

Yleislääketieteen osasto, Savonlinna Omavalvontasuunnitelma



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.....

Toimintayksikön tiedot

Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Nimi: Eloisa (Etelä-Savon hyvinvointialue)

Y-tunnus: 3221315-8

Konservatiivinen tulosalue

Yleislääketieteen osasto

Savonlinna

Etelä-Savon hyvinvointialue

Pihlajavedentie 4, 57120 Savonlinna

Palvelumuoto; osastohoito

Perustason vuodeosasto, 25 potilaspaikkaa

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.

Yleislääketieteen osaston omavalvontasuunnitelman laatimiseen osallistuu yksikön lähiesihenkilöt yhdessä henkilöstön kanssa. Suunnitelmaa käydään läpi työntekijöiden kanssa, jolloin heillä on mahdollisuus osallistua suunnitelman tekoon. Omavalvontasuunnitelmaa tarkistetaan vuosittain, ja siihen voidaan tehdä muutoksia tai sitä täydennetään henkilökunnalta saadun palautteen mukaisesti.

Omavalvontasuunnitelman teossa otetaan huomioon myös potilailta saatu palaute sekä kehittämis ehdotukset. Omavalvontasuunnitelma on potilaiden sekä omaisten nähtävillä, joka mahdollistaa siihen perehtymisen sekä kehittämis ehdotusten tekemisen.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

Jaana Kulhoranta, yksikön palveluesihenkilö ja Marja Puurula, tulosaluepäällikkö



044 417 3146,
040 1929 382



jaana.kulhoranta@etelasavonha.fi
marja.puurula@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 toimintayksikön kansliassa, yksikön kansiossa R-asemassa ja Eloisan IMS-järjestelmässä.

Toimintaperiaatteet & käytännöt

Toiminta-ajatus, arvot ja periaatteet

Omavalvonnan toimeenpano

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Palvelun sisällön omavalvonta

Asiakas- ja potilasturvallisuus

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Toiminta-ajatus, arvot & toimintaperiaatteet

Yksikön toiminta toteuttaa Eloisan yhteistä missiota ja arvoja!

MISSIO:

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

ARVOT:

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

Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Toiminta-ajatus

Terveydenhuollon palveluiden toiminta-ajatuksot 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.

Yksikön tehtävänä on tarjota Etelä-Savon hyvinvointialueen väestölle terveydenhuoltolain mukaiset perustasonpalvelut 24/7. Toiminnan tavoitteena on tuottaa strategian mukaisesti oikea palvelu, oikeaan aikaan, oikeassa paikassa.

Osastolla hoidetaan akuutisti sairastuneita, pääsääntöisesti iäkkäitä potilaita. Tulossyynä ovat yleistilan lasku, kotona pärjäämättömyys, erilaiset kiputilat, infektiot ja kuntoutus. Osastolla annetaan tarvittaessa myös lyhytaikaista saattohoitoa. Potilaat tulevat osastolle pääasiassa päivystyksen tai erikoissairaanhoidon osastojen kautta. Tämän lisäksi potilaita voi tulla osastolle jatkohoitoon muista sairaaloista tai hoitoyksiköistä.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Terveydenhuollon palvelujen tulee toteuttaa terveydenhuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita.

Toimintaamme kuuluvat diagnoosin varmistava tutkimus, ohjaus ja toimintakykyä ylläpitävä ja palauttava kuntoutus

Osastolla korostuu henkilöstön osaaminen ja osaamisen kehittäminen potilaiden turvallisen ja yhdenvertaisen hoidon järjestämisessä. Toimintaa ohjaa terveydenhuoltolain keskeiset periaatteet ja Etelä-Savon hyvinvointialueen yhteiset arvot.

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

Omaavalonnan johtaminen ja valvonta

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

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

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

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

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

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

Palvelun toimintaperiaatteet

VAIKUTTAVUUS

- *Potilas hoidetaan oikeassa paikassa*
- *Hoidon jatkuvuuden turvaaminen*
- *Kotiutussuunnitelma aloitetaan heti potilaan tullessa sairaalaan*

TURVALLISUUS

- *Huomioidaan potilasturvallisuus toiminnassa*
- *Säännöllinen kouluttautuminen*
- *Turvallinen kotiutus*

ROHKEUS

- *Virheiden tunnustaminen ja niihin puuttuminen*
- *Rohkeus muuttaa toimintatapoja ja puuttua epäkohtiin*
- *Vastuullisuus*

YHDENVERTAISUUS

- *Kaikkia hoidetaan yhdenvertaisesti*
- *Kaikkia kohdellaan tasavertaisesti*
- *Kaikki työntekijät ovat yhtä arvokkaita*

ASIAKASLÄHTÖISYYS

- *Potilaan kuunteleminen ja osallistaminen hoitoonsa*
- *Potilaalle samanarvoinen ja arvostava kohtelu*



Oma- valvonnan toimeenpano

Omavalvonnan toimeenpano

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta.

Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voida ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

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

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

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

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

Ilmoitusvelvollisuus (Valvontalaki 29 §)

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

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

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

Käsitteet ja käsitehierarkia

Riski

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantava riski:

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

Riskienhallinta

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

Poikkeama

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

Epäkohta tai epäkohdan uhka

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

Vaaratilanne

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

- **Haittatapahtuma**

Asiakkaan turvallisuuden vaarantava tapahtuma, joka aiheuttaa haittaa asiakkaalle

- **Läheltä piti -tilanne**

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

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (1/3)

Riskienhallinnassa laatua ja asiakas- ja potilasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa jokapäiväistä arjen työtä palveluissa. Sen lisäksi, **työyksikön vaarojen ja riskien arviointi** tehdään Eloisassa käytössä olevan riskien **arviointilomakkeen avulla** kaikissa työpisteissä.

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

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

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

koskevista epäkohdista ja niiden uhista.

Eloisa on mukana kansallisessa hoitotyön vertaiskehittämisen verkostossa (HoiVerKe). Tavoitteena on parantaa palvelujen laatua sekä henkilöstön ammatillista osaamista ja tyytyväisyyttä. Osastolla on käytössä vajaan vitsemuksen tunnistamisen, ehkäisyn ja hoidon toimintamalli (NRS-2002), kaatumisvaaran tunnistamisen, kaatumisen ehkäisyn ja hoidon toimintamalli, sekä EI –painehaavoille toimintamalli (BRADEN)

Luettelo käytössä olevista riskienhallinnan / omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- Työpaikkaselvitykset ja riskienarviointi
- Turvallisuuskävelyt
- Kaatumisriski, aliravitsemusriski, painehaavariski (Hoiverke)
- Kaatumisen tunnistusjärjestelmä Versovision
- MET-toiminta
- Huoli-ilmoitus
- Raportoinnin pelisäännöt
- Kotiutuksen tsekkauslista
- Iv-listat

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

Epäkohtailmoitusten käsittely

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

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

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (3/3)

Korjaavat toimenpiteet

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisyitä 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:

Haipro ilmoitusten tekeminen ja käsittely

Lääkitysvirheet, heti tapahtuessa

Uudet käytänteet ja asiat käsitellään osastokokouksissa ja viikkoinfoissa. Asiat kirjataan muistioon, joka lähetetään henkilökunnalle sähköpostitse. Muistio tallennetaan myös yhteiseen kansioon, josta se on sähköisesti koko henkilökunnalle luettavissa. Tarvittaessa asiasta keskustellaan myös muiden ammattiryhmien kanssa, joita asia koskee. Tärkeistä asioista tiedotetaan useammin, jotta tieto tavoittaa asianosaiset.

Henkilöstön taukotilassa on ilmoitustaulu, johon lisäksi laitetaan tärkeät asiat kaikille tiedottavaksi.

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 kohtaminen, kaltoinkohtelua tai loukkaamista sanoilla



Muu epäkohta palvelun toteutuksessa tai epäkohdan uhka

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



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



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



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

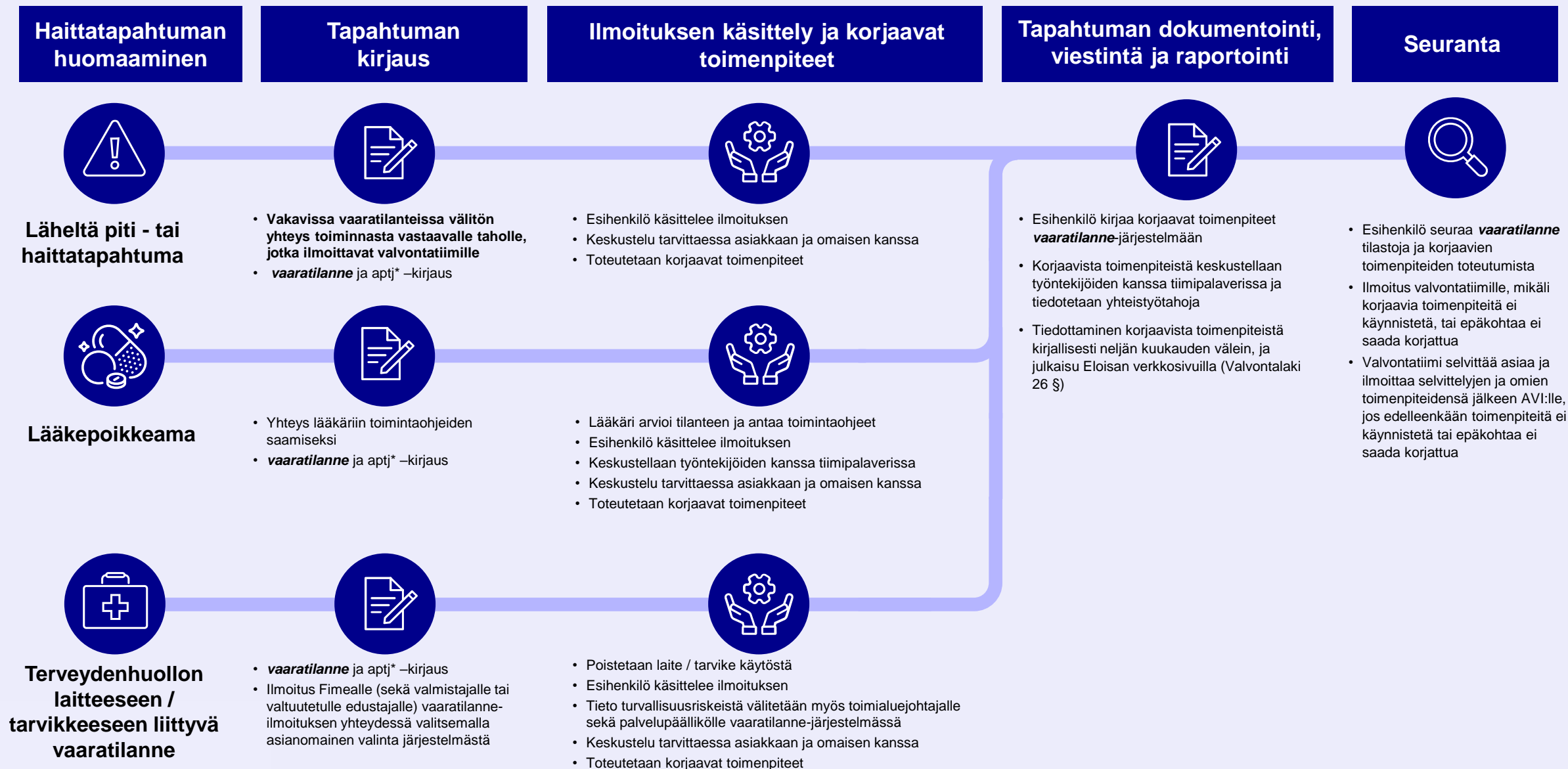


- Ilmoitus valvontatiimille, mikäli korjaavia toimenpiteitä ei käynnistetä, tai epäkohtaa ei saada korjattua.
- Valvontatiimi selvittää asiaa ja ilmoittaa selvittelyjen ja omien toimenpiteidensä jälkeen valvontaviranomaiselle asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita omavalvonnallisin toimin ei pystytä korjaamaan.
- Ilmoitusten perusteella kehitetään toimintaa.
- Palvelupisteen omavalvontasuunnitelmassa kuvattujen 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 merkittävältä osin antamatta.

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan työnjako

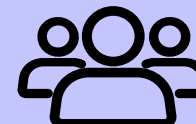
Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta.

Työntekijä



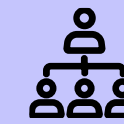
- On veloitettu ilmoittamaan kaikista havaituista riskeistä, vaaratilanteista ja epäkohdista:
 1. suoraan omalle esihenkilölle ja
 2. tekemällä vaaratilanneilmoituksen tai
 3. täyttämällä Kerralla-valikon lomakkeen (*henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus*)
- Ottaa tarvittaessa yhteyttä lääkäriin lääkkeisiin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

Osaston kansliassa on palo- ja pelastussuunnitelman kansio. Kansiossa on kuvattuna, miten yksikössä varaudutaan ja toimitaan poikkeusolo- ja häiriötilanteissa. Jokainen työntekijä perehdytetään työskentelemään myös poikkeusoloissa.

Kansioon on koottu:

- ***Yksikön turvallisuussuunnitelma, joka koostuu palo- ja poistumisturvallisuudesta***
- ***Pelastussuunnitelma***
- ***Suuronnettomuusohjeistus***
- ***Tulipalon sattuessa yksikön henkilökunnan toimintaohjeet***
- ***Ohjeet päivitetty 28.11.2024***

Henkilöstön osallistaminen suunnitteluun ja toteutukseen:

Esihenkilöt vastaavat poikkeusolojen ohjeistuksen ajantasaisuudesta. Vastuuhenkilöt perehdyttävät uudet työntekijät.

Henkilöstö harjoittelee potilaiden evakuoimista organisaation järjestämissä harjoituksissa. Työntekijät harjoittelevat käyttämään osaston sammutusvälineistöä ja toimintatapoja tulipalon sattuessa.

Osastolla on käytössä vastuuhoitajan malli. Jokaisessa työvuorossa on nimetty hoitaja, joka vastaa osaston toiminnasta omassa vuorossaan. Vastuuhoitaja on merkitty työvuorolistaan ja kanslian taululle.

Henkilöstön kanssa harjoitellaan suuronnettomuustilanteita säännöllisesti. Vastuuhoitajan roolia poikkeusoloissa ja häiriötilanteissa on yhdessä käyty läpi.

Osastolla on lista kaikista työntekijöistä, jonka mukaan soitetaan suuronnettomuustilanteessa työntekijöitä paikalle. Esihenkilö päivittää listaa henkilöstön muuttuessa, ja se löytyy kansliasta ja R-asemalta yksikön kansioista.

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

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, jota vahvistetaan toiminnassa.

Me toimintayksikössä...

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



Minulla asiakkaana/potilaana on oikeus...

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

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



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

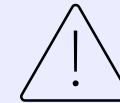


antaa palautetta tai kehittämideoita



tehdä ilmoituksen

tilanteesta, joka on aiheuttanut tai olisi voinut aiheuttaa haittaa



tehdä muistutuksen

tilanteesta, joka on aiheuttanut tai olisi voinut aiheuttaa haittaa

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

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

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

Osastolla hoito perustuu potilaiden vapaaehtoisuuteen. Potilaalla on oikeus päättää omasta hoidostaan hoitoprosessin aikana sekä myös halutessaan potilas voi kieltäytyä saamastaan hoidosta. Jos potilas on tehnyt hoitotahdon, sitä noudatetaan hoidossa. Potilaan itsemääräämisoikeus ja yksityisyys ovat toiminnan perusta. Potilaan sekä tarvittaessa myös omaisten mielipide ja halukkuus huomioidaan suunnitellessa potilaan hoitoa. Mikäli potilas kieltäytyy täysin hoidosta

kesken hoitojakson, vaikka hoito on lääketieteellisesti perusteltua, potilas allekirjoittaa lomakkeen: poistuminen omalla vastuulla.

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:

Toimintatapoja vahvistamalla pyritään ennaltaehkäisemään tilanteita, joissa potilaiden itsemääräämisoikeutta joutuisi rajoittamaan. Mahdollisia uhkaavia tilanteita varten osastolle voidaan soittaa vartija turvaamaan työskentelyä. Useimmiten vartijan paikalle tulo rauhoittaa uhkaavaa tilannetta, eikä rajoittavia toimia näin ollen tarvitse tehdä. Hoitajilla on myös käytössä omat päällekkäushälyttimet, jonka avulla saadaan lisäapua paikalle. Itsemääräämisoikeuteen ja yksityisyyteen liittyviä periaatteita on ohjeistettu organisaation työohjeissa ja toimintayksikön perehdytyksessä. Päätös itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta pyydetään aina lääkäriltä ja asiasta keskustellaan aina potilaan ja/tai omaisten/läheisten kanssa. Päätökset lääkäri kirjaa potilaan hoitokertomukseen.

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaan/potilaan osallisuus (1/4)

Hoidon tarpeen arviointi

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

Potilaat ohjautuvat osastolle päivystyksestä, erikoissairaanhoidosta, muista sairaaloista/palveluyksiköistä tai suoraan kotoa. Ennen osastolle saapumista potilaalle on tehty lähettävältä taholta hoidon tarpeen arviointi ja alustavaa hoitosuunnitelmaa.

Potilaan tullessa osastolle hänestä otetaan vitaalitutkimukset ja tarvittaessa tuloksista konsultoidaan lääkäriä (arkena osastonlääkäri, iltaisin ja viikonloppuisin päivystävää lääkäriä).

Osastolla hoidon tarpeen arviointia tehdään päivittäin päivittäisten toimintojen yhteydessä. Lääkärinkierrot ovat arkisin, ja viikonloppuisin potilaiden voinnin muutoksista konsultoidaan tarvittaessa päivystävää lääkäriä.

Tiistaisin osastolla pidetään moniammatillinen kuntoutuspalaveri, jossa tarkennetaan potilaan hoitosuunnitelmaa ml. hoidon tarve ja jatkohoito.



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.

Lääkäri tutkii potilaan päivystyksessä ennen hänen siirtoa osastolle ja antaa määräykset hoidon aloittamiseksi. Osastolla lääkäri, hoitaja ja fysioterapeutti keskustelevat yhdessä potilaan ja/tai omaisen/läheisen kanssa hoitosuunnitelmasta ja sen toteutuksesta. Hoitosuunnitelma laaditaan LifeCare -potilastietojärjestelmään YLE- lehdelle ja hoitokertomukseen. Suunnitelma ohjaa hoitajaa toteuttamaan potilaan hoitoa. Hoitaja päivittää suunnitelmaa hoidon edetessä päivittäin lääkärin määräyksiin perustuen. Hoitaja tiedottaa hoidon aikana potilasta/omaista hoidon etenemisestä. Tavoitteena on laadukas hoito, tyytyväiset potilaat ja turvallinen kotiutus.

Hoitokertomuksen suunnitelmaosaa päivittää kaikki potilaan hoitoon osallistuvat hoitajat. Lääkärit kirjaavat kiertoasiat YLE-lehdelle. Fysioterapeutit kirjaavat arvioinnit ja kuntoutuksen etenemisestä FYSTER-lehdelle. Omaisten toiveet ja esille nostamat asiat huomioidaan hoitosuunnitelman laatimisessa.

Jatkohoidon suunnittelua tehdään moniammatillisesti.

Osastolta kotiutuessa potilas saa mukaansa hoitotyön yhteenvedon, josta selviää koko hoitoprosessi; mitä on tapahtunut, tutkimustulokset,

Potilaan jatkohoidon suunnittelu aloitetaan potilaan saapuessa osastolle. Osastollamme työskentelee arkisin kotiutushoitaja, joka ohjaa potilasta kotiutumisasioissa. Kotiutuskoordinaattorit osallistuvat uusien kotihoidonasiakkaiden kotiutuspalavereihin ja kuntoutuspalaveriin. Kotiutushoitaja käy potilaan kanssa kotiutukseen ja jatkohoitoon liittyvät suunnitelmat sekä kotihoito-ohjeet läpi ennen kotiutumista. Potilas voi lukea hoitotyön yhteenvedon myös omakannasta kotiutumisen jälkeen.



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.

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

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**

Potilaiden ja asiakkaiden asemaa sekä oikeuksia turvataan laeissa. Laeissa määritellään ne oikeudelliset periaatteet, joiden mukaan potilaita on kohdeltava (laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992 Finlex) Potilaalla/asiakkaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Hoidon tai toimenpiteiden vaihtoehtoista on kerrottava avoimesti ja ymmärrettävästi. Potilasta/asiakasta on kohdeltava loukkaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään.

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

Tarvittaessa tilanteen selvittelyyn voidaan pyytää mukaan konservatiivisen alueen ylempää johtoa ja/tai potilasasiavastaava.

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

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



Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaan/potilaan osallisuus (4/4)

Asiakkaan/potilaan oikeusturva

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

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

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

Asiakkaan/potilaan palveluun tai kohteluun liittyvä muistutus ohjeineen [Eloisan nettisivuilla](#).

Yhteystiedot ja lisätietoja:

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

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



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



Ethän lähetä salassa pidettäviä tietoja tavallisella sähköpostilla!

Lähetä sähköpostia osoitteeseen:
sosiaali.potilasasiavastaava@etelasavonha.fi

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](#)

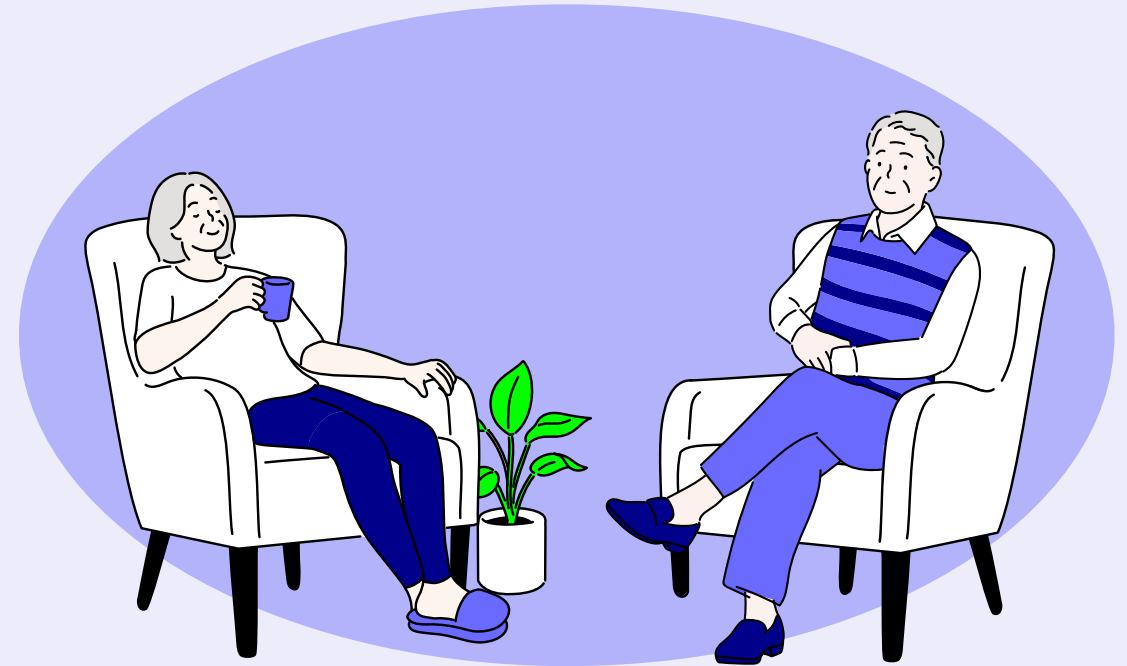
Palvelun sisällön omavalvonta

Palvelun sisällön omavalvonta

Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

Huomioimme potilaan toimintakyvyn moniulotteisena käsitteenä, kohdaten potilaan ja potilaan tarpeet ja toiveet aina yksilöllisesti, paneutuen perusteellisesti potilastietoihin ja keskustelemalla potilaan ja hänen omaistensa kanssa. Toiminnassamme huomioimme potilaan ympäristön vaatimukset ja edellytykset, sekä potilaan terveydentilan ja muut ominaisuudet. Haluamme tukea toiminnassamme potilaan aktiivista osallistumista, kannustamalla potilasta häntä koskevaan päätöksentekoon ja tarjoamalla kuntouttavan työotteen avulla potilaalle mahdollisuuden toimia ja osallistua. Potilaille tarjotaan myös viriketoimintaa.

Potilastietojen käsittelyä ja tarkastelua ohjaa terveydenhuoltolaki, jota työssämme noudatamme. Seuraamme potilaan toimintakykyä kirjaamalla ja kuvaamalla tarkasti potilaan tämänhetkistä toimintakykyä palvelunantajan potilastietojärjestelmän FYSTER-välilehdelle. Toimintakyvyn kuvaamisessa hyödynnämme ICF-luokitusta. Perustamme näkemyksemme ja kirjaamisen tutkittuun tietoon. Toimintakyvyn testaamisessa käytämme vain hyväksytyjä arviointimenetelmiä.



Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

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

FYYSINEN

- Potilaan fyysinen toimintakyky selvitetään keskustelemalla potilaan tai omaisen kanssa. Kuntoutuksessa laaditaan harjoitteet niin, että voidaan mahdollisimman laaja-alaisesti vaikuttaa potilaan lihasvoiman- ja kestävyys- ja nivelten liikkuvuuden ylläpitämiseen, kehon asennon ja liikehallinnan huomioimiseen. Omaisista ja läheisistä kannustetaan osallistumaan potilaan kuntoutukseen. Potilaan fyysisen toimintakyvyn kehitystä seurataan erilaisilla toimintakykyä kuvaavilla testeillä.

PSYKKINEN

- Hoidossa huomioidaan potilaan yksilölliset voimavarat, joiden avulla potilas kykenee selviytymään arjen haasteista. Suhteutamme potilaan voimavarat ja kuntoutuksen tukemaan toisiaan. Kuntoutuksessa huomioidaan potilaan elämänhallinta, mielenterveys ja psyykkiset voimavarat. Tarvittaessa tarjotaan tukipalveluita tai ohjataan potilas asiantuntijalle. Ohjauksessa ja tiedon saannissa selvitämme aina potilaan kyvyn vastaanottaa ja käsitellä tietoa.

KOGNITIIVINEN

- Huomioimme ohjauksessa ja kuntoutuksessa potilaat, joilla on todettu laaja-alaisia tai suppeampia kognitiivisia vaikeuksia, kohdaten heidät yksilöllisesti ja tarjoten yksilöllistä ohjausta, sekä tarvittaessa annamme heille mukautettuja harjoitteita, kuitenkin käsittäen heidät tasavertaisina muiden potilaiden kanssa. Pidämme tärkeänä tunnistaa kognitiiviset vaikeudet, jotta ne osataan huomioida kokonaisvaltaisesti potilaan hoidossa.

SOSIAALINEN

- Tuemme potilaan aktiivista toimijuutta kannustamalla omatoimisuuteen ja toteuttamalla kuntouttavaa työtettä. Osastolla järjestetään yhteistoimintaa, jonka avulla potilaille mahdollistetaan sosiaalisten suhteiden luomista. Tarjoamme potilaalle aktiivisesti eri harrastamisen mahdollisuuksia sekä sosiaalista tukea.

OSALLISUUS

- Palveluiden toteutusta ohjaavat potilaan toivomukset ja mielipiteet. Potilaalle annetaan mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa hoitoa koskevissa päätöksissä ja suunnittelun toteutuksessa. Jos asiakas ei sairauden tai muun syyn vuoksi pysty ilmaisemaan mielipidettään otamme päätöksentekoon mukaan potilaan laillisen edustajan, omaisen tai läheisen.

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.

Potilaan saapuessa osastolle ruokarajoitukset sekä -allergiat sekä muut ruokailuun liittyvät tiedot. Mahdollisuuksien mukaan pyrimme myös huomioimaan toiveet. Potilaan ruokailuun liittyvät tiedot viedään Matilda-ateriatilausjärjestelmään.

Tarvittaessa tilataan potilaille ruoka suoraan soittamalla ravintokeskukseen. Osaston laitoshuoltaja tilaa erikseen elintarvikkeet (juomat, leivät yms.). Ruoka toimitetaan osastolle keskuskeittiöstä ruokakärryissä. Laitoshuoltajat järjestelevät ruokakärryn valmiiksi ja kärryssä ruoka pysyy lämpimänä. Ruokavaunussa on ruoat valmiina tarjottimella, potilaan nimellä. Tarjottimeen lisätään leivät ja juomat. Hoitaja vie ruokatarjottimen potilaalle ja varmistaa, että potilas on hyvässä ruokailuasennossa. Tarvittaessa hoitaja avustaa potilasta ruokailussa.

Ravitsemuksen tukeminen:

Kaikilta osastolle tulevilta potilailta mitataan paino. Pääsääntöisesti kaikille potilaille tilataan tehostettu ruokavalio. Tarvittaessa annetaan proteiinilisää. Ruuan tilauksessa huomioidaan myös ruuan oikea koostumus (pehmeä/sosemainen) potilaan tarpeiden mukaan. NML- tai PEG-letku-potilaille ravinto annetaan ravintoliuoksina. Ravitsemusterapeuttia konsultoidaan herkästi potilaan ravitsemukseen liittyvissä haasteissa.

Huonosti ruokailevilla potilailla tai potilailla, joilla on nesterajoitus, pidetään nestelistaa. Potilaalle ruokaa viedessä nesteet kirjataan. Hoitajien tehtäviin kuuluu seurata potilaan ravitsemusta ja kirjata havainnot ruokailusta potilasasiakirjoihin. Jos ruokahalu potilaalla on huono, tarvittaessa hänelle annetaan lisäravinteita tai tarjotaan mieliruokia. Ravitsemusvastaavat perehtyvät ravitsemussuosituksiin, osallistuvat alan koulutuksiin ja jalkauttavat uudet suositukset ja käytännöt osastolle.

Lue lisää: (huom. Korvaa nämä linkit yksikköosi sopivaksi tai pidä alla olevat, esim. [Terveyskylän sivusto](#))

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

Palvelun sisällön omavalvonta

Hygieniakäytännöt

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

Hygieniakäytännöt toimintayksikössä:

Yksikössä on nimetty hygieniavastaavat, jotka tiedottavat ja pitävät hygieniayksikön kanssa osastotunteja. Lisäksi vietetään käsihygieniapäiviä ja käydään koulutuksissa. Uudet ohjeet käydään läpi osastotunneilla ja lähetetään henkilöstölle sähköpostilla.

Hygieni- ja infektio-ohjeet löytyvät ArterIMS/dokumentit/terveyspalvelut/erikoissairaanhoido/infektiosairaudet ja sairaalahygienia, Eloisa tai Intranetista terveyspalveluiden alta.

Henkilöstö noudattaa Infektio työryhmän laatimia ohjeita, Yksikön sisäisellä tiedotuksella huolehditaan, että koko henkilökunta tietää, jos potilaalla on tarttuvia sairauksia. Tieto varotoimista merkitään Life Careen, ruokalistaan ja huoneen ulkopuolisiin oviin sekä toimintatauluun.

Hoitohenkilökunnan käsihygieniaan kiinnitetään huomiota tekemällä säännöllisesti käsihygieniahavainnointeja sekä tiedottamalla käsihygienian tärkeydestä. Hoitotyöt suunnitellaan ja tehdään aseptisessä työjärjestyksessä.

Infektioiden ehkäisyssä myös potilaita ohjataan kiinnittämään huomiota seuraaviin asioihin:

Käsien pesu ja käsihyynteen käyttö, wc ja pesutiloissa toimimiseen ja potilashuoneessa toimiseen.

Yksikön hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot:

Vastaava sairaanhoitaja Anna-Liisa Partanen, 044 417 3147,

anna-liisa.partanen@etelasavonha.fi

Palvelun sisällön omavalvonta

Infektioiden torjunta

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

Osastolla hoidetaan sekä puhtaita, että tarvittaessa infektiopotilaita, joten aseptinen työskentely korostuu. Potilaiden sijoittelu osastolla on välillä infektioiden leviämisen estämiseksi tarpeen. Tarvittaessa osaston väliovia suljetaan.

Hyvä käsihygienian, riittävät ja oikeat suojarusteet ja niiden oikeaoppinen käyttö korostuvat toiminnassa. Tavanomaisia varotoimia noudatetaan aina kaikkien potilaiden hoidossa. Yleiset varotoimiohjeet käydään aina läpi uuden hoitajan perehdytyksessä. Varotoimiohjeet löytyvät myös Eloisan IMS:stä.

Henkilöstöllä on käytössä Infektio- ja tartuntatautiyksikön laatimat ohjeet varotoimihuoneiden siivoukseen sekä jätteiden käsittelyyn. Osaston huuhteluhuoneessa on erilliset keräysastiat biologisille ja nestemäisille jätteille. Eloisalla on laadittu henkilöstölle yleiset ohjeet jätteenkäsittelyä varten.



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:

Potilaiden lääkityksestä vastaa osastonlääkärit.
Yksikön lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain tai tarvittaessa useammin, viimeisin päivitys on tehty 8.11.2024.
Lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä vastaa lääkevastaavat ja esihenkilöt, ja suunnitelman hyväksyy osastonlääkäri.
Haipro- käytäntö epäselvissä menettelytavoissa tai puutteissa – keskustelut ja tarvittaessa lisäkoulutus.

Lääkehoitoon liittyvät käytännöt:

Elvytyslääkkeet ja tarvittavat infuusiot säilytetään elvytyskärryssä, paitsi adrenaliini säilytetään lääkehuoneen jääkaapissa.
Epipen- kynä säilytetään lääkehuoneen hyllyssä (huomiotarralla merkittynä).

Palvelun sisällön omavalvonta

Monialainen yhteistyö

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

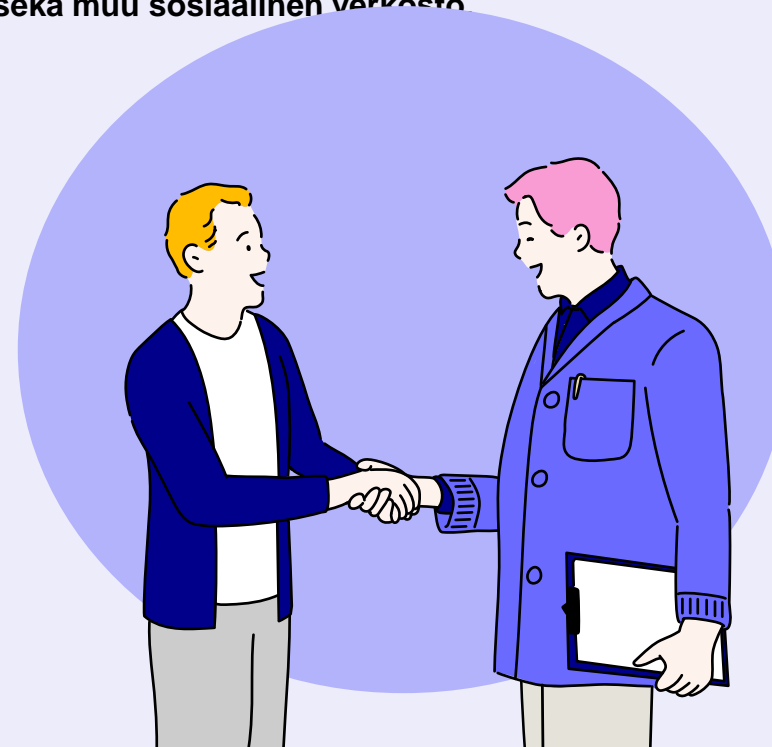
Potilaat käyvät aiemmin sovitussa tutkimuksessa ja vastaanotoilla osastolta käsin, jos voitiin sen sallia. Yhteistyötä tehdään monien eri yksiköiden kanssa, riippuen mitä palveluita potilas tarvitsee. Tärkeimmät yhteistyökumppanit kuuluvat samaan hyvinvointialueeseen Eloisaan ja käyttävät samaa potilastietojärjestelmää (LifeCare). Tiistaisin yksikössä pidetään moniammatillinen kuntoutuspalaveri jokaisesta potilaasta.

Suullisen raportoinnin lisäksi kirjaukset ovat kaikkien nähtävillä. Lisäksi meillä on mahdollisuus käyttää ravitsemusterapeutin, mielenterveysyksikön, sairaalapastorin sekä sosiaalityön palveluita.

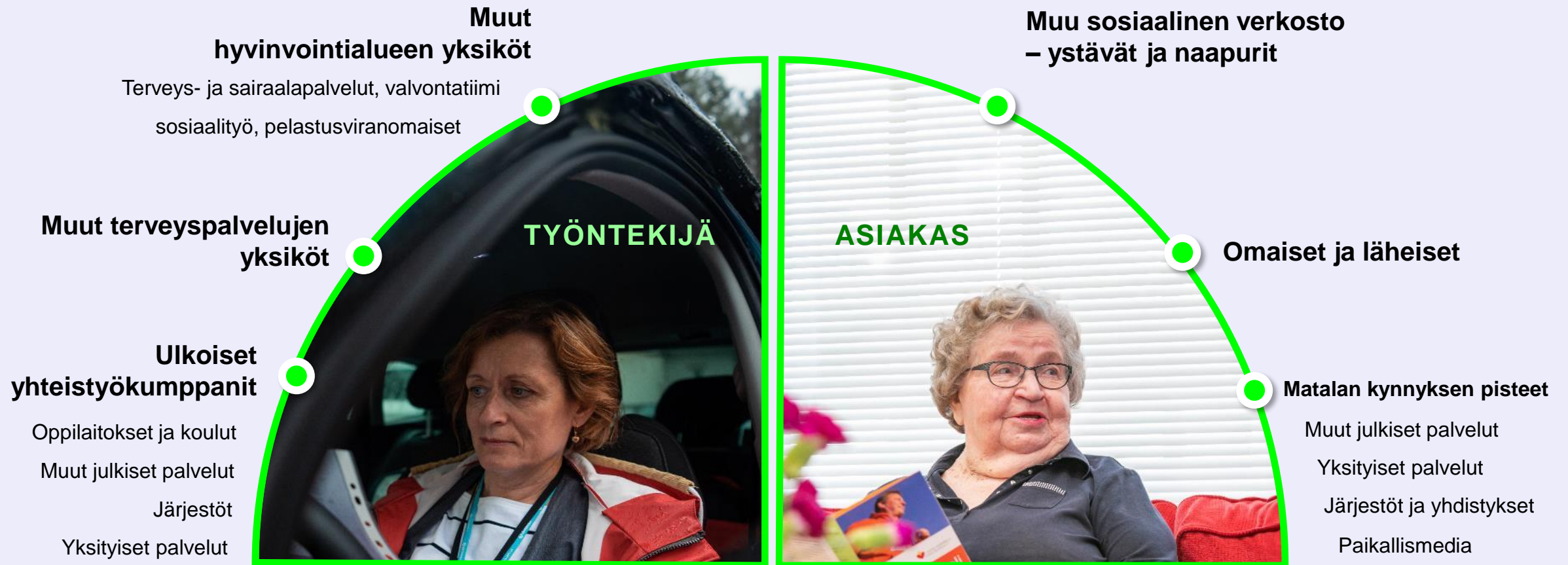
Potilassiirroista tulee tieto tilannekeskuksesta (TIKE) tai SBM-alustan kautta. Osastojakson jälkeisen hoidon jatkumisen turvaamiseksi teemme yhteistyötä mm. omaisten, kotihoidon ja asumispalveluiden kanssa. Yhteistyö on puhelimitse tapahtuvaa tiedottamista ja potilastietojärjestelmän kautta

tehtäviä palvelupyynnöitä lääkärin määräämän tarpeellisen hoidon jatkamiseksi. Turvalliset potilaskuljetukset varmistamme antamalla riittävät tiedot potilaan erityistarpeista kuljetustilauksen yhteydessä.

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



Monialaisen yhteistyön eri tahot



Palvelun sisällön omavalvonta

Varojen säilytys

Potilaan kaikki tavarat (ml. vaatteet) kirjataan ylös potilaan tullessa osastolle. Listaa ja tavaroita säilytetään osastolla olevassa lukitussa vaatevarastossa. Jos potilaalla on mukana arvotavaraa, kuittauksen tekee kaksi hoitajaa (esim. rahat lasketaan). Arvotavarat laitetaan arvotavarapussiin.

Jos potilas haluaa pitää tavarat itsellään hoitojakson aikana, on ne hänen omalla vastuulla, ja näistä tehdään merkintä listalle.

Jos omaiset tuovat tai hakevat tavaroita hoitojakson aikana, tehdään niistä merkinnät listaan ja myös hoitokertomukseen.

Kun potilas kotiutuu, tarkistetaan lista ja kuitataan potilaan saaneen tavarat mukaan (ok+ pvm ja nimi).

Asiakas-/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 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.**

Viranomaisten ja muiden toimijoiden edellyttämät ohjeistukset:

Osaston keskeisiä yhteistyökumppaneita potilasturvallisuuden varmistamiseksi ovat organisaation sisäiset toimijat kuten tietosuojavastaavat, turvallisuusyksikön henkilöstö sekä pelastuslaitos.

Osastolle on laadittu sairaalatasoinen suuronnettomuus suunnitelma, pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys.

Kaikki yksikössä toimivat perehdytetään yksikköön saapuessa häiriötilanteita varten.

Osaston perehdytykseen kuuluu suuronnettomuus- sekä turvallisuuskansioon perehtyminen.

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.

Osastolla työskentelee aamuvuoroissa 7- 8 hoitajaa, iltavuoroissa 6 hoitajaa sekä yövuoroissa kaksi hoitajaa. Lisäksi arkisin aamuvuoroissa on yksi kotiutushoitaja. Jokaisessa vuorossa yksi kokeneista sairaanhoitajista toimii vastuuhoitajana, jonka tehtävänä on organisoida osaston toimintaa ja toimia tukena/apuna muille hoitajille vuoron aikana. Henkilöstön sijoittaminen eri työvuoroihin järjestetään siten, että kaikissa työvuoroissa on koulutettuja iv-lääkeluvallisia sairaanhoitajia ja kelpoisuuden täyttäviä hoitotyöntekijöitä. Vakituisten hoitajien määrä osastolla on 27, joista sairaanhoitajien toimia on 18 ja lähihoitajien 9. Lisäksi osastolla työskentelee palveluesihenkilö ja vastaava sairaanhoitaja, fysioterapeutit (arkisin), lääkärit (virka-aikana) ja osastonsihteri. Osastolla työskentelee päivittäin myös laitoshuoltajia.

Sijaisten käytössä toimitaan Eloisan akuutin sijaishallinnan prosessin mukaan:

1. Akuutti sijaistarve yksikössä
 - Tarvitaanko tekijää? Pärjätäänkö muilla järjestelyillä?
 - Soitetaan tilannekeskukseen (TIKE), jos esihenkilöt eivät ole paikalla
2. Saadaanko tekijä varahenkilöstöstä?
3. Saadaanko työntekijä Temporen kautta?
4. Vaiheen 4 voi toteuttaa vain, jos vaiheet 1–3 on selvitetty. Oman yksikön henkilöstöstä joku vaihtaa vuoroa, jatkaa vuoroa jne.

Työyhteisön toiminta on itsenäistä ja itseohjautuvaa. Toimintaa ohjaavat sovitut toimintamallit ja säännöt. Tehtäviä delegoidaan myös vastuuhenkilöille, millä varmistetaan arjen sujuminen.

Henkilöstörakenne:

- **Kokonaismäärä: 29,**
palveluesihenkilö, vastaava
sairanhoitaja, 18 sairaanhoitajaa ja
9 lähihoitajaa

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. Työhaastatteluilta 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 rekrytointi tapahtuu Eloisan rekrytointiprosessin mukaan. Esihenkilöt haastattelevat työnhakijat. Tämän yhteydessä varmistetaan työntekijän ammattipätevyydestä (JulkiTerhikki), tarvittava osaaminen työtehtävään sekä kielitaito.

Lue lisää:

- [Riittävän kielitaidon osoittaminen – Valvira](#)

Asiakas-/potilasturvallisuus

Henkilöstö (3/3)

Henkilöstön perehdyttäminen ja täydenniskoulutus

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

Osastolle on laadittu perehdytyskansio (sähköinen), josta jokainen voi lukea itsenäisesti osaston sovittuja asioita. Omavalvontasuunnitelma liitteineen toimii myös perehdytyksen välineenä työyksiköissä.

Uudelle työntekijälle nimetään perehdytyksestä vastaava hoitaja ja annetaan alkuun perehtymispäiviä. Perehtymisen etenemistä seurataan ja arvioidaan yhdessä. Intro perehtymishjelma on myös käytössä.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajan velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydenniskouluttautuminen. Osaston henkilökunnalta edellytetään laaja-alaista potilaan hoidon osaamista.

Palveluesihenkilö käy työntekijöiden kanssa tavoitekeskustelut vuosittain.

Tavoitekeskustelu toteutetaan yksilökeskusteluna. Yksilöllisissä tavoitekeskusteluissa käydään läpi työntekijän osaamisen kehittämisen ja täydenniskoulutuksen toiveet sekä tarpeet, ja osaamisen kehittymisen seuranta. Osaston henkilöstön osaamisen turvaaminen taataan viikoittaisilla palavereilla, osaston sisällä järjestettävillä koulutuksilla sekä alueellisilla koulutuspäivillä.

Lääkehoidon osaaminen varmistetaan viiden vuoden välein LOVE-kursseilla, tenteillä ja näytöillä.

Henkilöstö on suorittanut vaadittavat asiakas- ja potilasturvallisuuden koulutukset suositusten mukaisesti.

Henkilöstön perehdytys toimintayksikössä:

Intro

Osaston perehdytyskansio - omavalvontasuunnitelma

Lääkehoitosuunnitelma

Vastuualueet

Vastuuhoitajamalli

Asiakas-/potilasturvallisuus

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet ja toimintakäytännöt:

Yksikkö sijaitsee Savonlinnan sosiaali- ja terveyskeskuksen 4.krs:ssa. Yksikköön pääsee sote-keskuksen pääovesta hisseillä. Tilojen hätäpoistumistiet on merkitty opasteilla ja merkkivaloilla. Kulkuväylät ja hätäpoistumisreitit pidetään vapaina. Yksikössä on turvavalaistus sähkökatkotilanteita varten ja käytössä on varavoimaverkosto. Osastolta pois lähtiessä hissit tilataan henkilökunnan toimikortilla, koska hissien ovet ovat lukittuja.

Osastolle hissillä tullessa tullaan suoraan aulatilaan, jonka vasemmalla puolella on kanslia. Kanslia toimii hoitajien ja fysioterapeuttien työtilana. Osastolla on myös lääkäreiden, kotiutushoitajan, vastaavan sairaanhoitajan ja palveluesihenkilön erilliset työtilat. Osaston puolivälissä on toinen, pienempi kanslia, joka toimii hoitajien kirjaamis- ja raportointihuoneena. Osastolla on erilliset tilat mm. lääkehoitoon ja välineiden huoltoon (huuhteluhuone). Lääkehuoneeseen kulku on henkilökunnan kulunvalvonnalla.

Osastolla säilytetään varastoissa mm. haavanhoitotuotteita, hoitotarvikkeita ja vaippoja. Osastolla on myös erillinen liikuntatila potilaiden yksilö- ja ryhmäkuntoukseen. Apuvälineille on oma varastonsa. Osastolla on kokous- ja taukotilat henkilöstöä varten.

Osastolla on 12 kahden hengen huonetta ja yksi yhden hengen huone. Potilashuoneiden yhteydessä on wc- ja suihkutilat. Lisäksi osastolla on yksi erillinen wc- ja suihkutila käytössä. Potilashuoneisiin, auloihin ja käytäville on kameravalvonta (ei tallentava). Potilashuoneissa on käytössä myös kaatumisen tunnistusjärjestelmä. Näkösuojana huoneissa toimivat väliverhot.

Asiakas-/potilasturvallisuus

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan myös teknologisin ratkaisuin.

Osastolla on tietokoneita ja mobiilikärryt, joihin kirjaudutaan henkilökohtaisilla toimikorteilla.

Yksikössä on kameravalvonta osaston tuloaulassa, käytävillä ja potilashuoneissa, kamera ei ole tallentava. Kameravalvontaa käytetään potilasturvallisuuden lisäämiseksi ja kaatumisen tunnistusjärjestelmään.

Osaston hissit ja varauoskäynnit portaikkoon aukeavat toimikorteilla potilasturvallisuuden vuoksi.

Lääkehuoneen ovesa on sähkölukko ja ovi pidetään aina lukittuna.

Lääkehuoneessa on biosuojakaappi antibioottien turvallista valmistamista varten. Potilaiden tablettilääkkeet jaetaan ja säilytetään lääkehuoneessa.

Teknologisiin ratkaisuihin liittyvät käytännöt:

Lääkehuoneeseen kulku on lääkeluvan omaavalla henkilökunnalla. Esihenkilö hakee kulkuluvan IDM:n kautta.

Osastolla on käytössä 9Solutions- hoitajakutsujärjestelmä. Hoitajakutsut näkyvät aulassa, käytävillä, hoitajien taukotilassa ja hoitajien puhelimissa. Jokainen potilas ohjataan tulotilanteessa käyttämään hoitajakutsujärjestelmää. Uudet työntekijät saavat ohjausta ja perehdytystä hoitajakutsujärjestelmään.

Lisäksi voidaan käyttää muistisairailla potilailla ranneketta, joka hälyttää potilaan poistuessa osastolta.

Hoitajilla on käytössä oman turvallisuuden turvaamiseksi nk. tägit, jolla voi hälyttää lisäapua tai tehdä päälle karkaus- hälytyksen uhkaavissa tilanteissa.

Asiakas-/potilasturvallisuus

Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

Terveysthuollon 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.

Jokainen vastaa käytön jälkeen, että laite on kunnossa seuraavalle käyttäjälle, huolehtii laitteen puhdistuksesta ja vie sen oikealla paikalle. Mikäli huomaa korjattavaa tekee ilmoituksen Ryhtiin.

Terveysthuollon 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.

Vastuuhenkilö (vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveysthuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä):
Jaana Kulhoranta, palveluesihenkilö jaana.kulhoranta@etelasavonha.fi

Laitteiden ja tarvikkeiden käyttö:

Henkilöstön turvallisen käytön vaatima koulutus ja kokemus, esim. laiteajokortin/laiteluvan hyödyntäminen. (Laki lääkinällisistä laitteista 719/2021 32 § ammattimaista käyttöä koskevat vaatimukset)

Mittareiden testaus ja kalibrointi:

Mittareita kalibroidaan valmistajan ohjeiden mukaan (esim. verensokerimittarit)
Laitteiden huollosta vastaa huoltopalvelut sähköisen ilmoituksen mukaan.

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

Mistä laitteen saa

Asiakkaan oma tai yksikön laite

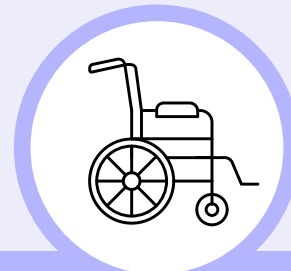
Perehtyminen laitteeseen

Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa.

Ohjeet löytyvät laitteiden käyttöohje - kansiosta

Huolto

Kiinteistöpalvelut ja lääkintäteknikka huoltaa



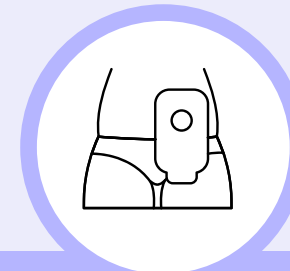
2. Erikoisapuvälineet

Esim. pyörätuolit, nostolaitteet ja hengityksen apuvälineet

Fysioterapeutin kautta alueellisesta apuvälineyksiköstä

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

Apuvälineyksikön kautta



3. Hoitotarvikkeet (pitkäaikaissairauden hoitoon)

Esim. haavanhoito-, avanne- ja dialyysitarvikkeet

Hoitotarvikejakelun kautta

Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa.



1

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



2

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



3

Ilmoitus käsitellään yksikössä.

Hoitotarvikkeet ovat jäljitettävissä järjestelmässä asiakaskohtaisesti vaara- ja virhetilanteessa.

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

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

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

Tietosuojavastaavan yhteystiedot



puh.015 411 4100



tietosuojavastaava@etelasavonha.fi

Tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön ja ohjeistusten noudattaminen:

Osaston kansliassa on tietosuojapaperin keräykseen lukollinen keräyslaatikko, johon kootaan kaikki tietosuojapaperit. Laatikon ollessa täynnä soitetaan huoltomiehille, jotka vaihtavat tilalle tyhjän.

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

Lue lisää:

- [Määräys sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteista ja asiakasasiakirjoihin merkittävistä tiedoista – THL](#)
- [Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely – Tietosuojavaltuutetun toimisto](#)
- [Potilas- ja asiakastietojen ja henkilötietojen käsittely – Valvira](#)
- [Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 784/2021](#)

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Asiakas-/potilastyön kirjaaminen

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

Potilasasiakirjamerkinnot tulee tehdä viivytyksettä. Merkinnot tulee tehdä viimeistään viiden vuorokauden kuluessa siitä, kun potilas poistuu osastolta tai kun palvelutapahtuma muutoin päättyy. Potilastiedot kirjataan Lifecare-tietojärjestelmään.

Opiskelijoilla on omat toimikortit ja he kirjaavat itse hoitokertomukseen. Ohjaaja kuittaa opiskelijoiden kirjaukset.

Työntekijän perehdytys asiakas-/potilastyön kirjaamiseen:

Työntekijä perehdytetään asiakastyön kirjaamisen käytäntöihin perehdytys suunnitelman mukaisesti. Perehdytysvastuussa olevat työntekijät perehdyttävät työntekijän potilastyön kirjaamiseen. Osastolla on lisäksi nimetyt kirjaamisvastaavat, jotka aktiivisesti kehittävät yhdessä työntekijöiden kanssa kirjaamiskäytäntöjä ja yhteisiä toimintatapoja. Kirjaamisvastaavat osaltaan perehdyttävät työntekijöitä hoitotyön kirjaamisessa.

Asiakas-/potilastyön kirjaaminen:

Potilaan hoidon dokumentointi on keskeinen osa hoitotyötä, se on keskeinen kirjallinen näyttö toteutuneesta hoitotyöstä. Päivittäisessä kirjaamisessa käytämme Lifecare - potilastietojärjestelmää. Kirjaamisen pohjina käytämme erikoisalakohtaisia lomakkeita sekä eri sovelluksia, kuten YLE, hoitokertomus, hoidon seuranta, lääkitys, FYSTER ja hoitotyön yhteenveto. Huolellisella kirjaamisella lisäämme potilasturvallisuutta sekä edistämme korkeatasoisen potilaslähtöisen hoidon toteuttamista ja arviointia läpi hoitoprosessin.

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

Kehittäminen & Seuranta

Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

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

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

Omavalvontasuunnitelmaan kootaan yhteenveto kehittämissuunnitelmasta kuvaamalla kehittämistoimenpiteitä.

Kehittämissuunnitelma - toimenpiteet

- 1. Laite-ajokorttien suorittaminen ja seuranta**
- 2. Yksikön lääkehoitosuunnitelman vuosittainen päivittäminen**
- 3. Palo- ja pelastus-suunnitelman ja poistumisselvityksen päivittäminen ja poistumisharjoitukset**

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.**

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

Omavalvonnan seuranta

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

Omavalvontasuunnitelman päivittäminen ja ajantasaisuus:

Omavalvontasuunnitelma käydään yhdessä henkilökunnan kanssa läpi. Uudet työntekijät ohjeistetaan lukemaan yksikön omavalvontasuunnitelma. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään säännöllisin väliajoin ja tarpeen mukaan, vähintään kerran vuodessa.

Toiminnan kehittäminen yksikön ja Eloisan tasolla



Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palvelupisteen esihenkilö

Paikka ja päiväys Savonlinna 20.11.2024

Allekirjoitus Jaana Kulhoranta

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 terveystarve	Ilmoitus terveystarvevalvontaan	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 –Terveyden ja hyvinvoinnin laitos
- Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely – Tietosuojavaltuutetun toimisto