Leikkausosasto, Savonlinna

Omavalvontasuunnitelma

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

Lukijalle

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

Sisällysluettelo

Palvelupisteen tiedot

Palveluntuottajaa koskevat tiedot……....

Omavalvontasuunnitelman laatiminen..…...

Pääset navigoimaan dokumentissa klikkaamalla otsikoita (ctrl + klikkaus)

Toimintaperiaatteet ja käytännöt

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

Omavalvonnan toimeenpano … ...……..

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet……..

Palvelun sisällön omavalvonta..……..…

Asiakas- ja potilasturvallisuus…….....

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen…

Kehittäminen ja seuranta

Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta.....

Omavalvontasuunnitelman seuranta…....

Toimintayksikön tiedot

Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Nimi: Eloisa (Etelä-Savon hyvinvointialue)

Y-tunnus: 3221315-8

Operatiivinen tulosalue, leikkausosasto

Leikkausosasto, Savonlinna

Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Etelä-Savon hyvinvointialue

Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Palvelumuoto; Leikkaus-, anestesia-, heräämö ja poliklinikkatoiminta

Potilasryhmät, joille palvelua tuotetaan; ortopedia ja traumatologia, gastrokirurgia, urologia, plastiikkakirurgia, verisuonikirurgia, korva-, nenä- ja kurkkutautien kirurgia, yleiskirurgia, naistentaudit, hammas- ja suukirurgia, käsikirurgia, neurokirurgia, psykiatria, silmäkirurgia ja anestesiologia.

Toimenpiteitä vuodessa noin 2700

Leikkaussaleja 6, heräämöpaikkoja 8

Alihankintana ostettavat palvelut ja niiden tuottajat:

Kirurgia: **Järvi-Suomen Terveys. Anestesiologia: Terveystalo. Hoitotyö: Tempore.**

Alihankintana tuotettujen palvelujen laadun varmistaminen

Laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisen vastuu on asiakasta tai potilasta hoitavalla ja palvelevalla toimintayksiköllä, vaikka osa palvelusta tuotettaisiinkin alihankintana tai ostopalveluna. Alihankkijoilta ja ostopalvelun tuottajilta edellytetään systemaattisia toimintatapoja laadun ja asiakas- sekä potilasturvallisuuden varmistamiseksi.

Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Tämä omavalvontasuunnitelma on laadittu palvelupisteen palveluesihenkilön ja työntekijöiden yhteistyönä.

Henkilöstö on osallistunut suunnitelman laatimiseen seuraavasti:

Savonlinnan leikkausosaston omavalvontasuunnitelman laativat yksikön lähiesihenkilöt. Osaston ylilääkäri ja apulaisylilääkäri yhdessä lähiesihenkilöiden kanssa laativat alustavan omavalvontasuunnitelman, joka käydään läpi yhdessä työntekijöiden kanssa. Tämä mahdollistaa työntekijöiden osallistumisen suunnitelman tekoon.

Omavalvontasuunnitelmaan voidaan tehdä muutoksia tai sitä täydentää henkilökunnalta saadun palautteen mukaisesti**.** Omavalvontasuunnitelman teossa otetaan huomioon myös potilailta saadut palautteet ja kehittämisehdotukset.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavat:

Osastonhoitaja Merja Tolin

Apulaisosastonhoitaja Timo Sihvonen

0444173193 Merja
0444173212 Timo

merja.tolin@etelasavonha.fi,
timo.sihvonen@etelasavonha.fi

Omavalvontasuunnitelman päivittäminen

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

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

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

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä asiakkaille Eloisan internetsivuilla

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä henkilöstölle toimintayksikön R-asemalla ja Eloisan IMS-järjestelmässä.

Toimintaperiaatteet & käytännöt

Toiminta-ajatus, arvot ja periaatteet

Omavalvonnan toimeenpano

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Palvelun sisällön omavalvonta

Asiakas- ja potilasturvallisuus

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

Toiminta-ajatus, arvot & toimintaperiaatteet

Yksikön toiminta toteuttaa Eloisan yhteistä missiota ja arvoja!

MISSIO:

Myö yhessä – Terveyttä ja turvaa Etelä-Savossa

ARVOT:

YHDENVERTAISUUS – Palvelumme ovat kaikkien lähellä ja tukena.

VAIKUTTAVUUS – Toimintamme on tarkoituksenmukaista ja vastuullista.

ASIAKASLÄHTÖISYYS – Palvelemme asiakkaita inhimillisesti ja arvostavasti.

ROHKEUS – Uudistumme luovasti ja ennakkoluulottomasti.

TURVALLISUUS – Luomme turvaa asumiseen, työhön ja vapaa-aikaan.

Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Toiminta-ajatus

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

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

Operatiivisen alueen tehtävänä on tarjota Etelä-Savon hyvinvointialueen väestölle terveydenhuoltolain mukaista erikoissairaanhoidon palvelua, erityisesti leikkaushoidon suunnittelua, toteutusta ja arviointia. Toiminnan tavoitteena on toteuttaa strategian mukaisesti oikea palvelu oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa.

Leikkausosaston tehtäviin kuuluu päiväkirurgisen leikkausyksikön tasoisen toiminnan järjestäminen leikkausta vaativille eri kirurgian erikoisaloja ja anestesiapalveluita tarvitseville potilaille. Osastolla hoidetaan päiväkirurgisia, Herko ja elektiivisiä aikuis- ja lapsipotilaita. Suurin osa potilaista tulee leikkaukseen kotoa, mutta myös osastojen kautta potilaat saapuvat toimenpiteeseen. Osasto toimii maanantaista perjantaihin klo 7-18 välillä. Leikkaussalin varallaolo on maanantaista torstaihin klo 16-18, muuna ajankohtana varallaolo valmiutta ei ole.

Toimenpiteitä tehdään tarvittaessa myös toisten hyvinvointialueiden potilaille suunnitellusti.

Leikkausosastolla toiminta keskittyy leikkaussaleihin, heräämöön ja päiväkirurgian tiloihin. Ostopalveluna palveluita tuotetaan osittain kirurgiassa ja anestesiologiassa.

Arvot ja toimintaperiaatteet

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

Terveydenhuollon palveluiden tulee toteuttaa terveydenhuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita. Leikkausosaston palveluita ovat eri kirurgian erikoisalojen leikkaustoiminta, heräämötoiminta, pre-poliklinikkatoiminta ja anestesiapalvelutoiminta.

Leikkaustoiminnan ohessa toimintaamme kuuluu anestesia- ja pre-poliklinikka- sekä heräämötoiminta. Leikkaustoiminta on pääsääntöisesti ennakkoon suunniteltua toimintaa.

Leikkausosastolla korostuu henkilöstön laaja osaaminen, äkillisiin muuttuviin tilanteisiin sopeutuminen, potilaan turvallisen ja yhdenvertaisen hoidon järjestäminen ja tiimityö. Leikkaustoimintaa ohjaa terveydenhuoltolain keskeiset periaatteet ja Etelä-Savon hyvinvointialueen yhteiset arvot.

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

Omavalvonnan johtaminen ja valvonta

Esihenkilöt vastaavat palvelupisteen omavalvonnan toteutumisesta ja laativat omavalvontasuunnitelman palvelupisteeseen yhteistyössä henkilöstön kanssa. Esihenkilöt käsittelevät epäkohdat, korjaavat ne ja raportoivat palvelualuepäällikölle ja valvontatiimille. Esihenkilöt ohjaavat henkilöstöä ilmoitusvelvollisuudesta ja omavalvonnan toteuttamisesta palvelupisteessä ja raportoivat omavalvontasuunnitelman seurannasta sekä 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

VAIKUTTAVUUS

- *Asiakastyytyväisyys*
- *Leikkausjonot*
- *Taloudellinen ajattelu ja toiminta*
- *Toiminnan tehokkuus*

TURVALLISUUS

- *Potilas- ja työturvallisuuden huomioiminen*
- *Koulutukset ja kouluttautuminen*
- *Laiteosaaminen*

ROHKEUS

- *Tiedon ja kokemuksen jakaminen*
- *Muuttaa toimintatapoja*
- *Tunnistaa virheet ja puuttua niihin*

YHDENVERTAISUUS

- *Kaikkia kohdellaan yksilöllisesti, tasa-arvoisesti ja kunnioittavasti*
- *Työntekijän kunnioitus ja erilaisuuden hyväksyminen*

ASIAKASLÄHTÖISYYS

- *Huomioidaan potilaan tarpeet*
- *Luottamus*
- *Laadukas hoitotyö*

Omavalvonnan toimeenpano

Omavalvonnan toimeenpano

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

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

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

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

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

Ilmoitusvelvollisuus (Valvontalaki 29 §)

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

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

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

Käsitteet ja käsitehierarkia

Riski

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantava riski:

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

Riskienhallinta

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

Poikkeama

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

Epäkohta tai epäkohdan uhka

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

Vaaratilanne

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

- **Haittatapahtuma**
  Asiakkaan turvallisuuden vaarantava tapahtuma, joka aiheuttaa haittaa asiakkaalle

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

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (1/3)

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

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

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

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

Osastolla huomioidaan potilaan tarpeet ja erityispiirteet.

Luettelo käytössä olevista riskienhallinnan / omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- **Turvallisuussuunnitelma ja turvallisuuskävelyt**
- **Poistumisturvallisuus suunnitelma**
- **Työpaikkaselvitykset ja riskienarviointi**
- **Suuronnettomuusohjeistus**
- **Valmiussuunnitelma**

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 vaaratilanneilmoitusjärjestelmään. Lääkepoikkeamista otetaan lisäksi yhteys lääkäriin toimintaohjeiden saamiseksi. Säteilyturvaan liittyvistä riskeistä ilmoitus Eloisan fyysikolle.
2. Yksikön esihenkilö käy läpi yksikkönsä vaaratilanneilmoitukset, ja ne käsitellään säännöllisesti tiimipalavereissa
3. Esihenkilö käynnistää korjaavat toimenpiteet, ja kirjaa ne vaaratilanneilmoitusjärjestelmään
4. Yksikön esihenkilö käy säännöllisesti läpi vaaratilannetilastot
5. Tiedottaminen kootusti sovituista muutoksista toimintatavoissa tapahtuu kirjallisesti neljän kuukauden välein, ja ne julkaistaan Eloisan verkkosivuilla.

Epäkohtailmoitusten käsittely

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

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

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (3/3)

Korjaavat toimenpiteet

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

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

Henkilöstön osallistaminen korjaavien toimenpiteiden suunnitteluun ja toteutukseen:

Asioista tiedottaminen tapahtuu oikealla aikataululla oikealle kohderyhmälle riittävällä laajuudella. Asioita käsitellään osastotunnilla tai pienemmissä työryhmissä. Tiedottaminen tapahtuu henkilökunnalle sähköpostitse tai osastotunnilla. Kootut muistiot lähetetään koko henkilökunnalle. Haipro-ilmoitusten tekeminen ja niiden käsittely.

Asiakas- ja potilasturvallisuuden kannalta palvelupisteen toiminnan keskeiset riskit ovat lääkehoito, tulipalo, laiteturvallisuus, infektiot ja osaavan henkilökunnan riittävyys.

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

Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (1/3)

Haittatapahtuman huomaaminen

Asiakkaan/potilaan epäasiallinen kohtelu

esimerkiksi asiakkaan/potilaan epäasiallinen kohtaaminen, kaltoinkohtelua tai loukkaamista sanoilla

Muu epäkohta palvelun toteutuksessa tai epäkohdan uhka

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

Tapahtuman kirjaus

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

Ilmoituksen käsittely ja korjaavat toimenpiteet

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

Tapahtuman dokumentointi, viestintä ja raportointi

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

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.

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

Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (2/3)

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

**Asiakas- ja potilastietojärjestelmä*

Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (3/3)

Haittatapahtuman huomaaminen

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 merkittäviltä osin antamatta.

**Asiakas- ja potilastietojärjestelmä*

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan työnjako

Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta.

Työntekijä

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

Esihenkilö

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

Johto

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

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

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

Häiriötilanteet/poikkeusolot

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

Poikkeusoloja ja häiriötilanteita varten on erilliseen kansioon ja osaston omalle R-asemalle tietokantaan koottu ohjeita. Kansio löytyy valvomosta. Jokainen työntekijä perehtyy kansioon ja ohjeisiin. Kansioon on koottu: Poistumisturvallisuussuunnitelma, Suuronnettomuussuunnitelma, Valmiussuunnitelma, Turvallisuussuunnitelma. Ohjeet päivitetään kevään 2025 aikana.

Henkilöstön osallistaminen suunnitteluun ja toteutukseen:

Osastolla on nimetty henkilö, joka vastaa poikkeusolojen ohjeistuksen ajantasaisuudesta yhdessä osaston esihenkilöiden kanssa. Vastuuhenkilö perehdyttää uudet työntekijät sekä tekee turvallisuuskävelyt heidän kanssa.

Säännöllisin väliajoin henkilöstö käy läpi osastolta löytyvän sammutusvälineistön ja hätäpoistumistiet.

Jokaisessa työvuorossa on vastuuhoitaja, joka voi olla esihenkilö, valvomonhoitaja ja/tai varallaolo aikana anestesiahoitaja. Vastuuhoitajan roolia varten on erillinen ohjeistus valvomon kansiossa. Leikkausryhmä tai lisähenkilöstö voidaan hälyttää suuronnettomuus tilanteessa SecApp-järjestelmän avulla, lisäksi valvomossa on erillinen lista kaikista työntekijöistä, jota käytetään suuronnettomuustilanteessa soitettaessa työntekijöitä työpaikalle. SecApp-järjestelmän testaus suoritetaan päivystyspoliklinikan Triage-hoitajan toimesta. Henkilökuntalistaa päivitetään esihenkilön ja vastuuhoitajan toimesta aina tarpeen mukaan. Suuronnettomuusharjoitus on pidetty, uusi työntekijä ohjeistetaan toimintatavoista ja siitä, mistä ohjeet löytyvät.

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

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, jota vahvistetaan toiminnassa.

Me toimintayksikössä…

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

Minulla asiakkaana/potilaana on oikeus…

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

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

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

antaa palautetta tai kehittämisideoita

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

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

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

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

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

Leikkausosastolla potilaan yksityisyyttä ja itsemääräämisoikeutta pyritään noudattamaan tilanteen mukaan parhaalla mahdollisella tavalla. Hoito perustuu vapaaehtoisuuteen ja hoitotahtoa noudatetaan mikäli potilas on sen tehnyt. Potilaan sekä tarvittaessa omaisen mielipide huomioidaan parhaalla mahdollisella tavalla kun suunnitellaan potilaan hoitoa. Mikäli päiväkirurginen potilas kieltäytyy tarvittavasta jatkoseurannasta, käy päivystävä anestesialääkäri potilaan luona keskustelemassa ja perustelemassa lääketieteellisen seurannan tarpeesta. Potilaan kieltäytyessä osaston jatkoseurannasta, tulee hänen allekirjoittaa lomake: poistuminen omalla vastuulla.

Itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan/potilaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen yksikössä:

Henkeä uhkaavassa tilanteessa potilaan itsemääräämisoikeutta joudutaan tarvittaessa rajoittamaan mikäli hoitotahtoa ei ole tehty. Leikkaussalissa tai heräämössä on hoitohenkilökunta valvomassa potilasta koko ajan. Tiedossa on aina vastuulääkäri, joka vastaa potilaan voinnista. Leikkausosastolla on päällekarkaushälytin, jolla saadaan tarvittaessa lisäapua paikalle. Uhkatilanteessa tai ennakoivasti on mahdollisuus myös soittaa vartija paikalle.

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaan/potilaan osallisuus (1/4)

Hoidon tarpeen arviointi

Leikkausosastolla hoidetaan eri kirurgian erikoisalojen, naistentautien, korva,- nenä,- kurkkutautien, suukirurgian, psykiatrian ja anestesiaa vaativia potilaita. Lisäksi hoidetaan lapsipotilaita. Leikkausosastolla suunniteltua toimintaa on maanantaista perjantaihin klo 7-18. Varallaolovalmius on maanantaista torstaihin klo 16-18, muina aikoina varallaoloa ei ole. Potilaat tulevat toimenpiteeseen suunnitellusti kotoa tai osaston kautta.

Osastolla työskennellään moniammatillisesti, henkilökunta koostuu kunkin erikoisalan lääkäreistä, sairaanhoitajista, lääkintävahtimestareista, fysioterapeuteista, laitoshuoltajista, välinehuoltajista, sihteereistä ja hoitologistikosta.

Ammattitaitoinen henkilökunta kannustaa potilaita omatoimisuuteen mikäli mahdollista. Jatkuvaan koulutukseen ja potilasturvallisuuteen panostamalla ylläpidetään laadukasta hoitotyötä. Toimenpiteen jälkeen osa potilaista lähtee kotiin päiväkirurgisesti ja saa hoidon päättyessä kirjalliset ja suulliset jatkohoito-ohjeet. Osastolle jatkohoitoon siirtyvät potilaat kotiutetaan ja ohjataan sieltä kautta kotiin tai muuhun jatkohoitopaikkaan.

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

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.

Leikkausosastolle tulevan potilaan hoidon suunnittelu voi alkaa kirurgian poliklinikalla, leikkaushoidonvarauksessa, päivystyksessä, pre-poliklinikalla tai vuodeosastolla. Hoidon suunnitteluun osallistuvat lääkärit, hoitohenkilökunta, leikkaushoidonsuunnittelijat, fysioterapia, avoterveydenhuolto ja omaiset/läheiset. Vastuu ja tietojen päivittäminen on jokaisella toimijalla joka osallistuu potilaan hoidon suunnitteluun. Potilas ja tarvittaessa omaiset/läheiset otetaan hoitosuunnitelman laatimiseen heti alkuvaiheesta alkaen. Suunnitelmat ja toteutukset kirjataan LifeCare-potilastietojärjestelmään, ICCA-anestesiatietojärjestelmään ja/tai tekonivelrekisteriin. Lisäksi potilaalle annetaan kirjalliset ohjeet ja tieto laitetuista implanteista ja katetreista.

Potilaan jatkohoidon suunnittelu alkaa heti potilaan tullessa leikkausosastolle. Sitä päivitetään tarvittaessa ja reaaliaikaisesti potilaan hoitojakson aikana leikkausosastolla. Päiväkirurginen potilas saa kotiutusheräämössä kirjalliset ja suulliset ohjeet. Jatkohoitoyksiköön siirtyvän potilaan hoitosuunnitelmasta annetaan suullinen raportti jatkohoitoyksikköön ja potilas/anestesiatietojärjestelmään tallennetaan tiedot hoitojaksosta leikkausosastolla.

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaan/potilaan osallisuus (3/4)

Asiakkaan/potilaan ja läheisten osallistuminen toiminnan kehittämiseen

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

Hoitotyön laadusta kerätään jatkuvasti palautetta. Palautetta voi antaa suullisesti, kirjallisesti tai sähköisesti Eloisan nettisivujen kautta. Saadut palautteet käsitellään tarvittaessa osastotunneilla tai informoidaan henkilökuntaa sähköpostin välityksellä. Henkilökohtaiset palautteet käsitellään asianomaisen henkilön kanssa mahdollisimman nopeasti. Palautteiden pohjalta tarvittaessa tehdään korjaavia toimenpiteitä.

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

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

Asiakkaan/potilaan asiallinen kohtelu ja mahdollisista epäkohdista ilmoittaminen

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

Leikkausosastolla olevalla potilaalla on oikeus laadultaan hyvään hoitoon ja kohteluun ilman syrjintään. Potilasta kohdellaan hänen ihmisarvoaan, vakaumusta ja yksityisyyttään kunnioittaen eikä potilaaseen kohdistuvaa epäasiallista kohtelua hyväksytä. Mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan, tilanne selvitetään keskustellen asianosaisten kanssa. Tarvittaessa tilanteen selvittelyyn voidaan pyytää mukaan operatiivisen/terveyspalveluiden ylempää johtoa ja/tai potilasasiavastaavaa.

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. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä.

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.**

Palvelun laatuun ja saamaansa kohteluun tyytymättömällä **asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus** toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltialle. 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.

Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään sopimusten mukaisesti.

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

Yhteystiedot ja lisätietoja:

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

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

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

Ethän lähetä salassa pidettäviä tietoja tavallisella sähköpostilla!

Lähetä sähköpostia osoitteeseen:
sosiaali.potilasasiavastaava@etelasavonha.fi

Kuluttajaneuvonta (KVV)

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

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

Potilasvakuutuskeskus (PVK)

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

Palvelun sisällön omavalvonta

Palvelun sisällön omavalvonta

Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

Leikkausosasto on palveluyksikkö, joka tuottaa anestesia- ja leikkaushoitopalveluita erikoissairaanhoitoa tarvitseville potilaille. Hoitotyössä pyrimme huomioimaan potilaan tarpeet yksilöllisesti ja toimintamme perustuu Eloisan yleisesti hyväksyttyihin arvoihin. Potilasta kannustetaan ja rohkaistaan toimimaan mahdollisuuksien mukaisesti omatoimisesti ennen toimenpidettä ja sen jälkeisessä kuntoutumisvaiheessa. Tavoitteena on, ettei hoitaja tai omainen tee kaikkia toimintoja hänen puolestaan.

Leikkauspotilaan potilaan kuntoutumisprosessi koostuu ohjaavasta hoitotyöstä potilaalle ja omaisille, fysioterapiasta ja jatkohoitopaikasta.

Arkisin leikkausosastolla työskentelee yhteistyössä hoitohenkilökunnan lisäksi fysioterapeutti, kipuhoitaja, kipsimestari potilaan toimintakyvyn ylläpitämiseksi ja parantamiseksi.

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

Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

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

FYYSINEN	**Peruselintoiminnoista, kivusta, nesteytyksestä, pahoinvoinnista ja lämpötaloudesta huolehtiminen, tuetaan potilaita itsenäisesti suoriutumaan päivittäisistä toiminnoista mahdollisuuksien mukaisesti leikkauksen jälkeisessä toipumisvaiheessa.**
PSYYKKINEN	**Huolehditaan ja turvataan potilaan yksityisyydestä, kivuista, riittävän mittaisesta toipumisajasta heräämössä.**
KOGNITIIVINEN	**Annetaan yksilöllisesti tietoa tai ohjausta potilaan hoidosta. Huomioidaan potilaan mahdolliset rajalliset mahdollisuudet vastaanottaa tietoa ja ohjausta.**
SOSIAALINEN	**Rauhallinen, kiireetön ilmapiiri. Yksityisyyden huomioiminen.**
OSALLISUUS	**Kannustetaan potilasta ja omaisia osallistumaan potilaan jatkohoitoon ja toipumiseen liittyviin asioihin.**

Palvelun sisällön omavalvonta

Ravitsemus

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

Potilaat tulevat leikkausosastolle pääsääntöisesti ravinnotta (6 h aika) tai erillisen ohjeistuksen mukaisesti. Leikkaussalissa potilaalle aloitetaan suonensisäinen nesteytys. Potilaan nesteytys ja ravitsemus ovat tärkeä osa leikkauspotilaan hoitoa ja toipumista. Päiväkirurgiset potilaat saavat kevyen välipalan ennen kotiutumista kotiutusheräämössä. Kevytvälipala tilataan erillisen ohjelman avulla aina arkipäivisin tulevia potilaita varten. Tilauksen yhteydessä huomioidaan mahdolliset ruoka-aineallergiat sekä erityisruokavaliot. Osastolle jatkohoitoon menevät potilaat saavat ruokaa ja juomaa vasta siellä. Heräämössä voidaan antaa potilaalle vettä, mikäli siihen on lupa ja potilaan vointi sen sallii.

Ravitsemuksen tukeminen:

Toimenpiteestä riippuen nesteytys ja ravitsemus on tärkeää huomioida potilaan kotiutumisessa. Ravinto ja nesteet parantavat yleisvointia, pehmeät, viileät ja/tai kylmät nesteet/ruoat edistävät toipumista esimerkiksi hammas- ja korvatoimenpiteiden jälkeen.

Lue lisää:
https://www.terveyskyla.fi/leikkaukseen/ennen-leikkausta/miten-vahennat-elintavoillasi-leikkaukseen-liittyvia-riskeja/miten-ravitsemus-vaikuttaa-leikkauksesta-toipumiseen

Palvelun sisällön omavalvonta

Hygieniakäytännöt

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous sekä tekstiilien puhtaanapito ovat olennaisessa roolissa asiakkaiden hyvinvoinnissa ja viihtyvyydessä. Toimintayksikössä noudatetaan Eloisan yhteisiä hygieniaohjeita. Ajantasaiset hygieniaohjeistukset henkilöstölle normaali- ja poikkeusoloissa löytyvät Intranetistä.

Hygieniakäytännöt toimintayksikössä:

Yksikössä on nimetty kaksi hygieniavastaavaa, jotka tiedottavat ja kouluttavat muita. He toimivat tiiviissä yhteistyössä hygieniahoitajan, infektiolääkärin, muiden osastojen ja laitoshuollon toimijoiden kanssa. Hygieniavastuuhenkilöt perehdyttävät uudet työntekijät ja opiskelijat noudattamaan yksikkömme ja organisaatiomme hygieniakäytäntöjä. He huolehtivat yhdessä palveluesihenkilön ja infektioidentorjuntatyöryhmän kanssa ohjeistusten ja informaation ajantasaisuudesta ja saavutettavuudesta.

Hoitohenkilökunnan hygieniaosaamista ylläpidetään tekemällä käsihygieniahavaintoja, huolehtimalla kouluttautumisesta, kertaamalla sekä tiedottamalla käsihygienian tärkeydestä sekä aseptisista työtavoista. Uudet ohjeet käydään läpi osastotunneilla, lähetetään henkilöstölle sähköpostilla ja tulostetaan ilmoitustaululle.

Yksikön sisäisellä tiedotuksella huolehditaan, että potilasta hoitava ja laitos- ja välinehuollosta huolehtiva henkilökunta tietää, jos potilaalla on tarttuvia sairauksia. Tieto tarvittavista varotoimista löytyy LifeCaren leikkauslistalta. Lisäksi leikkaussalin oven ulkopuolella olevassa kotelossa on tiedote varotoimista.

Infektioiden ehkäisyssä myös potilaita ohjataan kiinnittämään huomiota seuraaviin asioihin:
Käsien pesu ja käsihuuhteen käyttö sekä WC- ja pesutiloissa toimiminen. Lisäksi potilas saa suulliset ja kirjalliset ohjeet haavan paranemisen turvaamiseksi.

Savonlinnan leikkausosasto, apulaisosastonhoitaja
Timo Sihvonen, 0444173212, timo.sihvonen@etelasavonha.fi

Palvelun sisällön omavalvonta

Infektioiden torjunta

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita.

Toimintayksikön on huolehdittava potilaiden, asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä.

Ensisijaisesti infektioita ja tartuntatauteja ennaltaehkäistään noudattamalla tavanomaisia varotoimenpiteitä.

Noudatamme organisaatiomme yleisiä jätteenkäsittely- ja siivousohjeita, lisäksi leikkausosastolle on laadittu runsaasti yksikkökohtaisia ohjeita.

Henkilöstöllä on käytössään THL:n ja infektio- ja tartuntatautiyksikön laatimat ohjeet tautien torjuntaan, varotoimihuoneiden siivoukseen sekä jätteiden käsittelyyn. Erillisiä keräysastioita eri jätteille sekä henkilösuojaimia löytyy eri puolilta osastomme lukuisia toimipisteitä. Näin ne ovat helposti ja nopeasti kaikkien saatavilla.

Toimintayksikössämme on käytössä Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen laatima Infektioidentorjuntatoimien omavalvontatyökalu.

Palvelun sisällön omavalvonta

Lääkehoito

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

Lääkehoitoon liittyvät käytännöt:

Yksikön lääkehoitosuunnitelma on laadittu 31.5.2024. Lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä vastaavat osaston nimetyt lääkehoitovastuuhenkilöt yhdessä esihenkilöiden kanssa. Lääkehoidon kokonaisvastuu on osastonylilääkärillä, joka hyväksyy suunnitelman. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain ja tarvittaessa, mikäli muutoksia siihen tulee.
Jokainen työntekijä on perehtynyt lääkehoitosuunnitelmaan ja toteuttaa lääkehoitoa sen mukaisesti. Lisäksi hoitohenkilökunnalla tulee olla voimassa LOVE-lääkehoidonosaaminen, tämä lupa uusitaan/osaaminen varmistetaan viiden vuoden välein.
Yksikön lääkehoitosuunnitelma tulostetaan paperiversiona yksikköön. Lääkehoitosuunnitelma tallennetaan yksikön kansioon ja Eloisan Arter IMS -tiedostopankkiin ja sitä päivitetään tarpeen mukaan.

Lääkehoitoon liittyvät poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet ilmoitetaan HaiPro-järjestelmään ja ne käsitellään osastokokouksissa.
Elvytystilanteessa leikkaussalin henkilökunta aloittaa ja pääasiallisesti hoitaa tilanteen omatoimisesti. Tarvittaessa apuun voidaan kutsua MET-ryhmä organisaation ohjeistuksen mukaisesti. Heräämössä henkeä uhkaavassa tilanteessa kutsutaan MET-ryhmä paikalle. Ohjeistuksen mukaisesti potilaalle järjestetään tarvittava jatkoseuranta tai -hoitopaikka.
Potilaan lääkityksen tarkastaa vastaanottanut hoitaja. Hoitavat lääkärit määräävät potilaalle käytettävät tai tauotettavat lääkkeet. Lääkelista päivitetään ajan tasalle. Lääkkeet annetaan potilaalle määrätyn ajankohdan mukaisesti tai sen hetkisen tarpeen mukaisesti, jonka hoidosta vastaava lääkäri on määrännyt. Lääkehoitoa toteuttaa lääkeluvallinen sairaanhoitaja.
Opiskelijat toteuttavat lääkehoitoa oman ohjaajan valvonnassa.

Palvelun sisällön omavalvonta

Monialainen yhteistyö

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

Tiedonkulku eri toimintayksikköjen välillä tapahtuu lähinnä puhelimitse, sähköpostilla ja/tai Teams:lla. Yhteistyötä tehdään useiden eri yksiköiden kanssa, riippuen siitä mitä palveluita potilas ja/tai toiminta vaatii ja tarvitsee. Tärkeimmät yhteistyökumppanit kuuluvat samaan hyvinvointialueeseen, Eloisaan, jossa kaikilla on käytössään yhteinen potilastietojärjestelmä LifeCare. Tämän johdosta potilaalle tehdyt kirjaukset ovat kaikkien nähtävillä. Yhteistyötä tehdään tarvittaessa esimerkiksi kiinteistöpalveluiden, lääkintätekniikan, logistiikan ja liikkuvan sairaalan palveluiden kanssa.

Mikäli potilas ei ole kotiutuskunnossa leikkauksen jälkeen ja tarvitsee osastoseurantaa, ollaan yhteydessä myös tilannekeskukseen (TIKE), joka vastaa potilassiirroista Eloisan alueella. Kenttäjohtajaan ollaan yhteydessä mikäli potilas siirtyy suoraan leikkaussalista jatkohoitoon toiseen sairaalaan.

Monialaisen yhteistyön eri tahot

Muut hyvinvointialueen yksiköt

Terveys- ja sairaalapalvelut, valvontatiimi

sosiaalityö, pelastusviranomaiset

Muut terveyspalvelujen yksiköt

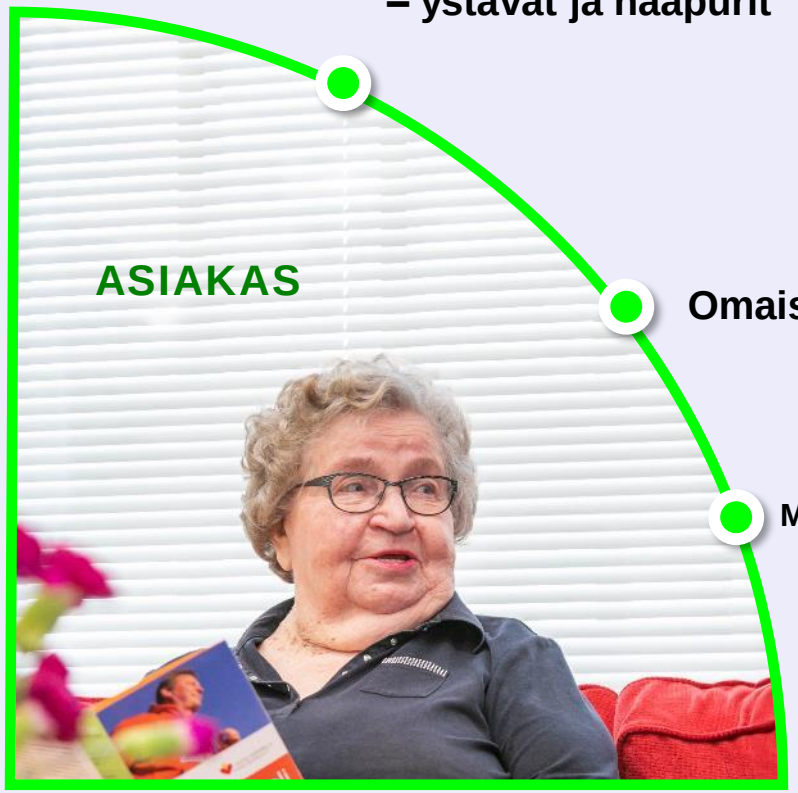
Ulkoiset yhteistyökumppanit

Oppilaitokset ja koulut

Muut julkiset palvelut

Järjestöt

Yksityiset palvelut



Muu sosiaalinen verkosto – ystävät ja naapurit

Omaiset ja läheiset

Matalan kynnyksen pisteet

Muut julkiset palvelut

Yksityiset palvelut

Järjestöt ja yhdistykset

Paikallismedia

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

Asiakas-/potilasturvallisuus

Asiakas-/potilasturvallisuus

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Viranomaisten ja muiden toimijoiden edellyttämät ohjeistukset:
Osaston keskeisiä yhteistyökumppaneita potilasturvallisuuden varmistamiseksi ovat organisaation sisäiset toimijat kuten tietosuojavastaavat, turvallisuusyksikön henkilöstö, pelastuslaitos, laiteturvallisuus vastaavat, hygieniavastaavat, kiinteistöstä ja tekniikasta vastaavat.
Osastolle on laadittu keskussairaalatasoinen suuronnettomuussuunnitelma, pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuusselvitys ja kemikaalirekisteri.
Kaikki yksikössä työskentelevät perehdytetään yksikköön saapuessaan häiriötilanteita varten.
Osaston perehdytykseen kuuluu suuronnettomuus- sekä turvallisuuskansioon perehtyminen.

Ilmoitusvelvollisuudet turvallisuudesta vastaaville viranomaisille ja toimijoille:

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

Asiakas-/potilasturvallisuus

Henkilöstö (1/3)

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

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

Osastolla työskennellään suunnitellusti arkisin klo 7-18 välisellä ajalla. Suunniteltu leikkaustoiminta keskittyy arkisin klo 7.30-15.30 väliselle ajalle. Heräämö on auki arkisin klo 18 saakka. Henkilöstö jakautuu leikkaussaleihin, heräämöön ja päiväkirurgiaan. Osastolla on yksi leikkausryhmä suunnitellusti varallaolo toiminnassa maanantaista torstaihin klo 16-18 muuna aikana varallaolo ei ole. Varalla olevassa leikkausryhmässä on kolme sairaanhoitajaa. Arkisin vastuu osaston toiminnasta jakautuu esihenkilöiden ja valvomohoitajan kesken. Varallaoloaikaan vastuuhoitajana toimii leikkausryhmän anestesiahoitaja. Tämän lisäksi osastolla työskentelee lääkäreitä, fysioterapeutteja, osastosihteereitä, välinehuoltajia, laitoshuoltajia ja hoitologistikko. **Työvuorosuunnittelu pyritään toteuttamaan yhteistyössä hoidonvaraajien kanssa sen hetkinen henkilöstöresurssi huomioiden.**

Sijaisten käytön periaatteet:
Sijaisten käytössä toimitaan akuutin sijaishallinnan prosessin mukaan:
1. Akuutti sijaistarve yksikössä
- Tarvitaanko tekijää? Onnistuuko muilla järjestelyillä? Tarvittaessa tilannekeskuksen käyttö.
2. Saadaanko tekijä varahenkilöstöstä?
3. Saadaanko tekijä Temporen kautta?
4. Vaiheen 4 voi toteuttaa, mikäli vaiheet 1-3 on selvitetty eli oman yksikön henkilöstöstä joku vaihtaa vuoroa ja/tai jatkaa vuoroa.

Työyhteisön toiminta koostuu pääsääntöisesti ennakolta suunnitellusta toiminnasta, tiimityöstä, itsenäisestä ja itseohjautuvasta työstä. Toimintaa ohjaavat ennalta sovitut toimintamallit ja säännöt. Tehtäviä delegoidaan ja vastuutetaan vastuuhenkilöille arjen sujuvuuden varmistamiseksi.

Henkilöstörakenne: **Kokonaismäärä 27, joista**
- **sairaanhoitajia 25,**
- **lääkintävahtimestareita/lähihoitajia 2,**

osastonhoitaja ja apulaisosastonhoitaja

Asiakas-/potilasturvallisuus

Henkilöstö (2/3)

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

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

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

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

Rekrytoinnin erityispiirteet:

Henkilöstön rekrytointi tapahtuu Eloisan rekrytointiprosessin mukaisesti. Esihenkilö tai HR:n henkilöstö haastattelee työnhakijat. Tämän yhteydessä varmistetaan työntekijän ammattipätevyys (Julki Terhikki) ja tarvittava osaaminen työtehtävään.

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.

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

Uudelle työntekijälle nimetään perehdytyksestä vastaava hoitaja ja suunnitellaan alkuun perehtymisjakso. Perehtymisen etenemistä seurataan ja arvioidaan yhdessä. Intro-perehtymisohjelma on myös käytettävissä.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Osaston henkilökunnalta edellytetään laaja-alaista päiväkirurgisen- ja/tai suunnitellun leikkaus- ja toimenpidepotilaan hoidon osaamista. Osastolla on käytössä vuosittaiset kehityskeskustelut. Kehityskeskustelu toteutetaan yksilökeskusteluna. Kehityskeskustelussa käydään läpi osaamisen kehittämisen ja täydennyskoulutuksen toiveet sekä tarpeet ja kehittymisen seuranta. Osaston henkilöstön osaamisen turvaaminen taataan viikoittaisilla osastotunneilla, sisäisillä koulutuksilla sekä alueellisilla ja valtakunnallisilla koulutuspäivillä.

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

Osastolle laaditaan vuosittain koulutussuunnitelma. Henkilöstö on suorittanut vaadittavat asiakas- ja potilasturvallisuuden ja alkusammutuksen koulutukset, sekä laitteisiin liittyvät laite-ajokortit suositusten mukaisesti.

Hygieniaperehdyttäminen kaikille uusille työntekijöille nimetyn perehdyttäjän sekä hygieniavastuuhenkilöiden toimesta.

Henkilöstön perehdytys toimintayksikössä:

Osaston perehdytyskansio, Intranetin Töissä meillä -valikko, Intro-perehdytysohjelman käyttöönotto, lääkehoitosuunnitelma sekä perehdytys vastuualueittain.

Asiakas-/potilasturvallisuus

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet ja toimintakäytännöt:

Osasto sijaitsee sairaalan I-rakennuksessa, 0-kerroksessa. Osastolle pääsee sairaalan hissillä tai portaiden kautta 0-kerroksen aulasta osaston aukioloaikana soittokelloa soittamalla. Ovet toimivat ja ovat lukittuina sähköisesti. Tilojen hätäpoistumistiet on merkitty opasteilla ja merkkivaloilla. Hätäpoistumistiet ja kulkuväylät pidetään vapaana. Sähkökatkotilanteissa käytössä on varavoimajärjestelmä. Lisäksi osa tilojen valaistuksesta on varmistettu varavoimajärjestelmällä ja taskulampuilla. Lääkinnällistenkaasujen häiriötilanteessa käytössä on erilliset kaasupullot, jotka voidaan kytkeä salien kaasujärjestelmään. Lisäksi osastolla on kaksi siirtohappipulloa.

Osaston alkupäässä on Päiväkirurgian alue, jossa sijaitsee kanslia, vastaanottohuoneita, WC:t ja odotusaula. Keskiosassa osastoa sijaitsee Päiväkirurgian kotiutusheräämö sekä leikkausosaston heräämö. Lisäksi osastolla on erilliset tilat lääkehoitoon, laitoshuollolle, näytteiden käsittelylle, välinehuollolle. Lääkehuoneeseen kulku tapahtuu toimikortilla. Osaston loppuosassa ovat leikkaussalit, valvomo, lääkäreiden kansliat, esihenkilöiden kanslia ja erilliset leikkausvälineiden, tarvikkeiden ja laitteiden säilytystilat. Varustettuja käytössä olevia leikkaussaleja on 6 kpl. Osastolla on kaksi sosiaalista tilaa, joista toinen sijaitsee leikkausosastolla 0-kerroksessa ja toinen P-kerroksessa leikkausosaston alapuolella. Lisäksi P-kerroksessa sijaitse yksi hoitajien työhuone, pukuhuoneet ja päivystyksen kanssa yhteinen väestösuoja.

Leikkaussaleissa, lääkehuoneessa ja yleisissä tiloissa on kameravalvonta.
Näkösuojana toimii heräämössä väliverhot ja irtosermit.

Laitteiden ja tilojen huolto on järjestetty tukipalveluiden sairaalan lääkintätekniikan ja sairaalan kiinteistöhuollon kautta. Lisäksi osa laitteiden huollosta on järjestetty laitevalmistajan toimesta.

Osaston riskien hallinta ja arviointi käydään vuosittain läpi ja päivitetään HaiPro-järjestelmään. Yksikössä työskentelyyn, tilojen ja sisäilman terveellisyyteen vaikuttavat käytettävät kemikaalit, vastustuskykyiset bakteerit, leikkaussalien lämpötila ja kosteus, ilmanlaatu, melu, röntgensäteily ja anestesiakaasut.

Asiakas-/potilasturvallisuus

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan myös teknologisin ratkaisuin.

Leikkausosastolla on kameravalvonta kulunvalvonnan työkaluna.

Lääkehuoneen ovessa on sähkölukko.

Tietokoneet toimivat toimikortilla ja salasanoilla.

Teknologisiin ratkaisuihin liittyvät käytännöt:

Lääkehuoneeseen kulku on lääkeluvan omaavalla henkilökunnalla. Kulkulupa anotaan erikseen IDM:n kautta.

Hoitajakutsujärjestelmä on käytössä päiväkirurgian heräämössä. Potilas-WC:ssä on hälytysjärjestelmä, joka on yhdistetty hoitajakutsujärjestelmään.

Hoitajilla on oman turvallisuutensa takaamiseksi käytössään nk. tägi, joilla voi hälyttää lisäapua uhkaavassa tilanteessa.

Lisäksi Virve-puhelimista löytyy hätäpainikeominaisuus.

Kameravalvontaa tarvitaan potilasturvallisuuden ja kulunvalvonnan takia.

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**.

Jokainen vastaa käytön jälkeen, että laite on kunnossa seuraavalle käyttäjälle, huolehtii laitteen puhdistuksesta mikäli laitoshuolto ei sitä ehdi tekemään ja vie sen oikealle paikalle. Mikäli ilmenee korjattavaa, siitä pitää tiedottaa henkilökuntaa ja tehdä ilmoitus Ryhtiin.

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 vaaratilanneilmoitusjärjestelmässä.

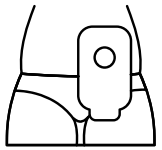
Vastuuhenkilö (vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä): **Merja Tolin,** osastonhoitaja, merja.tolin@etelasavonha.fi

Laitteiden ja tarvikkeiden käyttö:
Henkilöstön turvallisen käytön koulutus ja kokemus, esim. laiteajokortin/laiteluvan hyödyntäminen (Laki lääkinnällisistä laitteista 719/2021 32§ ammattimaista käyttöä koskevat vaatimukset).

Mittareiden testaus ja kalibrointi:
Infuusiopumput huolletaan vuosittain, niissä on pvm-tarra milloin huolto tehty ja milloin seuraava huolto on. Verensokerimittarit kalibroidaan kun uusi liuskapurkki vaihtuu. Anestesiakoneet testataan kerran päivässä ennen käyttöönottoa/muuna aikana. C-kaaren (röntgenlaite) laadunvarmistus tapahtuu arkisin päivittäin tai vähintään kerran viikossa, mikäli laiteelle ei ole käyttöä. Defibrillaattorin kalibrointi tapahtuu automaattisesti öisin. Otsalämpömittari kalibroidaan tarvittaessa. Mikäli laitteessa havaitaan toimintahäiriö, tehdään siitä välittömästi huoltopyyntö lääkintätekniikalle. Lääkintätekniikka poistaa käytöstä poistettavan laitteen lääkintälaiterekisteristä.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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



	1. Perusapuvälineet	2. Erikoisapuvälineet	3. Hoitotarvikkeet (pitkäaikaissairauden hoitoon)
	Esim. asiakkaan omat tai yksikön mittarit verensokerin ja verenpaineen seurantaan sekä happisaturaatiomittarit	**Esim. pyörätuolit, nostolaitteet ja hengityksen apuvälineet**	**Esim. haavanhoito-, avanne- ja dialyysitarvikkeet**
Mistä laitteen saa	Asiakkaan oma tai yksikön laite	Fysioterapeutin kautta alueellisesta apuvälineyksiköstä	Hoitotarvikejakelun kautta
Perehtyminen laitteeseen	Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa. **Käyttö/pikaohjeet ovat osassa laitteissa kiinnitettynä tai merkintä mistä ohje löytyy. Osa käyttöohjeista on kansiossa lääkintävahtimestareiden huoneessa.**	Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa. Ohjeet laitteiden käyttöön tulevat apuvälineyksiköstä asiakkaan käyttöön ja henkilöstö perehtyy ohjeisiin.	Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa.
Huolto	**Sairaalan tekninen huolto**	Apuvälineyksikön kautta	

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

Hoitotarvikkeet ovat jäljitettävissä järjestelmässä asiakaskohtaisesti vaara- ja virhetilanteessa.

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

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

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

Tietosuojavastaavan yhteystiedot

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

Tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön ja ohjeistusten noudattaminen:

Osaston valvomossa ja päiväkirurgian osastosihteerin toimistossa on tietosuojapapereille lukolliset keräysastiat, joihin laitetaan kaikki tietosuojapaperit. Laatikon ollessa täynnä soitetaan huoltomiehille, jotka vaihtavat tilalle tyhjän keräysastian. Jokaisen tulee huolehtia, että potilastietoja sisältäviä materiaaleja käsitellään asianmukaisesti.

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

Lue lisää:

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

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Asiakas-/potilastyön kirjaaminen

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

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

Opiskelijoilla on omat toimikortit ja he kirjaavat itse hoitokertomukseen, jonka jälkeen ohjaaja kuittaa opiskelijan tekemät kirjaukset.

Työntekijän perehdytys asiakas-/potilastyön kirjaamiseen:

Työntekijä perehdytetään potilastyön kirjaamisen käytäntöihin perehdytyssuunnitelman mukaisesti. Perehdytysvastuussa olevat työntekijät perehdyttävät työntekijän potilastyön kirjaamiseen. Osastolla on lisäksi nimetty kirjaamisvastaavat, jotka kehittävät yhdessä työntekijöiden ja lääkäreiden kanssa kirjaamiskäytäntöjä ja yhteisiä toimintatapoja. Kirjaamisvastaavat osaltaan perehdyttävät työntekijöitä hoitotyön kirjaamisessa.
Kerralla-valikossa on perehdytysohjelma LifeCaren kirjaamiseen.
ICCA-anestesiatietojärjestelmän ohjeita löytyy itse ohjelmasta, osaston omalta R-asemalta (tiedosto) ja leikkaussalikansioista.
Käyttökatkon varalle on valvomoon koottu kansio, josta löytyy potilastietojärjestelmien ohjeita ja manuaalisesti täytettäviä/käytettäviä lomakkeita.
Asiakas-/potilastyön kirjaaminen:
Potilaan hoidon dokumentointi on keskeinen osa hoitotyötä ja kirjallinen näyttö toteutuneesta hoitotyöstä. Kirjaamisessa käytetään LifeCare-potilastietojärjestelmää ja ICCA-anestesiatietojärjestelmää. Huolellisella kirjaamisella lisäämme potilasturvallisuutta sekä edistämme korkeatasoisen potilaslähtöisen hoidon toteuttamista, arviointia ja dokumentointia.

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 tulosmittareita.

Omavalvontasuunnitelmaan kootaan yhteenveto kehittämissuunnitelmasta kuvaamalla kehittämistoimenpiteitä.

Kehittämissuunnitelma - toimenpiteet

1. **Prosessien yhdenmukaistaminen Eloisan alueella**

2. **Ohjeiden yhdenmukaistaminen Eloisan alueella.**

3. **Laiteajokorttien yhdenmukaistaminen Eloisan alueella.**

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 toimintayksikössä.**

Yksikön ulkopuolelta omavalvontasuunnitelman seuranta toteutetaan pääsääntöisesti niin, että **valvontatiimi** lukee toimintayksikön omavalvontasuunnitelman ja kommentoi tarvittaessa suunnitelmaa. Lisäksi Eloisan sisäisillä sähköisillä kyselyillä saatetaan kerätä tietoa toiminnasta ja toimintayksiköiden arjesta.

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

Omavalvonnan seuranta

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

Omavalvontasuunnitelman päivittäminen ja ajantasaisuus:

Omavalvontasuunnitelma käydään läpi yhdessä henkilökunnan kanssa. Uudet työntekijät ohjeistetaan lukemaan yksikön omavalvontasuunnitelma osana perehdytystä. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään säännöllisin väliajoin ja tarpeen mukaan.

Toiminnan kehittäminen yksikön ja Eloisan tasolla

Tavoite		Tiedon lähteet	Kehittämisen sykli		Käsittely	Lopputulema
			Tiedon seurannan sykli	Selite		
Laadukkaat palvelut, asiakas/potilas-turvallisuus hyvällä tasolla, vähemmän vaara-tapahtumia	**Palveluyksiköt/-pisteet**	**Raportointityökalun (vaaratilanne) ilmoitukset** • ilmoitukset epäkohdista ja niiden uhista • ilmoitukset läheltä piti -tilanteista, vaaratilanteista, lääkepoikkeamista ja viallisista laitteista **Potilaspalautteet** • suulliset palautteet työntekijöille • sähköiset palautteet **Työntekijöiden kokemukset** • ennaltaehkäisevät toimet riskienhallintaan perustuen työntekijöiden kokemukseen **Tiedolla johtamisen mittarit** • toiminnan mittarit	Kuukausi-tasolla	Ilmoitukset / palautteet / kokemukset / mittarit käydään läpi yksikön palavereissa viikoittain tai kuukausittain.	• Tunnistetaan korjaavat toimenpiteet, ja otetaan ne käyttöön arjen toiminnassa. • Päivitetään omavalvonta-suunnitelmaan kehittämistoimenpiteet kerran vuodessa, ja otetaan korjaavat toimet käyttöön.	**Arjen toiminnan kehittäminen nopealla syklillä palavereissa sovitun perusteella.** **Yksikön kehittämis-suunnitelma julkaistaan omavalvonta-suunnitelmassa kerran vuodessa.**
		Tiedon siirto ja kehittäminen tasojen välillä				
	Eloisan taso	**Epäkohtailmoitukset**	tapahtuessa	Yksikön esihenkilö käsittelee.	• Tunnistetaan palvelua koskevat korjaavat toimenpiteet, ja otetaan ne käyttöön palvelun kaikissa yksiköissä. • Omavalvonta-ohjelman toteutumisen raportointi 4kk välein Eloisan nettisivuille. • Vastuuhenkilö käy epäkohtailmoitukset valvontatiimin kanssa läpi 4 kk:n välein	**Yhtenäinen turvallinen ja laadukas toiminta, jossa riskienhallinta keskiössä.** **Palvelussa yhteinen kehittämisen suunta.**
		Asiakaspalautteet • Eloisan palautelomake **Kokemukset** • tiimien kehittämisideat, omavalvonnan tavoitteet **Tiedolla johtamisen mittarit** • toiminnan mittarit • asiakastyytyväisyys	Vuosi-tasolla	Johto tarkastelee vuoden aikana saatuja asiakaspalautteita, kuuntelee yksiköiden työntekijöiden kokemuksia ja seuraa tiedolla johtamisen mittareita.		
		Yksiköiden omavalvontasuunnitelmat		Suunnitelmien päivittäminen vuosittain.		
		Valvonnan kyselyt	satunnaisesti	Valvontatiimi suorittaa.		

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palvelupisteen esihenkilö

Paikka ja päiväys _____

Allekirjoitus _____

Liitteet

1 – Ilmoitukset ja ilmoitusvelvollisuudet

2 – Koonti linkeistä lisätiedon pariin

Ilmoitukset ja ilmoitusvelvollisuudet

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

Koonti linkeistä lisätiedon pariin

Eloisa:

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

Muut tahot:

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