

NEUROLOGIAN VASTAANOTTO

MIKKELI ja SAVONLINNA

Omavalvontasuunnitelma



Lukijalle

Tämä on Eloisan Mikkelin ja Savonlinnan Neurologisten vastaanottojen 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.....

Neurologisen vastaanoton tiedot (Mikkeli/ Savonlinna)

Palveluntuottajaa koskevat tiedot 1/2

Palveluntuottaja

Nimi: Eloisa (Etelä-Savon hyvinvointialue)

Y-tunnus: 3221315-8

KONSERVATIIVINEN TULOSALUE

NEUROLOGIAN VASTAANOTTO

Mikkeli /Savonlinna

Etelä-Savon hyvinvointialue

Porrassalmenkatu 35-37 50100 Mikkeli

Keskussairaalantie 6 57170 Savonlinna

Neurologian vastaanotto toimii ajanvarauksella.

Tavoitteemme on vastata neurologisiin sairauksiin liittyvien lähete-, konsultaatio- ja seurantapotilaiden yksilöllisestä tutkimisesta ja hoidosta, Etelä – Savon hyvinvointialueen, Eloisan alueella.

Palveluaika

Maanantai-perjantai

Palveluntuottajaa koskevat tiedot 2/2

Palveluntuottaja

Nimi: Eloisa (Etelä-Savon hyvinvointialue)

Y-tunnus: 3221315-8

Konservatiivinen tulosalue

Neurologian vastaanotot Mikkeli / Savonlinna

Alihankintana ostettavat palvelut ja niiden tuottajat:

Laboratoriopalvelut: Islab

Lääkintälaitetekniikka: Istekki

Työterveyspalvelut: Pihlajalinna

Henkilöstön vuokraus: Järvi-Suomen terveys, Mehiläinen ja Tempore

Tietoliikenne: Fujitsu

Tulkkipalvelut: Semantix Finland Oy, Youpret Oy, TulkkausILONA Oy

Alihankintana tuotettujen palvelujen laadun varmistaminen

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

Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Tämä omavalvontasuunnitelma on laadittu palvelupisteen palveluesihenkilön ja työntekijöiden yhteistyönä.

Henkilöstö on osallistunut suunnitelman laatimiseen seuraavasti:

Sakari Simula, ylilääkäri

Erja Pursiainen, osastonhoitaja (Mikkeli)

Virpi Ala –Vainio, osastonhoitaja (Savonlinna)

Susanna Ralli, apulaisosastonhoitaja (Mikkeli)

Jaana Kuutti, apulaisosastonhoitaja (Savonlinna)

Neurologian vastaanoton henkilökunta Mikkelissä ja Savonlinnassa

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

Erja Pursiainen, osastonhoitaja

Virpi Ala Vainio, osastonhoitaja



0403597243
0444173150



erja.pursiainen@etelasavonha.fi
virpi.ala-vainio@etelasavonha.fi

Omavalvontasuunnitelman päivittäminen

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

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

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

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä asiakkaille Eloisan internetsivuilla

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

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

Marja Puurula, tulosaluepäällikkö



0401929382



marja.puurula@etelasavonha.fi

Toimintaperiaatteet & käytännöt

Toiminta-ajatus, arvot ja periaatteet

Omavalvonnan toimeenpano

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Palvelun sisällön omavalvonta

Asiakas- ja potilasturvallisuus

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Toiminta-ajatus, arvot & toimintaperiaatteet

Yksikön toiminta toteuttaa Eloisan yhteistä strategiaa

MISSIO:

MYÖ YHESSÄ – TERVEYTTÄ JA TURVAA ETELÄ-SAVOSSA

ARVOT:

YHDENVERTAISUUS

ASIAKASLÄHTÖISYYS

ROHKEUS

TURVALLISUUS

VISIO:

ASUKKAAMME SAAVAT TARVETTAAN
VASTAAVAT VAIKUTTAVAT PALVELUT,
JOTKA VAHVISTAVAT LUOTTAMUSTA.

SÄILYTÄMME ALUEELLISEN
ITSEHALLINTAOIKEUDEN.

TAVOITTEET:

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

Etelä-Savon
hyvinvointialue

Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Toiminta-ajatus

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

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

Konservatiivinen tulosalue kuuluu sairaalapalveluiden kokonaisuuteen. Sairaalapalvelujen palvelualuejohtajana toimii Anu Turpeinen. Tulosaluepäällikkönä toimii Marja Puurula. Neurologian vastaanoton ylilääkäri on Sakari Simula.

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

Neurologian vastaanoton palveluihin kuuluvat hermoston eli aivojen, selkäytimen ja ääreishermostojen sekä lihassairauksien tutkiminen ja hoito, sekä kuntoutukseen ohjaaminen. Yleisiä neurologisia sairauksia ovat epilepsia, Parkinsonin tauti, aivoverenkiertohäiriöt , MS – tauti, dystonia ja muistisairaudet.

Neurologisia oireita tutkitaan magneettikuvauksella, hermoratatutkimuksella, verikokeilla, lihas- ja ihokoepalan tutkimuksilla sekä selkäydinnestetutkimuksella. Potilaat tulevat vastaanotolle lääkärin läheteellä.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Eloisan yhteiset arvot ohjaavat Neurologian vastaanottojen toimintaa:

Yhdenvertaisuus

Asiakaslähtöisyys

Turvallisuus

Rohkeus

Omavalvonnan johtaminen ja valvonta

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

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

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

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

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

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

Valvontatiimi valvoo hyvinvointialueen järjestämisvastuulla olevan oman palvelutuotannon ja yksityisten 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 neurologian vastaanotolla

VAIKUTTAVUUS

- Käytämme tutkimustietoon perustuvia ja kokemusperäisesti perusteltuja menettelytapoja niin, että toimintamme saa aikaan hyötyä.
- Kyseenalaistamme vähähyötyisiä toimintamalleja eikä toimintamme tule tuottaa haittaa.
- Tavoittelemme palveluissa oikea-aikaisuutta yksikön voimavarojen rajoissa.



TURVALLISUUS

- Toimenpiteiden hyöty-haitta-suhde tulee olla hyväksyttävä.
- Noudatamme tietoturvallista toimintatapaa.
- Huomioimme potilasturvallisuuden.
- Tilamme ovat esteettömiä ja meillä on turvallisia sekä asioita että työskennellä.

ROHKEUS

- Olemme rohkeita arvioimaan uusia toimintatapoja ja ottamaan niitä käyttöön.
- Kyseenalaistamme totuttuja toimintatapoja järkiperäisesti.
- Puutummme epäkohtiin ammattimaisesti ja kuulemme niistä mielellämme.

YHDENVERTAISUUS

- Kohtelemme kaikkia asiakkaitamme ja yhteistyökumppaneita samanarvoisesti riippumatta esimerkiksi heidän sukupuolestaan, iästään, etnisestä tai kansallisesta alkuperästään, ihonväristään, kielestään, uskonnostaan, vammaisuudestaan tai seksuaalisesta suuntautumisestaan.

ASIAKASLÄHTÖISYYS

- Toimintamme perusta on asiakkaissa ja heidän tarpeissaan.
- Suunnittelemme hoidon asiakkaan toiveita ja arvoja kunnioittaen.

Oma- valvonnan toimeenpano

Omaavalonnan 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. Omaavalonnan perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

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

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

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

Asiakkaat/potilaat voivat kertoa havaitsemistaan riskeistä, uhista, epäkohdista tai laatu poikkeamista suoraan työntekijöille, jotka vievät tiedon esihenkilölle käsiteltäväksi tilanteen mukaisesti. Asiakkailla/potilailla ja läheisillä on mahdollisuus tehdä myös [Eloisan internetsivuilla](#).

Ilmoitusvelvollisuus (Valvontalaki 29 §)

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

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

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

Käsitteet ja käsitehierarkia

Riski

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantava riski:

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

Riskienhallinta

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

Poikkeama

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

Epäkohta tai epäkohdan uhka

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

Vaaratilanne

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

- **Haittatapahtuma**

Asiakkaan turvallisuuden vaarantava tapahtuma, joka aiheuttaa haittaa asiakkaalle

- **Läheltä piti -tilanne**

Vaaratilanne, joka olisi voinut aiheuttaa haittaa asiakkaalle. Haitalta välttyttiin joko sattumalta tai siksi, että poikkeama tai vaaratilanne havaittiin ja haitalliset seuraukset pystyttiin estämään ajoissa

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (1/3)

Riskienhallinnassa laatua ja asiakas- ja potilasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa jokapäiväistä arjen työtä palveluissa. Palvelupisteen vaarojen ja riskien arviointi tehdään Laatuporttiin riskienarviointilomakkeelle. Riskienarviointi päivitetään säännöllisesti, mutta myös toimintaan tai työtapoihin kohdistuvien muutosten yhteydessä. Hyvin toteutettu ja kattava riskienarviointi nostaa esille työpaikan turvallisuuteen liittyvät kehittämistarpeet.

Osana riskienhallinnan toimeenpanoa **toteutuneet vaaratilanteet** (läheltä piti -tilanteet ja haittatapahtumat) **ilmoitetaan, käsitellään, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet**. Työkaluna toimii **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.

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

Luettelo käytössä olevista riskienhallinnan / omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- Omavalvontaohjelma, IMS
- Lääkehoitosuunnitelma
- Pelastussuunnitelma PELSU
- Yksikkökohtaiset toimintakortit häiriö- ja poikkeustilanteissa
- Tutkimus, hoito – ja toimintaohjeet, IMS
- ICT ohjeistus, IMS
- Asiakas- ja potilasturvallisuusohjeet, IMS
- Sairaalahygienia ja infektio – ohjeet, IMS
- Laadun, asiakas- ja potilasturvallisuuden suunnitelma 2023 – 2025, INTRA
- Laatuportti – järjestelmä ja ohjeistus, INTRA
- Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus (Laatuportti)
- Työhyvinvointi, työsuojelu ja työterveyshuolto, IMS
- Henkilöstökäsikirja, IMS
- AVEKKI- toimintatapamalli, IMS

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (2/3)

Vaaratapahtumien raportointi ja käsittely

Vaaratapahtumien käsittelyyn kuuluu tapahtumien kirjaaminen, käsittely ja raportointi sekä korjaavien toimenpiteiden toteuttaminen. Lisäksi tapahtumista keskustellaan työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisten kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta/potilasta tai omaisia informoidaan korvausten hakemisesta. Vakavista vaaratapahtumista ilmoitetaan Eloisan valvontatiimille. Vaaratapahtumat raportoidaan ja käsitellään seuraavasti:

1. Asiakas- ja potilasturvallisuuteen ja työturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat kirjataan vaaratilanneilmoitus järjestelmään. Lääkepoikkeamista otetaan lisäksi yhteys lääkäriin toimintaohjeiden saamiseksi
2. Yksikön esihenkilö käy läpi yksikkönsä vaaratilanneilmoitukset, ja ne käsitellään säännöllisesti tiimipalaverissa
3. Esihenkilö käynnistää korjaavat toimenpiteet, ja kirjaa ne vaaratilanneilmoitus järjestelmään
4. Yksikön esihenkilö käy säännöllisesti läpi vaaratilanne tilastot
5. Tiedottaminen kootusti sovituista muutoksista toimintatavoissa tapahtuu kirjallisesti neljän kuukauden välein, ja ne julkaistaan Eloisan verkkosivuilla.

Epäkohtailmoitusten käsittely

Henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan/potilaan hoidon tai palvelun toteuttamisessa. Ilmoitus tehdään Keralla-valikosta löytyvällä sähköisellä lomakkeella, jonka Palvelupisteen esihenkilö käsittelee. Vastaava henkilö tekee tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi.

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

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (3/3)

Korjaavat toimenpiteet

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatu poikkeamien 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:

Haitta, vaara ja läheltä piti tilanteiden käsittely tapahtuu yksikköpalavereissa. Henkilöstön kanssa yhteistyössä pohditaan korjaavia keinoja ja arvioidaan mahdollisuuksia ennakoita tapahtumia. Tarvittaessa ohjeita päivitetään ja muutoksista tiedotetaan s – postitse ja ne tallennetaan sähköiseen kansioon.

Potilasturvallisuuden kannalta keskeisiä riskejä toiminnassa muodostavat yllättävät toimintaongelmat verkkoyhteyksissä ja niistä johtuvat viiveet ja ongelmat potilastietojärjestelmässä ja sähköisissä ohjelmissa, laiteviat, työvoiman riittävä saatavuus.

Lue lisää:

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

Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (1/3)

Haittatapahtuman huomaaminen



Asiakkaan/potilaan epäasiallinen kohtelu

esimerkiksi asiakkaan/potilaan epäasiallinen kohtaaminen, kaltoinkohtelua tai loukkaamista sanoilla



Muu epäkohta palvelun toteutuksessa tai epäkohdan uhka

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

Tapahtuman kirjaus



- Ilmoitus esihenkilölle ja täyttämällä henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus -lomake*
- Yksityisen palveluntuottajan velvollisuus on ilmoittaa palvelun järjestäjälle (sopimuksen vastuuhenkilölle) epäkohdista

Ilmoituksen käsittely ja korjaavat toimenpiteet



- Esihenkilö käsittelee ilmoituksen ja tekee tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi yksikössä
- Esihenkilö ilmoittaa asiasta palvelu- tai tulosaluepäällikölle
- Esihenkilö toimittaa lomakkeen Eloisan kirjaamoon, josta asia avataan yksikön vastuuhenkilölle (palvelu- tai tulosaluepäällikö)
- Keskustelu tarvittaessa asiakkaan ja omaisen kanssa
- Asian selvittäminen tarvittaessa palvelualueella
- Yksikön vastuuhenkilö (palvelu- tai tulosaluepäällikö) käy läpi ilmoituksen ja toimenpiteet, joihin on ryhdytty, ja tekee tarvittaessa täydennykset lomakkeeseen ja määrittää ovatko tehdyt toimenpiteet riittävät.

Tapahtuman dokumentointi, viestintä ja raportointi



- Ilmoitukset käsitellään työyksiköissä ja tulosyksiköissä sekä palvelualueen esimiesten kanssa sekä organisaation omilla työkokouksissa koulutusmielessä noudattaen tietosuojaa
- Jos epäkohtaa ei korjata viivytyksettä, ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta valvontaviranomaiselle
- Yksikön vastuuhenkilö käy valvontatiimin kanssa 4kk välein läpi tulleet ilmoitukset läpi
- Palvelu-/tulosaluepäällikö kuittaa asian käsitellyksi asianhallintajärjestelmässä

Seuranta



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



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

Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (2/3)



Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (3/3)

Haittatapahtuman huomaaminen



Vakava vaaratapahtuma

Tapahtuman kirjaus



- Vakavissa vaaratilanteissa välitön yhteys toiminnasta vastaavalle taholle (esihenkilö/palvelu- tai tulosaluepäällikkö), jotka ilmoittavat valvontatiimille puhelimitse/ sähköpostilla
- *vaaratilanne* ja aptj* -kirjaus

Ilmoituksen käsittely ja korjaavat toimenpiteet



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

Tapahtuman dokumentointi, viestintä ja raportointi



- Vakavan vaaratapahtuman tutkintaprosessi

Seuranta



- Suositusten toimeenpano ja seuranta toimialalla
- Valvontatiimi seuraa suositusten toimeenpanoa valvontakäyntien yhteydessä

Vakavia vaaratapahtumia ovat:

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

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan työnjako

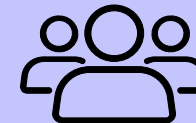
Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta.

Työntekijä



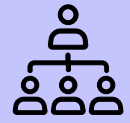
- On veloitettu ilmoittamaan kaikista havaituista riskeistä, vaaratilanteista ja epäkohdista:
 1. suoraan omalle esihenkilölle ja
 2. tekemällä vaaratilanneilmoituksen tai
 3. täyttämällä Kerralla-valikon lomakkeen ([henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus](#))
- Ottaa tarvittaessa yhteyttä lääkäriin lääkkeisiin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

Esihenkilö



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

Johto



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

Lue lisää:

- [Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille – VN](#)

Häiriötilanteet/poikkeusolot

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

- *Palo – ja pelastusohjeet (PELSU)*
- *Valmiussuunnittelu (IMS)*
- *Suuronnettomuus – ohjeistus*
- *Toimintakortit liittyen sähkön ja veden jakelun häiriöihin*
- *Potilastietojärjestelmäongelmista tiedotetaan INTRASSA*

Henkilöstön osallistaminen suunnitteluun ja toteutukseen:

Jokainen työntekijä lukee ja perehtyy yksikön turvallisuusohjeisiin.

Henkilöstö suorittaa organisaation vaatimat kurssit/koulutukset.

Lähiesihenkilö tai turvallisuusvastaava käy läpi työntekijöiden kanssa yksikön pelastustiet, palo-ovet, alkusammuttimien ja pikapalopostin sijainnit.

Turvallisuuskävelyt toteutetaan kolmen vuoden välein.

Varmentava puhelin on sihteerien kansliassa (toimii Telian puhelinverkon toimintahäiriön aikana).

AinoHealth ohjelman kautta käsitellään työterveyttä: esim. varhaisen välittämisen malli, kolmikantakeskustelut

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

Potilaan asema ja oikeudet

Potilaan asema ja oikeudet

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, jota vahvistetaan toiminnassa.

Me Neurologian vastaanotoilla

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



Minulla potilaana on oikeus...

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

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



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

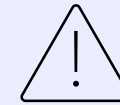


antaa palautetta tai kehittämideoita



tehdä ilmoituksen

tilanteesta, joka on aiheuttanut tai olisi voinut aiheuttaa haittaa



tehdä muistutuksen

tilanteesta, joka on aiheuttanut tai olisi voinut aiheuttaa haittaa

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

potilaan asema ja oikeudet

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta **henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen**. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet **yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan**. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen **tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan**. 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 potilasta hoitavan lääkärin että läheisten kanssa.

Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimista lääkäri tekee kirjalliset päätökset ja tiedot kirjataan asiakkaan palvelu-, hoito tai kuntoutussuunnitelmaan.

Potilaan hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa potilaan itsemääräämisoikeutta sekä kohdella potilaita hyvin ja yhdenvertaisesti. Jokaisella potilaalla tulee olla elämäntilanteesta riippumatta mahdollisuus kasvuun ja kehitykseen sekä oikeus hyvään ja arvokkaaseen elämään.

Me neurologian vastaanotolla annamme potilaille tietoa palveluista sekä häntä koskevista asioista ymmärrettävällä ja ikätasoaan vastaavalla tavalla sekä tuemme ja rohkaisemme osallisuuteen ja osallistumaan palvelujensa suunnitteluun, päätöksentekoon ja toteuttamiseen kykyjensä ja ikätasonsa mukaisesti.

Vastaanotto toiminnassa potilaiden itsemääräämisoikeuden rajoitustoimenpiteet liittyvät lähinnä tilanteisiin, joissa henkilökuntaan tai toisiin potilaisiin kohdistuu fyysistä tai henkistä uhkaa.

potilaan asema ja oikeudet

Potilaan osallisuus (1/4)



Hoidon tarpeen arviointi

Potilaan hoitoon pääsystä säädetään terveydenhuoltolaissa (1326/2010). Hoitoon pääsyssä tulee noudattaa lakisääteisiä määräaikoja. Kiireellinen sairaanhoito, mukaan lukien kiireellinen suun terveydenhuolto, mielenterveyden hoito, päihdehoito ja psykososiaalinen tuki on annettava sitä tarvitsevalle potilaalle hänen asuinpaikastaan riippumatta.

Kiireellisellä hoidolla tarkoitetaan äkillisen sairastumisen, vamman, pitkäaikaissairauden vaikeutumisen tai toimintakyvyn alenemisen edellyttämää välitöntä arviota ja hoitoa, jota ei voida siirtää ilman sairauden pahenemista tai vamman vaikeutumista. Kiireellisellä hoidolla tarkoitetaan myös päihteiden käytöstä johtuvaa välitöntä vieroitushoidon tarvetta.

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

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

Hoidon tarpeen arviointia tehdään terveystalouksissa monella eri tavalla, esim. digitaaliset kanavat (chat, puhelinvälitys) 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.

Konservatiivinen tulosalue vastaa oman vastualueensa mukaisesta erikoissairaanhoidon pääsystä kohtuullisessa ajassa (3 kk) tai viimeistään kuuden kuukauden kuluessa havaitusta palvelun tarpeesta. Hoidon tarve arvioidaan erikoissairaanhoidon tulleen lähetteen perusteella.

Neurologian vastaanotolla hoitoon pääsyn toteutumista seurataan sähköisen raportointijärjestelmän (Exreport) avulla. Poliklinikan sihteerit ja esihenkilöt seuraavat hoitoon pääsyn toteutumista kuukausittain, ja tästä tiedotetaan henkilöstöä kuukausipalaverien yhteydessä. Mikäli hoitoon pääsy ei toteudu laissa määrättyssä aikataulussa, pyritään tekemään asiaa korjaavia toimenpiteitä suunnitellusti.

potilaan asema ja oikeudet

Potilaan osallisuus (2/4)

Tutkimusta, hoitoa tai lääkinnällistä kuntoutusta koskeva suunnitelma

Suunnitelmasta säädetään Laki potilaan asemasta ja oikeudesta 4 a §:ssä. **Terveysten- ja sairaanhoitoa toteutettaessa on tarvittaessa laadittava tutkimusta, hoitoa, lääkinnällistä kuntoutusta koskeva tai muu vastaava suunnitelma.**

Suunnitelmasta tulee ilmetä potilaan hoidon järjestäminen ja toteuttamisaikataulu. Suunnitelma on laadittava yhteisymmärryksessä potilaan, hänen omaisensa tai läheisensä taikka hänen laillisen edustajansa kanssa. Suunnitelman sisällöstä ja asiaan osallisista on lisäksi voimassa, mitä niistä erikseen säädetään.

Neurologian vastaanotolla, vastaanottokäynnin yhteydessä, potilaan terveyteen ja hoitoon liittyvät suunnitelmat, tavoitteet ja toteutus kirjataan potilastietojärjestelmään (LifeCare). Potilaan hoitosuunnitelmasta ja -tavoitteista keskustellaan yhdessä potilaan, tarvittaessa hänen omaisensa (potilaan näin halutessa) ja potilaan hoitoon osallistuvan henkilöstön kanssa.

Potilaan näkemykset ja voimavarat (henkiset, fyysiset, taloudelliset ja sosiaaliset) huomioidaan hoitoa suunnitellessa. Potilaalle kerrotaan hoitoon liittyvistä vaihtoehtoista, mikäli erilaisia vaihtoehtoja on käytettävissä. Potilaalle kirjattuja suunnitelmia ja tavoitteita seurataan ja noudatetaan.



potilaan asema ja oikeudet

Potilaan osallisuus (3/4)

Potilaan ja läheisten osallistuminen toiminnan kehittämiseen

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

Potilaan asiallinen kohtelu ja mahdollisista epäkohdista ilmoittaminen

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

Neurologian vastaanotolle tulevat sähköiset potilaspalautteet käydään läpi esihenkilöiden toimesta. Saadut potilaspalautteet käsitellään tarvittaessa kuukausipalavereissa ja huomioidaan yksikön toiminnan kehittämisessä. Toiminnan kehittämisestä vastaavat ylilääkäri ja osastonhoitaja.

Asiakas/potilas tai omainen/läheinen voivat antaa palautetta tai kehittämisideoita seuraavilla tavoilla:

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



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

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



potilaan asema ja oikeudet

Potilaan osallisuus (4/4)

Potilaan oikeusturva

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

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

Muistutus on palvelun laatuun ja potilasturvallisuuteen, tai muuhun sosiaali- ja terveystalouden toimintaan liittyvä ilmoitus. Palvelun laatuun ja saamaansa kohteluun tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös asiakkaan laillinen edustaja, omainen tai läheinen. Muistutukset toimitetaan sosiaali- ja potilasasiavastaavalle. Muistutus käsitellään Eloisassa viivytyksettä. Muistutuksen vastaanottaja antaa kirjallisen, perustellun vastauksen.

Potilaan palveluun tai kohteluun liittyvä muistutus ohjeineen [Eloisan nettisivuilla](#).

Yhteystiedot ja lisätietoja:

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

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



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



Ethän lähetä salassa pidettäviä tietoja tavallisella sähköpostilla!

Lähetä sähköpostia osoitteeseen:
sosiaali.potilasasiavastaava@etelasavonha.fi

Kuluttajaneuvonta (KVV)

- Antaa tietoa kuluttajan oikeuksista mm. tavaran tai palvelun virheen hyvityksestä, sopimuksista ja maksamisesta



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

Potilasvakuutuskeskus (PVK)

- PVK käsittelee kaikki terveyden- ja sairaanhoitoa koskevat

potilasvahinkoilmoitukset Suomessa ja maksaa korvaukseen oikeutetulle lain mukaiset korvaukset.

- [PVK:N yhteystiedot](#)

Palvelun sisällön omavalvonta

Palvelun sisällön omavalvonta

Tausta

Neurologisen vastaanoton toiminnan tavoitteena on tarjota laadukasta ja potilaan toimintakykyä tukevaa hoitoa, ja jatkohoidon suunnittelua.

Me toteutamme perustehtäväämme laadukkaalla ja ammattitaitoisella henkilöstöllä. Vastaanotolla työ on moniammatillista tiimityötä ja jokaisella on vastuu yhteisesti sovitusta tavoitteesta.



Palvelun sisällön omavalvonta

Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

Neurologian vastaanotolla kuntoutusohjaaja koordinoi kuntoutusta tarvitsevien potilaiden tilanteita, ja tekee tarvearvion; fysioterapeutit kuntouttavat. Ikäihmisten viranomaislinjan (asiakasohjaus) kautta voidaan myös ohjata mukaan kuntouttavaan toimintaan.

**ETELÄ-SAVON
HYVINVOINTITARJOTIN**

Etelä-Savon kuntien järjestöjen, seurakuntien ja hyvinvointialueen järjestämiä hyvinvointia edistäviä palveluja kootusti yhdellä nettisivulla.

TUTUSTU OSOITTEESSA

hyvinvointitarjotin.etelasavonha.fi



Skannaa ja tutustu palveluihin!

- > harrastuksia
- > ulkoilu- ja liikuntapaikkoja
- > kulttuuria
- > vertaistukea

KÄÄNNÄI



Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

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

FYYSINEN

- Potilaan fyysistä kuntoa tuetaan asiantuntijan ohjauksella
- Potilaan kivut huomioidaan ja kivunhoito suunnitellaan

PSYKKINEN

Potilas kohdataan yksilönä ja hänen psyykkistä kuormittumista tuetaan

KOGNITIIVINEN

- Potilaan kanssa kommunikoidaan hänen vaatimalla tasolla

SOSIAALINEN

- Potilaita ohjataan ottamaan yhteyttä oikeisiin tahoihin, hänen tarpeidensa mukaan (huom. potilasjärjestöt)

OSALLISUUS

- Potilasta kannustetaan osallistumaan omaa hoitoaan koskevaan päätöksentekoon
- Potilailla on mahdollisuus antaa palautetta Eloisan kotisivuilla olevan palautelinkin kautta; saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä

Palvelun sisällön omavalvonta

Ravitseminen

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

Henkilön tullessa vastaanotolle huomioidaan:

- paino, pituus sekä painon muutos, mikäli se mahdollista
- kirjataan tiedot potilaskertomukseen niin, että ne ovat kaikkien nähtävillä

Ravitsemuksen tukeminen:

Neurologian vastaanotolla ravitsemustilaa arvioidaan kaikissa hoitokontakteissa. Tarvittaessa konsultoidaan ravitsemusterapeuttia ja kerrotaan mahdollisuudesta hakeutua elintapaohjaukseen.



Lue lisää:

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

Palvelun sisällön omavalvonta

Toimitilojen puhtaanapito

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

Hygieniakäytännöt toimintayksikössä:

Jokaisen henkilökuntaan kuuluvan on velvollisuus pitää huolta yleisen hygieniatason ylläpidosta ja seurannasta. Jokainen huolehtii työpisteen, puhelimen ja tietokonenäppäimistön pyyhkimisestä ennen vastaanoton aloittamista erillisellä desinfektoivalla puhdistusliinalla. Hoitovälineet puhdistetaan jokaisen käyttökerran jälkeen desinfioivalla puhdistusliinalla. Laitoshuoltajat huolehtivat vastaanottotilojen pöytä- ja lattiapintojen pesemisestä ja roskien tyhjentämisestä päivittäin. Toimistotiloja siivotaan harvemmin.

Käsihuuhdetta käytetään jokaisen potilaskontaktin välillä. Suojaimia esimerkiksi, suojakäsineitä ja kirurgista suu-nenäsuojusta, käytetään organisaation ohjeiden mukaan (IMS).

Mikkeli: Yksikön siivoustoiminnasta vastaavan henkilön yhteystiedot: Hokkanen Marjukka p. 044 – 351 2651 marjukka.hokkanen@etelasavonha.fi

Mikkeli: Yksikön jätehuollosta vastaavan henkilön yhteystiedot: Pöyry Kirsi p. 044 – 351 2632 kirsi.pöyry@etelasavonha.fi

Savonlinna: Yksikön siivoustoiminnasta vastaavan henkilön yhteystiedot: Merja Sairanen 044 4173248 merja.sairanen@etelasavonha.fi

Savonlinna: Yksikön jätehuollosta vastaavan henkilön yhteystiedot: Eeki Malkki 044 4173240 eeki.malkki@etelasavonha.fi

Palvelun sisällön omavalvonta

Infektioiden torjunta ja seuranta

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon palvelupisteen on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Infektioita ja tartuntatauteja ennaltaehkäistään noudattamalla tavanomaisia varotoimia kaikissa sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaympäristöissä. Lisäksi noudatetaan Eloisan yhteisiä infektioiden torjuntaohjeita sekä tarvittaessa poikkeusoloihin liittyviä ohjeita esim. epidemiatilanteessa (IMS –ohjepankki).

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

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

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

Yksikön hygieniayhdyshenkilöiden nimet ja yhteystiedot:

Mikkeli: Sh Liisa Valli, liisa.valli@etelasavonha.fi (Mikkeli)

Savonlinna: Sh Anu herttuainen, anu.herttuainen@etelasavonha.fi

Eloisan hygieniahoitajat:

Saija Dahl, p. 0443512508, saija.dahl@etelasavonha.fi

Sinikka Tynkkynen, p. 0443516651, sinikka.tynkkynen@etelasavonha.fi

Johanna Hyvärinen, p. 044 – 417 3358, johanna.hyvarinen@etelasavonha.fi



Palvelun sisällön omavalvonta

Terveysten- ja sairaanhoito

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

Toimintaohjeet		
	Asiakkaalle	Työntekijälle
Akuutti henkeä uhkaava tilanne	Ohjataan potilas hätätilanteessa soittamaan 112. Ensihoito arvioi hoidon- ja jatkohoidon tarpeen.	Tarvittaessa kutsutaan sairaalan sisäinen MET-ryhmä tai ohjataan potilas päivystyspoliklinikalle, jonne potilaan tulosta ilmoitettava ennakkoon.
	Kiireettömän sairaanhoidon tapauksessa potilas on yhteydessä päivystysapuun 116117.	Ei päivystystoimintaa. Neurologi vastaa konsultaatiopyyntöihin arkisin.

Suun terveydenhuollon ajanvaraus

- Ma – pe klo 7:30-15:00, puh

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

- Muina aikoina kiireelliset: puh. 116 117

Palvelun sisällön omavalvonta

Lääkehoito

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

Lääkehoitoon liittyvät käytännöt:

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, joka on laadittu sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito –oppaan mukaisesti. Lääkehoitoon osallistuvalla henkilöstöllä tulee olla voimassa olevat toimintayksikön määrittämät lääkeluvat.

Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. Neurologian vastaanotolla lääkehoitoa saa toteuttaa vain yksikön lääkehoitoon perehtynyt ja voimassa olevat toimintayksikön määrittämät lääkeluvat suorittanut hoitohenkilöstö. Opiskelijat voivat toteuttaa lääkehoitoa nimetyn ohjaajan valvonnassa.

Lääkehoitoon liittyvät käytännöt:

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain ja tarvittaessa useamminkin. Päivittämisestä vastaa yksikön sairaanhoitajat yhdessä osastonhoitajan kanssa. He myös seuraavat lääkehoitosuunnitelman toteutumista.

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

Palvelun sisällön omavalvonta

Monialainen yhteistyö

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

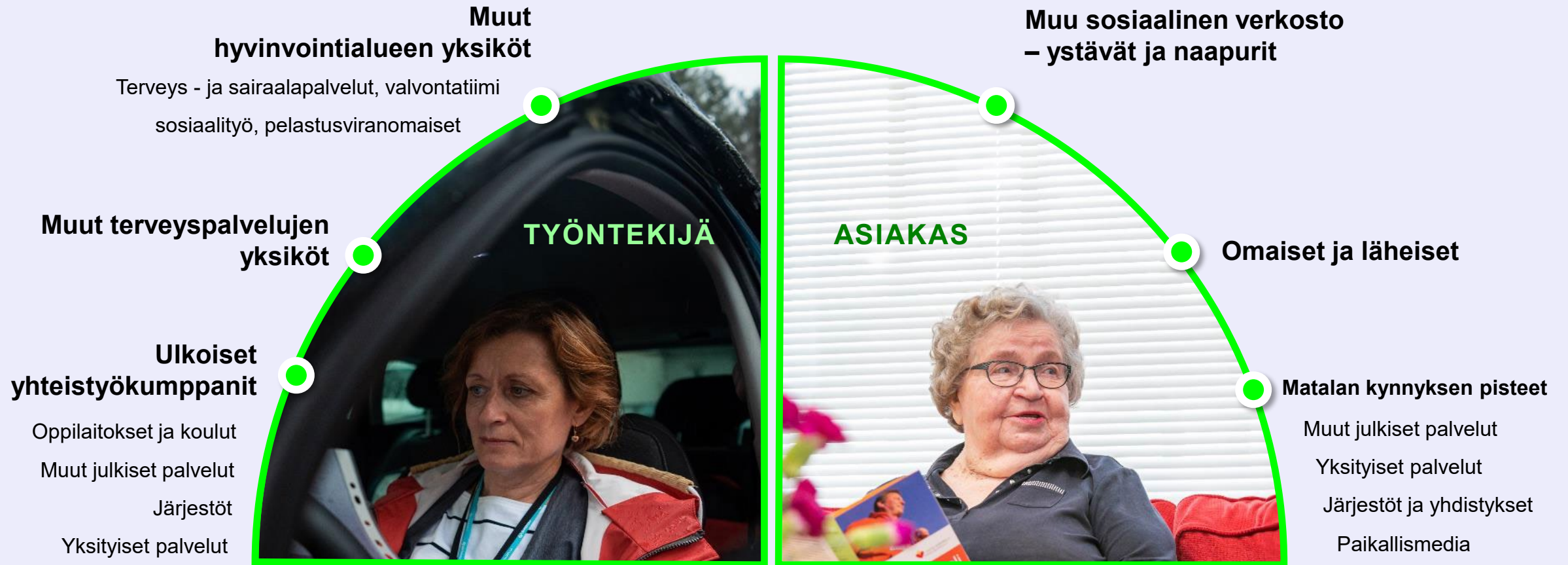
Jos sosiaalihuoltolain mukainen palvelutarpeen arviointi, päätösten tekeminen tai sosiaalihuollon toteuttaminen edellyttävät terveydenhuollon palveluja, on hyvinvointialueen terveydenhuollon ammattihenkilön osallistuttava sosiaalihuollon toimenpiteestä vastaavan työntekijän pyynnöstä henkilön palvelutarpeen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

Potilaan hoidon toteutuminen pyritään varmistamaan kaikkien hoitoon osallistuvien yhteistyökumppanien kanssa. Yhteistyötä tehdään tarvittaessa fysioterapeutin, neuropsykologin, kuntoutuohjaajan, puheterapeutin, toimintaterapeutin, alueen muistihoitajien tai sosiaalityöntekijöiden kanssa. Tärkeä yhteistyölinkki rakentuu neurologisen kuntoutusosaston suuntaan.

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



Monialaisen yhteistyön eri tahot



Potilasturvallisuus

Asiakas-/potilasturvallisuus

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Turvallisuuspäällikkö- Vastaa paloturvallisuuden ohjeistuksista, toiminnan seurannasta ja turvallisuuden yleisestä ylläpidosta mm. koulutuksesta.

Tekniikka – avustaa pelastusviranomaisia paloilmoitus- ja palo tilanteissa.

Etelä-Savon pelastuslaitos- toimii valvonta- ja asiantuntijaviranomaisena Eloisan alueella sekä toteuttaa varsinaisen pelastustyön.

Tila- ja tukipalvelujohtaja – Vastaa kiinteistö- ja toimitilaturvallisuudesta sekä ympäristöturvallisuudesta.

Tietohallintojohtaja – Vastaa tietosuojaja- ja tietoturva-asioista yhdessä tietojärjestelmäpalvelupäällikköiden ja tietoturva- ja tietosuojavastaavien ja turvallisuuspäällikön kanssa.

Järjestyksenvalvoja/vartija

Yhteistyö aluehallintoviraston (AVI) ja Valviran kanssa, jotka valvovat terveydenhuollon toimintaa ja varmistavat, että yksiköt noudattavat voimassa olevia säädöksiä ja ohjeita.

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

- **Suomi.fi / HUOLI - ilmoitus**

Asiakas-/potilasturvallisuus

Henkilöstö (1/3)

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon sovellettava lainsäädäntö. Suunnittelussa huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä terveydenhuollon ammatillinen osaaminen.

Henkilöstön riittävyys suhteessa asiakkaiden/potilaiden palvelujen tarpeeseen:

Henkilöstön riittävyyden määrittämisessä käytetään hoitoon pääsyn seurantaa ja hoitotakuun toteutumista.

Tavoite on, että Neurologian vastaanotolla ei käytetä vuoden 2025 syksyllä enää ostolääkäripalveluja, vaan lääkäritoiminta toteutetaan omana toimintana.

Mikkelissä Konservatiivisen vastaanottoalueen varahenkilöt ovat Neurologian vastaanoton käytettävissä. Varahenkilön varaaminen on mahdollista kolme päivää ennen tiedossa olevaa ajankohtaa.

Palveluesihenkilöiden tehtävät:

Konservatiivisen vastaanottoalueen osastonhoitaja toimii hoitohenkilökunnan hallinnollisena esimiehenä ja apulaisosastonhoitaja vastaa päivittäisistä resursseista. Osastohoitajaan ja apulaisosastonhoitajaan saa yhteyden puhelimitse, TEAMSilla tai sähköpostitse.

Yhteisiä palavereja hoitajien ja lääkäreiden kesken järjestetään viikoittain, ja kerran kuukaudessa moniammatillinen kuukausipalaveri, joka on Savonlinnan ja Mikkelin yksiköiden yhteinen.

Henkilöstörakenne:

- **Kokonaismäärä:**
- **5 lääkäriä (yhteiset)**
- **3 sh Mikkelä**
- **2 sh varahenkilöä**
- **1 sh Savonlinna**
- **2 sihteeriä Mikkelä**
- **1 sihteeri Savonlinna**

Vuokratyövoiman käyttö: ei

Asiakas-/potilasturvallisuus

Henkilöstö (2/3)

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

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

Vakituisten työntekijöiden **rekrytoinnista päätetään hallintosäännön ja Eloisan sisäisten rekrytointiohjeiden mukaisesti**. Henkilöstön haku tapahtuu kuntarekry.fi 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:

Henkilöstön rekrytoinnista vastaa lähiesihenkilö yhdessä rekrytointiyksikön kanssa. Hoitajarekrytoinnista vastaa hoitotyön esihenkilöt ja lääkirrekrytoinnista vastaa ylilääkäri sairaalan johtavan lääkärin kanssa.

Neurologian vastaanotolla työskentelevän sairaanhoitajan on oltava terveydenhuollon laillistettu ammattihenkilö, jolta edellytetään lääkehoidon peruslupaa. Opiskelija ei voi toimia itsenäisesti neurologian vastaanotolla.

Sh -sijaisten käytön periaatteet:

Sijaisia palkataan tarpeiden mukaan. Kun sijaista tarvitaan:

- Yksikössä arvioidaan, tullaanko toimeen ilman sijaista,
- Saadaanko varahenkilöä
- Saadaanko Temporen kautta sijainen

Lue lisää:

- [Riittävän kielitaidon osoittaminen – Valvira](#)

Asiakas-/potilasturvallisuus

Henkilöstö (3/3)

Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

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

Neurologian vastaanotolla ei toimi työsuhteessa oppisopimusopiskelijoita tai sairaanhoidon opiskelijoita.

Opiskelija voi toimia harjoittelussa sairaanhoitajan valvonnassa. Opiskelijalla on aina nimetty ohjaaja/-t joka ohjaa, opastaa ja valvoo opiskelijan toimintaa ja tavoitteiden saavuttamista. Perehdytystä toteutetaan suhteessa opiskelijan opiskeluvaiheeseen ja harjoittelun arviointikriteereihin. Tavoitteenamme on tarjota opiskelijan ammatillisuutta, osaamista ja työelämätaitoja kehittäviä oppimiskokemuksia. Pyrimme siihen että opiskelijaohjaajat ovat käyneet ohjaajakoulutuksen. Osastonhoitaja seuraa ja arvioi opiskelijan perehdytyksen onnistumista ja keskustele siitä opiskelijan ja ohjaajan kanssa harjoittelujakson aikana.

Työntekijän velvollisuus on ylläpitää omaa ammatillista osaamista. Lääkehoidon osaaminen varmistetaan LOVE-suorituksilla. LOVE-koulutuksen tavoitteena on mahdollistaa STM:n Turvallinen lääkehoito -oppaan (2021:6) mukainen osaamisen varmistaminen toimipisteissä, joissa toteutetaan lääkehoitoa.

Osastonhoitajan pitämässä tavoitekeskusteluissa käydään läpi henkilökohtaisia osaamistarpeita ja tavoitteita. Henkilöstö osallistuu täydennyskoulutuksiin omien kehittymistarpeiden sekä vastualueiden mukaan. Lisäksi jokainen työntekijä suorittaa Eloisan vaatimat päivitettävät koulutukset täydennyskoulutusohjeistuksen mukaan. Kouluttautumista seurataan OSS-järjestelmän avulla. Henkilöstö voi myös suorittaa Duodecim Oppiportin ja Eduhousen verkkokoulutuksia.

Henkilöstön perehdytys toimintayksikössä:

Uusi sairaanhoitaja työskentelee aluksi kokeneemman hoitajan kanssa, ja uusi lääkäri kokeneemman lääkärin ohjauksessa.

Perusperehdytysohjelma **Intro**

Yksikköön tehty oma perehdytysuunnitelma

Asiakas-/potilasturvallisuus

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet ja toimintakäytännöt:

Mikkelin keskussairaalan Neurologian vastaanotto toimii sairaalan A – osan, 4 krs. Tiloissa on aiemmin toiminut muun muassa kirurgian vuodeosasto. Alustavia suunnitelmia uusista, saneeratuista tiloista on tehty, mutta hyvinvointialueen tiukka taloustilanne ei ole sallinut muutostöiden aloittamista.

Savonlinnan neurologian vastaanotto toimii sairaalan B –osan 3 krs:ssa.

Asiakas-/potilasturvallisuus

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja potilaiden turvallisuudesta huolehditaan myös teknologisin ratkaisuin.

Teknologisiin ratkaisuihin liittyvät käytännöt:

Jokaisella työntekijällä on oma henkilökohtainen tunnisteavain, jonka käytöstä jää elektroninen muistijälki. Tunnisteavaimen hankinta tapahtuu esihenkilön kautta.

Vastaanottohuoneissa on turvapainikkeet päällekkäustilanteita varten. Turvapainikkeiden huollosta vastaa tekniikan yksikkö. Ennakoitaessa mahdollista päällekkäusvaaraa, paikalle voidaan kutsua vartija sovitusti. Ainoastaan käytävillä on tallentava valvontakamera (Mikkeli).



Asiakas-/potilasturvallisuus

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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

Läkinällisiä laitteita koskevasta ohjauksesta vastaa Fimea.

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

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista ilmoitetaan Fimeaan. Eloisassa työntekijä tekee vaaratilanneilmoituksen, jonka yhteydessä vaaratilanteesta menee tieto myös Fimealle. Esihenkilö vastaa siitä, että lainmukainen ilmoitus tehdään Fimealle. Tieto turvallisuusriskeistä välitetään myös toimialuejohtajalle sekä palvelupäällikölle vaaratilanneilmoitus järjestelmässä.

Vastuuhenkilöt vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä.

Ylilääkäri Sakari Simula, sakari.simula@etelasavonha.fi
Osastonhoitaja Erja Pursiainen, erja.pursiainen@etelasavonha.fi
Osastonhoitaja Virpi Ala -Vainio, virpi.ala-vainio@etelasavonha.fi

Laitteiden ja tarvikkeiden käyttö:

Laitteiden ja tarvikkeiden hankinnassa ja käytössä noudatetaan Eloisan ja laitteen toimittajan ohjeita

Mittareiden testaus ja kalibrointi:
RR mittarit kalibroidaan

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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



1. Perusapuvälineet

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

Asiakkaan oma tai yksikön laite

Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa.

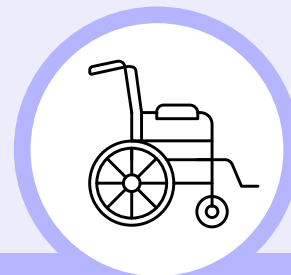
Perehdytys ja laiteajokortti
Laitevalmistajan ohjeet

Istekki

Mistä laitteen saa

Perehtyminen
laitteeseen

Huolto



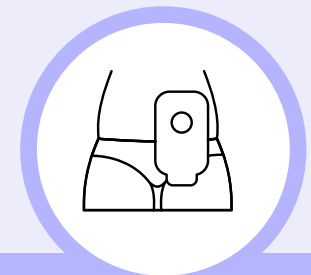
2. Erikoisapuvälineet

Esim. pyörätuolit, nostolaitteet ja hengityksen apuvälineet

Fysioterapeutin kautta alueellisesta apuvälineyksiköstä

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

Apuvälineyksikön kautta



3. Hoitotarvikkeet (pitkäaikaissairauden hoitoon)

Esim. haavanhoito-, avanne- ja dialyysitarvikkeet

Hoitotarvikejakelun kautta

Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa.



1

Jos laite aiheuttaa vaaratilanteen, asiakas/potilas ilmoittaa työntekijälle ja laite poistetaan käytöstä



2

Työntekijä tekee vaaratilanteesta vaaratilanneilmoituksen. Ilmoituksen yhteydessä tieto menee myös Fimeaan.



3

Ilmoitus käsitellään yksikössä.

Hoitotarvikkeet ovat jäljitettävissä järjestelmässä asiakaskohtaisesti vaara- ja virhetilanteessa.

Potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Terveystieteiden tutkimuskeskuksessa 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](#).

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

Tietosuojavastaavan yhteystiedot



puh.015 411 4100



tietosuojavastaava@etelasavonha.fi

Tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön ja ohjeistusten noudattaminen:

- Työntekijät allekirjoittavat työsopimuksen tai virkamääräyksen liitteenä olevan Salassapito- ja tietoturvasitoumuksen sekä hyväksyvät sen työasemalle kirjautumisen yhteydessä Luvalla-palvelun kautta.
- Tietosuojan ja tietoturvan liittyviä asioita käydään läpi esihenkilön antaman alkuperehdytyksen yhteydessä. Perehdytyksessä painotetaan henkilötietojen huolellista käsittelyä ja tietojen käsittelyä (kirjaaminen, katselu, käsittely) vain siinä määrin, kun se työtehtävän kannalta on tarpeellista.
- Opiskelijoiden tietosuojan ja tietoturvan liittyvään perehdytykseen kuuluu yleinen opiskelijainfo ja opiskelijaohjaajan antama perehdytys.
- Henkilökunta suorittaa säännöllisesti tietosuojakoulutuksia, kuten Granite tietosuojakoulutus 2 vuoden välein, jolla varmistetaan, että työntekijät tuntevat ajantasaiset käytännöt ja säädökset

Esihenkilön tehtävänä on huolehtia siitä, että työntekijät ovat tietoisia tietosuojan ja tietoturvan liittyvistä ohjeistuksista ja lainsäädännöstä. Esihenkilö valvoo ja vastaa, että neurologian vastaanoton potilaiden henkilötietojen käsittely toteutuu asianmukaisesti.

Väärinkäytöksiä ilmestessä on mahdollisuus tarkistaa työntekijöiden lokitietoja.

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](#)

Potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Potilastyön kirjaaminen

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

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

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

Työntekijän perehdytys potilastyön kirjaamiseen:

Kirjaamiseen ja tietojärjestelmiin liittyvät asiat (perustoiminnot, kirjaamiskäytännöt, tietoturva) käydään läpi esihenkilön ja perehdyttävän työtoverin antaman alkuperehdytyksen aikana. Syventävä perehtyminen kirjaamiseen jatkuu käytännön työn ohessa ja perehdyttämiseen osallistuvat nimetyn perehdyttäjän lisäksi koko yksikön hoitohenkilöstö.

Neurologian vastaanotolla on käytössä LifeCare potilastietojärjestelmä. Lääkärit kirjaavat ensisijaisesti NEU -näkyville ja sairaanhoitajat NEUHOI-näkyville. Perehdytyksessä hyödynnetään organisaation käytössä olevaa oppimisympäristön materiaalia. Organisaation kirjaamisohjeet löytyvät IMS-järjestelmästä. Lisäksi Intrassa on Sote-kirjaamisen sivusto.

Potilastietojärjestelmään kirjataan potilaan hoidon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan turvaamiseksi tarpeelliset ja riittävät tiedot (Asiakastietolaki 17 §). Kirjaamisessa hyödynnetään rakenteista kirjaamista, malli- ja fraasipohjia.

Potilastyön kirjaaminen:

Kirjaukset potilastietoihin pyritään tekemään ajantasaisesti vastaanottojen yhteydessä tai välittömästi sen jälkeen, viimeistään kuluvan päivän aikana. Vastaanottoajat pyritään rytmittämään siten, että kirjaamiselle jää riittävästi aikaa.

Kehittäminen & Seuranta

Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

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

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

Omavalvontasuunnitelmaan kootaan yhteenveto kehittämissuunnitelmasta kuvaamalla kehittämistoimenpiteitä.

Kehittämissuunnitelma - toimenpiteet

- 1. Lääkäreiden ostopalvelutoiminnasta luopuminen**
- 2. Digitoiminnan kehittäminen (hoitopolku, chat), Tandem tekoäly pilotointi**
- 3. ALS ja Parkinson - potilaiden hoitopolkujen päivittäminen yhdessä neurologisen kuntoutusosaston kanssa**

Omavalvontasuunnitelman seuranta

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

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

Omavalvonnan seuranta

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

Omavalvontasuunnitelman päivittäminen ja ajantasaisuus:

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

Toiminnan kehittäminen yksikön ja Eloisan tasolla



Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palvelupisteen esihenkilö

Paikka ja päiväys Mikkelissä x. huhtikuuta 2026

Allekirjoitus: Sakari Simula, Erja Pursiainen, Virpi Ala – Vainio

Liitteet

1 – Ilmoitukset ja ilmoitusvelvollisuudet

2 – Koonti linkeistä lisätiedon pariin

Ilmoitukset ja ilmoitusvelvollisuudet

Tapaus	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 <ul style="list-style-type: none">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 terveystalouden uudistusta alueella
- Palveluopas - palveluoppaasta saat tarkempaa tietoa palvelujen järjestämisestä sekä kuinka palveluun voi hakeutua
- Tietosuojaseloste - Eloisan ylläpitämien asiakasrekisterien tietosuojaseloste
- Omavalvontaohjelma ja omavalvontasuunnitelmat – Eloisan sosiaalihuollon omavalvontaohjelma ja –suunnitelmat julkisesti nähtävillä
- Valvonnan yhteystiedot - yhteydenpidosta lisätietoja sivuilla

Muut tahot:

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