Arviointiyksikkö Vaahtera

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…....

Palveluyksikön/-pisteen tiedot

Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Nimi: Eloisa (Etelä-Savon hyvinvointialue)

Y-tunnus: 3221315-8

[Palveluyksikkö ja palvelupisteet]

[Palveluyksikkö = palvelualue eli esim. sairaalapalvelut, palvelupiste = hoitokeskus, leikkausosasto, silmätautien yksikkö jne.]

Nimi: Arviointiyksikkö Vaahtera

Minkä kuntien alueella palvelua tuotetaan?: Enonkoski, Hirvensalmi, Juva, Kangasniemi, Mikkeli, Mäntyharju, Pieksämäki, Puumala, Rantasalmi, Savonlinna ja Sulkava

Katuosoite, postinumero ja postitoimipaikka: Saattotie 4, 50130´Mikkeli

Eloisan vaihde: 015 411 4100

Arviointiyksikkö Vaahtera: 040 191 8743, 040 548 0157

Puhelinnumero: 015 211 411 (Terveysneuvo potilasasiat)

Palvelumuoto; Mielenterveyskuntoutujien asumispalvelujen arviointiyksikkö; asiakaspaikkamäärä: 17

Alihankintana ostettavat palvelut ja niiden tuottajat: Työnohjaus, jota tuottavat hankintalain mukaisesti kilpailutetut työnohjaajat hankintasopimusten puitteissa. Työterveyshuollon palvelut: Pihlajalinna. Kiinteistöhuolto: Mikkelin Huoltotiimi Oy. Jätehuolto: Verdis Oy, NG Nordic Oy, Veikko Lehti Oy. Siivous: ISS –palvelut Oy. Vuokratyö: Tempore. Kulunvalvonta: Certego Oy. Hissi: Kone 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.

Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Tämä omavalvontasuunnitelma on laadittu palvelupisteen palveluesihenkilön ja työntekijöiden yhteistyönä.

Henkilöstö on osallistunut suunnitelman laatimiseen seuraavasti:

Palveluesihenkilö

Mielenterveys- ja riippuvuuspalveluiden jalkautuvan työn omavalvontasuunnitelman laadintaan on osallistunut palveluesihenkilö Pirjo Liukkonen ja tulosaluepäällikkö Satu Karvonen. Omavalvonnan suunnittelussa tiimipalaverien yhteydessä mukana on ollut yksikön hoitohenkilöstöä.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

Pirjo Liukkonen, yksikön palveluesihenkilö

044 351 6639

pirjo.t.liukkonen@etelasavonha.fi

Omavalvontasuunnitelman päivittäminen

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

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

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

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä asiakkaille Eloisan internetsivuilla

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

Toimintaperiaatteet & käytännöt

Toiminta-ajatus, arvot ja periaatteet

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



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.

Arviointiyksikkö Vaahteran toiminnan tarkoituksena on tuoda helpotusta asumispalveluiden tarpeen arviointiin sekä mahdollistaa asiakkaiden omassa kodissa asumista turvallisesti omannäköistä hyvää elämää eläen.

Arviointijakson kesto on keskimäärin kolme kuukautta. Asiakkaan voimavaroja ja toimintakykyä arvioidaan yhdessä hänen kanssaan toimien ja keskustellen. Asiakkaan lisäksi arvioinnissa on monialaisesti mukana eri sosiaali- ja terveyspalvelujen toimijoita. Kolmas sektori on mukana kokemusasiantuntijuuden kautta.

Arvot ja toimintaperiaatteet

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

Arviointiyksikköön tullaan sosiaalityön päätöksellä jonon kautta mm. tilanteissa, asiakkaan palvelutarpeen arviointi on syystä tai toisesta haasteellista, asiakkaan tilanne on vaihteleva, asiakas tarvitsee intervallijaksoa kotona asumisen tueksi, asiakkaan kuntoutuminen toisessa asumispalveluyksikössä ei etene odotusten mukaisesti tai asiakas haluaa pois nykyisestä asumispalveluyksiköstä.

Palveluihin hakeutuminen toteutuu hyvinvointialueella yhtenäistettyjen toimintamallien mukaisesti huomioiden alueelliset eroavaisuudet. Palveluihin hakeutuminen ei edellytä lähetettä ja ne ovat integroituja muihin palveluihin. Asiakkaan palvelu käynnistyy sosiaalityöntekijän palvelutarpeen arvioinnilla. Arvioinnin jälkeen sosiaalityöntekijä tekee asiakkaalle päätöksen palvelusta ja asiakas siirtyy arviointiyksikön jonoon odottamaan arviointijakson alkamista.

Toimintaa ohjaavia periaatteita ovat asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden ja heidän omien näkemystensä huomioiminen arviointia tehtäessä. Asiakkaan motivaatiota ja sitoutumista oman elämänsä asiantuntijana pyritään aktiivisesti tukemaan tavoitteiden mukaisesti. Asiakkaiden lisäksi heidän sidosryhmänsä huomioidaan tarvittaessa arviointiprosessin aikana.

Omavalvonnan johtaminen ja valvonta

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

Ylilääkäri vastaa yksikön lääketieteellisestä johtamisesta, lääkäreiden esihenkilötyöstä ja omavalvonnasta, toteuttaen Eloisan strategiaa ja arvoja. Yhdessä palveluesihenkilön kanssa he vastaavat toiminnan potilasturvallisuudesta, laadusta, sujuvuudesta ja henkilöstön hyvinvoinnista. Lisäksi ylilääkäri tekee tiivistä yhteistyötä tulosaluepäällikön kanssa, toimii työnantajan edustajana yksikössä 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

YHDENVERTAISUUS

- *YHTÄLÄISET PALVELUT RIIPPUMATTA ASUINPAIKASTA, SUKUPUOLESTA, IHONVÄRISTÄ jne. YHDENVERTAISUUSLAKI*
- *YHTÄLÄISET PALVELUT ELOISAN ALUEELLA, SYRJIMÄTTÖMYYS, SAAVUTETTAVUUS, PALVELUIHIN PÄÄSY*
- *ASIOINTITILOJEN ESTEETTÖMYYS*



TURVALLISUUS

- *TURVAA ASUMISEEN*
- *TURVAA TYÖHÖN*
- *TURVAA VAPAA-AIKAAN*
- *ESIM. ENNAKOIVA TYÖOTE, TURVALLISUUTTA EDISTÄVÄT TILAT JA TEKNISET RATKAISU, ILMOITUSVELVOLLISUUS, HLÖKUNNAN KOULUTUS*

ROHKEUS

- *UUDISTUMINEN*
- *LUOVUUS*
- *ENNAKKOLUULOTTOMUUS*
- *ESIM. UUDET PALVELUT, POTILAIDEN, ASIAKKAIDEN OSALLISTAMINEN SUUNNITTELUUN JA KEHITTÄMISEEN JNE.*

ASIAKASLÄHTÖISYYS

- *INHIMILLISYYS*
- *ARVOSTAMINEN*
- *YHDESSÄ ASIAKKAAN KANSSA/YHTEISTYÖSSÄ ASIAKKAAN KANSSA*
- *ESIM. ASIAKKAAN OSALLISUUS, OSALLISTAMINEN, ASIANTUNTIJUUS OMAAN ELÄMÄÄN, POTILASPALAUTE, MATALAN KYNNYKSEN PALVELUT*

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 Laatuportin Vaaratilanne-ilmoituksen kautta. Ilmoitustyyppinä: Epäkohta ja epäkohdan uhka/Valvontalain 29 §

Käsitteet ja käsitehierarkia

Riski

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantava riski:

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

Riskienhallinta

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

Poikkeama

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

Epäkohta tai epäkohdan uhka

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

Vaaratilanne

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

- **Haittatapahtuma**
  Asiakkaan turvallisuuden vaarantava tapahtuma, joka aiheuttaa haittaa asiakkaalle
- **Läheltä piti -tilanne**
  Vaaratilanne, joka olisi voinut aiheuttaa haittaa asiakkaalle. Haitalta 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 Laatuportin työn riskien arviointilomakkeelle. Riskienarviointi tulee päivittää aina tarpeen mukaan sekä säännöllisesti, esimerkiksi toimintaan tai työtapoihin kohdistuvien muutosten yhteydessä. Hyvin toteutettu ja kattava riskienarviointi nostaa esille työpaikan turvallisuuteen liittyvät kehittämistarpeet.

Osana riskienhallinnan toimeenpanoa **toteutuneet vaaratilanteet** (läheltä piti -tilanteet ja haittatapahtumat) **ilmoitetaan, käsitellään, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet**. Työkaluna toimii **vaaratilanneilmoitus** järjestelmä (Laatuportti). Henkilökunta tekee kaikista läheltä piti -tilanteista tai asiakkaalle/potilaalle tapahtuneista vaaratilanteista sähköisesti ilmoituksen ja lähettää sen lähiesihenkilön käsiteltäväksi.

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

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

***[Korvaa tämä tekstikappale kuvauksella muista tärkeistä riskienhallinnan menettelytavoista**: esim. ennakoiva työote tai asiakaskohteista tarvittaessa tehtävä turvallisuuskartoitus.]*

Luettelo käytössä olevista riskienhallinnan / omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- Työntekijän ilmoitusvelvollisuus potilaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai ilmeisen epäkohdan uhasta.
- Riskien tunnistaminen ja perehtymien riskienhallinnan suunnitelmaan.
- Palo- ja Pelastussuunnitelma
- Henkilöturvallisuusohje.
- Sosiaalisen median ohjeet
- Lääkehoidon suunnitelma
- Tietoturva- ja tietosuojaohjeet
- Poikkeusoloihin liittyvä ohjeistus
- Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelma
- Työpaikkaselvitykset
- Sisäilmahallintamalli
- Ennakoiva työote
- Kotikäyntisitoumus
- Laiteturvallisuussuunnitelma
- Varautumissuunnitelma

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 Laatuporttiin, valvontalain 29 § epäkohta tai epäkohdan uhka -lomakkeella, jonka palveluyksikön/-pisteen esihenkilö käsittelee. Vastaava henkilö tekee tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi.

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

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (3/3)

Korjaavat toimenpiteet

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

Yksikön esihenkilö seuraa säännöllisesti korjaavien toimenpiteiden toteutumista. Sovituista muutoksista työskentelyssä ja korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan viipymättä henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille. Päivittäisessä viestinnässä henkilökunnan kesken käytetään viestisovelluksia tai työkaluja, joilla henkilökunta pysyy ajan tasalla toimenpiteistä.

Henkilöstön osallistaminen korjaavien toimenpiteiden suunnitteluun ja toteutukseen:

Korjaavia toimenpiteitä pohditaan työryhmässä etsien ratkaisuja, joilla toimintaympäristön ja palvelun riskejä ja vaaratilanteita voidaan korjata. Mahdollisten vaaratilanteiden ennaltaehkäisevät toimenpiteet käsitellään yksikön riskiarvioinnin yhteydessä yhdessä organisaation turvallisuusasiantuntijoiden kanssa. Työntekijöihin kohdistuvat vaaratilanteet ja mahdolliset uhat käsitellään tilanteen mukaan läpi työterveyshuollon ja työsuojelusta vastaavien tahojen kanssa. Työntekijät ovat velvollisia kirjaamaan mahdolliset riskit vaaratilannejärjestelmään.

Organisaation ohjeistukset käydään läpi yksikössä ja ne löytyvät organisaation sisäisistä ohjeista. Henkilöstö ilmoittautuu vuosittain ensiapukoulutuksiin, järjestettyihin turvallisuuskävelyihin ja turvallisuuskoulutuksiin.

AVEKKI-koulutukset kuuluvat jokaisen hoitohenkilökuntaan kuuluvan työntekijän koulutussuunnitelmaan ja työntekijät ilmoittautuva koulutuksiin.

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 Laatuportin Vaaratilanne-ilmoitus. Ilmoitustyyppinä: Epäkohta ja epäkohdan uhka/Valvontalain 29 § •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 •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 Laatuportissa	•Ilmoitus valvontatiimille, mikäli korjaavia toimenpiteitä ei käynnistetä, tai epäkohtaa ei saada korjattua. •Valvontatiimi selvittää asiaa ja ilmoittaa selvittelyjen ja omien toimenpiteidensä jälkeen valvontaviranomaiselle asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita omavalvonnallisin toimin ei pystytä korjaamaan. •Ilmoitusten perusteella kehitetään toimintaa. •Palvelupisteen omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista seurataan. Seurannasta tehdään selvitys ja sen perusteella tehtävät muutokset julkaistaan neljän kuukauden välein yleisellä tasolla Eloisan nettisivuilla sekä pidetään julkisesti nähtävänä palveluyksikössä. Salassa pidettäviä tietoja ei saa julkaista.

Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (2/3)

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.

Vaahteran arviointiyksikön yleiset pelastussuunnitelmat henkilöstön perehdyttämisen ja osaamisen vahvistamiseksi löytyvät sähköisessä muodossa. Pelastussuunnitelma sisältää mahdolliset riskitilanteet, turvallisuusjärjestelyjen yksityiskohtaiset kuvaukset sekä organisaation sisäisiä toimintaohjeita. Yksikössä on tarkennettu pelastussuunnitelma välittömien poikkeama- ja vaaratilanteiden varalle.

Suuronnettomuustilanteita varten organisaatiossa on prosessikuvaus ja ohjeistus tarvittaessa yksikkö- ja työryhmäkohtaisesti.

Ensitoimenpiteiden jälkeen häiriötilannetieto informoidaan Eloisan tilannekeskukselle, jotta tieto saadaan kulkemaan Eloisan sisäisesti riittävästi ja aktivoitua tarvittavat toimet häiriötilanteen hallintaan.

Tilannekeskus informoi ja tarvittaessa hälyttää Eloisan häiriötilannejohtoryhmän.

Häiriötilannejohtoryhmä ja toimialajohtajat informoivat toimialoja tarvittavalla tavalla ja käynnistävät tarvittaessa tilannekeskuksen kautta toimialojen sisäisten häiriötilanneryhmien hälyttämisen.

Henkilöstön osallistaminen suunnitteluun ja toteutukseen:

Ohjeistukset käydään läpi perehdytysvaiheessa ja vuosittain työntekijöiden kanssa. Osaamisen ylläpitämiseksi työntekijät ovat velvollisia kertaamaan organisaation ohjeistuksia. Työntekijöiden kanssa käydään keskustelua ja tarvittaessa oleellisten sidosryhmien kanssa tehdään aktiivisesti yhteistyötä.

Häiriötilanteiden toimitaan yksikkökohtaisen pelastussuunnitelman mukaisesti ja ollaan yhteydessä lähiesihenkilöön, tilannekeskukseen ja tarvittaessa muihin organisaation oleellisiin toimijoihin.

Korjaavia toimenpiteitä pohditaan työryhmässä etsien ratkaisuja, joilla toimintaympäristön ja palvelun riskejä ja vaaratilanteita voidaan korjata. Mahdollisten vaaratilanteiden ennaltaehkäisevät toimenpiteet käsitellään yksikön riskiarvioinnin yhteydessä yhdessä organisaation turvallisuusasiantuntijoiden kanssa. Työntekijöihin kohdistuvat vaaratilanteet ja mahdolliset uhat käsitellään tilanteen mukaan läpi työterveyshuollon ja työsuojelusta vastaavien tahojen kanssa. Työntekijät ovat velvollisia kirjaamaan mahdolliset riskit vaaratilannejärjestelmään.

Organisaation ohjeistukset käydään läpi yksikössä ja ne löytyvät organisaation sisäisistä ohjeista. Henkilöstö ilmoittautuu vuosittain hätäensiapu- ja elvytyskoulutuksiin sekä järjestettyihin turvallisuuskävelyihin ja turvallisuuskoulutuksiin.

AVEKKI-koulutukset kuuluvat jokaisen hoitohenkilökuntaan kuuluvan työntekijän koulutussuunnitelmaan ja työntekijät ilmoittautuvat koulutuksiin.

Lue lisää: STM:n valmiusasiat ja Valmiuslaki 1552/2011

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, jota vahvistetaan toiminnassa.

Me toimintayksikössä…

kunnioitamme ja pyrimme vahvistamaan asiakkaan 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..

Arviointiyksikössä asiakkailla on oikeus yksityisyyteen, vapaus päättää itse omista jokapäiväisistä toimistaan ja mahdollisuudesta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään.

Hoitohenkilöstö antaa tietoja läheisille, omaisille ja sidosryhmille vain jos potilaalta/asiakkaalta on saatu suostumus tietojen luovuttamisesta. Jollei suostumusta voida saada, potilasta/asiakasta tulee hoitaa yksikössä hänen henkilökohtaisen etunsa mukaisesti.

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:

Potilaan kieltäytyessä hoidosta häntä on hoidettava yhteisymmärryksessä hänen kanssaan jollain muulla lääketieteellisesti hyväksytyllä tavalla. Potilaan kanssa yhteistyössä hoitoa suunniteltaessa ja toteutettaessa huomioidaan terveydenhuollon vaatimukset. Potilaalla on myös oikeus tehdä omaa terveyttä / henkeä vahingoittavia päätöksiä tai kieltäytyä hoidosta.

Arviointijakson tavoitteet sekä palvelun ja tuen tarve määritellään yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa. Asiakkaan toiveet ja mielipiteet huomioidaan ja hänet osallistetaan palvelujensa suunniteluun ja toteutukseen. Asiakkaalla on oikeus myös ”vääriin valintoihin”. Ratkaisuissa huomioidaan ensisijaisesti asiakkaan etu.

Itsemääräämisoikeutta vahvistetaan luomalla luottamuksellinen suhde potilaaseen sekä itsemääräämisoikeuden toteutumista tukeva ilmapiiri ja toimintaedellytykset. Vahvistavaan toimintaan sitoutuvat sekä asiakas/potilas itse, että yksikön työntekijät, muut lähityöntekijät, esihenkilö ja organisaation johto. Hyvä vuorovaikutus on avainasemassa itsemääräämisoikeuden toteutumiseen. Yksikössä kohdellaan asiakkaita arvostavasti.

Potilaan yksityisyys varmistetaan muistuttamalla henkilöstöä vaitiolovelvollisuudesta ja tietosuojan toteutumisesta. Etäyhteydet ja tiedonvälitys toteutuvat tietosuojasäännösten mukaisesti. Potilaiden asioiden hoitoon osallistuvat ainoastaan häntä hoitavat henkilöt.

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaan/potilaan osallisuus (1/4)

Hoidon/palvelun tarpeen arviointi

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

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

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

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

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

Vaahteran arviointiyksikön asiakkaat tulevat yksikköön palveluntarpeen arvioinnin kautta. Palveluntarpeen arvioinnin ja päätöksen palvelusta tekee sosiaalityöntekijä. Palvelutarvearviota täydennetään asiakassuunnitelmalla. Palvelutarpeen arviointi toimii asiakassuunnitelman pohjana. Suunnitelman laativat sosiaalihuollon viranomaiset yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai laillisen edustajansa kanssa.

Asiakassuunnitelma tavoitteineen tehdään yhteistyössä asiakkaan kanssa. Suunnitelmaa ja tavoitteita tarkennetaan sekä arvioidaan jakson aikana arviointiyksikössä asiakkaan kanssa aktiivisesti. Palvelukokonaisuuden suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa hyödynnetään moniammatillista osaamista, kuten sosiaalityöntekijä, sosiaaliohjaaja ja toimintaterapeutti



Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaan/potilaan osallisuus (2/4)

Tutkimusta, hoitoa tai lääkinnällistä kuntoutusta koskeva suunnitelma

Suunnitelmasta säädetään Laki potilaan asemasta ja oikeudesta 4 a §:ssä. **Terveyden- ja sairaanhoitoa toteutettaessa on tarvittaessa laadittava tutkimusta, hoitoa, lääkinnällistä kuntoutusta koskeva tai muu vastaava suunnitelma.** Suunnitelmasta tulee ilmetä potilaan hoidon järjestäminen ja toteuttamisaikataulu. Suunnitelma on laadittava yhteisymmärryksessä potilaan, hänen omaisensa tai läheisensä taikka hänen laillisen edustajansa kanssa. Suunnitelman sisällöstä ja asiaan osallisista on lisäksi voimassa, mitä niistä erikseen säädetään.

Asiakas- ja toteuttamissuunnitelma

Asiakassuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutumista koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet.

Päivittäisen palvelun ja hoidon toteuttamissuunnitelma eli hoito- ja palvelusuunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakassuunnitelmaa, ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuneista muutoksista. Asiakkaan näkemykset palveluvaihtoehdoista on kirjattava suunnitelmaan.

Arviontijaksolle tulo käynnistyy sosiaalityöntekijän tekemällä palvelutarpeen arvioinnilla. Arviointijakson pituus arvioidaan yksilöllisten tarpeiden mukaan, keskimäärin kesto on kolme kuukautta. Arviointijakso toteutetaan yksilöllisten tarpeiden mukaan ja asiakas-/hoitosuunnitelmaa tarkennetaan yhdessä sosiaalityöntekijän/lääkärin kanssa. Asiakas-/hoitosuunnitelman mukaisia tavoitteita arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa ja päivitetään tarvittaessa yhteistyössä sosiaalityöntekijän/lääkärin kanssa. Läheiset ja sidosryhmät otetaan tarvittaessa mukaan arvioinnin/hoidon suunnitteluun.

Kokonaistilanteessa tapahtuneet muutokset huomioidaan ja tarvittaessa asiakas-/hoitosuunnitelmaa tarkennetaan. Suunnitelman tavoitteisiin pääsyä arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa arvioinnin/hoidon kannalta oleellisten sidosryhmien kanssa.

Toteuttamissuunnitelman tunteminen:
Asiakkaalla on nimetyt vastuuhoitajat. Potilas-/asiakastietojärjestelmään kirjataan tarpeisiin perustuva asiakas-/hoitosuunnitelma tavoitteineen. Asiakas-/hoitosuunnitelman arviointi ja päivittäminen on osa vastuuhoitajan työtehtäviä. Asiakas-/potilassuunnitelmaan kirjataan ne avun, tuen ja kuntoutuksen muodot, joita asiakas tarvitsee arjessaan. Potilas-/asiakastietojärjestelmän kirjaamisen ja tilastoinnin tukena käytetään käytäntöjä yhtenäistäviä kirjaamisen ohjeita



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.

Päivittäisen palvelun ja hoidon toteuttamissuunnitelma eli hoito- ja palvelusuunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakassuunnitelmaa, ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuneista muutoksista. Asiakkaan näkemykset palveluvaihtoehdoista on kirjattava suunnitelmaan.

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

Jokaisella on oikeus sekä henkiseen että fyysiseen koskemattomuuteen. Tilanteisin puututaan välittömästi ja käsitellään ne asianosaisten kesken. Mahdollisista epäkohdista keskustellaan yhdessä hoitohenkilökunnan, lähiesihenkilön ja tarvittaessa organisaation johdon kanssa.

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

Epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratapahtuma kohdistuen potilaaseen, hänen läheiseensä tai omaiseensa välitetään tiedoksi yksikön lähiesimiehelle välittömien toimenpiteiden aloittamiseksi. Tilanne käydään läpi asianosaisten kanssa, työyksikössä sekä tarvittaessa suunnitellaan jatkotoimenpiteet yhdessä organisaation ylemmän johdon kanssa.

Asiakas/potilas tai omainen/läheinen voivat tehdä ilmoituksen kahdella eri tavalla, joko

1) ilmoittamalla suoraan työntekijälle tai palvelupisteen esihenkilölle, ja
2) jos kyseessä on vaaratilanne, täyttämällä sähköisen ilmoituksen osoitteessa: Oma ilmoitus vaaratilanteesta - Eloisa (etelasavonha.fi).

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

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. Muistutus tehdään sen terveydenhuollon yksikön vastaavalle johtajalle, jossa potilas on asioinut. Muistutus lähetetään Etelä-Savon hyvinvointialueen kirjaamoon. Muistutus käsitellään Eloisassa viivytyksettä. Muistutuksen vastaanottaja antaa kirjallisen, perustellun vastauksen. Jos muistutukseen annettu vastaus ei tyydytä, asiasta voi edelleen tehdä kantelun valvovalle viranomaiselle.

Asiakkaan/potilaan palveluun tai kohteluun liittyvä muistutus ohjeineen Eloisan nettisivuilla.

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

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

Sosiaalihuollon tarpeessa olevalle henkilölle aloitetaan palvelutarpeen arviointi viipymättä yhteydenotosta, ellei sen tekeminen ole tarpeetonta esimerkiksi, kun tarve palvelulle on tilapäistä. Yhteydenoton sosiaalihuoltoon voi tehdä asiakas itse tai hänen omaisensa joko itsenäisesti tai organisaation muiden palvelupisteiden, kolmannen sektorin toimijoiden, läheisten tai viranomaisten ohjaamana. Yhteydenoton sosiaalihuoltoon voi tehdä myös viranomainen, mutta tällöin tarvitaan tuen tarpeessa olevan henkilön suostumus. Palvelutarpeen arviossa tehdään yksilöllinen arvio asiakkaan nykytilanteesta sekä tuen tarpeesta.

Selvityksen pohjalta sosiaalityöntekijä ohjaa asiakkaan arviointijaksolle Vaahteran arviointiyksikköön. Sosiaalityöntekijä tekee palvelusta päätöksen, jossa määritellään tavoitteet sekä mahdolliset tukipalvelut arviointijaksolle. Päätöksen jälkeen asiakas asetetaan jonoon. Vaahterasta kontaktoidaan sosiaalityöntekijää aloituspalaverin ja tutustumiskäynnin järjestämiseksi.

Arviointiyksikössä arvioidaan asiakkaan voimavaroja ja toimintakykyä yhdessä hänen kanssaan toimien ja keskustellen. Työntekijät ovat paikalla aamu- ja iltavuorossa, ma-su. Lääkehoidosta huolehditaan tarvittaessa. Yöaikainen tuki räätälöitävissä tarpeen mukaan, yksikössä ei ole yöllä paikalla henkilökuntaa.

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



Palvelun sisällön omavalvonta

Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

Asiakkailla on saatavilla yhteneväiset palvelut samanlaisin perustein koko hyvinvointialueella huomioiden alueelliset tarpeet. Kohtaamme asiakkaat kunnioittavasti ja luomme asiakassuhteelle turvallisen ja luottamuksellisen pohjan.

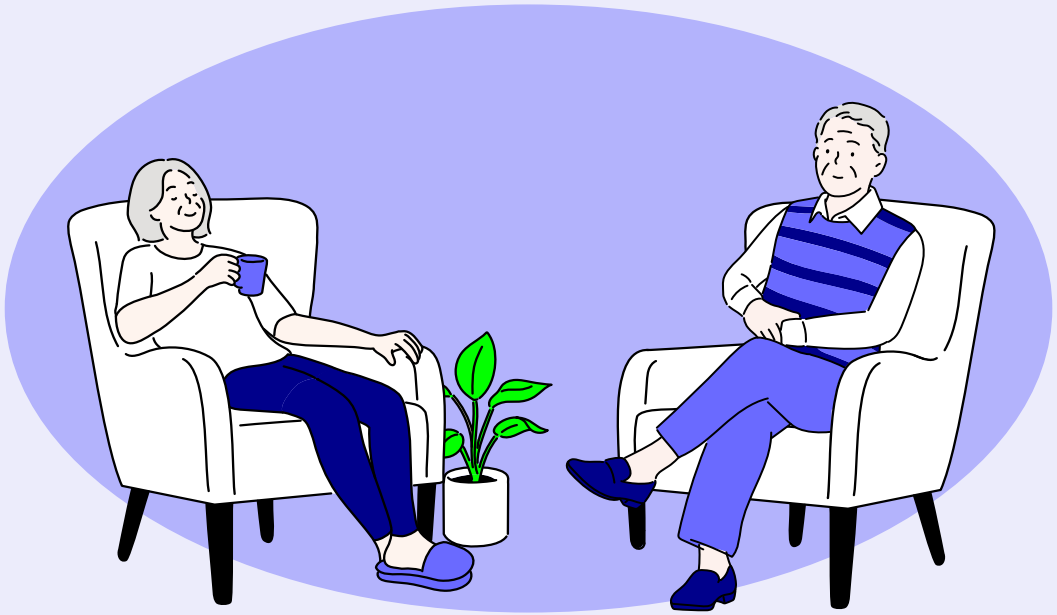
Vaahteran arviointiyksikössä arvioimme mielenterveyskuntoutujan toimintakykyä ja voimavaroja sekä tuen tarvetta kotona asumisen mahdollistamiseksi asiakkaan kanssa keskustellen ja toimien. Kunkin asiakkaan yksilölliset tarpeet, elämäntilanne ja tavoitteet ovat etusijalla, kun palveluja ja tukea suunnitellaan. Asiakkaita tuetaan tekemään itsenäisiä päätöksiä ja hoitamaan omia asioitaan. Henkilöstö motivoi ja ohjaa asiakkaita itsenäisen elämän valmiuksien hankkimisessa kuntouttavan työotteen keinoin. Tavoitteenamme on mahdollistaa asiakkaiden mahdollisimman itsenäinen, turvallinen, omannäköinen hyvä elämä omassa kodissaan eläen.

Teemme monialaista ja moniammatillista yhteistyötä muiden organisaation yksiköiden kassa ja kokoamme tarvittaessa verkostoja asiakaan tarpeen mukaisesti. Teemme yhteistyötä kolmannen sektorin kanssa mm. kokemusasiantuntija toiminnan muodossa.

Hyvinvointialue myöntää palveluseteleitä hoidon ja kuntoutuksen tueksi.

Palveluntuottajia voi hakea www.palse.fi- sivustolta.

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



Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

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

FYYSINEN	• Ulkoilu yksin/ryhmissä/kokemusasiantuntijan kanssa, ravitsemussuositusten mukainen ruokavalio, somaattisten sairauksien seuranta, hoito ja ohjaus jatkohoitoon, terveysneuvonta, ohjaus mm. riittävä uni ja lepo, rentoutuminen, päihteiden käyttö jne.
PSYYKKINEN	• Psykoedukaatio, omahoito-ohjelmat, oirehallinta, lääkehoito, yhteisöhoidolliset keinot / menetelmät, elämänhallinnan vahvistaminen, taloudellisen turvallisuuden lisääminen mm. taloudellisen tilanteen selvittelyn ja yhteiskunnallisten tukien avulla jne.
KOGNITIIVINEN	• Psykoedukaatio, arjen- / elämänhallinta; tukeminen, vahvistaminen ja uusien toimintatapojen omaksumisen tukeminen jne.
SOSIAALINEN	• Vertaistuki, yhteisöllisyys ja kokemusasiantuntijat, harrastus, opiskelu, työ, suku, lähimmäiset, tukihenkilöt
OSALLISUUS	• Mm. Palveluohjaus, asiakasta tuetaan tekemään itsenäisiä päätöksiä, yhteiskuntaan kiinnittymisen ja yhteiskunnallisen osallistumisen tukeminen ja 3-sektorin palveluihin ohjaaminen, yhteiset ryhmät, ulkopuoliseen toimintaan ohjaaminen esim. päivätoiminta/viriketoiminta

Palvelun sisällön omavalvonta

Ravitsemus

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

Hyvä ravitsemustila on merkittävässä roolissa potilaiden toimintakyvylle ja hyvinvoinnille. Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat tärkeä osa hyvinvointia.

Ravitsemusohjauksessa hoitohenkilöstön riittävä ravitsemusosaaminen ja kyky soveltaa sitä käytäntöön on tärkeässä roolissa. Toimintakyvyn arviointiin kuuluu asiakkaan kyky huolehtia omasta ruokahuollostaan. Keskustelu ruokavalioon liittyvistä teemoista huomioidaan asiakaskontaktien yhteydessä. Mielenterveys- ja riippuvuuspalveluissa elintapaohjausta tehdään potilaan tarpeen mukaisesti asiakastapaamisten yhteydessä.

Tarvittaessa asiakas ohjataan eri asiantuntijoiden ja palvelujen piiriin.

Ravitsemuksen tukeminen:

Asiakkaalle tilataan tarvittaessa palvelupäätöksen mukaisesti ruoka sairaalan ruokahuollosta, jossa monipuolinen ravitsemus suunnitellaan ja toteutetaan ravitsemusohjeiden mukaisesti huomioiden mahdolliset henkilökohtaiset ravitsemussuunnitelmat, erityisruokavaliot ja mahdolliset eettiset tai uskonnolliset ruokavaliot.

Asiakkaan kykyä huolehtia omasta ruokahuollostaan arvioidaan ja hänelle tarjotaan sen pohjalta tarvittavaa ohjausta ja neuvontaa mm. kauppakäynneissä, ruoan valmistuksessa, ruokailutavoissa ja ruokarytmissä erityisruokavaliot huomioiden.

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

- Elintavat ja mielenterveys – THL https://thl.fi/aiheet/mielenterveys/mielenterveyshairiot/elintavat-ja-mielenterveyshairiot
- Ravitsemushoitosuositus

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:
Hyvä hygieniataso ennalta ehkäisee tarttuvien tautien leviämistä. Työntekijät noudattavat työssään tavanomaisia hygieniakäytänteitä, joihin kuuluu hyvä käsihygienia, suojainten käyttö, työskentely aseptisesti ja turvallisesti. Työskentelyssä huomioidaan pisto- ja viiltohaavojen estäminen sekä eritetahradesinfektio. Hoitotoimenpiteissä käytetään tarvittaessa suojakäsineitä. Ajantasaiset hygieniaohjeistukset löytyvät henkilöstölle normaali- ja poikkeusoloissa Intranetistä ja tulostettuna yksiköstä.

Injektiomuotoisiin lääkkeisiin / huumausaineiden suonensisäiseen käyttöön liittyvät riskit huomioidaan infektioriskin vuoksi.
Asiakkaan lääkehoidosta huolehtimiseen, valvontaa ja ohjaamiseen kuuluu, että hoitajat seuraavat asiakkaan ihon kuntoa ja reaktioita lääkkeisiin. Henkilökunta on ohjeistettu varautumaan veren välityksellä tarttuviin tartuntatauteihin toimimalla Eloisan ohjeiden mukaisesti. Henkilökunta antaa potilaille tietoa siitä kuinka voi ennaltaehkäistä tartuntatauteja.
Pistotapaturmien sattuessa toimitaan Eloisan ohjeiden mukaisesti

Yksikössä siivouspalvelun siistijät huolehtivat päivittäissiivouksesta yleisten tilojen osalta. Asiakkaat huolehtivat asuntojensa siisteydestä joko itsenäisesti tai hoitajien avustuksella. Työntekijät huolehtivat näppäimistöjen desinfioinnista, työpöydän siisteydestä sekä työhuoneen pysymisestä turvallisena. Ylimääräisiä esineitä ei saa olla esillä turvallisuusriskin huomioiden.

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Ensisijaisesti infektioita ja tartuntatauteja ennaltaehkäistään noudattamalla tavanomaisia varotoimenpiteitä.
Tavanomaisia varotoimia käytetään systemaattisesti kaikkien asiakkaiden kohdalla, jolloin estetään mikrobien tartunta asiakkaiden, hoitajien ja ympäristön välillä, sekä näiden välityksellä. Keskeisin keino on työntekijöiden hyvä käsihygienia. Henkilökunta on suorittanut infektioiden torjunta –verkkokurssin ja perehdytetty puhtaanapidon toteuttamiseen. Organisaation hygieniahoitajan osaaminen on tarvittaessa käytössä.

Yksikön hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot:
Outi Toivola, 040 121 6874, outi.toivola@etelasavonha.fi

Infektioiden torjuntatoimien omavalvontalomake:
https://asiakasjapotilasturvallisuuskeskus.fi/ammattilaisille-ja-opiskelijoille/materiaalipankki/kuvauksia-ja-toimintamalleja/infektiotorjuntatoimien-omavalvontalomake/

Palvelun sisällön omavalvonta

Infektioiden torjunta

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

Tavanomaisia varotoimia käytetään systemaattisesti kaikkien asiakkaiden kohdalla, jolloin estetään mikrobien tartunta potilaiden, hoitajien ja ympäristön välillä, sekä näiden välityksellä. Keskeisin keino on työntekijöiden hyvä käsihygienia. Henkilökunta on suorittanut infektioiden torjunta – verkkokurssin ja perehdytetty puhtaanapidon toteuttamiseen. Organisaation hygieniahoitajan osaaminen on tarvittaessa käytössä.



Palvelun sisällön omavalvonta

Terveyden- ja sairaanhoito

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

Välitöntä hoitoa tarvitsevan potilaan tunnistaminen on kriittinen taito potilasturvallisuuden näkökulmasta. Peruelintoimintojen tunnistaminen on tärkeä osa potilasturvallisuutta. Työntekijät huomioimat mahdolliset peruselintoimintojen häiriöt ja mahdollisen yleistilan heikkenemisen jokaisen potilaskontaktin yhteydessä. Mielenterveys- ja riippuvuuspalveluiden kaikkien työntekijöiden tulee suorittaa vuosittain ensiapukoulutus. Koulutukset järjestetään organisaation sisäisesti ja työntekijät ovat velvollisia yllä pitämään osaamistaan.

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

Potilasta ohjataan pitkäaikaissairauksien osalta organisaatio.n muihin palveluihin

	Toimintaohjeet	
	Asiakkaalle	**Työntekijälle**
Akuutti henkeä uhkaava tilanne	**[Ohjeet asiakkaalle kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa**. Esimerkiksi: hätätilanteessa soitetaan 112. Ensihoito arvioi hoidon- ja jatkohoidon tarpeen.**]**	**[Toimintaohjeet asiakkaan/potilaan kiireellisessä sairaanhoidon järjestämiseen.]**
Sairaanhoidon tarve	**[Ohjeet asiakkaalle kiireettömän sairaanhoidon tapauksessa.** Esimerkiksi: asiakas on yhteydessä palvelun henkilöstöön tai päivystysapuun 116117**.]**	**[Toimintaohjeet asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon järjestämiseen.** Esimerkiksi: lääkärin konsultaatiot virka-aikana**]**
Suun terveydenhuollon ajanvaraus • **Ma – pe klo 7:30-15:00, puh** **Mikkeli** 015 194 4410 tai Kansalaisen terveyspalvelu **Pieksämäki** 015 788 4350 **Savonlinna** 015 527 7114 **Sulkava** 015 527 7167 • Muina aikoina kiireelliset: puh. 116 117		**[Toimintaohjeet asiakkaan suunterveydenhuoltoon**.]

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:

Etelä-Savon hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma määrittää koko hyvinvointialuetta koskevat ja kaikille yhteiset lääkehoidonsaamisen varmistamisen, vastuualueet, velvollisuudet ja työnjaon, lupakäytännöt, lääkehoitoprosessin, lääkehuollon, potilaiden neuvonnan, lääkehoidon vaikuttavuuden arvioinnin, dokumentoinnin sekä seuranta- ja palautusjärjestelmiin kuuluvat linjaukset toiminnan ja potilasturvallisuuden näkökulmista.

Yksikössä lääkehoidon osaaminen varmistetaan perehdytyksen aikana. Jokaisen lääkehoitoa toteuttavalla on lääkeluvat organisaation ohjeen mukaan todennettu osaaminen ja lääketentit suoritettuna. Opiskelijat perehdytetään lääkehoitoon harjoittelujakson aikana.

Lääkehoitoon liittyvät käytännöt:

Jokainen lääkehoitoa toteuttava yksikkö laatii oman lääkehoitosuunnitelman kuvaamaan toimintalähtöisesti yksikölle ominaisia asioita lääketurvallisuuden näkökulmasta. Lääkehoitosuunnitelman hyväksyy toiminnasta vastaava ylilääkäri ja sitä päivitetään vähintään vuosittain lähiesihenkilön ja lääkevastaavien toimesta. Psykososiaalisessa kuntoutuksessa ja jalkautuvassa päihdetyössä on kummassakin oma lääkehoitosuunnitelma.

Lääkehoito perustuu lääkärin määrittämään lääkehoitoon. Lääkehoitoa toteutetaan yksilöllisten hoito- ja lääkehoidon suunnitelman mukaisesti.

Lääkehoidon turvaaminen on valvottua lääkkeenottoa, valvottua lääkkeenjakoa, lääkehoidon seurantaa ja/tai injektioiden antoa. Pääsääntöisesti asukkaalla on lääkkeet itsellään. Vain poikkeustapauksissa lääkkeet ovat arviointiyksikön henkilökunnan hallussa lääkehuoneessa, missä jaetaan lääkkeet asiakkaille dosetteihin ja annetaan heille joko päivittäin, viikko- tai päiväannoksina. Arviointiyksikön asukkaiden vastuulääkärinä toimii hoitovastuun omaavan tahon lääkäri, joka vastaa asiakkaiden lääkäriasioista (vuosikontrollit, lääkemääräykset jne.).

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 §).

Mielenterveys- ja riippuvuuspalveluiden asiakkaat / potilaat usein tarvitsevat useita sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita. Yhteistyötä tehdään viranomaistahojen (esim. poliisi, vankiterveydenhoito, lastensuojelu, aikuissosiaalityö), erikoissairaanhoidon, terveysasemien, kuntoutus- ja asumispalvelujen, oppilaitosten koulu- ja opiskelijaterveydenhuoltojen, yhdistysten, Kelan, työelämän palvelujen ja apteekkien kanssa.

Yhteistyömuotoja ovat hoito- ja verkostokokoukset. Hoidon jatkuvuus turvataan yksiköiden välisellä yhteistyöllä. Palavereissa ovat mukana sekä lähettävän että vastaanottavan tahon lisäksi potilas itse. Tietojen luovuttamiseen tai hankkimiseen tarvitaan aina potilaan lupa. Tiedonkulku tapahtuu puhelimitse tai turvasähköpostin välityksellä.

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



Monialaisen yhteistyön eri tahot

Muut hyvinvointialueen yksiköt

Terveys- ja sairaalapalvelut, valvontatiimi

sosiaalityö, pelastusviranomaiset

Muut terveyspalvelujen yksiköt

Ulkoiset yhteistyökumppanit

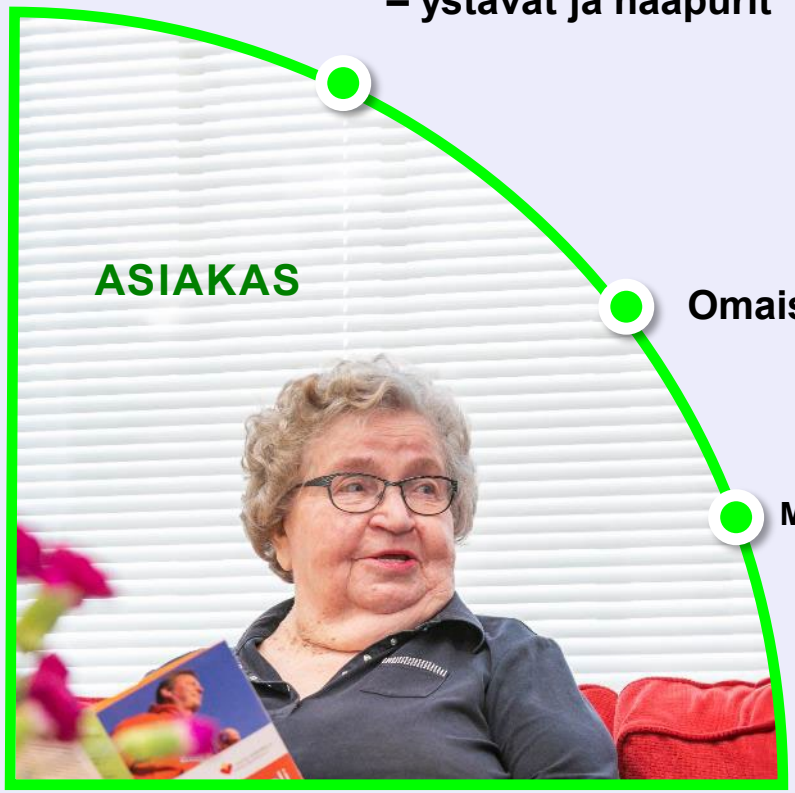
Oppilaitokset ja koulut

Muut julkiset palvelut

Järjestöt

Yksityiset palvelut





Muu sosiaalinen verkosto – ystävät ja naapurit

Omaiset ja läheiset

Matalan kynnyksen pisteet

Muut julkiset palvelut

Yksityiset palvelut

Järjestöt ja yhdistykset

Paikallismedia

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**.

Potilasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten kanssa tehdään yhteistyötä huomioiden ennakoivat toimenpiteet tilanteen riskiarviointiin perustuen. Yhteistyökumppaneita ovat turvallisuuspäällikön lisäksi organisaation työturvallisuudesta ja omavalvonnasta vastaavat henkilöt. Tärkeä taho turvallisuudessa on sairaalavartioinnin henkilöstö.

Viranomaisten ja muiden toimijoiden edellyttämät ohjeistukset:
Palo- ja pelastussuunnitelma
Poistumisturvallisuussuunnitelma
Poikkeus-, kriisi- tai onnettomuustilanteissa organisaation ja yksikön toimintaohje.
Valmiussuunnitelma

Ilmoitusvelvollisuudet turvallisuudesta vastaaville viranomaisille ja toimijoille:

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

Asiakas-/potilasturvallisuus

Henkilöstö (1/3)

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon sovellettava lainsäädäntö. Suunnittelussa huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä terveydenhuollon ammatillinen osaaminen. *Henkilöstö koostuu sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisista; lähihoitajista, sairaanhoitajista ja sosionomista.*

Henkilöstöresurssien riittävyys varmistetaan tarvepohjaisella ja aktiivisella rekrytoinnilla. Äkillisiin poissaoloihin ja lyhytaikaiseen resurssitarpeeseen vastataan varahenkilöstöllä, yksiköiden välisen resurssien kohdentamisen keinoin ja Tempore Oy:n sijaisrekrytoinnin avulla.

Sijaisten käytön periaatteet:
Äkillisten poissaolojen yhteydessä lisäresurssia saadaan sijaisrekrytoinnin kautta organisaation omasta varahenkilöstöstä tai ostopalveluna Temporen sijaispalvelusta. Yksiköissä työntekijät tarvittaessa priorisoivat omia työtehtäviään, jotta potilasturvallisuus toteutuu.

Sijaisia käytetään tarvittaessa henkilöstön riittävyyden turvaamiseksi huomioiden vuorokohtaiset minimiresurssit. Tarvetta arvioidaan päivittäin työvuorokohtaisesti.

Palveluesihenkilöiden tehtävät:
Lähiesihenkilöiden tehtävien organisoinnissa voidaan hyödyntää vuosikelloa.

Henkilöstön riittävyys suhteessa asiakkaiden/potilaiden palvelujen tarpeeseen:
Yksikössä seurataan asiakkaiden määrää ja haasteellisuutta päivittäin suhteessa henkilöstöresursseihin/työvuoro. Yksikön käyttöastetta seurataan kuukausittain.
Yksikössä työntekijät tarvittaessa priorisoivat omia työtehtäviään, jotta potilasturvallisuus toteutuu.

Henkilöstörakenne:

- **Kokonaismäärä: 10**
- **Vuokratyövoiman käyttö: 0-3 vuoroa/vko**

Asiakas-/potilasturvallisuus

Henkilöstö (2/3)

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

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

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

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

Rekrytoinnin erityispiirteet:

Sekä vakituisten että määräaikaisten 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. Työhaastatteluilla varmistetaan henkilöiden luotettavuus ja soveltuvuus.

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.

Hoitohenkilökunta perehdytetään potilastyöhön, potilastietojen käsittelyyn, tietosuojaan ja omavalvonnan toteuttamiseen sekä toimitiloihin. Perehdys koskee myös yksiköissä työskenteleviä opiskelijoita sekä paluun jälkeen pitkään työtehtävistä poissaolleita.

Intron perehdytysohjelmaa hyödynnetään perusperehdytyksessä. Yksikön lähiesihenkilö käy läpi organisaation yleisen perehdytyksen, joka pitää sisällään omavalvonnan, tietosuoja- ja salassapitoasioiden käsittelyn sekä nimeää käytännön perehdytyksestä vastaavat hoitajat yksiköstä vastuualueittain. Uuden työntekijän perehtymistä seurataan säännöllisesti.

Omavalvontasuunnitelma liitteineen toimii myös perehdytyksen välineenä työyksiköissä.

Työnantajalla on täydennyskoulutusvelvollisuus. Erillinen tulosaluekohtainen koulutussuunnitelma tukee täydennyskoulutusten toteutumista. Tavoitekeskusteluissa käydään läpi henkilökohtaisia osaamistarpeita ja tavoitteita. Täydennyskoulutuksiin kuuluvat henkilöstön ensiapu-, palo- ja pelastuskoulutukset. Velvoitekoulutukset liittyvät osaston uusiin toimintamalleihin. Koulutusten toteutumista seurataan sähköisen rekisterin avulla.

Lääkehoidon osaaminen varmistetaan aina ennen lääkehoitoluvan myöntämistä teoria- ja käytännönkokeilla LOP- tai LOVe –verkkokursseilla ja näyttöinä. Osaamisen hyväksytyn suorittamisen jälkeen lääkäri myöntää kirjallisen, määräaikaisen (5 v.) lääkehoidon luvan. Lupaa päivitetään säännöllisesti ja aina toimintaympäristön ja lääkehoitotarpeiden muuttuessa.

Henkilöstön perehdytys toimintayksikössä:

Intron perehdytysohjelmaa hyödynnetään perusperehdytyksessä. Yksikön lähiesihenkilö käy läpi organisaation yleisen perehdytyksen, joka pitää sisällään omavalvonnan, tietosuoja- ja salassapitoasioiden käsittelyn sekä nimeää käytännön perehdytyksestä vastaavat hoitajat osastolta vastuualueittain. Perehdytykseen varataan useampi työvuoro. Uuden työntekijän perehtymistä seurataan säännöllisesti.
Opiskelijoita ohjaa kutakin opiskelijaa varten nimetty vastuuohjaaja.

Asiakas-/potilasturvallisuus

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet ja toimintakäytännöt:

Arviointiyksikkö on v. 2023 valmistunut kerrostalo Mikkelissä, jossa arviointiyksikkö käsittää 17 asuntoa (29-43,5 m2). Nämä asunnot sijaitsevat kerrostalon kahdessa alimmassa kerroksessa. Jokaiselle asiakkaalle on valmiiksi kalustettu, lukittava asunto keittiövarustuksella (kahvinkeitin, vedenkeitin, mikro ja astiat). Asunnoissa on oma kylpyhuone ja vaatehuone sekä lasitetut parvekkeet. Talossa on hissi, tilat on sprinkleroitu. Käytössä on yhteinen kerhotila, sauna ja pyykkitupa rakennuksen 1. kerroksessa. Saunan ja pyykkituvan käyttövuorot varauksilla. Tupakointi sisätiloissa/parvekkeilla ei ole sallittu, vaan ainoastaan sille osoitetulla paikalla rakennuksen takapihalla. Yksikössä säilytettävät asiakas- /potilastietoja sisältävät tiedot säilytetään aina lukitussa kaapissa. Tietosuojajätettä varten on olemassa lukollinen jäteastia. Henkilökunnan käytössä on yhteinen taukotila, neuvotteluhuone sekä kaksi toimistotilaa, joista 1. kerroksen toimistossa sijaitsee kulunvalvonnalla oleva lääkehuone. Toimistoihin, lääkehuoneeseen, neuvotteluhuoneeseen ja taukotilaan pääsy on ainoastaan henkilökunnalla. Henkilökunta paikalla ma-su klo 7-21.

Kiinteistössä on automaattinen paloilmoitinjärjestelmä, etuovella sekä lääkehuoneessa tallentava kameravalvonta, huoneistokohtainen ilmanvaihto. Tupakointipaikka ulkona.

Rakennuksen kaksi ylintä kerrosta käsittää 22 välivuokrausasuntoa. Psykososiaalisen kuntoutuksen työryhmällä on työhuone kirjaamispisteineen 3. kerroksessa. Työtilaan pääsy on ainoastaan henkilökunnalla.

Terveydensuojelulain 2 §:n mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä (omavalvonta) sekä suunnitelmallisesti ehkäistävä terveyshaittojen syntyminen.

Toimitilojen tarkastukset, vaarojen kartoitukset ja työpaikkaselvitykset antavat lisätietoa toimintaympäristön mahdollisista riskeistä. Toimintaympäristön riskejä arvioidaan myös päivittäisessä työssä. Jokaisen työntekijän velvollisuus on sekä ilmoittaa havaitsemistaan vaaroista, että sitoutua niihin toimintatapoihin, joilla tunnistettuja riskejä hallitaan.

Asiakas-/potilasturvallisuus

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan myös teknologisin ratkaisuin.

PALOTURVALLISUUS: Yksikössä on sprinklausjärjestelmä sekä automaattinen paloilmoitinjärjestelmä.

Lääkehuoneessa on sähköinen Abloy cliq-avainjärjestelmä ja siitä vastaa Certego Oy. Lääkehuoneessa on lisäksi tallentava kameravalvonta.

Toimiston ovessa on sähköinen ovisilmä. Pääovella tallentava kameravalvonta. Kameran kuvien tallennus tapahtuu digitaalisesti eikä kuvia päästetä järjestelmän

Jokaisella työskentelevällä on henkilöturvallisuuden varmistamiseksi lisäapu- ja hätäkutsupainikkeet. Järjestelmä on 9 Solutions.

Poistumisopastus; käytävillä valaistut kyltit seinillä ja katossa.

Teknologisiin ratkaisuihin liittyvät käytännöt:

9 Solutions monikutsujärjestelmä testataan yksikössä säännöllisesti hoitohenkilöstön toimesta. Henkilökunta on perehdytetty lisä- ja hätäkutsujärjestelmän käyttöön sekä toimintamallin mukaisiin vastuisiin hälytyksen yhteydessä.

Henkilökunnalla on työpuhelimissaan 112-sovellus hätätilanteiden varalle.

Tietosuojan varmistamiseksi työpisteiden sijoittelun ohella tietokoneiden näytöille on hankittu tarvittaessa näyttösuojat.

Kameravalvontajärjestelmän avulla pyritään ennaltaehkäisemään ja selvittämään turvallisuutta vaarantavia tilanteita

Asiakas-/potilasturvallisuus

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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

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

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.

hoitotarvikkeisiin. Tutustu seuraavan sivun kuvaan.]

Vastuuhenkilö Esihenkilö yhdessä laitevastaavan kanssa vastaavat siitä, että yksikössä noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä.
Pirjo Liukkonen, palveluesihenkilö, pirjo.t.liukkonen@etelasavonha.fi

Laitteiden ja tarvikkeiden käyttö:
Yksiköissä lääkinnällisiä laitteita käytetään peruselintoimintojen mittaamiseen somaattisen tilan arvioinnissa ja hoitotyön kliinisen arvion tukena

Mittareiden testaus ja kalibrointi:
Verensokerimittarit testataan yksikössä kuukausittain.
Verenpainemittari kalibroidaan vuosittain.
Alkometrit kalibroidaan vuosittain.
Defibrilaattori tarkastetaan kuukausittain ensiapuvälineiden tarkastuksen yhteydessä ja säännöllisesti Istekki Oy:n toimesta.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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



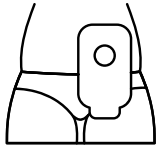
1. Perusapuvälineet

Esim. asiakkaan omat tai yksikön mittarit verensokerin ja verenpaineen seurantaan sekä happisaturaatiomittarit



2. Erikoisapuvälineet

Esim. pyörätuolit, nostolaitteet ja hengityksen apuvälineet



3. Hoitotarvikkeet (pitkäaikaissairauden hoitoon)

Esim. haavanhoito-, avanne- ja dialyysitarvikkeet

	1. Perusapuvälineet	2. Erikoisapuvälineet	3. Hoitotarvikkeet (pitkäaikaissairauden hoitoon)
Mistä laitteen saa	Asiakkaan oma tai yksikön laite	Fysioterapeutin kautta alueellisesta apuvälineyksiköstä	Hoitotarvikejakelun kautta
Perehtyminen laitteeseen	Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa. Yksikössä on käytössä verenpainemittareita, verensokerimittari, Alcometer puhallutuslaite sekä deffa.	Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa. Ohjeet laitteiden käyttöön tulevat apuväline-yksiköstä asiakkaan käyttöön ja henkilöstö perehtyy ohjeisiin.	Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa.
Huolto	Istekki Oy huoltaa	Apuvälineyksikön kautta	

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. Asiakastietolain 7 §:n mukaisesta asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaavat johtajat ovat johtajaylilääkäri sekä sosiaali- ja integraatiojohtaja. Asiakas-/potilastietojen katselusta ja salassapidosta on erilliset ohjeet Sote-asiakastiedon käsittely hyvinvointialueella – dokumentissa, joka löytyy organisaation sisäisestä dokumentinhallintajärjestelmästä. Ohjeet kerrataan säännöllisesti henkilökunnan kanssa. Työntekijä hyväksyy salassapito- ja tietosuojasitoumuksen osana työsopimusta työ- /virkasuhteen alkaessa. Henkilökunta suorittaa tietosuoja-/tietoturvakoulutuksen. Koko henkilökunta sitoutuu salassapitovelvollisuuden ja tietosuoja/tietoturvaohjeistuksen noudattamiseen. Asiakas- ja potilastiedon käsittelyä valvotaan säännöllisesti erillisen Lokien seuranta- ja valvontasuunnitelman mukaisesti. Etelä-Savon hyvinvointialueella on laadittu Asiakastietolain (703/2023, 77§) mukainen organisaatiotasoinen tietoturvasuunnitelma, jonka päivittämisestä vastaa digijohtaja. Tietoturvasuunnitelman keskeinen sisältö ja päiväys on kuvattuna Tietoturva- ja tietosuojaohjeessa, joka löytyy organisaation sisäisestä dokumentinhallintajärjestelmästä. Henkilöstö ilmoittaa tietoturva- ja tietosuojapoikkeamat Laatuportin kautta.

Tietosuojavastaavan yhteystiedot

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

Tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön ja ohjeistusten noudattaminen:

Asiakas- /potilastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa sitä, mitkä tiedot ovat oleellisia ja riittäviä. Kirjaaminen on osa ammattitaitoa ja on tärkeässä roolissa kaikkien osapuolien oikeusturvan kannalta. Tämä korostuu erityisesti tilanteissa, joita selvitetään jälkikäteen. Näitä tilanteita voivat olla epäkohtien selvittäminen tai muistutukset. Potilastiedot kirjataan potilastietojärjestelmään. Lifecare –järjestelmä (sis. sosiaaliLifeCare) on käytössä koko hyvinvointialueella. Kirjaaminen tehdään jokaisen työvuoron aikana kirjaamistilassa, jossa on asianmukaiset kirjaamispisteet työntekijöille.

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:

Perehdytyksessä hyödynnetään organisaatiossa käytössä olevaa oppimisympäristön materiaalia. Perehdyttämisen tukena huomioidaan myös sähköinen perehdytysalusta. Työntekijää kirjaamisen osalta perehdyttää yksikössä kirjaamisvastaavien lisäksi koko hoitohenkilöstö.

Yksikössä on kirjaamisen vastuuhenkilöt huolehtivat kirjallisten ohjeiden ajantasaisuudesta. Organisaation kirjaamisohjeet löytyvät ArterIMS-järjestelmästä

Asiakas-/potilastyön kirjaaminen:

Kirjaukset tehdään asiakastapaamisten yhteydessä tai viimeistään kuluvan päivän aikana. Jokaisella potilaalla on määritelty oma vastuuhoitaja, jolla on kokonaisarvioinnin/hoidon osalta vastuu huolehtia kirjaukset viipymättä potilastietojärjestelmiin. Yhteenveto arvioinnista ja palvelujen/tuen tarpeesta kuuluu vastuuhoitajan vastuulle.

Kehittäminen & Seuranta

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

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

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

Omavalvontasuunnitelmaan kootaan yhteenveto kehittämissuunnitelmasta kuvaamalla kehittämistoimenpiteitä.

Kehittämissuunnitelma - toimenpiteet

1. Moniammatillisuuden vahvistaminen

Eri alojen asiantuntijoiden yhteisen ymmärryksen, työkäytäntöjen ja osaamisen syventäminen. Etsitään keinoja saumattomampaan yhteistyöhön palveluiden laadun parantamiseksi asiakkaan hyväksi.

2. Rakenteet ja prosessi

Roolien, vastuiden ja tiedonkulun määrittäminen ja selkeyttäminen yhteisissä työprosesseissa.

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 laadittu 12.12.2024. Viimeisin päivitys 24.5.2026.

Omavalvontasuunnitelmaa päivittää esihenkilö vähintään vuosittain. Palvelujen ja toiminnan oleellisesti muuttuessa omavalvontasuunnitelmaa päivitetään tiheämmin. Omavalvontasuunnitelma on osa perehdytysmateriaalia yksikössä, joten esihenkilön ohella työntekijät ovat velvollisia informoimaan, jos huomaavat omavalvontasuunnitelmassa päivitettävää.

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 **Tiedolla johtamisen mittarit** • toiminnan mittarit	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. • Omavalvonta-ohjelman toteutumisen raportointi 4kk välein Eloisan nettisivuille. • Vastuuhenkilö käy epäkohtailmoitukset valvontatiimin kanssa läpi 4 kk:n välein	**Yhtenäinen turvallinen ja laadukas toiminta, jossa riskienhallinta keskiössä.** **Palvelussa yhteinen kehittämisen suunta.**
		Asiakaspalautteet • Eloisan palautelomake **Kokemukset** • tiimien kehittämisideat, omavalvonnan tavoitteet **Tiedolla johtamisen mittarit** • toiminnan mittarit • asiakastyytyväisyys	Vuosi-tasolla	Johto tarkastelee vuoden aikana saatuja asiakaspalautteita, kuuntelee yksiköiden työntekijöiden kokemuksia ja seuraa tiedolla johtamisen mittareita.		
		Yksiköiden omavalvontasuunnitelmat		Suunnitelmien päivittäminen vuosittain.		
		Valvonnan kyselyt	satunnaisesti	Valvontatiimi suorittaa.		

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palvelupisteen esihenkilö

Paikka ja päiväys 24.5.2026

Allekirjoitus Pirjo Liukkonen

Liitteet

1 – Ilmoitukset ja ilmoitusvelvollisuudet

2 – Koonti linkeistä lisätiedon pariin

Ilmoitukset ja ilmoitusvelvollisuudet

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

Koonti linkeistä lisätiedon pariin

Eloisa:

- Ikäohjelma vuoteen 2030 - Eloisan Ikäohjelma on osa hallitusohjelman mukaista sosiaali- ja terveyspalveluiden uudistusta alueella
- Palveluopas - palveluoppaasta saat tarkempaa tietoa palvelujen järjestämisestä sekä kuinka palveluun voi hakeutua
- Tietosuojaseloste - Eloisan ylläpitämien asiakasrekisterien tietosuojaseloste
- Omavalvontaohjelma ja omavalvontasuunnitelmat – Eloisan sosiaalihuollon omavalvontaohjelma ja –suunnitelmat julkisesti nähtävillä
- Valvonnan yhteystiedot - yhteydenpidosta lisätietoja sivuilla

Muut tahot:

- Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026 – Sosiaali- ja terveysministeriö
- Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille - Valtioneuvosto
- Vireyttä seniorivuosiin - Ikääntyneiden ruokasuositus 4/2020 - Valtion ravitsemusneuvottelukunta
- Ikääntyneille annetut ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset - Ruokavirasto
- Turvallinen lääkehoito –opas - Sosiaali- ja terveysministeriön
- Sosiaalihuollon palveluasumisyksikön rajattu lääkevarasto - Valvira
- Henkilöstön rekrytointi kuntarekryn kautta – Kuntarekry
- Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden kielitaitovaatimukset - Valvira
- Määräys sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteista ja asiakasasiakirjoihin merkittävistä tiedoista –Terveyden ja hyvinvoinnin laitos
- Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely – Tietosuojavaltuutetun toimisto