuejohtajalle sekä palvelupäällikölle vaaratilanne-järjestelmässä • Keskustelu tarvittaessa asiakkaan ja omaisen kanssa • Toteutetaan korjaavat toimenpiteet		

**Asiakas- ja potilastietojärjestelmä*

Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (3/3)

Haittatapahtuman huomaaminen	Tapahtuman kirjaus	Ilmoituksen käsittely ja korjaavat toimenpiteet	Tapahtuman dokumentointi, viestintä ja raportointi	Seuranta
Vakava vaaratapahtuma	• **Vakavissa vaaratilanteissa välitön yhteys toiminnasta vastaavalle taholle (esihenkilö/palvelu- tai tulosaluepäällikkö), jotka ilmoittavat valvontatiimille puhelimitse/ sähköpostilla** • ***vaaratilanne*** ja aptj* –kirjaus	• 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	• Vakavan vaaratapahtuman tutkintaprosessi	• 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 merkittäviltä osin antamatta.

**Asiakas- ja potilastietojärjestelmä*

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan työnjako

Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta.

Lue lisää:
- Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille – VN

Työntekijä

- On velvoitettu ilmoittamaan kaikista havaituista riskeistä, vaaratilanteista ja epäkohdista:
  1. suoraan omalle esihenkilölle ja
  2. tekemällä vaaratilanneilmoituksen tai
  3. täyttämällä Kerralla-valikon lomakkeen (*henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus*)
- Ottaa tarvittaessa yhteyttä lääkäriin lääkkeisiin tai lääkehoitoon liittyvän poikkeaman tapahtuessa
- Osallistuu turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen
- Sitoutuu riskienhallintaan ja toteuttaa aktiivisesti kaikkia siihen liittyviä toimia
- Huolehtii, että omalta osaltaan edistää luottamuksellista ilmapiiriä, jossa voidaan keskustella avoimesti riskeistä ja laadun hallintaan liittyvistä asioista

Esihenkilö

- On velvoitettu työtekijöiden tavoin ilmoittamaan kaikista havaituista riskeistä, vaaratilanteista ja epäkohdista
- Vastaa yksikön turvallisuustason ja -riskien arvioinnista, omavalvonta-suunnitelman laatimisesta ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamisesta
- Vastaa henkilökunnan perehdyttämisestä omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon ml. henkilöstön lakisääteinen ilmoitusvelvollisuus. Huolehtii omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista
- Vastaa siitä, että turvallisuuskysymysten käsittelylle on myönteinen asenneympäristö
- Käy läpi yksikkönsä vaaratilanneilmoitukset ja vie ne säännöllisesti käsittelyyn tiimipalavereissa
- Vastaa yksikössä toteutettavista korjaavista toimenpiteistä ja niihin liittyvästä tiedottamisesta henkilökunnalle sekä yhteistyökumppaneille
- Kirjaa korjaavat toimenpiteet vaaratilanneilmoitus järjestelmään ja seuraa säännöllisesti niiden toteutumista
- Mikäli korjaavia toimenpiteitä ei käynnistetä, tai epäkohtaa ei saada korjattua, esihenkilö ilmoittaa asiasta ylemmälle johdolle.

Johto

- On velvoitettu työntekijöiden tavoin ilmoittamaan kaikista havaituista riskeistä, vaaratilanteista ja epäkohdista
- Huolehtii omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että esihenkilöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista
- Huolehtii siitä, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi resursseja
- Sitoutuu riskienhallintaan ja toteuttaa aktiivisesti toimia riskienhallintaan
- Vastaa asiakas-/potilasturvallisuuden toteutumisesta häiriö- ja poikkeustilanteissa
- Seuraa omavalvonnan toteutumista ja raportoi siitä 4kk välein valvontatiimille

Häiriötilanteet/poikkeusolot

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

Sähkökatkoihin, mahdollisiin suuronnettomuuksiin ja muihin häiriötilanteisiin liittyvät ohjeet ovat yksikkökohtaisesti henkilöstön saatavilla.

Henkilöstön osallistaminen suunnitteluun ja toteutukseen:

- **PELSU:un kirjattu toimintaohjeet poikkeusoloja varten.**
- **Henkilöstö tutustuu oman yksikkönsä PELSU:un ja laittaa lukukuittauksen.**
- **Jokaisen vastuulla on raportoida turvallisuuspoikkeamista ja kehittämiskohteista**
- **Laatuportti-järjestelmän kautta riskinarviointi yhteistyössä työnsuojelun kanssa**
- **Defusing-toimintamalli on käytössä psyykkisesti kuormittavien tilanteiden käsittelyyn.**
- **Työkyvyn seuranta AinoHealth-ohjelman kautta**

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 itse-määräämisoikeutta ja tuemme asiakkaan/potilaan osallistumista palvelujensa ja hoitonsa suunnitteluun ja toteutukseen.



Minulla asiakkaana/potilaana on oikeus…

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

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



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

antaa palautetta tai kehittämisideoita

tehdä ilmoituksen
tilanteesta, joka on aiheuttanut tai olisi voinut aiheuttaa haittaa

tehdä muistutuksen
tilanteesta, joka on aiheuttanut tai olisi voinut aiheuttaa haittaa

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

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta **henkilökohtaiseen vapauteen**, **koskemattomuuteen ja turvallisuuteen**. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet **yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan**. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen **tahdonvapauttaan** ja **itsemääräämis-oikeuttaan**. 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.

Henkilöstöä sitoo vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus. Itsemääräämisoikeutta vahvistetaan hoidon yhteisellä suunnittelulla ja selkeällä tiedonannolla potilaalle omasta terveydentilasta ja vaihtoehdoista. Terveydenhuollon ammattilaiset koulutetaan ja perehdytetään tukemaan itsemääräämisoikeutta (vuorovaikutus ja potilaslähtöiset hoitomenetelmät, itsemääräämisoikeutta tukevat ja lait ja eettiset ohjeet). Tilanteissa, joissa asiakas itse ei pysty päätöksentekoon, lähiomaisia tai laillista edustaa kuullaan tahdon selvittämiseksi ja sen kunnioittamiseksi.

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:
Rajoitustoimenpiteitä käytetään lääkärin arvion ja määräyksen mukaan.

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaan/potilaan osallisuus (1/4)

Asiakkaan osallisuus terveysasemalla tarkoittaa sitä, että asiakas ei ole vain palvelujen vastaanottaja, vaan aktiivinen toimija, joka voi vaikuttaa omaan hoitoonsa ja palveluihin laajemmin. Asiakas osallistuu **hoitosuunnitelman laatimiseen**, päätöksentekoon ja toteuttamiseen. Hän voi tuoda esiin omat toiveensa, tarpeensa ja kokemuksensa, jotka otetaan huomioon hoidon suunnittelussa. Asiakas ja/tai asiakkaan omainen otetaan mukaan myös hoidon suunnitteluun. Pitkäaikaissairaille tehdään terveys- ja hoitosuunnitelma yhdessä asiakkaan, omaisen ja ammattilaisten kanssa.

Potilaan hoitoon pääsystä säädetään terveydenhuoltolaissa. Hoitoon pääsyssä noudatetaan lakisääteisiä määräaikoja.

- Kiireellisen hoidon vastaanottotoiminta (kiirevastaanotto KIVA) järjestetään arkipäivisin isoimmilla soteasemilla ja sotekeskuksissa, sekä iltaisin ja viikonloppuisin Pieksämäen sotekeskuksessa. Kiirevastaanotto toimii ajanvarauksella. https://www.finlex.fi/fi/lainsaadanto/2017/583 (Valtioneuvoston asetus kiireellisen hoidon perusteista ja päivystyksen erikoisalakohtaisista edellytyksistä. 3 §Kiireellisen hoidon vastaanottotoiminta)

- Kiireetön hoito järjestetään potilaan terveydentila, työ-, opiskelu- ja toimintakyky, palveluiden tarve ja hänen sairautensa tai vammansa ennakoitavissa oleva kehitys huomioon ottaen kohtuullisessa ajassa, kuitenkin arviointia seuraavien kolmen kuukauden aikana.

- Mikäli alle 23-vuotiaan nuoren hoitoon hakeutumisen syynä on sairastuminen, vamma, pitkäaikaissairauden vaikeutuminen, uusien oireiden esilletulo tai toimintakyvyn aleneminen ja hoito kuuluu yleislääketieteen alaan, ensimmäinen hoitotapahtuma on järjestettävä seuraavien 14 vuorokauden aikana.

- 51 a § (19.12.2024/848)Pääsy perusterveydenhuoltoon kuuluvaan hoitoon



Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaan/potilaan osallisuus (2/4)

Avoterveydenhuollon vastaanottojen tehtävänä on edistää ja ylläpitää asukkaiden hyvinvointia ja terveyttä kustannusvaikuttavasti. Vastaanottojen toimintaa kehitetään yhdenvertaisten palvelujen saamiseksi koko hyvinvointialueella toimintamalleja yhtenäistämällä.
Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä ohjaa toimintaa
Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä

Vastaanotoille saa yhteyden arkipäivisin virka-aikana joko asioimalla toimipisteessä tai soittamalla terveysneuvon puhelinpalveluun tai ottamalla yhteyden chatin kautta. Yksilöllinen hoidon tarpeen arviointi tehdään hoidon kiireellisyydestä ja tämän perusteella ohjataan tarkoituksen mukaiseen hoitopaikkaan.

Yhteyden saaminen perusterveydenhuollon yksikköön ja arvio hoidon tarpeesta 51 § (19.1.2023/116)

Hyvinvointialueella tarjotaan avoterveydenhuollon palveluja lähipalveluina. Henkilö voi valita, miltä terveyskeskukselta tai terveysasemalta hän saa terveydenhuollon palvelut, riippumatta siitä, minkä hyvinvointialueen alueella terveyskeskus tai -asema sijaitsee. Vaihdon voi tehdä joko sähköisesti tai toimipisteessä asioimalla. Terveyskeskuksen tai -aseman vaihtamisesta tehdään kirjallinen ilmoitus sekä sille terveyskeskukselle tai -asemalle, jota henkilö käyttää, että sille, jonka hän valitsee.
Kiireettömän hoidon hoitopaikan valinta 47 §



Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaan/potilaan osallisuus (3/4)

Kiireellisissä asioissa ollaan yhteydessä valtakunnallisen päivystysavun numeroon asuinpaikkakunnastaan riippumatta. Puhelu ohjautuu puhelimen sijainnin perusteella oikean alueen päivystysapuun. 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.
Kiireellinen hoito toteutetaan hoidon tarpeen arvion perusteella joko päivystyksessä tai 1-2 vrk:n kiireellisyydellä avoterveydenhuollon vastaanottojen kiirevastaanotolla.
Kiireellinen hoito 50 §
https://www.finlex.fi/fi/lainsaadanto/2010/1326#entryIntoForce_20241081

Jos henkilö asuu tai oleskelee säännönmukaisesti tai pitempiaikaisesti sellaisella hyvinvointialueella, jonka alueella hänen kotikuntansa ei sijaitse, hoito voidaan toteuttaa avoterveydenhuollon vastaanotolla oman hyvinvointialueen tekemän hoitosuunnitelman pohjalta.
Eräät hoitopaikan valintaan liittyvät tilanteet
48§ https://www.finlex.fi/fi/lainsaadanto/2010/1326#entryIntoForce_20230426

Vastaanotolla pyritään ohjaamaan asiakas aina samalle ammattilaiselle hoidon jatkuvuuden toteutumiseksi. Toteutumista seurataan hoidon jatkuvuus indeksillä.
Muu valinnan mahdollisuus 49 §



Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaan/potilaan osallisuus (4/4)

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.

Terveys- ja hoitosuunnitelma laaditaan kaikille pitkäaikaissairaille. Asiakas on aktiivinen toimija oman hoidon ja terveyden edistämisen suhteen. Terveys- ja hoitosuunnitelma laaditaan asiakkaan (tarvittaessa myös omaisten), omahoitajan ja lääkärin toimesta. Lääkäri hyväksyy tarvittaessa uuden ja päivitetyn terveys- ja hoitosuunnitelman. Suunnitelman toteutumista seurataan terveys- ja hoitosuunnitelmassa määritetyllä tavalla. Terveys- ja hoitosuunnitelmaa voidaan päivittää pitkäaikaissairaalle avattavan digipolun kautta, jossa asiakas on itse aktiivinen hoitonsa suunnittelija, toteuttaja ja arvioija. Digipolulla voi itsenäisesti toteuttaa muun muassa elintapaohjauksen ammattilaisen tuella. Terveys- ja hoitosuunnitelma kirjataan potilastietojärjestelmään.

Kertaluonteisissa kontakteissa hoidon tarpeen arviointi, hoidon toteutus ja jatkohoitosuunnitelma kirjataan potilastietojärjestelmään ja käydään asiakkaan kanssa läpi sovitulla tavalla vastaanotolla, puhelimitse tai muulla erikseen sovitulla tavalla.



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.

Toimintaa kehitetään palautteiden pohjalta. Asiakas saa antamaansa palautteeseen vastauksen palautteen antokanavasta riippuen suullisesti tai kirjallisesti. Yksikkökohtainen palaute käsitellään henkilöstöpalavereissa. Palautteen perusteella toiminnan tai laadun kehittämiseen osallistetaan myös henkilöstö.

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

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



Asiakkaan/potilaan asiallinen kohtelu ja mahdollisista epäkohdista ilmoittaminen

Jokainen asiakas kohdataan organisaation arvojen ja toimintaperiaatteiden mukaisesti. Havaittuihin epäkohtiin puututaan viipymättä. Henkilöstön perehdytyksessä ja koulutuksessa huomioidaan arvot, toimintaperiaatteet ja vuorovaikutustaidot. Epäonnistuneita vuorovaikutustilanteita ja toimintatapoja asian ratkaisemiseksi käsitellään tiimin henkilökunnan kesken

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

Epäasiallista kohtelua tai epäkohtia ilmetessä tapahtumien kulku selvitetään ensisijaisesti keskustellen asianomaisten henkilöiden kanssa. Jos epäasiallinen kohtelu/käytös on tapahtunut henkilökunnan taholta, esihenkilön käytettävissä on tarvittaessa normaalit työnjohdolliset toimenpiteet.

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).



Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

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 terveyspalveluiden 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

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

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

Ethän lähetä salassa pidettäviä tietoja tavallisella sähköpostilla!

Lähetä sähköpostia osoitteeseen:
sosiaali.potilasasiavastaava@etelasavonha.fi

Kuluttajaneuvonta (KVV)

- Antaa tietoa kuluttajan oikeuksista mm. tavaran tai palvelun virheen hyvityksestä, sopimuksista ja maksamisesta
- Avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä ristiriitatilanteessa

Ota yhteyttä puhelimitse arkisin klo 9-15
+358 29 505 3050

Potilasvakuutuskeskus (PVK)

- PVK käsittelee kaikki terveyden- ja sairaanhoitoa koskevat potilasvahinkoilmoitukset Suomessa ja maksaa korvaukseen oikeutetulle lain mukaiset korvaukset.
- PVK:N yhteystiedot

Palvelun sisällön omavalvonta

Palvelun sisällön omavalvonta

Tausta

Sotekeskuspalvelut jakaantuu viiteen eri tulosalueeseen. Avoterveydenhuolto vastaa perusterveydenhuollon vastaanottopalveluista.

Palvelualuejohtaja vastaa oman palvelualueensa omavalvonnan suunnittelusta ja johtamisesta. Tulosaluepäälliköt vastaavat oman alueensa omavalvonnan suunnittelusta ja johtamisesta. Esihenkilöt vastaavat oman alueensa omavalvonnan suunnittelusta ja omavalvonnan toimenpiteistä käytännössä. Työntekijä osallistuu yksikkönsä omavalvonnan suunnitteluun ja sitoutuu omavalvonnan toimenpiteisiin.

Palveluoppaista saat tarkempaa tietoa palvelujen järjestämisestä sekä kuinka palveluun voi hakeutua: Palveluopas, Asiakkaan opas

Kiireettömät asiat hoidetaan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveyskeskuksissa. Kiireettömän vastaanottoajan saa hoitotakuun mukaan kolmen kuukauden sisällä. https://stm.fi/hoitotakuu

Pitkäaikaissairauksien vastaanottojen seurantakäynnit toteutetaan yksilöllisen hoitosuunnitelman mukaisesti joko läsnäpalveluna tai digipolkujen kautta.

Kiireellisissä asioissa ollaan yhteydessä valtakunnallisen päivystysavun numeroon asuinpaikkakunnastaan riippumatta. Puhelu ohjautuu puhelimen sijainnin perusteella oikean alueen päivystysapuun.

Kiirevastaanotto tarttuu kiireellisiin hoidon tarpeisiin, ja ajan saa yleensä samalle tai seuraavalle päivälle. **Kiireellinen hoito 50 §**
https://www.finlex.fi/fi/lainsaadanto/2010/1326#entryIntoForce_20241081

Muut vaivat hoidetaan oirevastaanotolla, jolle pyritään saamaan aika parin viikon sisällä. Kiire- ja oirevastaanotolla työskentelee sairaanhoitajia ja lääkäreitä toisiaan konsultoiden.

1.1.2025 alkaen hoitotakuu 23 vuotta täyttäneille on perusterveydenhuollossa kolme kuukautta. Alle 23-vuotiaiden hoitotakuu pysyy ennallaan (14 vrk:tta). 51 a § (19.12.2024/848) Pääsy perusterveydenhuoltoon kuuluvaan hoitoon

Lisäksi vastaanotolla tehdään kiireetöntä vastaanottoa sekä asiakasvastaavatyötä. Myös työkykypalveluilla omaa vastaanottotoimintaa koko alueella.

Rokotustoimintaa järjestetään lähipalveluna kaikissa alueen avoterveydenhuollon yksiköissä. Joukkorokotukset toteutetaan THL:n ohjeistuksen mukaisesti. Muu rokotustoiminta hoidetaan vastaanotoilla ajanvarauksella.

Palvelun sisällön omavalvonta

Hoitoon pääsyn seuranta

Hoitoon pääsyn seuranta toimintayksikössä:
Terveyden- ja sosiaalihuollon toimintayksikön on terveydenhuoltolain 1326/2010 mukaan huolehdittava hoitoon pääsyn toteutumisesta.

Aikojen riittävyyttä seurataan viikoittain tehtävästä koosteesta. Tämän perusteella tarvittavia aikoja pyritään lisäämään/muokkaamaan ajanvarauskirjoille.
- Aikojen saatavuus (vapaat ajat + T3)

Perusterveydenhuollon hoitoon pääsyn tietoja seurataan voimassa olevien lakien mukaisesti. Avohilmo-rekisteriin toimitetuista perusterveydenhuollon asiointitiedoista muodostetaan hoitoon pääsyn tietokantaraportteja.

- Perusterveydenhuollon hoitoon pääsytietojen kattavuus: THL:lle siirtyvä tieto.

- Ensimmäisen hoitotapahtuman toteutuminen ikäryhmittäin.
- https://raportointi.thl.fi/t/public/views/HTA_laaturaportti/Hoitoonpsy?%3Aembed=y&%3AisGuestRedirectFromVizportal=y&%3Aorigin=card_share_link

Palvelun sisällön omavalvonta

Hygieniakäytännöt

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

Hygieniakäytännöt toimintayksikössä:
Terveyden- ja sosiaalihuollon toimintayksikön on tartuntatautilain 17§ mukaan torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita.

Tartuntatautien torjunnan ja valvonnan ohjauksesta vastaa Etelä-Savon hyvinvointialueella tartuntatautiyksikkö. Yksikön sivut intranetissä sisältävät ohjeita infektioiden torjuntaan ja hygieniakäytäntöihin, joita noudattamalla ehkäistään hoitoon liittyviä infektioita. Asiakas- ja potilastyössä noudatetaan aina tavanomaisia varotoimia sekä tietyissä tilanteissa kosketus-, pisara ja ilmavarotoimia.

Tartuntatautiyksikkö kouluttaa yksiköiden tartuntatautiyhdyshenkilöt tartuntatautien torjuntaan. Tartuntatautiyhdyshenkilöt vastaavat henkilöstön hygieniaperehdytyksestä ja ohjeiden käytännön toteuttamisesta. Tartuntatautiyksikköä voi konsultoida tartuntatautien torjuntaan liittyvissä asioissa arkisin. Yksikön yhteystiedot löytyvät intranetistä. Terveysasemien henkilökunta noudattaa työssään tartuntatautiyksikön ja muiden toimijoiden (esimerkiksi THL) toimintaohjeita.

Tartuttavan ja viiltävän jätteen käsittelyssä noudatamme tartuntatautiyksikön ohjeistusta sekä THL:n ohjeita.

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.

Käsihygienia on yksi tärkeimmistä keinoista ehkäistä infektioiden leviämistä. Henkilökunnalle on selkeät ohjeet käsien pesusta, desinfioinnista ja suojavarusteiden käytöstä. Organisaatiossa on infektiontorjuntayhdyshenkilöitä sekä henkilökunnan ja opiskelijoiden työasu- ja hygieniaohje asiakas- ja potilastyöhön. Hoitoon liittyvien infektioiden esiintymistä seurataan säännöllisesti ja mahdollisista epidemioista raportoidaan viipymättä. Henkilöstölle tarjotaan säännöllisesti koulutusta infektioiden torjunnasta ja hygieniakäytännöistä. Henkilökunnan tulee suorittaa verkkokurssi infektioiden torjunnasta ja tavanomaisista varotoimista. Suunnitelmissa on määritelty siivouskäytännöt ja välinehuollon periaatteet, jotta ympäristö pysyy turvallisena ja puhtaana.

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:

Eloisalla on yhteinen iso lääkehoitosuunnitelma, josta vastaa lääkitysturvallisuustyöryhmä. Lisäksi yksiköissä perusterveydenhuollon vastaanottojen/digisoten lääkehoitosuunnitelma. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain tai tarvittaessa aikaisemmin. Oman lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä vastaa lääkevastuusairaanhoitajat yhdessä palveluesihenkilöiden kanssa. He myös seuraavat lääkehoitosuunnitelman toteutumista. Lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa esihenkilö yhdessä lääkevastuusairaanhoitajien ja vastaavien sairaanhoitajien kanssa.

Lääkehoitosuunnitelmaan on kuvattu tarkemmin lääkehoitoon liittyvät mahdolliset riskitilanteet ja niissä toimiminen. Lääkehoidon osaaminen varmistetaan aina uuden työntekijän kohdalla ja lääkehoidon luvat on uusittava LOVe-lääkehoidon osaaminen verkossa –kurssialustalla tapahtuvilla tenteillä ja yksikössä suoritettavilla näytöillä viiden vuoden välein.

Lääkehoitoon liittyvät käytännöt:
Etelä-Savon hyvinvointialueella on yhteinen iso lääkehoitosuunnitelma, josta vastaa lääkitysturvallisuustyöryhmä. Lisäksi yksiköissä on perusterveydenhuollon vastaanottojen/digisoten lääkehoitosuunnitelma kuntakohtaisine liitteineen.

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain tai tarpeen mukaan.

Yksikön lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä vastaa lääkevastaava sairaanhoitaja yhdessä palveluesihenkilön kanssa. He myös seuraavat lääkehoitosuunnitelman toteutumista.

Lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa palveluesihenkilö yhdessä lääkevastaavan ja ylilääkärin kanssa.

Lääkehoidon osaaminen varmistetaan LOVe-lääkehoidon osaaminen verkossa-kurssialustalla tapahtuvilla tenteillä ja yksikössä suoritettavilla näytöillä. Luvat ovat voimassa 5 vuotta kerrallaan ja lupa on aina yksikkökohtainen.

Elvytyslääkkeet haetaan hätätilanteessa yksiköiden elvytyslaukuista/-kaapeista.

Palvelun sisällön omavalvonta

Monialainen yhteistyö

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

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

Potilaan/asiakkaan polkuja on suunniteltu yhdessä eri toimialojen ja palvelualueiden kanssa niin, että potilas saisi oikea-aikaista hoitoa mahdollisimman vähillä yhteydenotoilla. Lisäksi on nimetty erilaisia ammattilaisia (kuntoutusohjaajat, palveluohjaajat), jotka auttavat asiakasta/potilasta löytämään sopivan avun piiriin myös kolmannen sektorin ja muiden yhteistyökumppanien kanssa. Potilaan/asiakkaan lähipiiri pyritään ottamaan mukaan jatkohoidon tai palvelun suunnittelussa.

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



Monialainen yhteistyö

Eloisan muiden palvelualueiden toimijat: päivystys/erikoisalojen poliklinikat, ensihoito, ikääntyneiden palvelut

Perhe, läheiset

Sotekeskuksen muiden tulosalueiden toimijat: suunterveydenhuolto, lasten ja nuorten palvelut, sosiaalipalvelut, mielenterveys- ja päihdepalvelut

Muu sosiaalinen verkosto: ystävät



Ulkoiset yhteistyökumppanit: oppilaitokset ja koulut, yksityiset palvelut, järjestöt, yhdistykset, laboratoriopalvelut, työterveys, muut hyvinvointialueet

Järjestöt ja yhdistykset, muut julkiset ja yksityiset palvelut

THL, STM

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

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**.

Yhteistyön eri muotoja ovat hyvinvointialueen sisäinen yhteistyö, sopimusyhteistyö, alueellinen yhteistyö, kansallinen ja kansainvälinen yhteistyö. Hyvinvointialueen sisäinen yhteistyö kattaa eri toimialojen välisen yhteistyön. Sopimusyhteistyö ostopalveluiden kanssa varmistaa, että ostopalvelut ovat linjassa hyvinvointialueen laatu- ja asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelman kanssa. Alueellista ja kansallista yhteistyötä tehdään esimerkiksi YTA-alueella. Kansallisissa verkostoissa tuotetaan kansallista vertailutietoa, jaetaan ja hyödynnetään hyviä käytäntöjä.

Yksikölle on laadittava poikkeus-, kriisi- tai onnettomuustilanteita koskevia ohjeistuksia. Henkilöstön perehdyttäminen näihin valmius- ja häiriötilanteiden ohjeisiin on olennaista. Näiden ohjeiden avulla varmistetaan, että yksikkö pystyy toimimaan tehokkaasti ja turvallisesti monenlaisissa tilanteissa:

- **Valmiussuunnitelma**: Ohjeistaa, miten yksikkö toimii yhteiskunnallisissa kriisitilanteissa, kuten luonnonkatastrofeissa tai vakavissa häiriöissä.
- **Pelastussuunnitelma**: Sisältää ohjeet hätätilanteisiin, kuten tulipalojen tai vaarallisten aineiden vuotojen varalta.
- **Elvytyskoulutus:** vuosittain rokotustoiminnan vuoksi, valmius toimia hätätilanteessa
- **Turvallisuusohjeet**: Esimerkiksi fyysisen ja psyykkisen turvallisuuden varmistamiseksi.
- **Häiriötilannesuunnitelma**: Kattaa tekniset ongelmat, kuten sähkökatkokset tai tietoliikenteen häiriöt.

Ilmoitusvelvollisuudet turvallisuudesta vastaaville viranomaisille ja toimijoille:

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

•**Ilmoitusvelvollisuus lastensuojelutarpeesta**: Jos viranomainen tai ammattihenkilö (esim. opettaja, lääkäri, sosiaalityöntekijä) huomaa, että lapsi voi olla vaarassa tai tarvitsee lastensuojelutoimenpiteitä, hänen on tehtävä lastensuojeluilmoitus viipymättä. Tämä voi koskea esimerkiksi vakavaa laiminlyöntiä, väkivaltaa, päihdeongelmia perheessä tai lapsen itse aiheuttamaa vaaratilannetta.
•**Välitön ilmoitus vakavista tilanteista**: Jos lapsen turvallisuus tai terveys on välittömässä vaarassa, kuten pahoinpitelyn tai seksuaalisen hyväksikäytön tapauksissa, on ilmoitus tehtävä välittömästi lastensuojeluviranomaisille ja tarvittaessa myös poliisille.
•**Monialainen yhteistyö**: Ilmoitusvelvolliset toimijat, kuten terveydenhuollon ja koulutuksen ammattilaiset, ovat velvollisia ilmoittamaan havaitsemistaan lastensuojelutarpeista myös toisten viranomaisten kanssa tehtävän yhteistyön yhteydessä.

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.

Yksikön henkilöstövoimavarat suunnitellaan väestöpohjan mukaan. Tavoitteena on varmistaa, että henkilöstöä on aina riittävästi suhteessa asiakasmäärään.
Tämä tapahtuu seuraavia keinoja käyttäen:

- **Henkilöstön seuranta**: ajanvarauskirjojen pohjalta, arvoa tuottavan työajan seuranta
- **Tiedolla johtaminen**: Henkilöstöresurssien riittävyyttä varmistetaan hyödyntämällä tiedolla johtamista, jossa käytetään henkilöstö- ja asiakastietoja päätöksenteon tukena.
- **Joustavuus**: Yksikkö mukauttaa henkilöstön määrää tarvittaessa asiakastarpeiden muutoksiin esim. lisähenkilöstön rekrytoinnin tai työtehtävien uudelleenjärjestelyn kautta.

Sijaisten käytön periaatteet keskittyvät siihen, että yksikön toiminta pysyy sujuvana ja asiakkaille taataan laadukas palvelu myös poissaolojen aikana. Sijaisten käyttöä koskevat periaatteet sisältävät seuraavat näkökulmat:

- **Tarpeen arviointi**: Sijaisia käytetään, kun vakituinen henkilöstö ei riitä turvaamaan asiakkaiden tai potilaiden palveluja poissaolojen, kuten lomien, sairauspoissaolojen tai koulutuspäivien aikana.
- **Pätevyys ja osaaminen**: Sijaisilla tulee olla riittävä pätevyys ja osaaminen tehtävien suorittamiseen. Sijaisten rekrytoinnissa varmistetaan, että heillä on tarvittavat tiedot ja taidot vastata yksikön tarpeisiin, kuten asiakaskunnan erityistarpeet tai mahdolliset turvallisuusvaatimukset.
- **Perehdytys**: Jokainen sijainen perehdytetään huolellisesti työtehtäviin, yksikön toimintakäytäntöihin sekä asiakkaiden/potilaiden erityistarpeisiin. Tämä varmistaa, että sijaiset pystyvät toimimaan itsenäisesti ja tehokkaasti.
- **Käytön ennakointi ja joustavuus**: Sijaisten tarvetta pyritään ennakoimaan esimerkiksi lomakausien ja kiireellisten aikojen osalta. Tarvittaessa voidaan käyttää varahenkilöstöä tai vuokrata työvoimaa, jotta sijaiset saadaan nopeasti ja joustavasti tarpeen mukaan.
- **Sijaisten käytön seuranta**: Sijaisten käyttöä ja heidän vaikutustaan yksikön toimintaan arvioidaan säännöllisesti.
- **Kustannusten hallinta**: Sijaisten käytöstä aiheutuvia kustannuksia seurataan, ja sijaisjärjestelyt suunnitellaan taloudellisesti kestävällä tavalla siten, että palvelun laatu kuitenkin säilyy.

Yksiköihin on määritelty ylilääkäri ja esihenkilö. Yksiköissä työskentelee lääkäreitä, sairaanhoitajia, lähihoitajia ja fysioterapeutteja.

Asiakas-/potilasturvallisuus

Henkilöstö (2/3)

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

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

Vakituisten työntekijöiden **rekrytoinnista päätetään hallintosäännön ja Eloisan sisäisten rekrytointiohjeiden mukaisesti**. Henkilöstön haku tapahtuu kuntarekry.fi kautta. Hakijoiden kelpoisuus varmistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattirekistereistä (SUOSIKKI ja TERHIKKI) sekä alkuperäisten opinto- ja työtodistusten avulla. Valvontalain myötä 1.1.2024 alkaen myös ikääntyneiden kanssa työskenteleviltä pyydetään rikosrekisteriote. Työhaastatteluilla varmistetaan henkilöiden luotettavuus ja soveltuvuus.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito. Kielitaito varmistetaan Eloisassa opinto-, tutkinto- tai työtodistusten avulla.

Rekrytointi perustuu Eloisan virkoja ja työsuhteisia tehtäviä koskeviin ohjeisiin, talousarvion noudattamisohjeisiin, tulos/budjettiohjeisiin sekä henkilökunnan palvelukseen ottamista koskeviin ohjeisiin. Työsopimus allekirjoitetaan tai virkamääräys annetaan viimeistään ensimmäisenä työpäivänä.

Ammattihenkilöille on määritelty kelpoisuusvaatimukset, jotka ilmoitetaan aina työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointitilanteessa. Opiskelijoiden toimiessa sijaisena varmistetaan kelpoisuus toimia sijaisena sekä kyky ja valmius hoitaa tehtävää varmistetaan esihenkilön toimesta. Työsuhteessa olevalle opiskelijalle on aina määritelty ohjaaja.

Rekrytoinnin periaatteet varmistavat, että organisaatioon valitaan pätevimmät ja sopivimmat henkilöt, samalla huolehtien oikeudenmukaisuudesta, avoimuudesta ja lainmukaisuudesta.

- **Oikeudenmukaisuus ja tasa-arvo**: Kaikkia hakijoita kohdellaan tasapuolisesti ja syrjimättömästi. Rekrytointiprosessissa otetaan huomioon tasa-arvolaki ja yhdenvertaisuuslaki, ja valintakriteerit perustuvat ainoastaan pätevyyteen, osaamiseen ja soveltuvuuteen tehtävään.
- **Avoimuus ja läpinäkyvyys**: Rekrytointiprosessi on selkeä ja avoin kaikille hakijoille. Tehtävät ja vaatimukset kuvataan tarkasti työpaikkailmoituksessa, ja valintakriteerit ovat julkisia ja läpinäkyviä. Hakijoille annetaan asianmukaista tietoa prosessin etenemisestä.
- **Pätevyys ja osaaminen**: Valintakriteerit perustuvat ensisijaisesti hakijan pätevyyteen ja osaamiseen. Tämä sisältää koulutuksen, työkokemuksen, ammatilliset taidot ja tehtävän edellyttämät erityisvaatimukset. Haastatteluissa ja testeissä arvioidaan hakijan soveltuvuutta suhteessa yksikön tarpeisiin ja tehtävän vaatimuksiin.
- **Yhteensopivuus organisaation arvojen kanssa**: Hakijan tulee sopia organisaation kulttuuriin ja jakaa sen arvot. Tämä varmistetaan haastatteluiden ja soveltuvuusarvioiden avulla.
- **Kustannustehokkuus ja pitkäjänteisyys**: Rekrytoinnissa pyritään valitsemaan henkilöitä, jotka tuovat pitkäaikaista lisäarvoa organisaatiolle ja joiden kehittymiselle organisaatio voi tarjota mahdollisuuksia.
- **Luottamuksellisuus**: Hakijoiden tiedot käsitellään luottamuksellisesti, ja tietosuojaa koskevia säädöksiä noudatetaan tiukasti. Hakijoiden yksityisyys suojataan kaikissa rekrytoinnin vaiheissa.
- **Perehdytys ja jatkuva kehitys**: Rekrytoinnin osana suunnitellaan uuden työntekijän perehdytys ja mahdollisuus jatkuvaan kehittymiseen.

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.

Sotekeskuksessa noudatetaan Eloisan yleistä perehdytysohjetta. Lisäksi yksiköillä voi olla käytössä omia perehdys lomakkeita. Omavalvonta-suunnitelma liitteineen toimii myös perehdytyksen välineenä. Organisaatiossa on mahdollista ottaa käyttöön sähköinen perehdytyssovellus (intro).

Lähiesihenkilö vastaa perehdytyksestä, sen suunnittelusta ja aikataulusta sekä nimeää henkilökunnasta asiakastyöhön perehdyttäjän. Uusille työntekijöille ja opiskelijoille annetaan kattava perehdytys ennen työtehtäviin ryhtymistä. Tämä sisältää tiedot organisaation käytännöistä, työtehtävistä, turvallisuus-käytännöistä ja toimintatavoista. Perehtyminen organisaatioon ja työtehtäviin suunnitellaan yksilöllisesti huomioiden työntekijän aikaisempi työkokemus vastaavissa tehtävissä.

Sosiaali- ja terveydenhuollon opiskelijat voivat toimia tilapäisesti tietyissä tehtävissä, mikäli se on määritelty asianmukaisessa lainsäädännössä. Opiskelijoiden työskentely laillistetun sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti edellyttää huolellista suunnittelua ja seurantaa. Jokaiselle opiskelijalle nimetään ohjaaja, joka vastaa opiskelijan työn ohjaamisesta ja valvonnasta. Ohjaaja seuraa opiskelijan työskentelyä, antaa palautetta ja varmistaa, että opiskelija suorittaa tehtävänsä asianmukaisesti.

Työnantajalla on täydennyskoulutusvelvollisuus. Täydennyskoulutukset kohdennetaan henkilöstöön tasapuolisesti, tarpeen sekä henkilöstön vastuualueiden mukaan esihenkilön koordinoimana. Täydennyskoulutuksen periaatteet ja linjaukset on kuvattu koulutussuunnitelmassa. Muista koulutuksista sovitaan henkilökohtaisesti kehitys- ja muiden ohjaavien keskustelujen yhteydessä, joissa käydään läpi henkilökohtaisia osaamistarpeita ja tavoitteita. Täydennyskoulutuksiin kuuluu jatkuvina koulutuksina esimerkiksi ensiapu-, palo- ja pelastuskoulutukset. Lisäksi on velvoitekoulutuksia esimerkiksi uusiin toimintamalleihin liittyen. Täydennyskoulutusten toteutumista seurataan vuosittain Oss- järjestelmän avulla.

Henkilöstön perehdytys toimintayksikössä:

Avosairaanhoidon vastaanotoilla on yhteinen perehdytyksen malli Intro-järjestelmässä. Lisäksi yksiköissämme on omia perehdytyksen osa-alueita Introssa.

Asiakas-/potilasturvallisuus

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet ja toimintakäytännöt:

Kaikissa toimipisteissä on vastaanottohuoneita, toimenpidehuoneita, haavanhoitohuoneita, asiakkaiden odotustila, asiakas-WC:t, toimistotilat, henkilöstö-WC:t, henkilöstön sosiaalitilat, varastotilat ja kokoustilat.
Kiinnitämme erityistä huomiota tietoturvalliseen työskentelyyn. Salassapito säännökset ja turvallisuusasiat huomioidaan työhuone- sekä etätyökäyttäytymisessä. Työterveyshuollon kanssa tehdään yhteistyötä ja työturvallisuussuunnitelmassa on kartoitettu tilojen terveydelliset olosuhteet.

Toimipisteiden pääovet ovat auki sovittujen käytänteiden mukaisesti. Kiinteistöissä on sisäinen kameravalvonta osassa yksiköistä sekä päällekarkausjärjestelmä. Tilamme ovat esteettömät. Poistumistiet ovat merkattuina ja ne pidetään esteettömästi saavutettavina.

Hyvinvointialueella arvioidaan säännöllisesti toimitilojen toimivuutta ja tilojen käytön joustavuutta. Toimitilojen kunnossapidon ja korjaustarpeissa tehdään yhteistyötä yksiköiden tilapalveluiden kanssa. Vuokratiloissa toimivien sosiaali- ja terveysasemien vuosikorjausprosessi toteutuu vuokranantajan prosessien mukaisesti. Toimitilojen häiriötilanteet ilmoitetaan sähköisen järjestelmän kautta kiinteistöhuollolle.

Yksiköiden riskienhallintasuunnitelma löytyy Laatuportti-ohjelmasta.

Asiakas-/potilasturvallisuus

Toimitilat

Mikkeli: Mikkelin avoterveydenhuollon palvelut sijaitsevat Mikkelin keskussairaalan tiloissa A-, V- ja E-osalla 1., 2. ja 5.kerroksissa. Toimitilojen ylläpitoon ja huoltoon liittyvät huomiot ja ilmoitukset tehdään ohjeen mukaisesti. Tiloissa on kameravalvonta
Omatori: Mikkelin muistivastaanotto ja elintapaohjaus sijaitsee monitoimijakeskus omatorilla 2krs. osoitteessa Porrassalmenkatu 21, 50100 Mikkeli. Yksikössä on kameravalvonta.Toimitilojen ylläpitoon ja huoltoon liittyvät huomiot ja ilmoitukset tehdään ohjeen mukaan. Nykyaikaiset toimitilat.
Savonlinna: Savonlinnan avoterveydenhuollon palvelut sijaitsevat Savonlinnan sosiaali-ja terveyskeskuskessa J-rakennuksessa, 1 kerroksessa. Toimitilat ovat uudehkot, nykyaikaiset. Toimitilojen ylläpitoon ja huoltoon liittyvät huomiot ja ilmoitukset tehdään ohjeen mukaan. Tiloissa on kameravalvonta.
Pieksämäki: Pieksämäen avoterveydenhuollon palvelut sijaitsevat Pieksämäen sotekeskuksen B1- ja E1-osassa. Toimitiloille tehdyissä tarkastuksissa todetut keskeiset havainnot on huomioitu ja mahdolliset korjaustoimenpiteet käynnistetty. Toimitilojen ylläpitoon ja huoltoon liittyvät huomiot ja ilmoitukset tehdään ohjeen mukaan. Yksikössä on käytössä kameravalvonta.
Mäntyharju: Avoterveydenhuollon palvelut sijaitsevat sosiaali- ja terveysaseman 1. kerroksessa. Toimitilat ovat remontoidut. Yksikössä on kameravalvonta. Toimitilojen ylläpitoon ja huoltoon liittyvät huomiot ja ilmoitukset tehdään ohjeen mukaan.
Kangasniemi: Kangasniemen avoterveydenhuollon palvelut sijaitsevat Kangasniemen soteaseman 1.krs:ssa. Toimitiloille tehdyissä tarkastuksissa todetut keskeiset havainnot on huomioitu ja mahdolliset korjaustoimenpiteet käynnistetty. Toimitilojen ylläpitoon ja huoltoon liittyvät huomiot ja ilmoitukset tehdään ohjeen mukaan. Yksikössä on käytössä kameravalvonta.
Juva: Avoterveydenhuollon palvelut sijaitsevat sosiaali- ja terveysaseman 1. kerroksessa. Kiirevastaanottoon on oma sisäänkäynti suoraan parkkipaikan puolelta. Yksikössä on kameravalvonta
Puumala: Avoterveydenhuollon palvelut sijaitsevat sosiaali- ja terveysaseman 1. kerroksessa. Kiinteistöön on kaksi sisäänkäyntiä, toinen hammashoitolan puoleisesta päädystä.

Asiakas-/potilasturvallisuus

Toimitilat

Haukivuori: Avoterveydenhuollon palvelut sijaitsevat ikäihmisten palveluasumisen kanssa samoissa tiloissa. Avoterveydenhuollon vastaanotolle on oma sisäänkäynti. Osassa tiloista kameravalvonta. Toimitilojen ylläpitoon ja huoltoon liittyvät huomiot ja ilmoitukset tehdään ohjeen mukaan.
Anttola: Avoterveydenhuollon palvelut sijaitsevat ikäihmisten palveluasumisen kanssa samoissa tiloissa. Avoterveydenhuollon vastaanotolle on oma sisäänkäynti. Toimitilojen ylläpitoon ja huoltoon liittyvät huomiot ja ilmoitukset tehdään ohjeen mukaan.
Ristiina: Avoterveydenhuollon palvelut sijaitsevat sosiaali- ja terveysasemalla. Yksikössä on osittainen kameravalvonta. Toimitilojen ylläpitoon ja huoltoon liittyvät huomiot ja ilmoitukset tehdään ohjeen mukaan.
Pertunmaa: Avoterveydenhuollon palvelut sijaitsevat sosiaali- ja terveysasemalla. Yksikössä on kameravalvonta. Toimitilojen ylläpitoon ja huoltoon liittyvät huomiot ja ilmoitukset tehdään ohjeen mukaan.
Hirvensalmi: Avoterveydenhuollon palvelut sijaitsevat sosiaali- ja terveysasemalla. Yksikössä on kameravalvonta. Toimitilojen ylläpitoon ja huoltoon liittyvät huomiot ja ilmoitukset tehdään ohjeen mukaan.
Rantasalmi: Avoterveydenhuollon palvelut sijaitsevat sosiaali- ja terveysasemalla. Käynti pääovesta. Osassa tiloista kameravalvonta
Kerimäki: Avoterveydenhuollon palvelut sijaitsevat sosiaali- ja terveysasemalla. Käynti pääovesta.
Punkaharju: Avoterveydenhuollon palvelut sijaitsevat palvelutalo Helminauhan päädyssä, entisen Rauhalan tiloissa. Oma sisäänkäynti Puuharhatieltä
Enonkoski: Avoterveydenhuollon palvelut sijaitsevat sosiaali- ja terveysasemalla. Käynti pääovesta.
Savonranta: Avoterveydenhuollon palvelut sijaitsevat palvelutalo Päivärinteen tiloissa. Käynti pääovesta
Sulkava:

Asiakas-/potilasturvallisuus

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan myös teknologisin ratkaisuin.

Käytössä henkilöstön sähköinen työajan seuranta.

Ulko-ovet ja sisällä olevat palo-ovet toimivat pääasiassa sähkölukoilla osassa yksiköistä. Henkilöstöllä on käytössä mukana kuljetettavat tai huonekohtaiset turvahälyttimet. Sotekeskuksien ja – asemien yleisissä tiloissa on pääsääntöisesti tallentava kameravalvonta, jolla voidaan valvoa yleisiä tiloja henkilöstö- ja asiakasturvallisuuden vuoksi. Lisäksi terveysneuvon ja päivystysavun puhelinpalveluissa puhelut tallennetaan. Tallentamisesta kerrotaan numeroihin soittaessa nauhoitteessa. Tallentaminen tehdään potilasturvallisuuden ja laadun varmistamiseksi.

Teknologisiin ratkaisuihin liittyvät käytännöt:

Yhteinen työajan seurantajärjestelmä alkuvuodesta 2025. Työaikaleimauksia voi tehdä työasemalla ja mobiilissa.

Sähkölukolliset ovet ajastettu, jos sellaiset yksikössä on.

Turvahälytin järjestelmät yksikkökohtaiset, laitteiden toimivuutta tarkastetaan säännöllisin väliajoin.

Yksikkökohtaiset turvallisuuskävelyt säännöllisin väliajoin.

Kaikki digitaaliset palvelumme ovat tietoturvallisia käyttää ja toimivat salatun yhteyden kautta.

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, tutkimuspöydät / paarit, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, 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.

Yksikössä on käytössä ainoastaan lain mukaisia ja kilpailutettuja lääkinnällisiä laitteita ja apuvälineitä. Laitteet tarkistetaan ja kalibroidaan säännöllisesti laitevalmistajien suositusten mukaisesti. Kukin yksikkö huolehtii omien laitteiden ja apuvälineidensä huollosta. Sähköisten laitteiden huollon suorittaa ammattihenkilö, jolla on tarvittava koulutus niiden tekemiseen. Istekki vastaa määräaikaishuolloista. Tästä koulutuksesta ja valvonnasta huolehtii organisaatiossa lääkinnällisen tekniikan nimetyt henkilöt. Kotiin vietävien apuvälineiden tarkastuksen ja huollon huolehtii apuvälineyksikkö myös sähköisten apuvälineiden osalta. Sähköisten apuvälineiden huoltoa valvoo samat sähkötekniikan ammattihenkilöt kuten muissa sähkölaitteissa. Potilaalle ja asiakkaille luovutettavat laitteet ja apuvälineet tarkastetaan ja huolletaan aina luovutuksen yhteydessä ja annetaan asianmukainen ohjeistus laitteiden käyttöön.

Vastuuhenkilö
Yksikön esihenkilö. Tiedot löytyy toimipistekohtaisesta diasta.

Laitteiden ja tarvikkeiden käyttö:
Laitteita käytetään niiden käyttötarkoitusta vastaavissa tilanteissa ja tarkoituksessa. Henkilöstö perehdytetään laitteiden oikeanmukaiseen ja turvalliseen käyttöön. Laiteajokortit otetaan käyttöön. Hankinnat toteutetaan organisaation ohjeiden mukaisesti.Yksiköissä nimetyt laitevastaavat.

Mittareiden testaus ja kalibrointi:
Organisaation ohjeiden mukaisesti.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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



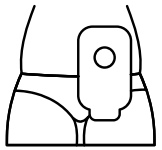
1. Laitteet

Yksikön terveydenhuollon laitteet



2. Apuvälineet

Pyörätuolit



3. Hoitotarvikkeet ja mittarit

(pitkäaikaissairauden hoitoon)

Verensokerimittari, ABI-mittari, verenpainemittari, haavanhoito-, ja avannetarvikkeet, Doppler, Sinus-scan, jäännösvirtsan UÄ

	1. Laitteet	2. Apuvälineet	3. Hoitotarvikkeet ja mittarit
Mistä laitteen saa	Yksikön laite	Yksikön laite	
Perehtyminen laitteeseen	Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa.	Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa.	Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa.
Huolto	Istekki Oy huoltaa	Istekki Oy huoltaa	Istekki Oy huoltaa

1. **Jos laite aiheuttaa vaaratilanteen, asiakas/potilas ilmoittaa työntekijälle ja laite poistetaan käytöstä**
2. **Työntekijä tekee vaaratilanteesta vaaratilanneilmoituksen. Ilmoituksen yhteydessä tieto menee myös Fimeaan.**
3. **Ilmoitus käsitellään yksikössä.**

Hoitotarvikkeet ovat jäljitettävissä järjestelmässä asiakaskohtaisesti vaara- ja virhetilanteessa.

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

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

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

Tietosuojavastaavan yhteystiedot

puh.015 411 4100 **tietosuojavastaava@etelasavonha.fi**

Tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön ja ohjeistusten noudattaminen:
Potilastietojärjestelmään tehdään kirjaukset virallisten kirjausohjeiden mukaan. Potilastietojärjestelmään perehdyttäminen toteutetaan aina uuden työntekijän kohdalla käytäntöjen mukaan. Järjestelmätoimittajan tarjoamaa virallista koulutusta hyödynnetään perehtymisen tukena.

Tietoturvaan- ja tietosuojaan liittyvistä asioista löytyy lisätietoa hyvinvointialueen intrasta.

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

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Asiakas-/potilastyön kirjaaminen

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

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

Työntekijän perehdytys asiakas-/potilastyön kirjaamiseen:

Kirjaamiseen löytyy järjestelmätoimittajan tarjoamia verkkokoulutuksia, joihin jokaiselle työntekijälle järjestetään mahdollisuus osallistua. Tukea kirjaamiseen löytyy runsaasti myös IMS:n kautta.

Asiakas-/potilastyön kirjaaminen:

Vastaanottoajat ovat mitoitettu siten, että ne mahdollistavat vastaanottotietojen kirjaamisen potilastietojärjestelmään reaaliajassa.
Fraasipohjia käytössä kirjaamista ohjaamaan.

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

Kehittäminen & Seuranta

Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Toimiva yksikön omavalvonta on palvelujen laadun ja palvelutoiminnan kehittämisen tärkein väline. Omavalvonnassa varmistetaan palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä asiakkaiden yhdenvertaisuus. **Omavalvonta on palvelupisteissä toteutettavaa jatkuvaa ja säännöllistä toiminnan tarkastelua ja valvontaa**, joka tuottaa tietoa kehitystyön pohjaksi.

Palvelupistekohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakas-/potilasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Omavalvonnan toimeenpanon prosessissa (riskienhallinnan prosessi) käsitellään kaikki asiakas-/potilasturvallisuusriskit, epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet. Korjaaville toimenpiteille sovitaan suunnitelma riskin vakavuuden mukaan. Lisäksi palvelun laadun ja vaikuttavuuden jatkuvaa kehittymistä varmistetaan muun muassa tiedolla johtamisen keinoin, eli seuraamalla erilaisia sovittuja tulosmittareita.

Omavalvontasuunnitelmaan kootaan yhteenveto kehittämissuunnitelmasta kuvaamalla kehittämistoimenpiteitä.

Kehittämissuunnitelma - toimenpiteet

1. Laatu – Hoidonjatkuvuuden (COCI-indeksi, SLIC-mittari) ja hoitoon pääsyn kehittäminen, hoitopolkujen kehittäminen. Hoidon saatavuuden seuranta. Avoterveydenhuollon sotekeskuspalvelujen yhtenäiset käytännöt ja toimintamallit esim. ajanvarauskirjojen yhtenäistäminen ja toimintakäsikirjan päivittäminen. Seurataan vastaanottoaikojen riittävyyttä. Seurataan säännöllisesti kulutusta (esim lääkkeet, hoitotarvikkeet) ja talouden toteumaa. Kansalliset laaturekisterit (esim diabetes).

2. Osaamisen kehittäminen: perehtyminen uusiin tehtäviin, järjestetään sisäistä koulutusta, tuetaan mentorointia -> ammattilaisella valmius jatkossa hoitaa asiakasta kokonaisuutena. Lääkäreiden koulutussuunnitelmaa ohjaa koulutusylilääkäri.

3. Työhyvinvointi: työhyvinvointikysely säännöllisesti, oman työajan suunnittelu sovituissa raameissa, ammattilaisten osallistaminen toiminnan suunnitteluun

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 käydään läpi vuosittain ja päivitetään tarvittaessa

Toiminnan kehittäminen yksikön ja Eloisan tasolla

Tavoite		Tiedon lähteet	Kehittämisen sykli: Tiedon seurannan sykli	Kehittämisen sykli: Selite	Käsittely	Lopputulema
Laadukkaat palvelut, asiakas/potilas-turvallisuus hyvällä tasolla, vähemmän vaara-tapahtumia	**Palveluyksiköt/-pisteet**	**Raportointityökalun (vaaratilanne) ilmoitukset** • ilmoitukset epäkohdista ja niiden uhista • ilmoitukset läheltä piti -tilanteista, vaaratilanteista, lääkepoikkeamista ja viallisista laitteista **Potilaspalautteet** • suulliset palautteet työntekijöille • sähköiset palautteet **Työntekijöiden kokemukset** • ennaltaehkäisevät toimet riskienhallintaan perustuen työntekijöiden kokemukseen • henkilöstökysely **Tiedolla johtamisen mittarit** • toiminnan mittarit kuten arvoa tuottavan työajan seuranta, digipolkujen implemetoitumisen edistyminen ja diagnoosien kirjaamisaste • Hoidon jatkuvuus indeksi jahoidon saatavuus.	Kuukausi-tasolla	Ilmoitukset / palautteet / kokemukset / mittarit käydään läpi yksikön palavereissa viikoittain tai kuukausittain.	• Tunnistetaan korjaavat toimenpiteet, ja otetaan ne käyttöön arjen toiminnassa. • Päivitetään omavalvonta-suunnitelmaan kehittämistoimenpiteet kerran vuodessa, ja otetaan korjaavat toimet käyttöön.	**Arjen toiminnan kehittäminen nopealla syklillä palavereissa sovitun perusteella.** **Yksikön kehittämis-suunnitelma julkaistaan omavalvonta-suunnitelmassa kerran vuodessa.**
	Tiedon siirto ja kehittäminen tasojen välillä					
	Eloisan taso	**Epäkohtailmoitukset**	Tapahtuessa	Yksikön esihenkilö käsittelee.	• Tunnistetaan palvelua koskevat korjaavat toimenpiteet, ja otetaan ne käyttöön palvelun kaikissa yksiköissä.	**Yhtenäinen turvallinen ja laadukas toiminta, jossa riskienhallinta keskiössä.** **Palvelussa yhteinen kehittämisen suunta.**
		Asiakaspalautteet • Eloisan palautelomake • sähköposti	Vuosi-tasolla	Johto tarkastelee vuoden aikana saatuja asiakaspalautteita, kuuntelee yksiköiden työntekijöiden kokemuksia ja seuraa tiedolla johtamisen mittareita.		
		Kokemukset • yksiköiden kehittämisideat, omavalvonnan tavoitteet		Suunnitelmien päivittäminen vuosittain.		
		Tiedolla johtamisen mittarit • toiminnan mittarit • asiakastyytyväisyys	Satunnaisesti	Valvontatiimi suorittaa.		
		Yksiköiden omavalvontasuunnitelmat				
		Valvonnan kyselyt				

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palvelupisteen esihenkilö

Paikka ja päiväys: Teams	5.6.2026
Allekirjoitus Luukkainen	Laura Putkinen ja Mia

Liitteet

1 – Ilmoitukset ja ilmoitusvelvollisuudet

2 – Koonti linkeistä lisätiedon pariin

Ilmoitukset ja ilmoitusvelvollisuudet

Tapahtuma	Ilmoitus	Henkilöstö	Asiakas tai lähipiiri	Linkki
Toiminnan kehittäminen	Palaute		x	Eloisan sähköisen palautelomakkeen osoitteessa: https://etelasavonha.fi/asiakkaan-opas/palaute-etela-savon-hyvinvointialueelle/
Ikääntyneen avuntarve	Huoli-ilmoitus • Ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta (ei suostumusta) • Yhteydenotto sosiaalihuollosta vastaavaan viranomaiseen (apua tarvitsevan suostumus)	x	x	Sähköinen lomake verkkosivuilla: Ilmaise huolesi sähköisen lomakkeen kautta
Vaaratilanne	Ilmoitus työntekijälle ja sähköisen lomakkeen kautta		x	Eloisan internetsivuilla osoitteessa: https://etelasavonha.fi/asiakkaan-opas/asiakas-ja-potilasturvallisuus-ja-valvonta/oma-ilmoitus-vaaratilanteesta/. Ilmoituksen käsittely kuvattu kohdassa ”Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely”
	vaaratilanne-ilmoitus	x		vaaratilanne ja yhteys toiminnasta vastaavalle taholle ja asiakas- ja potilasturvallisuustiimille Ilmoituksen käsittely kuvattu kohdassa ”Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely”
Asiakkaan epäasiallinen kohtelu	Muistutus		x	Muistutus Lomakkeet ja hakemukset - Eloisa (etelasavonha.fi)
	Valvontalain mukainen ilmoitus	x		Tulostettava ja täytettävä lomake löytyy henkilöstön intrasta Ilmoituksen käsittely kuvattu kohdassa ”Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely”
Palvelun laitteeseen / tarvikkeeseen liittyvä vaara	Ilmoitus työntekijälle	x	x	Ilmoituksen käsittely kuvattu kohdassa ”Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely”
Edunvalvonnan tarpeessa oleva henkilö / asiakas	Ilmoitus Digi- ja väestötieto- virastoon	x	x	Näin ilmoitat edunvalvontaa tarvitsevasta henkilöstä | Digi- ja väestötietovirasto (dvv.fi)
Kodin palovaara tai muu onnettomuusriski	Ilmoitus pelastusviranomaiselle	x	x	Ilmoitus ilmeisestä palovaarasta tai muusta riskistä | Pelastustoimi
Koti on terveysriski	Ilmoitus terveysvalvontaan	x	x	Savonlinna: https://www.savonlinna.fi/asukas/terveysvalvonta/asumisterveys/ Mikkeli: https://mikkeli.fi/palvelut/ymparisto/ymparistoterveydenhuolto-2/asumisterveys-ja-sisailma/ Pieksämäki: https://keskisavonymparistotoimi.fi/terveysvalvonta/asumisterveys-2/
Epäilty rikos esim. asiakkaan lääkkeet häviävät	Rikosilmoitus	x	x	Tee rikosilmoitus - asioi ensisijaisesti verkossa! - Poliisi
Lääkepoikkeama	Yhteys lääkäriin	x		Ilmoituksen käsittely kuvattu kohdassa ”Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely”

Koonti linkeistä lisätiedon pariin

Eloisa:

- 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:

- Terveydenhuoltolaki http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326
- https://www.finlex.fi/fi/lainsaadanto/2017/583 (Valtioneuvoston asetus kiireellisen hoidon perusteista ja päivystyksen erikoisalakohtaisista edellytyksistä. 3 §Kiireellisen hoidon vastaanottotoiminta)
- 51 a § (19.12.2024/848)Pääsy perusterveydenhuoltoon kuuluvaan hoitoon
- Yhteyden saaminen perusterveydenhuollon yksikköön ja arvio hoidon tarpeesta 51 § (19.1.2023/116)
- Kiireettömän hoidon hoitopaikan valinta 47 §
- Kiireellinen hoito 50 § https://www.finlex.fi/fi/lainsaadanto/2010/1326#entryIntoForce_20241081
- Eräät hoitopaikan valintaan liittyvät tilanteet 48§ https://www.finlex.fi/fi/lainsaadanto/2010/1326#entryIntoForce_20230426
- Muu valinnan mahdollisuus 49 § https://www.finlex.fi/fi/lainsaadanto/2010/1326#entryIntoForce_20230426
- Kansanterveyslaki http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1972/19720066
- Kansaterveysasetus http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920802
- Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026 – Sosiaali- ja terveysministeriö
- Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille - Valtioneuvosto
- Turvallinen lääkehoito –opas - Sosiaali- ja terveysministeriön
- Henkilöstön rekrytointi kuntarekryn kautta – Kuntarekry
- Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden kielitaitovaatimukset - Valvira
- STM:n valmiusasiat ja Valmiuslaki 1552/2011