

Terveysturvallisuusyksikkö

Oma-valvontasuunnitelma



Lukijalle

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



Sisällysluettelo

Palvelupisteen tiedot

Palveluntuottajaa koskevat tiedot.....

Omavalvontasuunnitelman laatiminen.....



Pääset navigoimaan
dokumentissa
klikkaamalla otsikoita
(ctrl + klikkaus)

Toimintaperiaatteet ja käytännöt

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

Omavalvonnan toimeenpano

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet.....

Palvelun sisällön omavalvonta.....

Asiakas- ja potilasturvallisuus.....

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen...

Kehittäminen ja seuranta

Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta.....

Omavalvontasuunnitelman seuranta.....

Palveluyksikön tiedot

Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Nimi: Eloisa (Etelä-Savon
hyvinvointialue)

Y-tunnus: 3221315-8

Diagnostiset ja tukipalvelut

Nimi: Terveysturvallisuusyksikkö

Sijaintikunta yhteystietoineen: Porrassalmenakatu 35-37 50100 Mikkeli ja Keskussairaalantie 6 57120 Savonlinna

Minkä hyvinvointialueen alueella palvelua tuotetaan?: Etelä-Savo

Katuosoite, postinumero ja postitoimipaikka: Porrassalmenkatu 35-37 50100 Mikkeli

Palvelumuoto; asiakasryhmä(t), jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä:

Tartuntatautien ennaltaehkäisyä hyvinvointialueen väestölle, sivistystoimelle ja muille yhtistyökumppaneille.

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:

Omavalvontasuunnitelma on tehty yhdessä henkilöstön kanssa ja ovat osallistuneet laatimiseen koko prosessin ajan.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

Anne Huttunen, osastonhoitaja



Anne.huttunen@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

Terveysthuollon palveluiden toiminta-ajatuksat perustuvat lainsäädäntöön eli mm. tervetysthuoltolakiin, perustuslakiin sekä lakiin potilaan asemasta ja oikeuksista.

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

- Erityisasiantuntijana toimiminen laaja-alaisesti ammattilaisille ja kuntalaisille
- Rokotus- ja tartuntatautoimintamallien sekä käytänteiden luominen, päivittäminen sekä tiedottaminen yhdessä oman organisaation toimijoiden kanssa
- Epidemioiden syntymisen ja leviämisen ehkäisy, epidemiaselvitykset ja toiminnanjärjestelyt yhteistyössä muiden viranomaisten kanssa
- Tautikohtaisten ohjeiden laatiminen ja päivittäminen ammattilaisille sekä kansalaisille
- Joukkorokotukset; Influenssa ja koronarokotukset
- Rokotusselvittelyt ja –asiantuntijuus
- Infektioiden torjunta
- Koko Eloisan alueen henkilökunnan ja opiskelijoiden veri- ja pistotapaturmat. Rokotussuojan tarkastus, laboratorionäytteiden seurannat/lähetteet. Lisäksi kuntalaisten pistotapaturmat, joilla työterveys ei kata tutkimuksia.
- Maahanmuuttajien tartuntatautiin seulontaan ja rokotuksiin liittyvä ohjaus ja neuvonta.
- Palvelu tuotetaan pääosin etänä

Arvot ja toimintaperiaatteet

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

Tuotetaan oikea-aikaiset, turvalliset ja laadukkaat palvelut alueen väestölle ja yhteistyökumppaneille. Henkilöstö on koulutettu ja osaamisen ylläpidosta huolehditaan. Toiminta perustuu tartuntatautilakiin ja sitä tarkentaviin asetuksiin.

Yhteydenottopyynnöt käsitellään organisaation asettamien määräaikojen puitteissa. Asiakkaila on mahdollisuus antaa palautetta Eloisan palautejärjestelmän kautta.

Omavalvonnan johtaminen ja valvonta

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

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

Tulosaluepäällikkö/palvelualuejohtaja johtaa palvelualueen toimintaa ja vastaa sen toiminnasta ja taloudesta. Vastaa palveluntuottajan, oman toiminnan ja alihankkijan omavalvonnasta, toiminnan laadusta ja asianmukaisuudesta. Tekee yhteistyötä valvontatiimin kanssa valvonnan yhteydessä (välttää 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 määriteltäviä 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

- Alueen asukkaat ja yhteistyökumppanit saavat tarvitsemansa palvelun
- Oikea-aikainen ja yhdenvertainen tiedottaminen

TURVALLISUUS

- Henkilöstön koulutus ja osaamisen kehittäminen
- Lääketurvallisuus
- Tietosuoja- ja tietoturvaohjeiden noudattaminen

ASIAKASLÄHTÖISYYS

- Asiakaspalaute
- Asiakkaan yksilöllisten tarpeiden huomioiminen

ROHKEUS

- Toiminnan kehittäminen
- Ketterä ja joustava toiminta
- Yksikön toiminnan mukauttaminen vallitsevien terveysturvallisuuteen vaikuttavien olosuhteiden mukaan



Oma-valvonnan toimeenpano

Omavalvonnan toimeenpano

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

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

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

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta, toimintakulttuurista, perusteettomasta asiakkaan/potilaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta tai fyysisestä toimintaympäristöstä (esim. esteettömyydessä ja toimitilojen soveltuvuudessa 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, haattatapahtumat ja lääkepoikkeamat sekä

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

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

Ilmoitusvelvollisuus (Valvontalaki 29 §)

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

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

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

Käsitteet ja käsitehierarkia

Riski

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantava riski:

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

Riskienhallinta

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

Poikkeama

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

Epäkohta tai epäkohdan uhka

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

Vaaratilanne

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

- **Haittatapahtuma**

Asiakkaan turvallisuuden vaarantava tapahtuma, joka aiheuttaa haittaa asiakkaalle

- **Läheltä piti -tilanne**

Vaaratilanne, joka olisi voinut aiheuttaa haittaa asiakkaalle. Haitalta 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 Laatuportin työn riskien arviointilomakkeelle.

Riskienarviointi tulee päivittää aina tarpeen mukaan sekä säännöllisesti, esimerkiksi toimintaan tai työtapoihin kohdistuvien muutosten yhteydessä. Hyvin toteutettu ja kattava riskienarviointi nostaa esille työpaikan turvallisuuteen liittyvät kehittämistarpeet.

Osana riskienhallinnan toimeenpanoa **toteutuneet vaaratilanteet** (läheltä piti -tilanteet ja haattatapahtumat) **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.

Yksikössä on tehty riskien arviointi. Työntekijöitä kannustetaan ennakoivaan työotteeseen ja tuomaan havaittuja kehittämiskohteita tai riskejä esille

Luettelo käytössä olevista riskienhallinnan / omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- Yksikössä noudatetaan organisaation antamia ohjeita, jotka löytyvät IMS:stä

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 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:

Laatuportti-ilmoitusten käsittely yhdessä. Kannustetaan toiminnan ja työtapojen kehittämiseen. Muutoksista tiedotetaan koko henkilöstöä. Tarvittaessa korjaavia toimenpiteitä suunnitellaan ja toteutetaan yli yksikkörajojen. Toiminta- ja potilasohjeiden päivittäminen tarvittaessa.

Asiakas- ja potilasturvallisuuden kannalta palvelupisteen toiminnan keskeiset riskit:

- Potilaan tunnistamiseen liittyvät riskit (puhelinasiointi)
- Lääkäriresurssi haastaa ajoittain
- Viranomaisten yhteystietojen saatavuus
- Tilanteet, joihin ei ole mahdollista varautua ennalta
- Toimintatapojen epäselvyys

Lue lisää:

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

Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (1/3)

Haittatapahtuman huomaaminen

Tapahtuman kirjaus

Ilmoituksen käsittely ja korjaavat toimenpiteet

Tapahtuman dokumentointi, viestintä ja raportointi

Seuranta



Asiakkaan/potilaan epäasiallinen kohtelu

esimerkiksi asiakkaan/potilaan epäasiallinen kohtaminen, kaltoinkohtelua tai loukkaamista sanoilla



Muu epäkohta palvelun toteutuksessa tai epäkohdan uhka

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



- Ilmoitus esihenkilölle ja täyttämällä Laatuportin Vaaratilanne-ilmoitus. Ilmoitustyyppinä: Epäkohta ja epäkohdan uhka/Valvontalain 29 §
- Yksityisen palveluntuottajan velvollisuus on ilmoittaa palvelun järjestäjälle (sopimuksen vastuuhenkilölle) epäkohdista



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

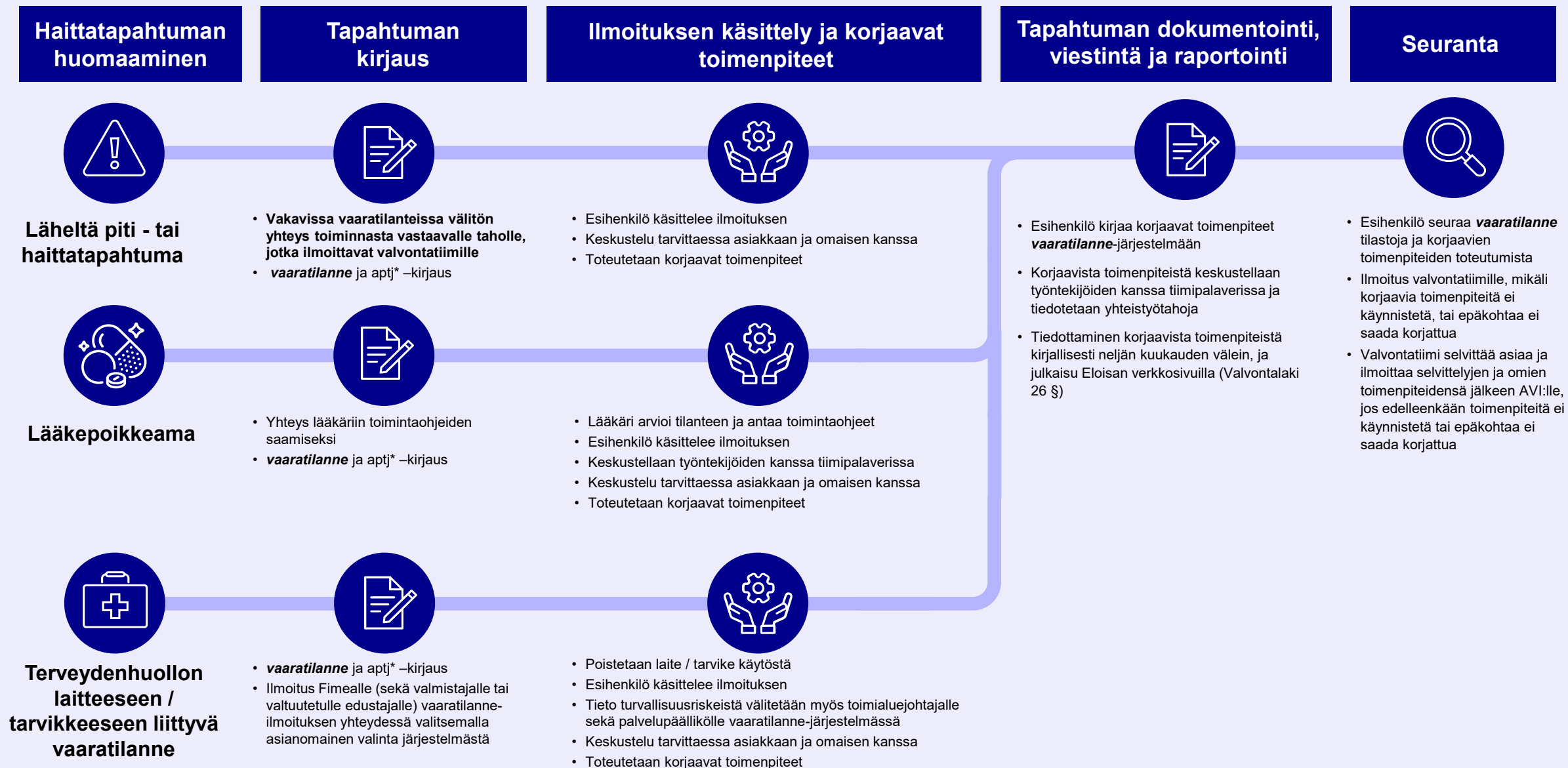


- Ilmoitukset käsitellään työyksiköissä ja tulosyksiköissä sekä palvelualueen esimiesten kanssa sekä organisaation omissa työkokouksissa koulutusmielessä noudattaen tietosuojaa
- Jos epäkohtaa ei korjata viivytyksettä, ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö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



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

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

Tapahtuman kirjaus



Ilmoituksen käsittely ja korjaavat toimenpiteet



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

Tapahtuman dokumentointi, viestintä ja raportointi



- Vakavan vaaratapahtuman tutkintaprosessi

Seuranta



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

Vakavia vaaratapahtumia ovat:

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

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan työnjako

*Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta.***Lue lisää:**

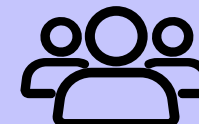
- [Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille – VN](#)

Työntekijä



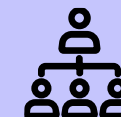
- On velvoitettu ilmoittamaan kaikista havaituista riskeistä, vaaratilanteista ja epäkohdista:
 1. suoraan omalle esihenkilölle ja
 2. tekemällä vaaratilanneilmoituksen tai
 3. täyttämällä Kerralla-valikon lomakkeen ([henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus](#))
- Ottaa tarvittaessa yhteyttä lääkäriin lääkkeisiin tai lääkahoitoon 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 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 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 käynnistytä, tai epäkohtaa ei saada korjattua, esihenkilö ilmoittaa asiasta ylemmälle johdolle.

Johto



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

Häiriötilanteet/poikkeusolot

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

Yksikössä on tehty riskien arviointi Laatuportti-järjestelmässä.

Yksikössä on tehty Etelä-Savon hyvinvointialueen pandemiasuunnitelma. Lisäksi yksikön henkilöstö kuuluu epidemiatyöryhmiin.

Henkilöstön osallistaminen suunnitteluun ja toteutukseen:

Riskien arviointi tehdään yhteistyössä yksikön henkilöstön kanssa. Pandemiasuunnitelma on henkilöstön saatavilla IMS-järjestelmässä. Yhteistyö alueen terveysturvallisuuden kanssa.

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 tyytymättömän 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 **itsemääräämisoikeuttaan**. Terveysturvallisuuden 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.

Hyvinvointialueen virkasuhteinen tartuntataudeista vastaavan lääkärin päätöksellä asiakas/potilas voidaan määrätä karanteeniin tai eristykseen. Tarvittaessa voidaan määrätä työtehtävien uudelleenjärjestelystä tai pidättää työstä. Päätökset tartuntatautilaakiin (57§ ja 60 §) perustuen. Karanteenin ja eristyksen kesto ja laajuus päätetään yksilöllisesti ja tapaus- ja tautikohtaisesti. Päätökset ovat sitovia ja virallisia hallinnollisia päätöksiä.

Tartunnanjäilytyksessä terveydenhuollon henkilöstöä sitoo salassapitovelvollisuus ja tartunnan lähteen anonymiteetti säilytetään.

Terveysturvallisuusyksikkö ei toteuta eristystä/karanteenia.

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:

Ensisijaisesti sovelletaan muita keinoja tartunnan leviämisen ehkäisemiseksi. Rajoitustoimet lääkärin päätöksellä, kuten eristys ja karanteeni.

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 terveystieteiden 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 terveystieteissä 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.

Sähköisiin yhteydenottoihin vastataan viimeistään seuraavana arkipäivänä. Terveysturvallisuusyksikkö tekee hoidon tarpeen arviointia seksitautiepäilyissä. Pisto- ja veritapaturmatilanteissa yksikkö tekee jatkoseurantälähetteen laboratorioon. Lisäksi yksikön tehtäviin kuuluu rokotussuunnitelmien tekeminen.

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaan/potilaan osallisuus (2/4)

Tutkimusta, hoitoa tai lääkinällistä kuntoutusta koskeva suunnitelma

Suunnitelmasta säädetään Laki potilaan asemasta ja oikeudesta 4 a §:ssä. **Terveysten- ja sairaanhoitoa toteutettaessa on tarvittaessa laadittava tutkimusta, hoitoa, lääkinällistä 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.

Katso edellinen dia.

Toteuttamissuunnitelman tunteminen:

Tiedot hoitoa ja tutkimusta koskevasta suunnitelmasta kirjataan yksityiskohtaisesti potilaan/asiakkaan tietoihin käytössä olevaan potilastietojärjestelmään.

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 läheiset voivat antaa palautetta Eloisan palautejärjestelmän kautta. Kaikki palautteet tulevat käsiteltäväksi yksikön esihenkilölle. Palautteet käsitellään yksikön yhteisissä palaverissa. Saatua palautetta hyödynnetään yksikön palveluiden kehittämisessä.

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

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

Jos havaitaan asiakkaan epäasiallista kohtelua, yksikön esihenkilö käsittelee asian asianosaisten kanssa. Tarvittaessa esihenkilö voi olla yhteydessä asiakas- ja potilasvastaaviin, työsuojeluvaltuutettuun ja henkilöstöpalveluihin.

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 viivytuksetta. 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 läheta 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

Tartuntatautihoitaja on infektioiden ja tartuntatautien asiantuntija, joka toimii yhteistyössä tartuntataudeista vastaavien lääkäreiden, erikoissairaanhoidon infektioyksiköiden sekä muiden toimijoiden kanssa.

Tartuntatautien torjunnasta on säädetty tartuntatautilaissa ja sitä tarkentavissa asetuksissa. Tartuntatautien vastustamistyöhön kuuluu lain mukaan tartuntatautien ehkäisy, varhaistoteaminen ja seuranta, epidemian selvittämiseksi tai torjumiseksi tarvittavat toimenpiteet sekä tartuntatautiin sairastuneen tai sairastuneeksi epäillyn tutkimus, hoito ja lääkinnällinen kuntoutus sekä hoitoon liittyvien infektioiden torjunta.

Palveluoppaista saat tarkempaa tietoa palvelujen järjestämisestä sekä kuinka palveluun voi hakeutua: [Palveluopas](#), [Asiakkaan opas](#)

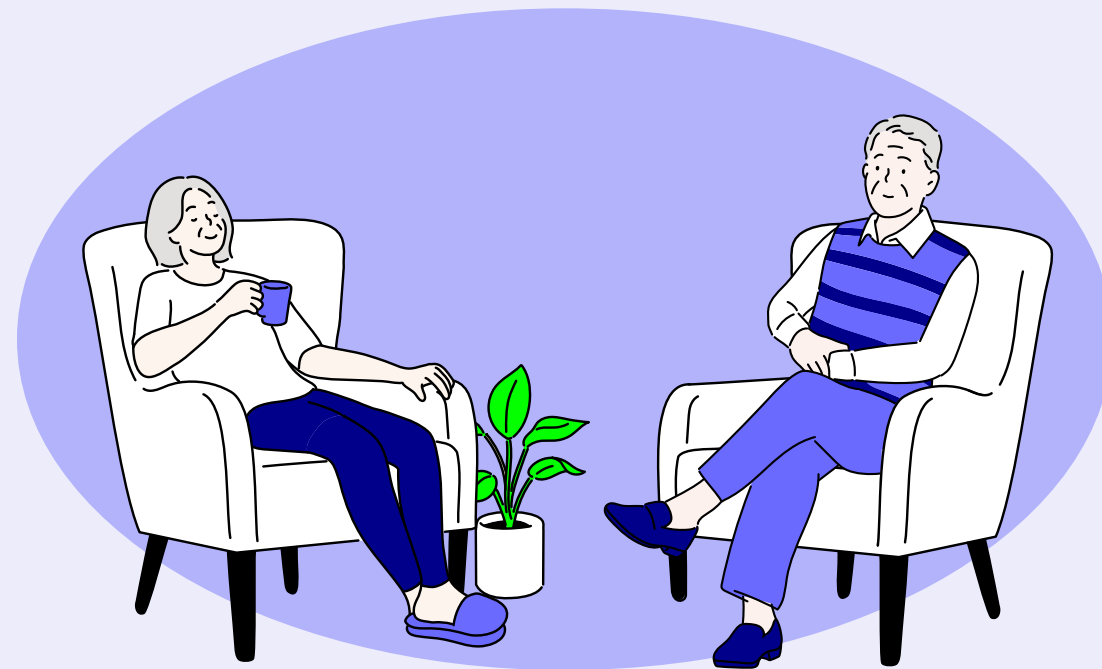


Palvelun sisällön omavalvonta

Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

Terveysturvallisuusyksikön toiminnan tavoite on ennaltaehkäistä tarttuvilta taudeilta mm. rokotusten sekä ohjauksen ja neuvonnan avulla.

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



Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

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

FYYSINEN

PSYKKINEN

- Asiakkaan yksilöllinen kohtaaminen mahdolliset erityistarpeet huomioiden

KOGNITIIVINEN

- Asiakkaan yksilöllinen kohtaaminen mahdolliset erityistarpeet huomioiden
- Asiakkaan ohjaus ja neuvonta

SOSIAALINEN

OSALLISUUS

- Asiakas osallistuu esim. rokotussuunnitelmien laadintaan
- Asiakkaalla on mahdollisuus kieltäytyä tarjotusta tutkimuksesta

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.

Terveysturvallisuusyksikkö ei osallistu ravitsemuksen tukemiseen tai ruokahuollon järjestämiseen.

Terveysturvallisuusyksikkö ei seuraa potilaan ravinnon tai nesteen saantia.

Palvelun sisällön omavalvonta

Hygieniakäytännöt

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

Hygieniakäytännöt toimintayksikössä:

Yksikön tilojen siivouksesta vastaa Mikkelin keskussairaalan ja Savonlinnan sairaalan siivouspalvelut ja tilat siivotaan palvelukuvauksen mukaisesti.

Infektioiden torjuntatoimien omavalvontalomake:

<https://asiakasjapotilasturvallisuuskeskus.fi/ammattilaisille-ja-opiskelijoille/materiaalipankki/kuvauksia-ja-toimintamalleja/infektiotorjuntatoimien-omavalvontalomake/>

Palvelun sisällön omavalvonta

Infektioiden torjunta

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

Henkilökunta on suorittanut infektioiden torjunta ja tavanomaiset varotoimet infektioiden torjunnassa –verkkokurssin ja perehdytetty puhtaanapidon toteuttamiseen. Keskeisin keino on työntekijöiden hyvä käsihygienia.



Palvelun sisällön omavalvonta

Terveysten- ja sairaanhoito

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

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

Toimintaohjeet

Akuutti henkeä uhkaava tilanne

Asiakkaalle

Hätätilanteessa soitetaan 112. Ensihoito arvioi hoidon- ja jatkohoidon tarpeen.

Työntekijälle

Hätätilanteessa soitetaan 112.

Sairanhoidon tarve

Asiakas on yhteydessä palvelun henkilöstöön tai päivystysapuun 116117.

Lääkärin konsultaatiot virka-aikana.

Suun terveydenhuollon ajanvaraus

- Ma – pe klo 7:30-15:00, puh

Mikkeli

015 194 4410

tai Kansalaisen
terveyspalvelu

Pieksämäki

015 788 4350

Savonlinna

015 527 7114

Sulkava

015 527 7167

- Muina aikoina kiireelliset: puh. 116 117

Palvelun sisällön omavalvonta

Lääkehoito

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

Lääkehoitoon liittyvät käytännöt:

Lääkehoitosuunnitelma (päivitetty .2026) tarkistetaan vuosittain. Koko henkilökunta vastaa lääkehoitosuunnitelman toteuttamisesta käytännön työssään. Terveysturvallisuusyksikössä lääkehoidosta vastaa lääkäri. Lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä vastaa tartuntatautihoitajat ja lääkäri.

Lääkehoitoon liittyviä riskejä ehkäistään kattavalla perehdytyksellä. Henkilökunta tuo esiin havaitsemansa riskit. Lisäksi käytössä on Laatuportti-ilmoitusjärjestelmä.

Lääkehoitoon liittyvät käytännöt:

Hoitohenkilökunnan lääkehoidon osaaminen varmistetaan ”lääkehoidon osaaminen verkossa” –koulutuksella.

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.

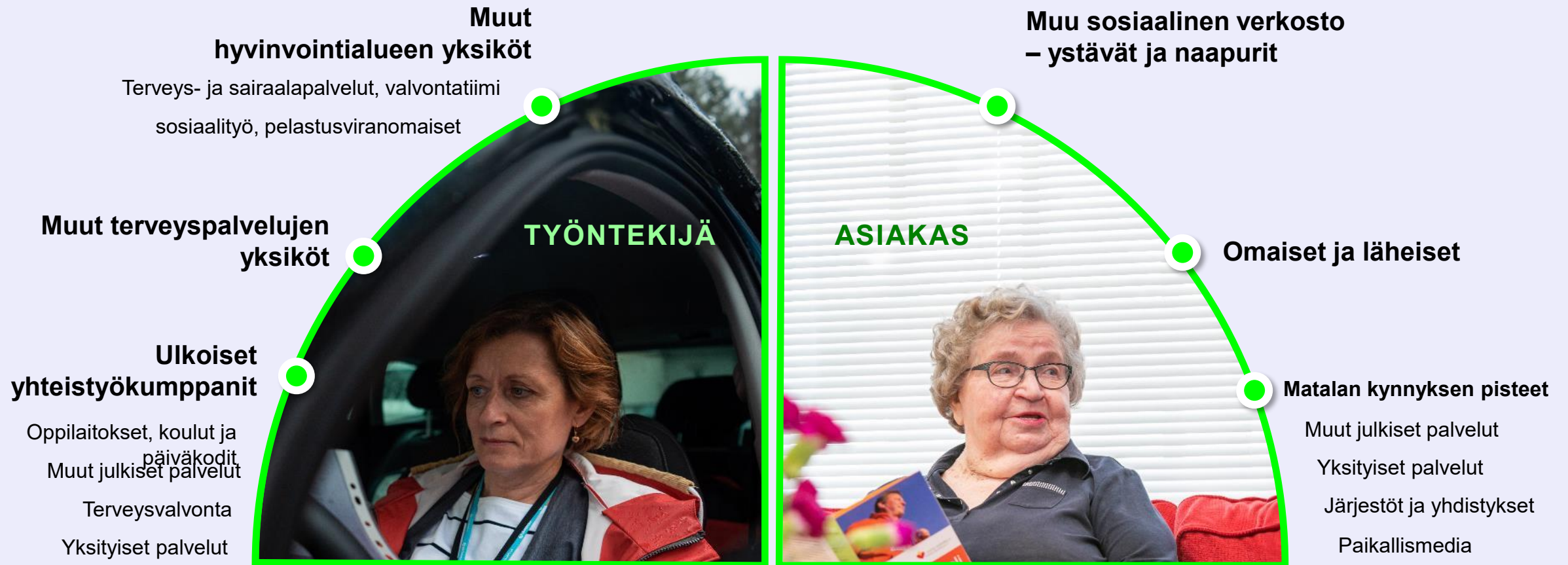
Jos sosiaalihuoltolain mukainen palvelutarpeen arviointi, päätösten tekeminen tai sosiaalihuollon toteuttaminen edellyttävät terveydenhuollon palveluja, on hyvinvointialueen terveydenhuollon ammattihenkilön osallistuttava sosiaalihuollon toimenpiteestä vastaavan työntekijän pyynnöstä henkilön palvelutarpeen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

Terveysturvallisuusyksikkö tekee monialaista yhteistyötä organisaation sisällä ja ulkopuolella olevien toimijoiden kanssa. Sisäisessä viestinnässä käytetään potilastietojärjestelmiä ja organisaation tarjoamia sisäisiä viestintäjärjestelmiä. Ulkoinen viestintä tapahtuu organisaatiossa käytössä olevilla viestintäjärjestelmillä.

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



Monialaisen yhteistyön eri tahot



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.**

Yksikössä noudatetaan Eloisan antamia palo- ja pelastusturvallisuuden ohjeita. Yksikön tiloissa ei ole vastaanottoa eikä asiakas- tai potilaspaikkoja.

Viranomaisten ja muiden toimijoiden edellyttämät ohjeistukset:

Yksikön palo- ja pelastusohje henkilöstölle on päivityksessä.

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.

Äkilliset poissaolotapaukset hoidetaan sisäisin järjestelyin tai toimintojen uudelleenjärjestelyllä.

Henkilöstön riittävyys suhteessa asiakkaiden/potilaiden palvelujen tarpeeseen:

Työn luonteeseen kuuluu ennakoimattomuutta ja työtehtävien epätasaista jakautumista. Työhön vaikuttaa pitkälti maailman ja Suomen tautitilanteet ja epidemiat.

Sijaisten käytön periaatteet:

Sijaisia rekrytoidaan tarpeen vaatiessa, pääasiassa sisäisin järjestelyin.

Palveluesihenkilöiden tehtävät:

Palveluesihenkilöt huolehtivat henkilöstön riittävydestä pitkällä ja lyhyellä aikavälillä. Lisäksi palveluesihenkilöt varmistavat, että henkilöstöllä on työhön vaadittava koulutus ja riittävän osaaminen.

Henkilöstörakenne:

- Kokonaismäärä: 3,3
- Vuokratyövoiman käyttö: 0

Asiakas-/potilasturvallisuus

Henkilöstö (2/3)

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

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

Vakituisen 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:

Henkilökuntaa rekrytoitaessa varmistetaan hakijoiden kelpoisuus (Laki terveydenhuollon ammattihenkilöstä (559/1994). Lisäksi hakijan soveltuvuutta tehtävään arvioidaan työhaastattelussa.

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 liitteineen toimii myös perehdytyksen välineenä työyksiköissä.

Työnantajalla on täydennyskoulutusvelvollisuus. Erillinen koulutussuunnitelma tukee täydennyskoulutusten toteutumista. Tavoitekeskusteluissa käydään läpi henkilökohtaisia osaamistarpeita ja tavoitteita. Täydennyskoulutuksiin kuuluu jatkuvina koulutuksina esimerkiksi ensiapu-, palo- ja pelastuskoulutukset. Hoitohenkilökunnan lääkehoidon osaaminen varmistetaan viiden vuoden välein. Koulutusten toteutumista seurataan sähköisten rekisterien avulla.

Asiakas-/potilasturvallisuus

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet ja toimintakäytännöt:

Terveysturvallisuusyksikön tilat sijaitsevat Mikkelin keskussairaalan neljännessä kerroksessa ja Savonlinnan sairaalassa toisessa kerroksessa. Tilat sisältävät toimistotiloja ja henkilökunnan tiloja. Etätyössä käytössä on Eloisan laitteet ja suojatut tietoliikenneyhteydet. Tarkastuksissa toimitiloja koskevien havaintojen pohjalta nousseet epäkohdat pyritään korjaamaan mahdollisimman pian.

Tiloja käytetään tarkoituksenmukaisesti. Yksikön tiloihin kuljetaan sairaalan pääoven tai muiden sisäänkäyntien kautta. Tilat on saavutettavissa hisseillä ja portailla. Tilat ovat esteettömät. Tarvittaessa tehdään yhteistyötä tila- ja tukipalveluiden sekä kiinteistöhuollon kanssa tilojen käyttöön liittyvissä asioissa. Kiinteistön huollosta ja tekniikasta vastaa Eloisan tila- ja tukipalvelut.

Terveysturvallisuuslain 2 §:n mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä (omavalvonta) sekä suunnitelmallisesti ehkäistävä terveyshaittojen syntyminen. Kirjoita kuvaus yksikön tilojen terveellisyyteen liittyvien riskien hallinnasta. Yksikön tilojen terveellisyyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fysikaaliset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus. Näihin liittyvät riskit on tunnistettava ja niiden hallintakeinot on suunniteltu.

Asiakas-/potilasturvallisuus

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan myös teknologisin ratkaisuin.

Terveysturvallisuusyksikön toimistotiloissa ei ole kameravalvontaa. Kameravalvonta sairaaloiden yleisissä tiloissa, kuten käytävät ja odotustilat.

Yksikössä noudatetaan organisaation tietosuoja- ja tietoturvaohjetta.

Teknologisiin ratkaisuihin liittyvät käytännöt:

Henkilökunnalla on käytössä Eloisan osoittamat kulunvalvonnan ratkaisut, esim. avaimet.

Asiakas-/potilasturvallisuus

Terveystenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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

Läkinällisiä laitteita koskevasta ohjauksesta vastaa Fimea.

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

Yksikössä ei ole käytössä terveystenhuollon laitteita tai tarvikkeita.

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 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 organisaatitasoinen tietoturvasuunnitelma, jonka päivittämisestä vastaa digijohtaja.

Tietosuojavastaavan yhteystiedot



puh.015 411 4100



tietosuojavastaava@etelasavonha.fi

Tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön ja ohjeistusten noudattaminen:

Tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön sekä ohjeiden ja viranomaismääräysten noudattaminen pyritään varmistamaan henkilökunnan kahden vuoden välein suoritettavalla tietosuojakoulutuksella. Jokainen terveydenhuollon ammattilainen vastaa itse tietoturvalisistä työskentelystä.

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.

Työntekijän perehdytys asiakas-/potilastyön kirjaamiseen:

Työntekijät perehtyvät kirjaamisen käytäntöihin muun perehdytyksen ohessa.

Asiakas-/potilastyön kirjaaminen:

Yksikössä noudatetaan organisaation ohjeita terveydenhuollon kirjaamisesta. Tiedot kirjataan potilastietojärjestelmään reaaliajassa.

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

Kehittäminen & Seuranta

Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Toimiva omavalvonta on palvelujen laadun ja palvelutoiminnan kehittämisen tärkein väline.

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

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

Omavalvontasuunnitelmaan kootaan yhteenveto kehittämissuunnitelmasta kuvaamalla kehittämistoimenpiteitä.

Kehittämissuunnitelma - toimenpiteet

- 1. Pyritään hyödyntämään tekoälykirjaamista siltä osin kuin mahdollista**

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:

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa. Tiedot korjataan ajantasaisiksi, kun toiminnassa tulee muutoksia.

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 palaverissa 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 palaverissa sovitun perusteella. Yksikön kehittämis-suunnitelma julkaistaan omavalvonta-suunnitelmassa kerran vuodessa.
	Eloisan taso	<i>Tiedon siirto ja kehittäminen tasojen välillä</i> Epäkohtailmoitukset Asiakaspalautteet - Eloisan palautelomake Kokemukset - tiimien kehittämisideat, omavalvonnan tavoitteet Tiedolla johtamisen mittarit - toiminnan mittarit - asiakastytyväisyys Yksiköiden omavalvontasuunnitelmat Valvonnan kyselyt	tapahtuessa	Yksikön esihenkilö käsittelee.		
			Vuosi-tasolla	Johto tarkastelee vuoden aikana saatuja asiakaspalautteita, kuuntelee yksiköiden työntekijöiden kokemuksia ja seuraa tiedolla johtamisen mittareita.	- 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.
			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 lääkkeit 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 –Terveiden ja hyvinvoinnin laitos
- Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely – Tietosuojavaltuutetun toimisto