

PIEKSÄMÄEN YLEISLÄÄKETIETEEN OSASTO

Oma-avontasuunnitelma



Lukijalle

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



Sisällysluettelo

Palvelupisteen tiedot

Palveluntuottajaa koskevat tiedot.....

Omavalvontasuunnitelman laatiminen.....



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

Toimintaperiaatteet ja käytännöt

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

Omavalvonnan toimeenpano

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet.....

Palvelun sisällön omavalvonta.....

Asiakas- ja potilasturvallisuus.....

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen...

Kehittäminen ja seuranta

Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta.....

Omavalvontasuunnitelman seuranta.....

Palvelupisteen tiedot

Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Nimi: Eloisa (Etelä-Savon hyvinvointialue)

Y-tunnus: 3221315-8

Sairaalapalvelut, konservatiivinen tulosalue

Yleislääketieteen osasto Pieksämäki

Nimi: Pieksämäen Sosiaali- ja terveystieteiden keskus, Yleislääketieteen osasto

Sijaintikunta yhteystietoineen: Pieksämäki

Minkä hyvinvointialueen alueella palvelua tuotetaan?: Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Katuosoite, postinumero ja postitoimipaikka: Tapparakatu 1-3, 2. krs, 76100 Pieksämäki

Palvelumuoto: Perusterveydenhuollon monialainen yleislääketieteen osastohoito; lyhytaikaishoito, alkoholivieroitushoito, kuntoutus ja avohoitokäynteinä toteutettavat infuusiohoidot

Asiakaspäämäärä: 30 (+ 2)

Alihankintana ostettavat palvelut ja niiden tuottajat:

Hälytysjärjestelmä: Tunstall

Koulutuspalvelut: STEP (oppisopimuskoulutukset)

Potilaskuljetukset: Tampereen Aluetaksi Oy, DRide Oy Alueellinen Kelataksi

Pesulapalvelut: Mikkelin Pesula

Puhelin- ja tietoliikenne: Fujitsu Oy, Telia

Ruoka- ja laitoshuolto: Pieksämäen Tukipalvelut Oy

Työterveyshuollon palvelut: Pihlajalinna Terveys Oy

Vartijapalvelu, kameravalvonta: Securitas Oy

Vuokratyövoima: Tempore

Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Alihankintana tuotettujen palvelujen laadun varmistaminen

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

Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Tämä omavalvontasuunnitelma on laadittu palvelupisteen palveluesihenkilön ja työntekijöiden yhteistyönä.

Henkilöstö on osallistunut suunnitelman laatimiseen seuraavasti:

Yleislääketieteen osaston koko henkilökunta on osallistunut omavalvontasuunnitelman laadintaan yhteistyössä palveluesihenkilön kanssa. Omavalvontasuunnitelman sisältöä on tarkasteltu pienryhmätyöskentelyn avulla ja yhteisissä osastokokouksissa.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

Susanna Vyyryläinen, Palveluesihenkilö

Marja Puurula, Tulosaluepäällikkö, Yhteiset sairaalapalvelut



050 5203627



Susanna.vyyrylainen@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.

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-ajatus 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.

Pieksämäen yleislääketieteen osasto tarjoaa perusterveydenhuollon tasolla hoitotyön palveluja alueen kaikille täysi-ikäisille asukkaille. Osasto toimii 24/7-periaatteella, tarjoten terveydenhuollon palvelua kiirevastaanoton kautta tulleille päivystyspotilaille, joilla ei ole erikoissairaanhoidon tarvetta. Erikoissairaanhoidosta siirtyville potilaille osasto toimii jatkokuntoutuspaikkana ennen potilaan kotiutumista. Osastolla hoidetaan myös saattohoidon potilaita. Päihderiippuvaisille on mahdollisuus alkoholivieroitushoitoon osastolla.

Terveydenhuoltoa ohjaavasta lainsäädännöstä keskeisimmät lait ovat:

- Kansanterveyslaki (66/1972)
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
- Terveydenhuoltolaki 1326/2010
- Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994
- Tartuntatautilaki 1227/2016

Arvot ja toimintaperiaatteet

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

Osaston päivittäisessä toiminnassa noudatetaan Eloisan organisaatiossa laadittua strategiaa ja toimintaperiaatteita, huomioiden oman toimintaympäristön tarjoamat mahdollisuudet (tilat, henkilöstö, taloustilanteen vaikutukset toimintojen järjestämiseen). Potilaslähtöisessä hoitotyössä arvokeskustelu ja eettinen pohdinta on hoitotyöntekijöille jatkuva prosessi. Ammatillinen kehittyminen tapahtuu työkokemuksen, tieto-aidon ja koulutautumisen kautta. Laadukkaan hoitotyön takaamiseksi työntekijät vastaavat omalta osaltaan ajantasaisen, tutkimustietoon perustuvien menetelmien käyttöönotosta / soveltamisesta osastolla toteutettavaan hoitotyöhön.

Laadunhallinnan toteuttamistavat ja palvelujen laadun varmistus:

- Omavalvontasuunnitelman mukainen toimintatapa
- Toimintaohjeet (mm. Lääkehoitosuunnitelma, pelastussuunnitelma, VIRVE)
- Potilastyytyväisyyskysely
- Laatuportti-ilmoitusten käsittely ja seuranta
- TITANIA-työvuorosuunnittelu (henkilöstön riittävyys, pätevyys)
- Hoitajamitoitus
- Henkilöstön koulutussuunnitelma

Omavalvonnan johtaminen ja valvonta

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

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

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

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

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

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

Palvelun toimintaperiaatteet

YHDENVERTAISUUS

- Osaston tarjoamat palvelut ovat saatavilla kaikille alueen väestölle
- Hoidon laadukkuus on samanlaista riippumatta potilaan iästä, sukupuolesta, yhteiskunnallisesta asemasta, vakaumuksesta, monikulttuuriset taustat myös huomioiden



TURVALLISUUS

- Jokainen työntekijä vastuullisesti huolehtii turvallisen toimintaympäristön ylläpitämisestä
- Moniammatillinen tiimityö lisää kollegiaalisuutta; apua ja neuvoa saa 24/7
- Toimintatapojen harkittu ja etukäteen suunniteltu muutos, kehittäminen ja varhainen epäkohtiin puuttuminen parantavat sekä potilas- että työturvallisuutta

ASIAKASLÄHTÖISYYS

- Potilaslähtöisesti arvioitu hoidon tarve, tavoite ja toteuttamistavat
- Yksilöllinen hoitosuunnitelma jokaiselle potilaalle hoitajakson ajaksi
- Potilaan mahdollisuus vaikuttaa omaan hoitoonsa osastohoidossa

ROHKEUS

- Työntekijät ottavat jatkuvasti vastaan potilastyöhön liittyviä haasteita kohdatessaan monista eri lähtökohdista osastohoitoon tulevia potilaita
- Osaston henkilökunta kykenee kehittämään toimintatapoja, uudistamaan niitä ja arvioimaan niiden vaikutuksia päivittäisessä hoitotyössä

Oma- valvonnan toimeenpano

Omaavonnan toimeenpano

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

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

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

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

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

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

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

Ilmoitusvelvollisuus (Valvontalaki 29 §)

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

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

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

Käsitteet ja käsitehierarkia

Riski

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantava riski:

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

Riskienhallinta

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

Poikkeama

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

Epäkohta tai epäkohdan uhka

Epäkohdalla tarkoitetaan esim. asiakas- ja potilasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan tai potilaan kaltoin kohtelua ja toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle tai potilaalle vahingollisia toimia. Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai lääkkeillä aiheutettua toimintaa. Toimintakulttuuriin sisältyvissä 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 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 HaiPro-riskienarviointilomakkeelle. Riskienarviointi tulee päivittää aina tarpeen mukaan sekä säännöllisesti, esimerkiksi toimintaan tai työtapoihin kohdistuvien muutosten yhteydessä. Hyvin toteutettu ja kattava riskienarviointi nostaa esille työpaikan turvallisuuteen liittyvät kehittämistarpeet.

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

Pieksämäen Yleislääketieteen osastolla on tavoitteena mahdollisimman turvallisen toimintaympäristön järjestäminen sekä potilaille että henkilökunnalle. Riskikohdiksi nähdään potilaan sairauden tilasta johtuva poikkeava käytös, esineisiin kompastuminen / törmäminen, liukastuminen tai epäkunnossa olevat apuvälineet sekä aggressiivisuus hoitajia kohtaan.

Luettelo käytössä olevista riskienhallinnan / omavalvonnan toimeenpanon ohjeista ja menetelmistä:

- Laatuportti vaaratapahtumien raportointijärjestelmä / Kerralla-valikko
- Henkilöstökäsikirja / IMS
- Hoito- ja toimintaohjeet organisaatiotasolla / IMS
- Lääkehoitosuunnitelma / yksikkökohtainen, IMS
- Pelsu Pelastussuunnitelma / Kerralla-valikko
- Granite Tietosuoja / Kerralla-valikko
- EcoOnline kemikaalirekisteri/ Kerralla-valikko
- Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus asiakkaaseen tai potilaaseen kohdistuvasta epäkohdasta (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 29§)
- Työturvallisuusohjeistus / IMS
- Riskienhallinnan ohjeet / INTRA
- Pieksämäen päivystävä laitoshuolto p. 044-5882513, S-posti: laitosmiehet@pieksamaki.fi
- Vaalijala kiinteistöpalvelut 24/7 p. 050389 9343

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

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

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (3/3)

Korjaavat toimenpiteet

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

Osaston henkilökunta huomioi aktiivisesti työskentely-ympäristöä ja ryhtyy korjaaviin toimenpiteisiin puutteita tai epäkohtia havaitessaan.

Henkilöstön osallistaminen korjaavien toimenpiteiden suunnitteluun ja toteutukseen:

Laatuportti-järjestelmän kautta henkilökunnalta tulleet ja palveluesihenkilön toimesta käsitellyt ilmoitukset käydään läpi säännöllisesti (1-2 viikon välein) toteutettavissa osastokokouksissa yhdessä paikalla olevan henkilökunnan kanssa. Haittatapahtumien käsittelyssä pohditaan mm. keinoja ennalta ehkäistä vastaavanlaisia tapauksia tulevaisuudessa. Tarpeen mukaan keskusteluun kutsutaan mukaan työsuojelun ja työterveyshuollon edustajat. Tiedot haittatapahtumista kirjataan osastokokouksista pidettyihin muistioihin, jotka tallennetaan tietojärjestelmään osaston kansioon. Palveluesihenkilö toimittaa muistion myös sähköpostijakeluna osaston henkilökunnalle.

Kaikista toimitiloissa havaituista epäkohdista tehdään palvelupyynnö kiinteistöhuoltoon sähköpostitse tai puhelimitse.

Pieksämäen päivystävä laitoshuolto p. 044 5882 513 ja s-posti:

laitosmiehet@pieksamaki.fi

Organisaatiotasolla valvontaviranomainen tarkastelee omalta osaltaan potilastyöhön liittyviä muistutuksia tai kanteluita.

Lue lisää:

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

Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (1/3)

Haattatapahtuman huomaaminen



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.

Tapahtuman kirjaus



- Ilmoitus esihenkilölle ja täyttämällä Laatuportin Vaaratilanne-ilmoitus. Ilmoitustyyppinä: Epäkohta ja epäkohdan uhka/Valvontalain 29 §
- 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
- Keskustelu tarvittaessa asiakkaan ja omaisen kanssa
- Asian selvittäminen tarvittaessa palvelualueetasolla
- Yksikön vastuuhenkilö (palvelu- tai tulosaluepäällikkö) 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-/tulosaluepäällikkö kuittaa asian käsitellyksi Laatuportissa

Seuranta



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

Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (2/3)



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

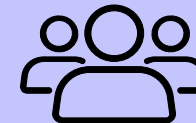
Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta.

Työntekijä



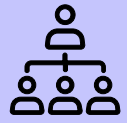
- On veloitettu ilmoittamaan kaikista havaituista riskeistä, vaaratilanteista ja epäkohdista:
 1. suoraan omalle esihenkilölle ja
 2. tekemällä vaaratilanneilmoituksen tai
 3. täyttämällä Kerralla-valikon lomakkeen ([henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus](#))
- Ottaa tarvittaessa yhteyttä lääkäriin lääkkeisiin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

Osaston henkilökunta on käynyt aiemmin häiriötilanteisiin liittyen erillisissä koulutuksissa, mm. alkusammutuskoulutus, poistumisharjoitukset. Poikkeusoloissa tärkeässä osassa on osastolla käytössä oleva VIRVE, viranomaispuhelinlinja. Sen kautta tapahtuu poikkeusolosuhteiden ilmoitukset, ohjeistukset eri alojen toimijoille. Laadinnan alla on Eloisan ohjeiden mukainen Pelsu pelastautumissuunnitelma yhteistyössä kiinteistöhuollon kanssa.

Sähkökatkojen varalta on käytössä varavoimajärjestelmä. Tulipalojen varalta osastolla on alkusammutuslaitteet, Sprinkler-sammutusjärjestelmä ja palo-ovet sekä sähköinen paloilmoitinjärjestelmä.

Henkilöstön osallistaminen suunnitteluun ja toteutukseen:

- Henkilöstö osallistuu säännöllisesti järjestettäviin koulutuksiin:
 - Alkusammutus
 - Poistumisharjoitus
 - Potilasturvaportti (Kerralla valikossa) Paloturvallisuutta taidolla koulutus)
 - Turvallisuuskävelyt
- Osastolle on nimettynä turvallisuus vastuuhenkilöt, jotka suunnittelevat ja toteuttavat esim. uusille työntekijöille tarvittavat koulutukset.
- Jokaisen työntekijän velvollisuus on kiinnittää huomiota mahdollisesti havaittuihin riskitekijöihin ja tiedottaa niistä vastuuhenkilöitä sekä palveluesihenkilöä

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 suojaaa 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.

Yleislääketieteen osastolla on yhden, kahden tai kolmen potilaspaikan huoneita. Pienemmissä potilashuoneissa voidaan potilaan yksityisyys turvata paremmin ja erityisesti saattohoidon potilaiden kohdalla on tärkeää mahdollistaa läheisten läsnäolo yksityisyyttä ja yksilöllisiä toiveita kunnioittaen. Potilaan lääketieteellisestä hoidosta päätöksen tekee hoitava lääkäri, yhteistyössä potilaan, hänen omaisen ja hoitohenkilöstön kanssa. Potilaille tehdään tulovaiheessa yksilölliset hoito- ja kuntoutussuunnitelmat. Osastolla hoidettavien muistisairaiden potilaiden turvallisuuden vuoksi osaston sisäänkäyntiovi on lukittuna. Omaiset pääsevät osastolle hissien kautta. Rajoitustoimia käytetään tilanteissa, joissa potilaan itsensä, muiden

potilaiden tai henkilökunnan turvallisuus on potilaan poikkeavasta käytöksestä johtuen vaarantunut. Rajoitustoimenpiteen käyttö kirjataan potilaan hoitotietoihin.

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:

- Ennen kuin fyysisiä rajoittamistoimia edes harkitaan, huolehditaan ettei sekavuuden taustalla ole somaattisia syitä tai sekavuutta aiheuttavaa lääkitystä, turvataan fyysisen ympäristön turvallisuus ja rauhallisuus, potilaan kanssa keskustellaan ja huolehditaan, että potilaalla on tarkoituksenmukainen rauhoittava ja/tai mielialaa tasaava lääkitys
- Mikäli näillä keinoilla potilaan itsensä ja/tai muiden potilaiden turvallista hoitoa ei voida taata, ja aggressiivisuus tai vaikea sekavuus jatkuu, järjestetään potilaan hoitotyöhön lisäresurssia (vierihoito) siihen asti, kunnes tilanne rauhoittuu.
- Lääkäri tekee aina päätöksen rajoittamistoimenpiteistä potilaan edun perusteella. Eloisan sairaalapalveluissa fyysisiä rajoittamistoimia käytetään vain erittäin tiukan harkinnan jälkeen, jos muilla keinoilla ei voida turvata potilaan itsensä tai muiden osastolla olevien potilaiden hyvää ja turvallista hoitoa. Rajoitus lopetetaan heti kun se ei ole enää välttämätöntä.
- Tarvittaessa osastolla käytössä olevat rajoituskeinot: sängynlaitojen ylösnosto, haara-/turva-/magneettivyö lepotuolissa, hygienihaalari, lepositeet, infektiosairauksissa käytettävät erillishuoneet, kameravalvonta 4:ssä potilashuoneessa (1 hh)
- Yksikössämme noudatetaan Eloisan yleisohjeen mukaisesti savuttoman toimintayksikön periaatetta, tupakoivien potilaiden on mahdollista käydä ulkona (parkkialue) voimien mukaan niin halutessaan tai heille tarjotaan vaihtoehtona nikotiinivalmisteita (purukumi, laastari) osastohoitojakson ajalle
- Päihdekuntoutujille tarjotaan korvaushoitoa ja alkoholiriippuvuuden vuoksi osastohoitoon tulille järjestetään hoitokontakti mielenterveys- ja päihdepalveluihin
- Jokainen hoitoon osallistuva on velvollinen huolehtimaan potilaan yksityisyyden ja itsemääräämisoikeuden turvaamisesta ja raportoimaan välittömästi havaitsemistaan epäkohdista tai puutteista johtaville tahoille (palveluesihenkilö, osastonlääkäri)

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.

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, puhelinpalvelu) tai hoitajan vastaanotto. Hoidon tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan/potilaan ja tarvittaessa hänen omaisten, läheisten tai laillisen edustajan kanssa.

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



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.

Osastohoitojakson alkaessa potilaan vastaanottanut ja sisään kirjannut hoitaja laatii hoitosuunnitelman potilastietojärjestelmään taustatietojen perusteella sekä potilaan / läheisten kanssa keskustellen. Lääkärin määräysten mukaisesti toteutetaan potilaan päivittäinen kokonaisuhoito (mm. lääkehoito, hoitotoimenpiteet, kuntoutus, ravitsemus) yhteistyössä muiden ammattiryhmien (kotiutuskoordinaattori, fysioterapeutit, osastofarmaseutti) kanssa.

Hoitosuunnitelman päivittämisestä vastaa jokainen hoitoon osallistuva ja sitä tarvittaessa muokataan päivittäin potilaan yksilöllisen hoidontarpeen mukaisesti. Kirjaaminen ja raportointi on tärkeää, varsinkin potilaan siirtyessä jatkohoitoon toiseen terveydenhuollon yksikköön.

Kotiuttamista suunniteltaessa korostuu potilaan läheisten antama

informaatio; kotiutuskoordinaattori kartoittaa tarkemmin kotitilanteen, tarvittavat kotiapujen palvelut ja fysioterapian/ apuvälinepalvelun kautta tarvittavat apuvälineet.

Toteuttamissuunnitelman tunteminen:

- Jokainen potilaan hoitoon osallistuva tutustuu potilaan hoitojaksoon liittyviin tietoihin, jotka ajantasaisesti on kirjattu potilastietojärjestelmään
- Lääkärin kierrolla antamien määräysten perusteella potilaan yksilölliseen hoitosuunnitelmaan tehtyihin muutoksiin reagoidaan mahdollisimman pian ja tehdään niihin liittyvät muutokset sekä merkinnät potilastietojärjestelmään
- Potilastietojärjestelmään tehtyjen kirjallisten merkintöjen lisäksi tarvitaan jatkuvaa suullista kommunikointia potilaan hoitoon osallistuvien toimijoiden kesken (viestintä työpari-työskentelyssä, vuoronvaihtoraportointi)



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.

Potilaat ja heidän omaisensa voivat antaa hoitoon liittyen palautetta sekä suullisesti että kirjallisesti henkilökunnalle. Havaittuihin puutteisiin tai epäkohtiin pyritään löytämään toimiva ratkaisukeino yhteisymmärryksessä potilaan ja hänen lähiomaisten kanssa. Sähköisen palautejärjestelmän kautta tullesiin muistutuksiin ottavat kantaa yksikön lääkäri yhteistyössä palveluesihenkilön kanssa, joiden vastuulla on kokonaistilanteen selvittäminen esim. potilaan hoitosuunnitelmaan tehtyjen kirjausten tarkistamisen avulla. Saadut palautteet käsitellään osastokokouksessa.

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

Yleislääketieteen osaston henkilökunta koostuu ammatillisen peruskoulutuksen (perus-/lähihoitaja, sairaanhoitaja, lääkäri, fysioterapeutti) saaneista työntekijöistä. He tekevät työtään potilaslähtöisesti, yksilöllisesti, hoitotyön ammatillisia ja eettisiä periaatteita noudattaen. Jokaisella työntekijällä on organisaation ohjeiden mukainen ilmoitusvelvollisuus, mikäli työtehtävissään havaitsee epäasiallista kohtelua tai muita epäkohtia.

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

Ilmoitus havaitusta epäkohdasta tulee tehdä mahdollisimman pian, jotta siihen liittyvät seikat voidaan selvittää asianosaisten kanssa. Jälkeenpäin annettuihin vastineisiin tehdään selvitystyötä tarkastamalla tehdyt kirjaamismerkinnät potilastietojärjestelmään sekä keskustelemalla asiaan liittyvien henkilöiden kanssa.

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

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



Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaan/potilaan osallisuus (4/4)

Asiakkaan/potilaan oikeusturva

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

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

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

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

Yhteystiedot ja lisätietoja:

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

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



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



Ethän lähetä salassa pidettäviä tietoja tavallisella sähköpostilla!

Lähetä sähköpostia osoitteeseen:

sosiaali.potilasasiavastaava@etelasavonha.fi

Kuluttajaneuvonta (KVV)

- Antaa tietoa kuluttajan oikeuksista mm. tavarain 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

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisan palveluoppaista saa tarkempaa tietoa palvelujen järjestämisestä sekä kuinka palveluun voi hakeutua: [Palveluopas](#), [Asiakkaan opas](#)

Hyvinvointialueen organisaatiokaaviossa Pieksämäen yleislääketieteen osasto sijoittuu Terveyspalveluiden toimialalle, kuuluen Sairaalapalveluihin, Mikkelin konservatiiviseen tulosalueeseen. Hallinnollinen johtamisvastuu kuuluu toimialan tulosaluepäällikölle.

Pieksämäen yleislääketieteen osasto on yksi osa hyvinvointialueen perusterveydenhuollon laitoshoidon verkostoa. Osastolla hoidetaan mm. potilaita, jotka tarvitsevat erikoissairaanhoidon jälkeistä jatkohoitoa sekä kuntoutusta ennen kotiutumistaan. Osaston tarjoamat palvelut ovat kokonaisvaltaisia ja reaaliaikaisesti saatavia. Nopea ongelmakohtiin puuttuminen ehkäisee potilaiden sairauden pahenemista ja edesauttaa nopeaa sairaudesta toipumista. Osaston toiminnassa peruseriaatteena on kuntouttava toiminta, jossa myös potilaan oma vastuu korostuu. Kuntouttavien päivittäisten toimintatapojen perusteet ja niiden merkitys ohjataan & selvitetään potilaalle, jotta motivaatio yksilölliseen kuntouttamiseen olisi yksilöstä itsestään lähtevää.

Osaston hoito- ja kuntoutuspalveluissa noudatetaan organisaation virallisia ohjeistuksia, jotka löytyvät tietoliikennejärjestelmästä ARTER IMS (eloisa.ims.fi).



Palvelusisältö yleislääketieteen osastolla

Yleislääketieteen osaston keskeisimmät palvelut ovat:

- Potilaan sairauden hoito ja seuranta kokonaisvaltaisesti ja moniammatillisesti; mukaan lukien diagnostiikka (laboratoriokokeet) ja kuvantamistutkimukset, lääkehoito, kuntoutus hoitotyön ja fysioterapian keinoin
- Ennen kotiutumista tapahtuva kotiapujen tarpeen arviointi yhteistyössä potilaan, läheisten, osaston henkilökunnan, fysioterapian ja kotiutushoitajan kanssa
- Saattohoitopotilaalle on tarvittaessa turvapaikka osastolla
- Alkoholivieroitushoitoa tarvitsevalle kuntoutuspaikka

Palvelujen tavoitteet:

- Potilaan toipuminen akuutista sairaudesta tai sairauden pahenemisvaiheesta sekä pysyvän sairauden aiheuttamien oireiden lievittäminen
- Potilaan kotikuntoisuuden saavuttaminen ja elämänlaadun paraneminen
- Infektioiden leviämisen ehkäiseminen
- Turvallisuuden tunteen lisääntyminen potilaalla
- Inhimillinen elämän loppuvaiheen saattohoidon kokemus

Keinot palvelujen tavoitteiden saavuttamiseksi:

- Yksilöllisen hoitosuunnitelman laatiminen potilaalle ja hoitaja-/lääkäriapu sekä lääkehoidon mahdollisuus saatavilla 24/7
- Vaativien hoitotoimenpiteiden toteuttaminen (mm. haavahoidot, iv, cv, kipupumppu)
- Ennakoiva kotiuttaminen, taataan turvallinen kotiutuminen potilaille
- Huolellinen hoitotyön kirjaaminen (päivittäismerkinnot potilaan voinnissa tapahtuvista muutoksista ja toimintakyvystä)
- Potilaita kannustetaan omatoimisuuteen mahdollisuuksien mukaan, jolloin toimintakyky potilaalla paranee (kuntouttava työote)
- Voinnin heikentymisen syyn selvittäminen ja hoitaminen, jolloin potilaan hyvinvointi lisääntyy
- Komplikaatioiden välttäminen käytettävissä olevin hoidollisin keinoin; vuodepotilaan asentohoidot, painehaavojen ehkäisy, ravitsemuksesta huolehtiminen, hyvien hygieniakäytäntöjen noudattaminen
- Potilaan ja omaisten tukeminen saattohoidossa

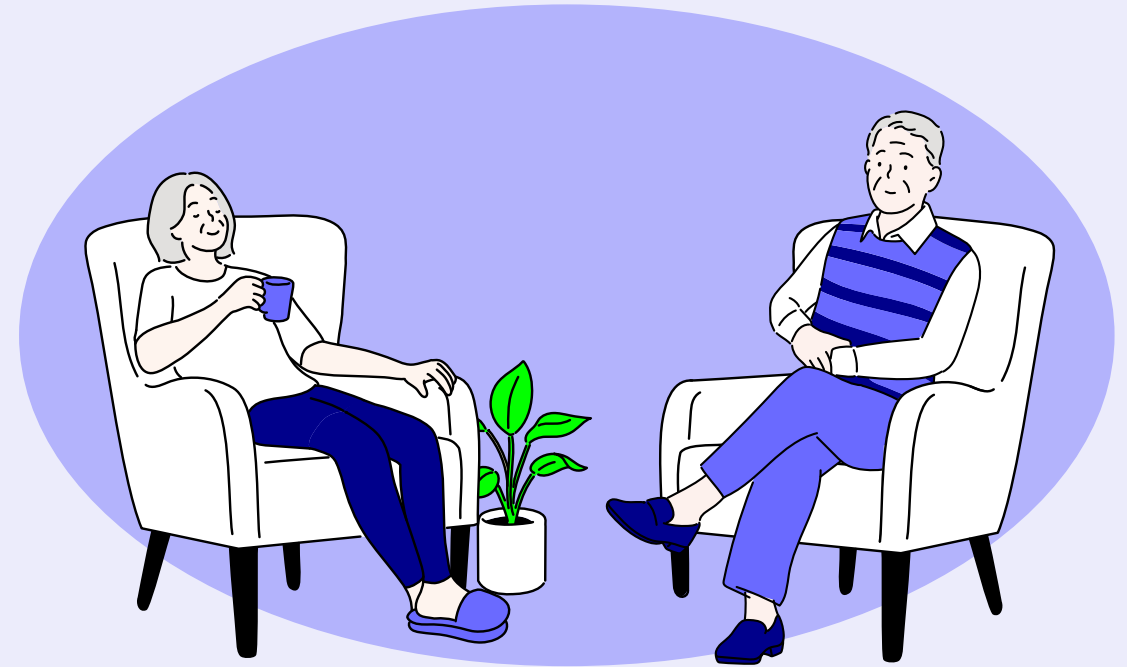
Palvelun sisällön omavalvonta

Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

Potilaan osastohoidon jakson taustasyynä on lähes aina terveydentilan heikentyminen ja sen myötä toimintakyvyn aleneminen. Lääketieteellisin ja hoitotyön keinoin päätavoitteena on potilaan terveydentilan koheneminen ja kotikuntoisuuden saavuttaminen. Pitkittyneen vuodelevon tiedetään altistavan monille terveydelle haitallisille vaikutuksille kuten laskimotukoksien kehittymiselle, painehaavojen muodostumiselle ja vakavammille infektioille. Potilaiden omatoimisuutta pyritään ylläpitämään mahdollisuuksien mukaan heti hoitajakson alusta alkaen. Liikkumiskyvyn ylläpitämiseksi on käytössä erilaisia apuvälineitä.

Potilaan yksilölliset hoidon tarpeet, tavoitteet ja keinot kirjataan hoitosuunnitelmaan, jota seurataan päivittäin. Kuntoutumisen tavoitteet käydään läpi yhdessä potilaan kanssa mm. fysioterapiaa aloitettaessa; esim. kävelymatkan pituus, itsenäisen nousemisen/ siirtymisen tavoite, omatoimisesti tehtävät WC-käynnit ja tavoiteltavan toimintakyvyn taso.

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



Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

Yleislääketieteen osastolla pyritään edistämään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä osallisuutta seuraavin keinoin:

FYYSINEN

- Huomioidaan potilaan voimavarat kuntoutusprosessissa ja kannustetaan & motivoidaan potilasta aktiivisesti liikkumiseen/ liikkeelle lähtemiseen => omatoimisuuden lisääntyminen, toimintakyvyn vahvistuminen
- Apuvälineiden valinta yksilöllisen toimintakyvyn mukaan

PSYKKINEN

- Luodaan turvallinen ympäristö, kuunnellaan, keskustellaan, kannustetaan ja motivoidaan
- Tarvittaessa ohjaus esim. mielenterveystyön asiantuntijan vastaanotolle tai hengellisen avun järjestäminen

KOGNITIIVINEN

- Pyritään huolehtimaan potilaan normaalista uni/valve-rytmistä
- Järjestetään kognitiivisia taitoja ylläpitäviä virikkeitä yhteistyössä Olka-toiminnan kanssa (mm. kirjastokärry kiertää osastolla säännöllisin väliajoin)

SOSIAALINEN

- Kuunnellaan, keskustellaan ja annetaan tietoa & ohjausta eri tilanteisiin
- Mahdollistetaan sosiaalinen kanssakäyminen muiden potilaiden kanssa (esim. ruokailu päiväsalissa)

OSALLISUUS

- Kannustetaan omatoimisuuteen omien kykyjen mukaisesti.
- Aktivoidaan potilasta osallistumaan ja avustetaan tarvittaessa, kuntouttava työote

Palvelun sisällön omavalvonta

Ravitseminen

Hyvä ravitsemustila on merkittävässä roolissa ihmisen toimintakyvylle ja sairaudesta toipumiselle. Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat tärkeä osa hyvinvointia.

Yleislääketieteen osaston potilasruokien valmistuksesta ja jakelusta vastaa Pieksämäen Tukipalvelut Oy:n ateriapalveluiden yksikkö, jonka keskuskeittiö (Ruokarata) sijaitsee samassa rakennuskompleksissa osaston kanssa. Keskuskeittiön henkilöstö seuraa valtakunnallisesti laadittuja ravitsemussuosituksia, ottaen huomioon asiakaskunnan ikärakenteen, erityisruokavalioiden tarpeen (dieetit, allergiat), poikkeavat tarpeet ruuan määrässä ja koostumuksessa sekä kulttuuriset & vakaumukselliset erityistoiveet. Potilaiden yksilölliset toiveet huomioidaan merkitsemällä ne potilaskohtaiseen ruokakorttiin. Potilaan painoa ja vyötärönympärysmittaa säännöllisesti seuraamalla voidaan arvioida ravitsemustilanteessa tapahtuvia muutoksia. Potilaan ruokailuun liittyen tehdään tarvittavat kirjaukset potilastietojärjestelmään ja potilaskohtaisiin nestelistoihin merkitään aterioilla nautitut määrät ylös. Potilaalle yksilöllisesti sopivien annoskokojen tilaamisessa pyritään myös ruokahävikin minimoimiseen.

Potilasruuat (ruokakortin perusteella yksilöllisesti nimettynä) tuodaan Ruokaradalta osastolle ruokakärryillä ja ruuan jakelusta potilaille vastaavat osastolla työskentelevät Tukipalveluiden laitoshuoltajat. Ruokaradan toiminnan omavalvontaa tarkastellaan Oiva-raportointijärjestelmän avulla. Valvonnan kohteena ovat mm.: omavalvontasuunnitelma, tilojen & pintojen & välineiden puhtaus, henkilökunnan toiminta & koulutus, tuotanto- ja

Ravitsemuksen tukeminen:

- **Säännöllisesti tarjottavat laadukkaat ja yksilöllisten toiveiden mukaisesti kootut ruoka-annokset (aamupala, lounas, päiväkahvi, päivällinen, iltapala)**
- **Ravitsemuksen arviointi MNA vajaaravitsemusriskin seulontaa hyödyntäen**
- **Osastolla olevaan potilasjääkaappiin voivat läheiset lisäksi tuoda potilaan oman maun mukaisia elintarvikkeita**
- **Energiavajetta täydentämään käytetään tarvittaessa lisäraavinjuomia aterioiden lisäksi**
- **Suonensisäinen (iv) nestehoito turvaa elimistön toimintaa silloin, kun potilaan toimintakyky aterioimisen suhteen on heikentynyt**
- **Letkuruokintaa (PEG) käytetään, kun potilas ei kykene sairauden vuoksi nauttimaan ravintoa suun kautta**
- **Vakavissa sairaustiloissa kokonaisenergiansaannin tukena annetaan erityisiä ravintoliuosvalmisteita lääkärin määräyksen mukaisesti**
- **Saattohoidossa olevien potilaiden ravitsemuksen toteutuksessa huomioidaan erityistoiveet.**

Lue lisää:

[Terveyskylän sivusto](#)

- [Vireyttä seniorivuosiin - Ikääntyneiden ruokasuositus 4/2020](#) - Valtion ravitsemusneuvottelukunta
- [Ikääntyneille annetut ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset](#) – Ruokavirasto
- Yhteystiedot Ruokarata: tukipalvelutoy@pieksamaki.fi

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.

Puhtaanapidon käytännöt toimintayksikössä:

Osaston tilojen siivouksesta vastaa Pieksämäen Tukipalvelut Oy:n laitoshuoltajat, jotka työskentelevät aamu- ja iltavuoroissa osastolla. Työturvallisuuteen liittyen myös hoitohenkilöstö on velvollinen huolehtimaan päivittäin mm. kontaminoituneista pinnoista (eritetahradesinfektio) sekä kuivaamaan kostuneita lattiatiloja (liukastumisvaara). Hygieniatason seuraamiseksi tehdään käsihuuhteen käytön seuranta pistokokein (eHuuhte-sovellus). Sairaalainfektioiden ilmaantumista seurataan SAI (Sairaalan infektio- ja antibioottiseuranta) ilmoitusten määrän avulla. Siivouksen laatua voidaan mitata ATP-pintapuhtausmittarin avulla.

Yksikön siivoustoiminnasta vastaavan henkilön yhteystiedot:[nimi], [puh. numero], [sähköpostiosoite]
Yksikön jätehuollosta vastaavan henkilön yhteystiedot:[nimi], [puh. numero], [sähköpostiosoite]

Palvelun sisällön omavalvonta

Potilaan/asukkaan henkilökohtaisen hygienian ylläpito ja seuranta

Toimintayksikössä tulee olla riittävä määrä, riittävän koulutuksen saanutta, henkilökuntaa arvioimaan päivittäin asiakkaan henkilökohtaisen hygienian tarpeet ja tarvittaessa avustaa niissä.

Potilaiden/asukkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen toimintayksikössä:

Osastollamme huomioidaan potilaiden yksilölliset tarpeet, toiveet ja kulttuuri henkilökohtaisen hygienian hoidossa. Osastolla ollessa potilaan peseytymistottumukset pyritään säilyttämään tai tarvittaessa parantamaan. Omatoimisille potilaille esitellään osastolla sijaitsevat peseytymistilat. Tarvittaessa hoitajat huolehtivat ja avustavat pesuissa ja myös tukevat potilasta omatoimisuuteen (eli kuntouttava työote). Hoitajat huolehtivat vuodepotilaiden hygieniasta päivittäin. Pesutilanteissa huomioidaan aina aseptinen työskentely sekä asiakkaan/potilaan intimitietin suojaus/kunnioittaminen.

Potilaan hoitosuunnitelmaan merkitään esimerkiksi toteutuneet suihkussa käynnit (vähintään x 1/viikko) sekä myös muut huomiot (esim. iholla havaitut punoitukset, ihorikot, painaumet). Osastolla tehdään kuukausittain painehaavaseuranta Eloisan ohjeen mukaan. Suun puhtaudesta huolehtiminen on myös tärkeä osa potilaan hygienian hoitoa osastollamme.

Yksikön toiminnasta vastaavan esihenkilön nimi ja yhteystiedot:

Susanna Vyyryläinen, 050 520 3627, susanna.vyyrylainen@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).

Infektioiden torjuntakäytännöt toimintayksikössä:

Infektioiden torjunnassa osastolla keskiössä ovat työntekijöiden henkilökohtainen hygienia, oikea käsihygienia, oikeat työskentelytavat, asianmukainen työvaatetus, oikea suojainten käyttö ja ympäristön sekä välineiden puhtaudesta huolehtiminen. Näillä toimilla pyritään ennaltaehkäisemään mikrobin siirtyminen asukkaasta toiseen, joko suoraan, hoitohenkilökunnan tai ympäristön välityksellä. Koko henkilökunta huolehtii omalta osaltaan infektioturvallisuudesta, sairaana ei tulla töihin ja tartuntatautilain vaatimusten mukaisesti työntekijöiden rokotussuojan tulee myös huolehtia. Esihenkilö vastaa henkilökunnan ohjeistuksesta ja opastuksesta infektion torjuntaan liittyvissä asioissa.

Infektio potilaat (sairastuneet ja tartunnan saaneet) siirretään tavallisesti yhden hengen eristyshuoneeseen tai kohortoidaan heidät samaan huoneeseen. Myös altistuneet siirretään mahdollisuuksien mukaan yhden hengen huoneeseen tai sijoitetaan heidät samaan huoneeseen. Työskentely toteutetaan aseptisen työjärjestyksen mukaisesti, eteneminen tapahtuu puhtaista huoneista eristyshuoneisiin. Eristyshuoneisiin varataan hoitovälineet 1-2 vuorokaudeksi. Huoneiden pinnat pidetään mahdollisimman tyhjinä, jotta siivous voidaan toteuttaa asianmukaisesti. Suojavarustepöytä on huoneen oven vieressä ja ovelle laitetaan eristystä osoittava kyltti. Vuorossa olevat hoitajat jakautuvat siten, että osa heistä hoitaa pelkästään infektiopotilaita ja muut hoitavat ns. puhtaita potilaita

Jos osastolla on useita infektiopotilaita heidät sijoitetaan eristyshuoneisiin, yhdelle käytävälle. Tällöin tavanomaisia varotoimet aina kerrataan ja niiden käyttöä tehostetaan. Näitä varotoimia ovat mm. käsihygienia, suojainten käyttö, aseptiset työtavat ja eritetahradesinfektio, veritartunnan ehkäisy, yskimishygienia, siivousten tehostaminen. Tarvittaessa omaisten käyntejä osastolla rajoitetaan. Huolehditaan henkilökunnan rokotuksien ajantasaisuudesta. Varmistetaan henkilökunnan riittävyys. Huolehditaan, että ohjeistukset ovat ajan tasalla, otetaan tarvittaessa yhteys alueen hygieniahoitajaan, tartuntatautihoitajaan tai – lääkäriin. Seurataan yleisellä tasolla myös infektioiden ilmaantuvuutta ja etenemistä.

Yksikön hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot:

Galina Kovaleva ja Marika Alaraatikka p. 044 3686784,
s-posti:etunimi.sukunimi@etelasavonha.fi

Palvelun sisällön omavalvonta

Hygieniakäytännöt

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

Hygieniakäytännöt osastolla:

Potilaspyykin pesusta ja puhtaiden potilasvaatteiden sekä linavaatteiden toimituksesta osastolle vastaa Mikkelin Pesula Oy. Osastolla kaikki hoitajat vastaavat siitä, että osastolle tilataan tarvittavat linavaatetarvikkeet säännöllisesti (viikoittain). Likaantuneet pyykki kerätään erillisiin pyykkipusseihin ja toimitetaan ne pyykkivarastoon jatkokuljetusta odottamaan. Vastuuhoitajien poissa ollessa muu henkilökunta huolehtii pyykkitilauksen tekemisestä.

Osastokokouksissa käydään läpi tarvittaessa puhtaanapitoon, pyykkihuoltoon ja hygieniaan liittyviä asioita. Henkilökuntaa tiedotetaan aina ohjeiden tai toimintojen muutoksista. Uusia työntekijöitä varten aiheeseen liittyvistä toimintaohjeista on koottu osio perehdytyskansioon.

Jokainen työntekijä vastaa omalta osaltaan hyvien hygieniakäytäntöjen toteuttamisesta ja ohjeiden noudattamisesta potilastyötä tehdessään. Hoitoon liittyvien infektioiden ehkäisy on osa laadukasta hoitoa ja potilasturvallisuutta.

Yksikön hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot:

Galina Kovaleva ja Marika Alaraatikka p. 044 3686784
s-posti:etunimi.sukunimi@etelasavonha.fi

Palvelun sisällön omavalvonta

Infektioiden torjunta (1/2)

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

Osaston henkilökunta suorittaa ohjeiden mukaiset Duodecim-oppiportin verkkokurssit (mm. Infektioiden torjunta ja Tavanomaiset varotoimet infektioiden torjunnassa -koulutukset). Terveystieteiden henkilöstön tulee huolehtia omalta osaltaan rokotussuojastaan (Tartuntatautilaki 48§). Tarvittaessa työntekijän tulee antaa tuberkuloosiselvitys (Tartuntatautilaki 55§); tämä tulee huomioida erityisesti kansainvälisen rekrytoinnin kautta tulevilla alan opiskelijoilla / työntekijöillä.

Osastolla on 2 potilashuonetta, joissa kummassakin on oma erillinen ns. sulkutila. Näitä käytetään ensisijaisesti tarttuvaa infektiosairautta potevien potilaiden hoidossa. Suojavarusteet pukeutumisoheineen on sijoitettu potilashuoneen sulkutilan oven ulkopuolelle. Eristystilassa työskentelyn jälkeen suojavarusteet riisutaan ohjeiden mukaan sulkutilassa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on tartuntatautien leviämisen ehkäisyn kannalta välttämätöntä.



Infektioiden torjunta (2/2)

Osaston henkilökunnalta vaaditaan jatkuvaa valppautta paikallisten epidemioiden varhaiseen tunnistamiseen ja rajaamiseen. Tämä tapahtuu yhteistyössä organisaation nimettyjen hygienia- ja tartuntatautihoitajien kanssa. Epidemiatilanteissa henkilökunnan riittävydestä ja työssä jaksamisesta tulee huolehtia, jotta työnteko olisi turvallista ja laadukasta. Vastuuhoitajat informoivat muuta henkilökuntaa uusista ja päivitetystä ohjeistuksista hygieniaan ja infektioiden liittyen. Tuoreimmat kirjalliset ohjeet löytyvät Hygieniaohjeet-kansiosta hoitajien kansliasta.

Hygieniaohjeiden ja infektiorjunnan toteutumisen seuranta osastolla:

- Henkilökunta arvioi jatkuvasti omaa toimintaansa hygieniaan liittyvissä asioissa ja kuuntelee myös potilaiden ja heidän läheisten mielipiteitä
- Työntekijät raportoivat tehtävissään esiintyvistä riskeistä sekä estävät, ennaltaehkäisevät ja vähentävät niitä ohjeistuksen mukaisesti
- Potilaspalautteiden ja turvallisuuspoikkeamien seuranta sekä oman työn kehittäminen on jatkuvaa
- Osaston hygieniayhdyshenkilöt tarkastelevat ja analysoivat kokoamaansa tietoa ja tuovat niihin perustuvia esityksiä johtoportaalille
- Käsihuuhteen kulutusta ja suojakäsineiden oikeaoppista käyttöä seurataan vastuuhenkilöiden toimesta (eHuuhte-sovellus)
- Suojakäsineiden ja käsihuuhteen kulutusta voidaan tarkastella myös näiden tilausmääriä seuraamalla



Palvelun sisällön omavalvonta

Terveyden- ja sairaanhoito

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

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

Pieksämäen yleislääketieteen osastolla potilaita hoidetaan 24/7. Osastonlääkärit vastaavat potilaiden hoidosta arkisin, virka-aikaan. Viikonloppuisin kiirevastaanoton päivystävä lääkäri tarkistaa potilailta otettujen laboratoriotulosten vastaukset ja antaa tarvittavat hoito-ohjeet.

Kuolemantapauksen sattuessa potilaan kuoleman toteaa joko osastonlääkäri (arkisin, virka-aikaan) tai kiirevastaanoton päivystävä lääkäri (iltaisin, viikonloppuisin). Vainaja viedään sote-keskuksen kylmiötilaan 2 tunnin kuluttua kuoleman toteamisen jälkeen.

Vainajan tiedot merkitään Kerralla-valikosta löytyvään SBM-Sovellukset – Vainajatoiminta järjestelmään (tulostuu tunnistusranneke sekä määräytyy vainajan sijoituspaikka kylmiöön => tieto välittyy hautaustoimistoon). Osastonsihteeri valmistelee tarvittavat kirjalliset dokumentit vainajan omaisille (lääkärin kirjoittama kuolintodistus ja lupa hautaamiseen).

Toimintaohjeet

Akuutti henkeä uhkaava tilanne

Asiakkaalle

Hätätilanteessa soitto 112

Ensihoito arvioi hoidon- ja jatkohoidon tarpeen

Työntekijälle

Virka-aikana (ma-pe) kutsutaan osastonlääkäri paikalle ja aloitetaan välittömästi tarvittavat ensiaputoimet. Iltaisin ja viikonloppuna soitto 112 sekä yhteys kiirevastaanoton päivystävään lääkäriin, aloitetaan ensiaputoimet

Sairaanhoidon tarve

Kiireettömän sairaanhoidon järjestämiseksi yhteys Päivystysapu 116 117 (avoinna 24/7)

Pieksämäen seudun Terveysneuvo (ma-pe klo 8-15, takaisinsoittopalvelu) p.015 7884431

OmaEloisa Digipalvelu/ Chat <https://etelasavonha.fi/asiakkaan-opas/chat/>

Potilaan voinnissa tapahtuvista muutoksista konsultoidaan osastonlääkäriä virka-aikana

Virka-ajan ulkopuolella yhteydenotto kiirevastaanoton päivystävään lääkäriin, Tilannekeskukseen ja / tai soitto 112

Suun terveydenhuollon ajanvaraus

- **Ma – pe klo 7:30-15:00, puh**

Mikkeli

015 194 4410

tai Kansalaisen terveyspalvelu**Pieksämäki**

015 788 4350

Savonlinna

015 527 7114

Sulkava

015 527 7167

- Muina aikoina kiireelliset: puh. 116 117

Alueellinen hammaslääkärin viikonloppu- ja arkipyhäpäivystyksen puhelinasiointi klo 9-10 <tel:+358151944410>
Hammaslääkäripäivystys on Mikkelisä aina sunnuntaisin sekä parittomien viikkojen lauantaisin ja Savonlinnassa parillisten viikkojen lauantaisin.

Palvelun sisällön omavalvonta

Lääkehoito

Pieksämäen yleislääketieteen osastolla toteutettava lääkehoito perustuu lääkehoitosuunnitelmaan, joka on laadittu sosiaali- ja terveysministeriön

Turvallinen lääkehoito –oppaan mukaisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä.

Lääkehoitoon liittyvät käytännöt:

- Osaston lääkehoitosuunnitelmassa noudatetaan Eloisan ohjeita (Lääkeneuvottelukunta) liittyen lääkehoitosuunnitelman laadintaan, seurantaan ja päivittämiseen
- Osastonlääkäri vastaa lääkeshoidon kokonaisuudesta ja hoitoalan ammattihenkilöt vastaavat lääkemääräysten toteuttamisesta ja lääkeshoidon vaikuttavuuden arvioinnista
- Osaston palveluesihenkilö vastaa henkilöstön resurssoinnista (lääkevuoron vastuuhoitaja) ja henkilökunnan lääkeosaamisen ajantasaisuuden varmistamisesta (LOVe-osaamisen seuranta)
- Osastolla otettu käyttöön 10/2025 älylääkekaappi
- Osastofarmaseutti vastaa Mikkelin sairaala-apteekista saapuneiden lääkkeiden vastaanottamisesta ja siirtämisestä älylääkekaappiin, sekä tarvittaessa (vanhentuneet) lääkkeiden palauttamisen takaisin apteekkiin
- Osastolla nimetyt lääkeshoidon vastuuhoitajat vastaavat lääkehoitosuunnitelman ajantasaisuudesta yhteistyössä osastonlääkärin, osastofarmaseutin ja osaston palveluesihenkilön kanssa; oleelliset tilojen ja toimintojen muutokset osastolla johtavat suunnitelman päivittämiseen

Lääkehoitoon liittyvät käytännöt:

- Lääkehoitoon liittyvistä vaaratapahtumista tulee tehdä Laatuportti-järjestelmään ilmoitus, jonka palveluesihenkilö käsittelee omalta osaltaan ja jokainen lääkeshoidon haittatapahtuma otetaan esille osastokokouksessa
- Lääkkeiden kulutuskorttimerkintöjen perusteella huumelääkkeiden käyttöä osastolla

Toiminta hätä-/poikkeustilanteessa:

- Potilaan elvytystilanteessa tarvittavat lääkkeet ovat elvytyslaukussa ja lisää lääkkeitä on osaston lääkehuoneessa (lukollinen, avaamiseen tarvitaan kulkulupa), lisäksi kiirevastaanotolla on vastalääkkeet myrkytystapauksiin ja tarvittaessa kutsutaan ensihoito (soitto 112)
- Tietyn lääkkeen saatavuusongelmassa on mahdollista kysyä toisesta terveydenhuollon yksiköstä (kiirevastaanotto, Liikkuva sairaala, Vaalijala) lääkettä lainaan (lainausohjeet Eloisa/ IMS) tai lääkkeen voi lääkärin kirjoittaman reseptin avulla ostaa paikallisesta apteekista
- Mikkelin sairaala-apteekin ollessa suljettuna, voi tärkeän/ välttämättömän lääkkeen tilata toimintaohjeen (B1.1. P Lääkkeiden saan apteekin ollessa suljettuna) mukaan soittamalla monitoimijapäivystyksen vastuuhoitajalle

Yleislääketieteen osaston lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 02/2026
Tarkistuskäynti toteutunut 02/2026

Palvelun sisällön omavalvonta

Monialainen yhteistyö

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

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

Yleislääketieteen osastolla tehdään moniammatillista yhteistyötä potilaan hoitajakson aikana. Ammattiryhmistä edustettuina potilaan lähes päivittäisessä hoitoprosessissa ovat hoitohenkilöstön lisäksi lääkärit, fysioterapeutit, farmaseutti, kotiutuskoordinaattori, osastosihteeri, laboratorion ja kuvantamisen yksikön henkilöstö sekä laitoshuoltajat. Hyvinvointialueella Tilannekeskus koordinoi potilassiirtoja eri hoitolaitosten välillä (SBM-alusta). Viranomaistahojen välillä viestiliikenne kulkee VIRVEN kautta tapahtuvalla yhteydenotolla tai puhelimitse. Henkilökunnan käytössä olevissa matkapuhelimeissa Telia VIP:in kautta yhteistyökumppaneiden löytäminen on helpottunut, mikä sujuvoittaa yhteistyötä eri tahojen kanssa (mahdollistaa yhteydenoton suoraan sähköpostilla).

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



Monialaisen yhteistyön eri tahot

Muut hyvinvointialueen yksiköt

Konsernipalvelut, Ikääntyneiden palvelut, Sosiaalipalvelut, Pelastus- ja turvallisuuspalvelut, Valvontatiimi

Muut terveystalvelujen Yksiköt

Sairaalapalvelujen yksiköt

Ulkoiset yhteistyökumppanit

Oppilaitokset ja koulut
Muut julkiset palvelut
Järjestöt
Yksityiset palvelut

TYÖNTEKIJÄ

ASIAKAS

Muu sosiaalinen verkosto – ystävät ja naapurit

Omaiset ja läheiset

Matalan kynnyksen pisteet

Muut julkiset palvelut
Yksityiset palvelut
Järjestöt ja yhdistykset
Paikallismedia

Palvelun sisällön omavalvonta

Potilaan henkilökohtaisten tavaroiden säilytys

Potilaat tulevat yleislääketieteen osastolle lääkärin läheteellä, yleisimmin kiirevastaanoton kautta ja sairaalasiirtoina (Mikkelin Keskussairaala, Kuopion Yliopistollinen Sairaala). Tulovaiheessa heillä on mukanaan henkilökohtainen vaatetus, usein matkapuhelin + laturi, rannekello, koruja, rahapussi, lääkedosetti sekä mahdollisesti myös kuulolaitteita tai muita tarpeellisia apuvälineitä (mm. proteesit). Osastohoitojakson aikana potilailla on käytössään potilasvaatetus. Mikäli esim. korujen katsotaan muodostavan infektiio- tai turvallisuusriskin, ne laitetaan hoitojakson ajaksi potilashuoneen lukolliseen kaappiin tai annetaan potilaan lähiomaiselle kotiin vietäväksi.

Potilaan tavaroiden säilytys osastolla:

- Potilaan arvotavarat ja vaatetus säilytetään hoitojakson ajan potilashuoneen lukollisessa kaapissa
- Kaikki potilaalla mukana ollut säilöön laitettu omaisuus kirjataan ylös potilastietojärjestelmään sekä erilliseen arvotavaraluetteloon.
- Potilaan kuollessa, kotiutuessa tai siirtyessä toiseen hoito- ja palveluyksikköön huolehditaan siitä, että kaikki luetteloitu omaisuus luovutetaan potilaalle, siirtokuljetuksesta vastaavalle tai potilaan lähiomaiselle => tehdään kirjaus potilastietojärjestelmään

Asiakas-/potilasturvallisuus

Asiakas-/potilasturvallisuus

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Eloisa ohjaa kaikkea yhteistyötä turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Terveystieteiden 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.**

Jokaisen työntekijän vastuulla on kiinnittää huomiota kaikkiin esille tulleisiin seikkoihin, jotka liittyvät potilasturvallisuuteen. Toimintaympäristön säännöllisellä tarkastelulla voidaan ennakoida riskitekijöitä, korjata havaittuja epäkohtia ja näin toimien parantaa potilasturvallisuutta, vähentäen siten haittatapahtumailmoitusten määrää. Ergonominen työskentelytapa parantaa sekä potilas- että työturvallisuutta.

Viranomaisten ja muiden toimijoiden edellyttämät ohjeistukset:

Osastolla hyödynnetään aiemmin, ennen hyvinvointialueelle siirtymistä laadittua pelastautumissuunnitelmaa. Pelastussuunnitelmaa on päivitetty viimeksi 10/2025. Poistumisharjoitus pidetty 10/2025. Osastolla on toteutettu suunnitelman mukainen turvallisuuskävely alkuvuodesta 2026. Erilliseen Katastrofikansioon on koottu koko henkilökunnan yhteystiedot (osasto, kiirevastaanotto, Liikkuva Sairaala, sihteeri, farmaseutti, fysioterapia, muonitusryhmät, päivystävä laitospäivähoitaja, vartija, ISLAB, kuvantamis-yksikkö). Lisäksi osastolle on laadittu toimintakortit erilaisia poikkeustilanteita varten. Olemme myös ottaneet 10/2025 käyttöön Secapp suuronnettomuus hälytysjärjestelmän.

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
- Epäily yleisvaarallisesta tartuntataudista: yhteys Eloisan infektiosairauksien ja sairaalahygienian yksikkö / ylilääkäri
- Epäily potilaan kotiloissa olevasta terveystieteiden riskistä: ilmoitus terveystieteiden viranomaiselle

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. Potilaspaikkoja yleislääketieteen osastolla on 25. Lisäksi tarvittaessa on käytössä 2 ns. turvapaikkaa (esim. palvelukodissa asuvan henkilön somaattisen voinnin äkillisesti heikentyessä on mahdollisuus päästä nopeasti osastohoitoon). Potilaiden hoidossa käytetään paljon mm. suonensisäistä neste- ja lääkehoitoa, mikä on huomioitava henkilöstömitoituksessa kaikissa työvuoroissa (aamu:9, ilta:5, yö:3, yhteensä 17 hoitajaa/ vrk). Henkilöstömitoitus noudattelee valtakunnallista ohjeistusta.

Henkilöstön riittävyys suhteessa asiakkaiden/potilaiden palvelujen tarpeeseen:

Työvuorosuunnittelussa huomioidaan vuorokohtaisesti tarvittava henkilöstön ammatillinen pätevyys ja osaaminen suhteessa potilaiden hoidon tarpeeseen. Hilmo-ilmoituksista viranomaistahot saavat tarvitsemiaan tietoja, joita käytetään eri tavoin terveydenhuollon toimintojen ohjaukseen ja seurantaan.

Sijaisten käytön periaatteet:

Vakituisen henkilöstön lisäksi tarvitaan sijaistyövoimaa esim. äkillisissä sairauslomissa. Pääsääntöisesti sijaisuuteen pyritään saamaan samaan ammattiryhmään kuuluva, pätevyysvaatimukset täyttävä henkilö. Alle 13 vuorokauden kestävissä sijaistamisissa käytetään Tempore-sijaisvälityksen palvelua. Pidempiin sijaisuuksiin valituille työntekijöille tehdään tarvittavan mittainen työsopimus. Sijaisrekrytoinnissa noudatetaan vallitsevia organisaation antamia ohjeistuksia.

Palveluesihenkilöiden tehtävät:

Palveluesihenkilö vastaa vakituisen henkilökunnan lisäksi noin 10-15 sijaisen työvuorosijoittelusta yleislääketieteen osastolla. Perustehtäviin kuuluu mm. työvuorosuunnittelua, henkilöstöhallinnon eri alueet ja toimiminen eri yhteistyöryhmissä.

Henkilöstörakenne:

Kokonaismäärä:

- 1 palveluesihenkilö
- 1 vastaavasairaanhoitaja
- 25 sairaanhoitajaa
- 11 lähi-/perushoitajaa
(3 kotiutushoitajaa)

Vuokratyövoiman käyttö: määrä vaihtelee; 3 viikon jaksolla 5-20 työvuoroa korvattu sijaisilla

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:

Osaston työntekijöiksi rekrytoidaan tarpeen mukaan ammatilliset vaatimukset täyttäviä sairaanhoitajia ja lähihoitajia. Rekrytoitavan henkilön soveltuvuus tapahtuu hakijan taustatietoihin tutustuen sekä henkilökohtaisen haastattelun avulla. Haastattelun yhteydessä tarkistetaan hakijan opinto- ja työtodistukset sekä suoritettavat lääkeluvat. Työsuhteeseen valittavan tulee huolehtia tarvittavasta rokotussuojasta.

Kansainvälisten työntekijöiden (oppisopimusopiskelijat) osalta noudatetaan hyvinvointialueen yleisiä ohjeistuksia.

Lue lisää:

- [Riittävän kielitaidon osoittaminen – Valvira](#)

Asiakas-/potilasturvallisuus

Henkilöstö (3/3)

Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

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

Omavalvontasuunnitelma tulee olla kaikkien nähtävillä ja luettavissa osastolla. Siihen on koottu toiminnan kannalta keskeiset osa-alueet. Jokaisen työntekijän vastuulla on tutustua laadittuun omavalvontasuunnitelmaan, perehtyä toimintatapoihin ja toimintaympäristöön. Pitkään osastolla työskentelevien ammatillisen kokemuksen ja laaja-alaisen hoitotyön tieto-aidon siirtäminen seuraavalle hoitajasukupolvelle on tärkeää. Kokemusperäistä, ”hiljaista tietoa” voi siirtää ainoastaan hyvien kollegiaalisten vuorovaikutustaitojen avulla. Opiskelijoille nimetään ohjauksesta vastaava henkilö ja uudet, jo ammattiin valmistuneet hoitajat saavat työsuhteen alussa perehdytystä päivittäisiin toimintatapoihin työskentelemällä työparina kokeneen hoitajan kanssa. Nyt yleisperehdytyksen osassa hyödynnetään ELOISAn INTRO-perehdytysalustan mallipohjaa. Hoitoalan opiskelijoille oppilaitos huolehtii tarvittavien käyttöoikeuksien hakemisesta ennen käytännönharjoittelun jaksolle saapumista. Opiskelijoiden kirjaaminen potilasasiakirjoihin tapahtuu vastuuhjaajan valvonnassa. Tietoturvan tärkeys saatetaan myös opiskelijoiden tietoon.

Omavalvontasuunnitelma liitteineen toimii myös perehdytyksen välineenä työyksiköissä.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021, 59§) ja asetus sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön täydennyskoulutuksesta (57/2024) velvoittaa organisaatioita huolehtimaan henkilöstön suunnitelmallisesta täydennyskoulutuksesta. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen. Osaston henkilökunta suorittaa organisaation määrittelemät LOVE-lääkehoidon tentit vähintään 5 vuoden välein.

Palveluesihenkilö seuraa työntekijöiden kouluttautumista säännöllisesti vuositasolla. Yksilölliset koulutustoiveet huomioidaan henkilöstö- ja talouden resurssit huomioiden. Palveluesihenkilön ja työntekijän välillä käytävissä kehityskeskusteluissa (tavoite: x1/ vuosi) on mahdollista tarkemmin pohtia työntekijän omia koulutustoiveita, suhteessa työyksikön tarpeisiin. Työnantajalla on täydennyskoulutusvelvollisuus. Täydennyskoulutuksiin kuuluvat jatkuvina koulutuksina esimerkiksi ensiapu-, palo- ja pelastuskoulutukset. Koulutusten toteutumista seurataan sähköisen Personec F OSS järjestelmän avulla.

Henkilöstön perehdytys toimintayksikössä:

- Jokaiselle opiskelijalle nimetään vastuuhjaaja/-t harjoittelujakson ajaksi; opiskelija tiedottaa vastuuhjaajaa harjoittelujaksolle asetuista oppimisen tavoitteista, tekee näyttösuunnitelman ja antaa tarvittavat näytöt, joista vastuuhjaaja antaa loppuarvioinnit
- Uusi työntekijä perehtyy työsuhteen alussa osaston toimintatapoihin työskentelemällä työparina kokeneen hoitajan kanssa
- Lääkehoitoon perehtyminen ja tarvittavien lääkelupien suorittaminen organisaation virallisten ohjeiden (IMS/ Lokikirja) mukaisesti
- Perehtyminen osastolla käytettäviin terveydenhuollon laitteisiin ja apuvälineisiin; laiteohjeet, ohjekansio, mahdollinen laiteajokortti lähitulevaisuudessa
- ELOISAn INTRO-perehdytysalustan yleisperehdytyksen osion läpikäyminen uusien työntekijöiden kanssa

Laadukas perehdytys vaatii työyksikössä henkilöstöresursseja ja aikaa. Monialaisella yleislääketieteen osastolla perehtymisen osa-alueita on paljon. Perehdyttämisessä on huomioitava lukuisat yhteistyötahot ja eri tilanteissa toimimisen mallit. Muutos jollakin alueella (esim. potilastietojärjestelmän vaihtuminen) aiheuttaa koulutautumisen tarpeen koko potilastyöhön osallistuvalle henkilöstölle. Työntekijöiltä vaaditaan sinnikkyyttä, joustavuutta ja jaksamiskykyä muutosten paineessa. Heikosti toteutuneella tai kiireen vuoksi pikaisesti suoritettulla perehdytyksellä on potilasturvallisuutta ja hoitohenkilökunnan työhyvinvointia heikentävä vaikutus. Perehdyttämisen dokumentointiin tulee kiinnittää huomiota; yksikkökohtaisen mallipohjan luominen selkiyttää perehdytysprosessia ja sen avulla voidaan jällempäin tarkastella / täydentää perehdytystä.

Asiakas-/potilasturvallisuus

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet ja toimintakäytännöt:

Pieksämäen yleislääketieteen osasto toimii paikallisen Sosiaali- ja terveystalokeskuksen tiloissa, rakennuskompleksin 2. kerroksessa. Osasto on jaettu toiminnallisesti kahteen osaan, joiden keskellä on iso tuloaula. Osastolla on 1 parveke, johon potilaat voivat halutessaan mennä. Tuloaulaan pääsee rakennuksen ensimmäisestä kerroksesta hissejä (2 kpl) käyttämällä tai portaikon kautta. Osaston tulo-ovi on lukittuna potilasturvallisuuden vuoksi. Osastolla on 1-4 hengen potilashuoneita. Useimmissa potilashuoneissa on omat WC-/ pesutilat. Osastolla on myös yhteiskäytössä WC- ja suihkutiloja. Potilashuoneissa on lääkkeelliseen hapen antoon ja paineilman käytön mahdollistavat kytkennät. Lääkkeellinen happi saadaan keskitetysti isosta happisäiliöstä (sijaitsee terveystalokeskuksen takana). Osastolla on lisäksi pienempiä happipulloja erillisessä säilytystilassa. Osastolla työskentelee hoitohenkilökuntaa, farmaseutti, laitoshuollon henkilöstöä, lääkäreitä, kuntoutuksen asiantuntijoita ja osastonsihteri. Potilaspaikkoja on 30 + 2.

Potilastyöhön liittyvät dokumentoinnit tapahtuvat sähköiseen potilastietojärjestelmään. Potilastietojen käsittelystä tietoliikennejärjestelmissä (järjestelmän toiminta) vastaa hyvinvointialueen ICT-asiantuntijat. Arkaluonteinen materiaali hävitetään käyttötarpeen päättyessä tietoturvallisesti. Kiinteistöhuolto vastaa talotekniikasta ja sen ylläpitämisestä. Turvallisuuskävelyt toteutuvat hyvinvointialueella keskitetysti valvontaviranomaisen toimesta. Osaston henkilökunta perehtyy vastuuhenkilön ohjeistamana osaston turvallisuuskäytäntöihin.

Rakennuksessa on useita sisäänkäyntejä, joista terveystalokeskuksen pääovi sijaitsee Tapparakadun puolella. Ulko-ovet toimivat sähköisesti ja niiden aukioloaika on rajoitettu. Henkilökunnalle palveluesihenkilö hakee yksilöllisesti kulkuoikeudet, jotka määrittelevät, miten rakennuksessa pääsee kukin liikkumaan. Potilashälytysjärjestelmä on alihankkijan toimittama ja käytössä on myös valvontakamerajärjestelmä (osa tallentaa). Tarvittavat erilliset avaimet työntekijöille saadaan erillisellä hakemuksella. Osastolla on koneellinen, viilentävällä toiminnolla varustettu ilmanvaihtojärjestelmä. Tämä on huollettu 07/2025. Toimitiloissa on sekä katto- että seinäpaneeliin kiinnitetyt valaisimet. Jokaisessa huoneessa on oven lähellä lattianrajassa sekä potilashuoneissa vuoteiden yläpuolella himmeät yövalot. Ilmateitse leviävien mikrobien leviämisen estämiseksi on osastolla 2 huonetta, joissa on erillinen sulkutila ennen potilashuoneeseen siirtymistä. Ilmastointijärjestelmä on yhteneväinen koko osastolla. Verhoilumateriaalit ovat paloturvallisia ja potilashuoneissa olevat väliverhot antimikrobisia. Laitoshuollon työntekijät huolehtivat osaston tilojen siisteydestä, hygienian parantamiseksi käytetään lisänä epidemiatilanteissa potilashuoneen Nocospray-käsittelyä (vetyperoksidisumutus).

Asiakas-/potilasturvallisuus

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan myös teknologisin ratkaisuin

Oheisessa kappaleessa on kuvattu osastolla käytettävät teknologiset ratkaisut. Ne ovat hyväksi havaittuja apuvälineitä, jotka lisäävät sekä potilasturvallisuutta merkittävästi. Osastolle tulevilla potilailla voi olla tullessaan oma turvahälytin, mutta ne eivät ole toiminnassa osastohoitojakson aikana eivätkä aiheuta ylimääräisiä hälytyksiä esim. kotihoitoon. Potilaan lähiomaisia informoidaan käytössä olevista turvaratkaisuista (hälyttimet, kamerat).

Teknologisiin ratkaisuihin liittyvät käytännöt:

- Henkilökunnalla on käytössä henkilökohtaiset kulkulätkät, joille esihenkilö hakee aina työjaksokohtaiset kulkuoikeudet
- Hoitajilla on käytössään työvuoron aikana turvahälyttimet
- Jokaisella potilaspaikalla on oma potilashälytin ja lisäksi WC- ja pesutiloissa erilliset narukiinnitteiset hälyttimet
- Tarvittaessa (erityisesti muistisairailla) potilailla on käytössä erillinen hälytin, joka ilmaisee poistumisen osaston tiloista
- 4:ssä potilashuoneessa on mahdollisuus kameravalvontaan, huoneiden ovissa merkintä "Kameravalvonta".
- Potilashuoneiden hälytykset kuuluvat ja näkyvät käytävillä sekä hoitajien toimistotiloissa

Kameravalvontaa käytetään vain, jos siihen on todellinen syy ja tarve (esim. potilaan oma turvallisuus tai väkivallan uhka). Kameravalvontaa käytetään potilasturvallisuutta lisäävänä keinona. Mikäli joudutaan käyttämään hoidon kannalta välttämätöntä rajoitustoimenpidettä (sängyn laidat, turvavyöt, lepositeet) toimii kameravalvonta osana turvallista hoitoprosessia. Tällöin yksi hoitaja seuraa potilasta kameran välityksellä. Pääoven luona on kameravalvonta, josta näkee mahdolliset tulijat muuna kuin virallisina aukioloaikoina. Ovien avaus tapahtuu tuolloin osastolta käsin automatiikan avulla.

Osastolla sijaitsevan lääkehuoneen kameravalvonnan tallenteet ovat katsottavissa 1-3kk ajan ja niitä pääsee tarkastelemaan vain organisaatiomme turvallisuusvastaava. Asiasta on tiedotettu henkilökuntaa suullisesti osastokokouksen yhteydessä sekä kirjallisesti muistion muodossa.

Asiakas-/potilasturvallisuus

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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

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

Osastolla käytettävien terveydenhuollon laitteiden ja apuvälineiden hankinta perustuu harkittuun tarpeeseen. Hyvinvointialueella voimassa olevat hankintasopimukset laite- ja tarviketoimittajien välillä määrittelevät, millainen laite voidaan hankkia ja etukäteen laadittu toimintabudjetti asettaa tietyt raamit osastolla toteutettaville hankinnoille. Laitehankinnan jälkeen myyjä/ toimittaja suorittaa laite-esittelyn ja alkuperehdytyksen henkilökunnalle. Kirjalliset, laitekohtaiset ohjeet ovat saatavilla laitteen luota sekä erillisestä kansiosista. Uuden työntekijän perehdytys tapahtuu laitteen käyttötilanteessa, kirjallisiin ohjeisiin perehtyen sekä käytännön opastuksen avulla. Hyvinvointialueella laitteiden ja apuvälineiden huolto on pääsääntöisesti keskitetty ISTEKKI Oy:lle, mutta huoltoyhteistyötä tehdään myös hyvinvointialueen oman kiinteistöhuoltoyksikön kanssa. Aiemmin käytetystä IDR-järjestelmästä ollaan siirtymässä Effector-järjestelmään, johon osaston laitteiden tietojen siirto ja huolto-ohjelmien tarkistaminen on käynnistynyt osaston laitevastaavien toimesta. Laitteen yksilöity ohjeistus määrittää toteutettavan huollon aikataulun; tämä voidaan Effectoriin ISTEKIn toimesta määrittää. Peruslaitteiden kuten verensokerimittarien testaaminen toteutuu viikoittain, verenpainemittarit vuosittain ja erikoisapuvälineet kuten nostolaitteet sekä sähköiset potilassängyt keskimäärin 2 vuoden välein. Havaitut viat laitteen toiminnassa huomioidaan mahdollisimman nopeasti ja viestitään siitä huollosta vastaavalle taholle. Erikoislaitteille ja –välineille tehdään huollot kunkin laitteen huoltosopimuksen mukaisesti.

Asiakas-/potilasturvallisuus**Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet****Vastuhenkilö**

Osaston jokaisen työntekijän vastuulla on huolehtia siitä, että perehtyy potilastyössä tarvittavien laitteiden sekä erilaisten apuvälineiden toimintaperiaatteisiin ja laitekohtaisiin ohjeisiin. Osastolla on nimettynä laitevastuuhenkilöt, jotka huolehtivat laitteiden rekisteröinnistä (aiemmin IDR, nykyisin Effector) ja yhteydenpidosta laitehuolloista vastaaviin tahoihin. Kaikkea toimintaa ohjaa **Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 720/2021**.

Laitevastaavat:

Kirsi Luoma

Maria Nurmi

Jaana Venäläinen

Timo Janhunen

Osaston puhelinnumerot: 044 3686784, 044 3686842

Laitteiden ja tarvikkeiden käyttö:

Osastolla terveydenhuollon laitteita ja tarvikkeita käytetään

- terveydentilan, sairauksien, vammojen ym. havaitsemiseen ja diagnosoimiseen sekä niiden hoitoon & potilaan tarkkailuun
- turvaamaan potilaan liikkumista ja siirtotilanteita
- hyvään perushoittoon
- ergonomian tukemiseen

Mittareiden testaus ja kalibrointi:

Potilastyössä käytetään vain sairaalakäyttöön tarkoitettuja CE-merkittyjä laitteita ja mittareita, jotka testataan ja kalibroidaan laitekohtaisten ohjeiden mukaisesti määräajoin. Testaustiheyteen vaikuttaa kunkin laitteen ja apuvälineen käyttöaste (käytetäänkö useasti päivässä vai harvemmin). Jokainen laitteita käyttävä henkilö suorittaa laiteajokortit kuhunkin laitteeseen. Osastolla on kaksi koulutettua laiteajokortinäyttäjien vastaanottajaa.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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



1. Perusapuvälineet

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

Asiakkaan oma tai yksikön laite

Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa.

Yksilölliset laitteen toimintaohjeet ovat laitteen lähellä, yleiset ohjeet osaston kansliassa olevassa Laitekansiossa.

ISTEKKI Oy, Kiinteistöpalvelut, laitteen myyjä / maahantuojia.

Mistä laitteen saa

Perehtyminen laitteeseen

Huolto



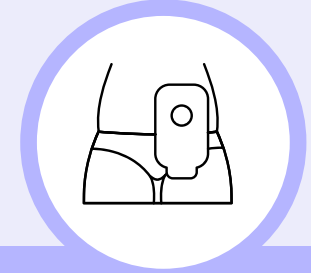
2. Erikoisapuvälineet

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.

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Terveystieteidenhuollossa 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 työsuhteen. 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.

Tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön ja ohjeistusten noudattaminen:

Jokainen hoitohenkilökuntaan kuuluva suorittaa Eloisan tietojärjestelmän Kerralla-valikosta löytyvän Granite-tietosuojakoulutuksen vuosittain ja esittää siitä saadun todistuksen palveluesihenkilölleen. Potilastietojärjestelmän ja muiden hoidossa tarvittavien sovellusten käyttämiseen tarvittavat käyttöoikeudet palveluesihenkilö hakee työntekijälleen IDM-järjestelmän kautta. Vakituksella henkilöstöllä käyttöoikeudet ovat voimassa toistaiseksi, lyhyt- ja määräaikaisilla sijaisilla työjakson pituuden ajan. Työsuhteen päättyessä kaikki käyttöoikeudet lakkautuvat.

Jokainen työntekijä vastaa omasta tietoturvasuunnitelmastaan toimintatavastaan tehdessään kirjauksia käytössä olevaan potilastietojärjestelmään, huolehtien myös siitä, ettei kenenkään henkilötiedot (potilas, omainen, työntekijä) joudu ulkopuolisten saataville. Palveluesihenkilön vastuu on varmistua siitä, että työntekijät päivittäisissä työtehtävissään toimivat tietoturvasuunnitelmasta.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023, 17§)

Tietosuojavastaavan yhteystiedot



puh.015 411 4100



tietosuojavastaava@etelasavonha.fi

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

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

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

Osastolla on käytössä potilastietojärjestelmä, josta löytyy eri kirjaamisen lomakkeet (mm. hoitokertomus HOKE, YLE-lehti, kuvantamisen ja laboratorion lomakkeet). Hoitokertomukseen laaditaan yksilöllinen hoitosuunnitelma, johon kirjataan potilaan hoidon tarve, hoitotyön toiminnot, tavoitteet ja arviointi. Eri ammattiryhmät huolehtivat omalta osaltaan ajantasaisista merkinnöistä potilaan hoitokertomukseen. Kirjaamismerkintöjen perusteella seurataan hoidon toteutumista ja tarvittaessa niitä pystytään tarkastelemaan myös jälkikäteen.

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

Työntekijän perehdytys asiakas-/potilastyön kirjaamiseen:

Työntekijän saatua esihenkilön hänelle hakemat käyttöoikeudet ja tunnukset potilastietojärjestelmään, hänet perehdytetään osaston kirjaamiskäytäntöihin: mm. potilaan sisään kirjaus osastolle, perus- ja riskitietojen tarkistus, lääkitystietojen tarkistus, hoitosuunnitelman laatiminen ja lääkärin antamien määräysten toteuttaminen. Näiden lisäksi opastetaan tarvittavien laboratoriopyyntöjen tekeminen, EKG-pyyntöjen tekeminen (NeaLink), elintoimintojen mittausten merkitseminen ja toteutetut lääkkeenannot.

Asiakas-/potilastyön kirjaaminen:

Kirjaamismerkintöjen tulee olla selkeästi ymmärrettäviä, asiallisesti / neutraalisti kuvaavia ja todelliseen, sen hetkiseen tilanteeseen perustuvia. Osastohoidon kirjaukset eivät tule (toistaiseksi) potilaan luettavaksi KANTAan, mutta potilaalla on oikeus saada tietoa hoitojaksolla tehdyistä kirjauksista. Tästä tulee tehdä pyyntö osastonlääkärille ja hän voi yhdessä potilaan kanssa tarkastella tehtyjä kirjauksia. Virheellinen kirjaus tulee korjata mahdollisimman pian.

Etelä-Savon hyvinvointialueella asiakas- ja potilastietojen pyytäminen & tarkistaminen tehdään Hallinnon asiointipalvelun kautta (sähköinen asiointi). Sähköpostitse: kirjaamo@etelasavonha.fi

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 tulostimittareita.

Omavalvontasuunnitelmaan kootaan yhteenveto kehittämissuunnitelmasta kuvaamalla kehittämistoimenpiteitä.

Kehittämissuunnitelma - toimenpiteet

1. Osaston potilaspaikkojen nostaminen ja sen mukana tulevat kehittämistarpeet osaston toimintaan:

- Hiljaisen raportoinnin kehittäminen ja käyttöönotto
- Tilojen ja toimintatapojen uudelleen järjestely,
- Työnjako ja tehtävien määrittely

2. Hoitotyön kehittäminen osastolla

- Henkilöstön täydennyskoulutuksen avulla kehitetään osaston toimintatapoja (yhteneväinen käytäntö koko Eloisan konservatiivisten sairaalapalveluiden alueella), hyödyntämällä ajantasaista tutkimustietoa hoitotyön eri osa-alueilta (mm. Näyttöön perustuva hoitotyö)
- Yksikön osaamisen kehittämissuunnitelman vuodelle 2026 (-27) on laadittu yhdessä henkilöstön kanssa. Toimitaan sen mukaisesti ja seurataan säännöllisesti suunnitelman toteutumista
- Laatumittareiden käyttäminen, seuraaminen ja hyödyntäminen hoitotyössä

3. Ennakoivan kotiuttamisen mallin käyttöön otto kokonaisuudessaan

- Kotiutushoitajan työnkuvan selkeyttäminen ja ennakoivan kotiuttamisen mallin käyttöönotto kokonaisuudessaan

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:

Pieksämäen yleislääketieteen osastolle laadittu omavalvontasuunnitelma on osaston toiminnan perusta, jonka ympärille on koottu laajasti potilastyössä tarvittavaa taustatietoa ja ohjeistuksia. Muutokset missä tahansa osa-alueessa (tilat, järjestelmät, toimintatavat, henkilöstö, oheispalvelut, yhteistyötahot) johtaa nyt tehdyn omavalvontasuunnitelman uudelleen tarkistamiseen / päivittämiseen.

Toiminnan kehittäminen yksikön ja Eloisan tasolla



Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palvelupisteen esihenkilö

Paikka ja päiväys

Pieksämäellä 17.4.2026

Allekirjoitus

Susanna Vyyryläinen
Palveluesihenkilö

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