

OSASTO 4A

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.....

Palvelupisteen tiedot

Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Nimi: Eloisa (Etelä-Savon hyvinvointialue)

Y-tunnus: 3221315-8

Konservatiivinen tulosalue

Osasto 4A

Savonlinna

Etelä-Savon hyvinvointialue

Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Osastohoito; sisätaudit ja kirurgia, 22 potilaspaikkaa

Alihankintana ostettavat palvelut ja niiden tuottajat:

Laboratoriopalvelut: Islab, Tekstiili- ja pesulapalvelu: Sakupe Oy

Rekrytointipalvelu: Tempore, Järvi-Suomen terveys

Alihankintana tuotettujen palvelujen laadun varmistaminen

Palveluntuottajalla on kokonaisvastuu tuottamistaan palveluista ja sopimuksen mukaisten velvoitteiden täyttämistä 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:

Päävastuu omavalvontasuunnitelmasta on osaston lähiesihenkilöillä.

Henkilökunta on osallistunut omavalvontasuunnitelman laatimiseen.

Osastotunneilla on käyty läpi organisaation arvoja ja niiden käytännön toteutumista yksikössä sekä tarkennettu ohjeistusta toimintakäytäntöihin.

Omavalvontasuunnitelma toimii laadunhallinnan käsikirjana ja perehdytyksen välineenä, jota päivitetään vuosittain.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

Virpi Ala-Vainio, osastonhoitaja



044 4173150



virpi.ala-vainio@etelasavonha.fi

Omavalvontasuunnitelman päivittäminen

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

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

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

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä asiakkaille Eloisan internetsivuilla

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

Toimintaperiaatteet & käytännöt

Toiminta-ajatus, arvot ja periaatteet

Omavalvonnan toimeenpano

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Palvelun sisällön omavalvonta

Asiakas- ja potilasturvallisuus

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Toiminta-ajatus, arvot & toimintaperiaatteet

Yksikön toiminta toteuttaa Eloisan yhteistä strategiaa

MISSIO:

MYÖ YHESSÄ – TERVEYTTÄ JA TURVAA ETELÄ-SAVOSSA

ARVOT:

YHDENVERTAISUUS

ASIAKASLÄHTÖISYYS

ROHKEUS

TURVALLISUUS

VISIO:

ASUKKAAMME SAAVAT TARVETTAAN
VASTAAVAT VAIKUTTAVAT PALVELUT,
JOTKA VAHVISTAVAT LUOTTAMUSTA.

SÄILYTÄMME ALUEELLISEN
ITSEHALLINTAOIKEUDEN.

TAVOITTEET:

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

Etelä-Savon
hyvinvointialue

Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Toiminta-ajatus

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

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

Osaston tarkoitus on tuottaa Etelä-Savon hyvinvointialueen itäisen osan asukkaille sisätautien erikoisairaanhoidon vuodeosastopalvelut.

Osastolle tullaan pääsääntöisesti päivystyksen kautta ja myös kutsuttuna erilaisiin tutkimuksiin esimerkiksi koronaangiografiaan. Hoidon alkaessa tehdään hoitosuunnitelma, jossa yhdessä määritellään hoidon tarpeet ja tavoitteet. Keskimääräinen hoitoaika on 3-4 vrk. Potilaan voinnin kohentuessa, hoitoa voidaan jatkaa sairaalan sijaan myös kotona Liikkuvan sairaalan turvin. Jos potilas tarvitsee jatkokuntoutusta, se järjestetään ensisijaisesti kotona tai vaihtoehtoisesti Eloisan kuntoutusosastoilla.

Potilaan hoidosta vastaa moniammatillinen tiimi, johon kuuluvat lääkäri, sairaanhoitaja/lähihoitaja ja fysioterapeutti. Tarvittaessa myös ravitsemus- ja puheterapian palvelut ovat käytettävissä. Toimimme opetussairaalan, potilaan hoitoon voi osallistua myös lääketieteen sekä sosiaali- ja terveystieteiden opiskelijoita. Osastolla on kansainvälisiä opiskelijoita harjoittelujaksoilla sekä oppisopimusopiskelijoita.

Arvot ja toimintaperiaatteet

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

Toiminnassa korostuu korkeatasoinen osaaminen, joka turvaa terveydenhuoltolain mukaiset palvelut. Toimintaperiaatteena on, että asiantunteva henkilökunta tarjoaa asiakaslähtöisen ja ammattitaitoisen palvelun. Pyrimme tarjoamaan oikean hoidon, oikeassa paikassa ja oikea-aikaisesti. Kunnioitamme potilaan itsemääräämisoikeutta ja potilaalla ja läheisillä on aina mahdollisuus vaikuttaa hoitoon.

Omavalvontaa tehdään, laatua seurataan, virheistä otetaan opiksi. Osasto osallistuu HoiVerke- hoitotyön laadun seurantaan. Hoitotyön riskiarviointimittarit ovat aktiivisessa käytössä: Braden eli painehaavariskinarviointi, FRAT eli kaatumisen riskinarviointi sekä NRS-2002 vajaaravitsemuksen riskinarviointi.

Potilasturvallisuus on keskeistä kaikessa toiminnassa: Noudatetaan ohjeita, hyödynnetään vaara- ja poikkeamatilanteista saatua tietoa toiminnan kehittämisessä, kehitetään osaamista systemaattisesti ja varmistetaan henkilöstön pätevyys ja riittävyys.

Yhdenvertaisuus toiminnassa näkyy sekä potilaiden että henkilöstön tasa-arvoisena ja kunnioittavana kohteluna sekä eettisenä ja kollegiaalisena toimintana. Potilaspalautteita pyydetään kaikilta potilailta hoitojakson päättyessä. Palautteita käsitellään yhdessä henkilöstön kanssa ja huomioidaan toimintaa kehitettäessä.

Omavalvonnan johtaminen ja valvonta

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

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

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

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

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

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

Valvontatiimi valvoo hyvinvointialueen järjestämisvastuulla olevan oman palvelutuotannon ja yksityisten palveluntuottajien 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

- Potilaiden ja henkilöstön tasa-arvoinen ja kunnioittava kohtelu
- Kollegiaalisuus, jokainen arvostaa toisen osaamista ja toisen tekemää työtä
- Hoito on tasapuolista, asiantuntevaa, ja tarpeet huomioivaa potilaan iästä, sosiaalisesta asemasta, kulttuurista, etnisestä taustasta riippumatta

ASIAKASLÄHTÖISYYS

- Potilaan yksilölliset tarpeet ja voimavarat huomioidaan hoitosuunnitelmassa ja toteutuksessa
- Potilaspalaute pyydetään jokaisen hoitojakson jälkeen
- Kannustetaan potilasta aktiivisesti omaan hoitoon ja toimintakyvyn säilyttämiseen myös osastojakson aikana.

TURVALLISUUS

- Huolehditaan turvallinen ympäristö potilaille ja henkilökunnalle
- Seuraamme, käsittelemme ja pohdimme läheltä piti –tilanteita ja haittatapahtumia sekä kehitämme toimintatapoja turvallisuus huomioiden.
- Osaston ilmapiiri sallii epäkohtien esille tuomisen ja arvostaa rehellistä palautetta

ROHKEUS

- Olemme valmiit muuttamaan toimintakäytäntöjä ajan vaatimusten mukaiseksi emmekä pelkää kokeilla uusia toimintamalleja
- Perustelemme hyväksi havaitut käytännöt uudistusten jatkuvassa paineessa



Oma- valvonnan toimeenpano

Omaavalonnan toimeenpano

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omaavalonntasuunnitelman ja omaavalonnan toimeenpanon lähtökohta.

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

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

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

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

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

Ilmoitusvelvollisuus (Valvontalaki 29 §)

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

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

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

Käsitteet ja käsitehierarkia

Riski

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantava riski:

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

Riskienhallinta

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

Poikkeama

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

Epäkohta tai epäkohdan uhka

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

Vaaratilanne

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

- **Haittatapahtuma**

Asiakkaan turvallisuuden vaarantava tapahtuma, joka aiheuttaa haittaa asiakkaalle

- **Läheltä piti -tilanne**

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

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (1/3)

Riskienhallinnassa laatua ja asiakas- ja potilasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa jokapäiväistä arjen työtä palveluissa. Palvelupisteen vaarojen ja riskien arviointi tehdään Laatuporttijärjestelmässä. 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 **Laatuportti-järjestelmä**. 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.

Luettelo käytössä olevista riskienhallinnan / omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- Lääkehoitosuunnitelma
- Sairaalahygieniaohjeistukset ja kertaluontoinen infektioiden torjunta-verkkokurssi
- Laiteajokortit ja laitteiden käyttöohjeet
- Hoitotyön laatumittarit ja riskinarvioinnit (kaatumisen, painehaavojen, vajaaravitsemuksen ehkäisy)
- Salassapito- ja tietoturva ohjeistus ja sitoumukset, tunnista tietosuojariike -toimintaohje intrassa
- Koulutussuunnitelma, sisältää päivitettävät koulutukset esim. tietosuojakoulutus,
- potilasturvallisuuskoulutus
- Turvallisuus- ja varautumissuunnitelma
- Työturvallisuus riskien arviointi ja työpaikkaselvitykset
- Met-toiminta ohjeet (Medical emergency team)
- Lääkkeiden haittavaikutuksista ilmoittaminen
- Verensiirtoihin liittyvät haitta- ja vaaratapahtumat Verkis-ohjelmaan
- Potilaiden ja omaisten tekemät haitta- ja vaaratapahtumailmoitukset

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 Kerralla-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.

Vaara- ja poikkeamatilanneilmoituksia käsittelevät ja dokumentoivat osaston lähiesihenkilöt. Vaara- ja poikkeamatilanneilmoitukset otetaan käsittelyyn viipymättä, viimeistään 14 vuorokauden kuluessa. Ilmoitukset pyritään käsittelemään valmiiksi 30 vuorokauden kuluessa. Ilmoittajalle menee tieto sähköpostitse ilmoituksen käsittelystä ja mahdollisista toimenpiteistä. Työtaturmasta ja ammattitaudista tehdään ilmoitus vakuutusyhtiölle 10 vrk kuluessa tiedoksisaannista (kun lähiesihenkilö saa tiedon tapahtuneesta). Vaara- ja poikkeamatilanneilmoitukset käsitellään yhteisissä viikkopalavereissa vähintään kerran kuukaudessa. Jos kyseessä on vakava haittatapahtuma, potilasta tai omaisia ohjataan korvausten hakemisessa. Ilmoitukset voidaan lähettää tarvittaessa ylemmän johdon käsittelyyn, ja niitä voidaan käsitellä moniammatillisesti ja yhteistyökumppaneiden kanssa.

Henkilöstön osallistaminen korjaavien toimenpiteiden suunnitteluun ja toteutukseen:

Vaaratilanneilmoituksen tekijä kuvaa tapahtuman ja kirjaa ehdotuksen, miten poikkeama voitaisiin välttää jatkossa.

Ilmoitukset käsitellään keskimäärin muutaman päivän sisällä tapahtuneesta esihenkilön toimesta. Yksikön osastotunneilla käydään läpi tapahtumat riippuen asian kiireellisyydestä ja vakavuudesta, pohditaan ja suunnitellaan tarvittavat toimet.

Sovituista toimintatapojen muutoksista kirjataan muistiot ja jokainen työntekijä on velvollinen lukemaan muistiot ja noudattamaan annettuja ohjeita. Muistiot lähetetään työntekijöille sähköpostitse. Päivittäisjohtamisen taululla on tärkeimmät ajankohtaiset tiedotteet.

Yksikön keskeisiä riskejä ovat potilaiden kaatumiset ja lääkepoikkeamat.

Yhteistyötahoja konsultoidaan tarvittaessa, esimerkiksi sairaala-apteekin farmaseutit ovat apuna lääkepoikkeamien käsittelyssä ja toimintatapojen kehittämisessä.

Yksikön kaatumisten vähentämiseksi on tavoitteena saada liiketunnistinjärjestelmä.

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 kohtaminen, kaltoinkohtelua tai loukkaamista sanoilla



Muu epäkohta palvelun toteutuksessa tai epäkohdan uhka

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

Tapahtuman kirjaus



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

Ilmoituksen käsittely ja korjaavat toimenpiteet



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

Tapahtuman dokumentointi, viestintä ja raportointi



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

Seuranta

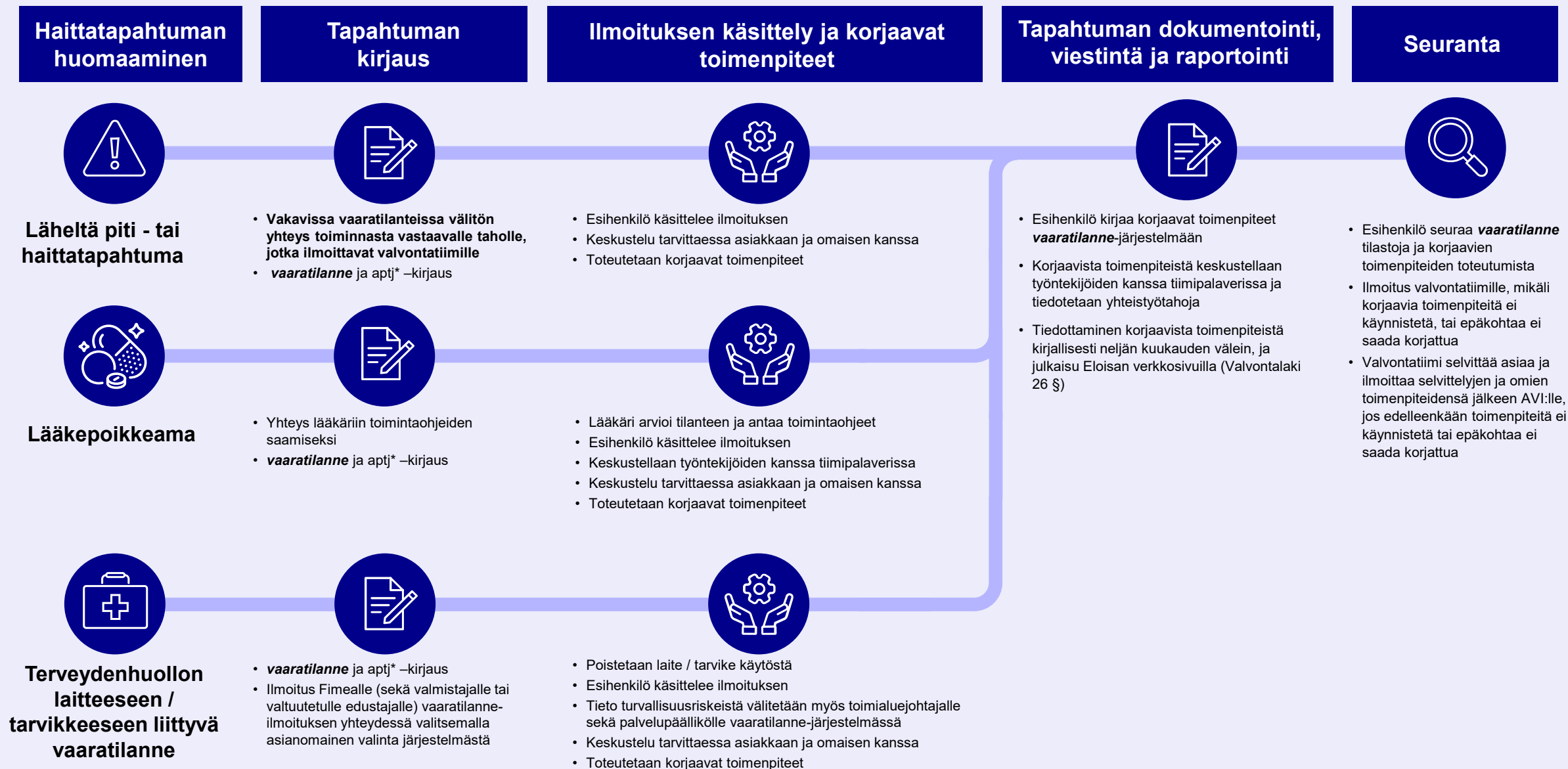


- Ilmoitus valvontatiimille, mikäli korjaavia toimenpiteitä ei käynnistetä, tai epäkohtaa ei saada korjattua.
- Valvontatiimi selvittää asiaa ja omien toimenpiteidensä jälkeen valvontaviranomaiselle asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta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



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

Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (2/3)



Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (3/3)

Haittatapahtuman huomaaminen



Vakava vaaratapahtuma

Tapahtuman kirjaus



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

Ilmoituksen käsittely ja korjaavat toimenpiteet



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

Tapahtuman dokumentointi, viestintä ja raportointi



- Vakavan vaaratapahtuman tutkintaprosessi

Seuranta



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

Vakavia vaaratapahtumia ovat:

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

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan työnjako

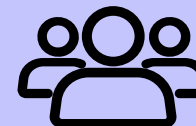
Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta.

Työntekijä



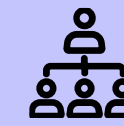
- On veloitettu ilmoittamaan kaikista havaituista riskeistä, vaaratilanteista ja epäkohdista:
 1. suoraan omalle esihenkilölle ja
 2. tekemällä vaaratilanneilmoituksen tai
 3. täyttämällä Laatuportissa vaaratilanneilmoitus. Ottaa tarvittaessa yhteyttä lääkäriin lääkkeisiin tai lääkehoitoon liittyvän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

Esihenkilö



- On veloitettu työntekijöiden tavoin ilmoittamaan kaikista havaituista riskeistä, vaaratilanteista ja epäkohdista
- Vastaa yksikön turvallisuustason ja -riskien arvioinnista, omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamisesta
- Vastaa henkilökunnan perehdyttämisestä omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon ml. henkilöstön lakisääteinen ilmoitusvelvollisuus. Huolehtii omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista
- Vastaa siitä, että turvallisuuskysymysten käsittelylle on myönteinen asenneympäristö
- Käy läpi yksikkönsä vaaratilanneilmoitukset ja vie ne säännöllisesti käsittelyyn 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 veloitettu työntekijöiden tavoin ilmoittamaan kaikista havaituista riskeistä, vaaratilanteista ja epäkohdista
- Huolehtii omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että esihenkilöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista
- Huolehtii siitä, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi resursseja
- Sitoutuu riskienhallintaan ja toteuttaa aktiivisesti toimia riskienhallintaan
- Vastaa asiakas-/potilasturvallisuuden toteutumisesta häiriö- ja poikkeustilanteissa
- Seuraa omavalvonnan toteutumista ja raportoi siitä 4kk välein valvontatiimille

Lue lisää:

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

Häiriötilanteet/poikkeusolot

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

Osaston **turvallisuussuunnitelma** on tallennettu R-asemalle ja tulostettu versio löytyy osaston kansliasta. Eloisalla on lisäksi yhteinen sähköinen **PELSU-ohjelma**, josta löytyy kiinteistökohtaiset pelastussuunnitelmat, toimintaohjeet, kemikaalirekisterit yms. Tavoitteena on lisätä ohjelmaan vielä yksikkökohtaiset kohdekortit. Olennaista on henkilöstön perehdyttäminen, suunnitelmien kertaaminen ja harjoitukset.

Pelastussuunnitelma (2025)

Poistumisturvallisuusselvitys (2024)

Suuronnettomuus/toimintaohjekortti (2026)

Toimintaohjeet (Pelsu)

Tulipalon sattuessa – toimintaohje on kanslian ja taukotilan seinällä.

Henkilöstön osallistaminen suunnitteluun ja toteutukseen:

Perehdytyksessä käydään läpi **pelastussuunnitelma**, opastetaan poistumisreitit ja paloturvallisuusasiat. Turvallisuusasioita kerrataan säännöllisesti osastotunneilla ja turvallisuuskävelynä, **alkusammutuskoulutus** suoritetaan kolmen vuoden välein, Oss-järjestelmästä tulee muistutus koulutuksen suorittamisesta ennen voimassaolon päättymistä. Lisäksi osastolla järjestetään poistumisharjoituksia. Osastolla on **vastuuhoitaja-malli** eli jokaiseen työvuoroon on nimetty vastuuhoitaja. Virka-aikana vastuuhoitaja on yksikön esihenkilö.

Suro- ja valmiustasotoimintaohjekortissa on kirjattuna toimintaohjeet sekä vastuuhoitajan rooli poikkeustilanteessa. Poikkeustilanteessa henkilökunnan kutsutaan työhön erillisen ohjeen mukaan. Secapp-kutsujärjestelmä on osaston vastuuhoitajan puhelimessa ja henkilökunnan omilla puhelimissa.

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

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, jota vahvistetaan toiminnassa.

Me toimintayksikössä...

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



Minulla asiakkaana/potilaana on oikeus...

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

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



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

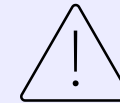


antaa palautetta tai kehittämideoita



tehdä ilmoituksen

tilanteesta, joka on aiheuttanut tai olisi voinut aiheuttaa haittaa



tehdä muistutuksen

tilanteesta, joka on aiheuttanut tai olisi voinut aiheuttaa haittaa

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

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta/potilasta hoitavan lääkärin että läheisten kanssa.

Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimista lääkäri tekee kirjalliset päätökset ja tiedot kirjataan asiakkaan hoitosuunnitelmaan. Osastolla toimitaan potilaan kanssa yhteisymmärryksessä. Hänen tahtoaan ja mielipiteitään kunnioitetaan ja toimitaan sen mukaisesti, mikäli se ei vaaranna hänen tai muiden terveyttä ja turvallisuutta. Huolehditaan, että hoitotoimenpiteiden aikana potilashuoneen ovet ovat kiinni eikä huoneessa ole ulkopuolisia henkilöitä, jotta yksityisyys säilyy. Myös salassapidosta huolehditaan ja potilaan asioista puhutaan vain tiloissa, joissa ei ole ulkopuolisia kuulemassa. Samoin potilasasiakirjat pidetään poissa ulkopuolisten saatavilta. Jokainen henkilökuntaan kuuluva on sitoutunut salassapitoon työhön tullessaan. Potilaalla on myös oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta

hoidosta. Mikäli potilas kieltäytyy hoidosta kesken hoitojakson, vaikka hoito on lääketieteellisesti perusteltua, potilas allekirjoittaa lomakkeen:

poistuminen omalla vastuulla.

- Potilas saa yksilöllistä neuvontaa ja palvelua tarvitsemisissaan asioissa
- Henkilöstö kunnioittaa potilaan yksilöllisyyttä, yksityisyyttä ja hoitotahtoa
- Potilaan asioita käsitellään luottamuksellisesti
- Potilaan tiedonsaantioikeus huomioidaan
- Potilaan omatoimista selviytymistä, elämänhallintaa ja sosiaalista toimintakykyä tuetaan ja järjestetään hänelle sairaalajakson päättymisen jälkeen tarvittavat palvelut

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen yksikössä:

Lääkäri tekee päätöksen rajoittamistoimenpiteistä potilaan edun perusteella. Eloisan sairaalapalveluissa fyysisiä rajoittamistoimia käytetään vain erittäin tiukan harkinnan jälkeen, jos muilla keinoilla ei voida turvata potilaan itsensä tai muiden osastolla olevien potilaiden hyvää ja turvallista hoitoa.

Lääkäri tekee yksilöllisen, potilaskohtaisen lääketieteellisen arvion ja kirjaa sen perusteluineen. Lääkäri myös arvioi tarvittavien rajoittamistoimien määräajan. Tätä arviota hyödyntäen rajoitustoimenpiteen toteuttaja harkitsee jokaisella käyttökerralla asian erikseen ja kirjaa tarkasti perustelut, kokeillut lievemmat keinot ja rajoitustoimen toteutuksen, vaikutukset ja seurannan. Rajoittamistoimet ovat aina määräaikaista ja mahdollisimman lyhytkestoisia.

Henkilöstön työn turvaamiseksi voidaan tarvittaessa kutsua avuksi vartija. Henkilöstö osallistuu Avekki-koulutuksiin.

Eloisan ohjeistus Ims-ohjeissa: Ohje rajoittamistoimien käytöstä somaattisen potilaan hoidossa.

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.

Päätös osastohoidon tarpeesta tehdään pääsääntöisesti päivystyksen sisätautipäivystäjän toimesta. Terveystieteiden tilannekeskus =tike järjestää/varaa potilaalle tarvittavan osastopaikan ja ilmoittaa siitä merkitsemällä paikan varauksen potilastietojärjestelmän osastohallintaan. Osastosiirto pyritään tekemään mahdollisimman pian, kun tarve osastojaksolle on todettu. Mikäli osastohoidon tarve tulee esiin lääkärin vastaanottokäynnin yhteydessä, tehdään osastopaikan varaus tike:n kautta.



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. **Terveys- ja sairaanhoitoa toteutettaessa on tarvittaessa laadittava tutkimusta, hoitoa, lääkinnällistä kuntoutusta koskeva tai muu vastaava suunnitelma.** Suunnitelmasta tulee ilmetä potilaan hoidon järjestäminen ja toteuttamisaikataulu. Suunnitelma on laadittava yhteisymmärryksessä potilaan, hänen omaisensa tai läheisensä taikka hänen laillisen edustajansa kanssa. Suunnitelman sisällöstä ja asiaan osallisista on lisäksi voimassa, mitä niistä erikseen säädetään.

Lääkäri ja hoitaja keskustelevat yhdessä potilaan ja/tai omaisen/läheisen kanssa hoitosuunnitelmasta ja sen toteutuksesta. Hoitosuunnitelma laaditaan LifeCare -potilastietojärjestelmän hoitokertomukseen ja hoidon seuranta -sovellukseen. Suunnitelma ohjaa hoitajaa toteuttamaan potilaan hoitoa. Hoitaja päivittää suunnitelmaa hoidon edetessä päivittäin lääkärin määräyksiin ja potilaan voinnin seurantaan perustuen. Hoitaja tiedottaa hoidon aikana potilasta hoidon etenemisestä ja antaa potilaalle hoitoon liittyvää suullista ja kirjallista informaatiota. Tavoitteena on laadukas hoito ja tyytyväiset potilaat.

Toteuttamissuunnitelman tunteminen:

Osaston hoitohenkilökunta ja lääkäri tutustuu potilaidensa hoitokertomukseen työvuoron alussa. Osastolla on käytössä ns. hiljainen raportti eli jokainen tutustuu suunnitelmiin itsenäisesti. Lisäksi vuorojen vaihtuessa hoitajat käyvät tarvittaessa keskustelun hoitoon liittyvistä kysymyksistä. Olennaista on, että hoidon jatkuvuus turvataan.

Potilaan jatkohoidon suunnittelu aloitetaan potilaan saapuessa osastolle. Kotiutushoitajat selvittävät potilaan kotiutumiseen liittyviä haasteita yhdessä potilaan/omaisten, sosiaalityöntekijän ja hoitohenkilöstön kanssa. Lisäksi potilas saa kirjallisesti lääkeshoidon ohjeet sekä tarvittavat sairauden kotihoito-ohjeet kotiutuessaan. Potilas voi lukea hoitotyön yhteenvedon myös omakannasta kotiutumisen jälkeen. Kotihoitoa ja hoitolaitoksia varten tulostetaan hoitotyön yhteenvedo potilaalle mukaan. Lääkäri tekee hoidon väliarvion päivittäin tai aina kun potilaan tilanteessa tapahtuu merkittäviä muutoksia. Jatkohoitoa varten tarvitaan aina ajantasainen lääkärin tekemä hoidon väliarvio/decursus.



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.

Osastojaksosta kerätään palautetta, jota voi antaa suullisesti, kirjallisesti tai sähköisesti Eloisan nettisivujen kautta. Osastolla on käytössä tablettitietokone potilaspalautteita varten. Palaute pyydetään potilaalta hoitajakson loppuvaiheessa. Saadut palautteet käsitellään osastopalaverissa. Henkilökohtaiset palautteet käsitellään asianomaisen henkilön kanssa välittömästi. Palautteiden pohjalta teemme korjaavia toimenpiteitä.

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

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



Asiakkaan/potilaan asiallinen kohtelu ja mahdollisista epäkohdista ilmoittaminen

Osasto 4A:n pelisääntöihin on kirjattu: Jokainen vastaa omasta asiallisesta käyttäytymisestään, epäasiallista käyttäytymistä ei sallita keneltäkään. Työkavereilla on vastuu huomauttaa, jos vuorovaikutus on epäasiallista tai aletaan provosoitua. Eloisan toimintamallin mukaan henkilökunnalla on velvollisuus tehdä ilmoitus havaitsemastaan potilaan epäasiallisesta kohtelusta Laatuportti järjestelmässä. Mikäli asiakas/potilas kokee tullessaan kohdelluksi epäasiallisesti, **nopein ja tehokkain tapa tehdä ilmoitus on suoraan työntekijälle tai yksikön esihenkilölle.**

Mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan, tilanne selvitetään keskustellen asianosaisten kanssa. Tarvittaessa tilanteen selvittelyyn voidaan pyytää mukaan esimerkiksi potilasasiavastaava, työsuojeluvaltuutettu tai valvontayksikön edustaja.

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 samaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla/potilaalla on oikeus tehdä muistutus johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös asiakkaan laillinen edustaja, omainen tai läheinen. Muistutukset toimitetaan sosiaali- ja potilasasiavastaavalle. Muistutus käsitellään Eloisassa viivytyksettä. Muistutuksen vastaanottaja antaa kirjallisen, perustellun vastauksen.

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

Yhteystiedot ja lisätietoja:

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

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



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



Ethän lähetä salassa pidettäviä tietoja tavallisella sähköpostilla!

Lähetä sähköpostia osoitteeseen:
sosiaali.potilasasiavastaava@etelasavonha.fi

Kuluttajaneuvonta (KVV)

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



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

Potilasvakuutuskeskus (PVK)

- PVK käsittelee kaikki terveyden- ja sairaanhoitoa koskevat

potilasvahinkoilmoitukset Suomessa ja maksaa korvaukseen oikeutetulle lain mukaiset korvaukset.

- [PVK:N yhteystiedot](#)

Palvelun sisällön omavalvonta

Palvelun sisällön omavalvonta

Tausta

Sisätautien erikoisalapalvelut

Sisätautien tutkimuksia ja hoitoa toteutetaan vastaanotoilla ja osastoilla.

Sisätaudeille on tyypillistä, etteivät ne liity pelkästään yhteen lääketieteen alaan, vaan sairaudella on vaikutuksia useisiin eri elimiin.

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



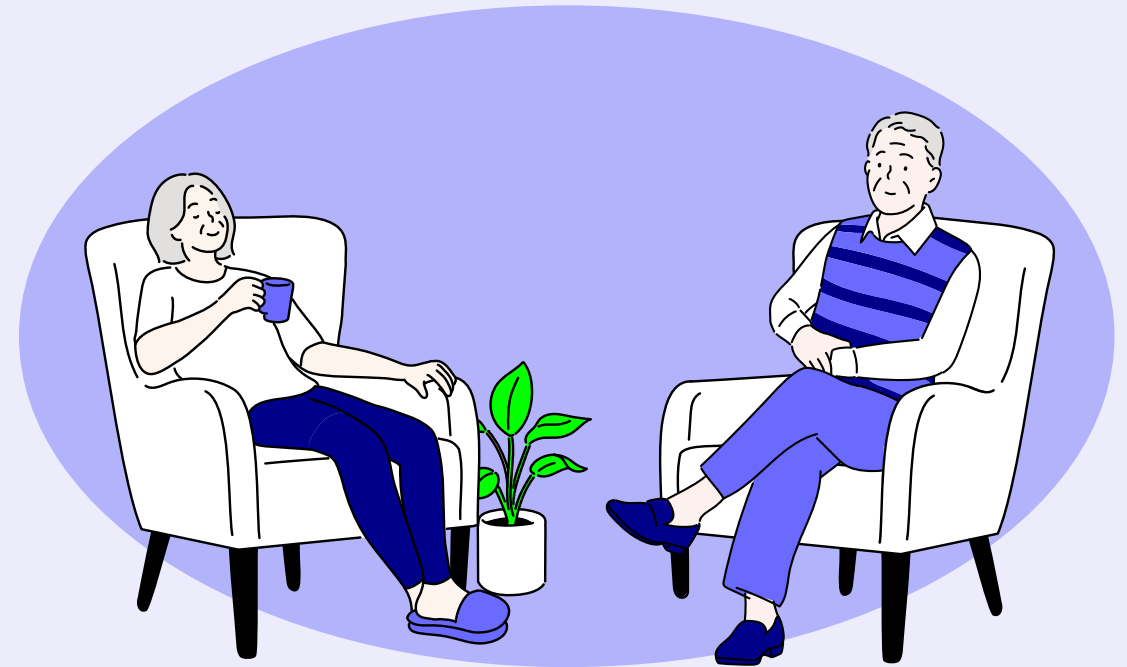
Palvelun sisällön omavalvonta

Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

Toimintaamme ohjaa toimintakykyä ylläpitävä ja edistävä työote. Toimintatapa kunnioittaa potilaan yksilöllisyyttä ja on potilaan itsenäistä selviytymistä tukevaa. Potilaan fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä tuetaan monipuolisesti ja kaikki nämä osa-alueet otetaan huomioon toimintakykyä ylläpitävässä työotteessa. Potilasta kannustetaan ja rohkaistaan toimimaan omatoimisesti, eikä hoitaja tee kaikkia toimintoja hänen puolestaan. Tavoitteena on saada potilaan toimintakyky palautumaan tai säilymään ennallaan, sekä ehkäistä sen huononemista.

Potilaiden hoito on moniammatillista. Fysio- ja ravitsemusterapeutin palvelu kuuluu olennaisena osana hoitoprosessiin. Arkisin osastolla työskentelee fysioterapeutti, jonka kanssa hoitohenkilökunta tekee tiivistä yhteistyötä potilaan toimintakyvyn ylläpitämiseksi ja parantamiseksi. Ravitsemusterapeuttia konsultoidaan tarvittaessa vajaaravitsemus- tai muissa ravintoon liittyvissä kysymyksissä. Potilaan ja omaisten ohjaus sekä jatkohoidosta- ja kuntoutuksesta huolehtiminen ovat tärkeänä osana myös akuuttihoidon osastolla.

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

Tuetaan potilaan omatoimisuutta päivittäisissä toimissa. Kannustetaan fyysisen aktiivisuuden asteittaiseen lisäämiseen voinnin sallimissa rajoissa.

PSYKKINEN

Huomioidaan hoidossa akuutin sairastumisen aiheuttamat psyykkiset muutokset, tarjotaan käytettävissä olevia palveluita esimerkiksi psykiatrinen sairaanhoitaja, sairaalasielunhoito. Riittävän unen saannin turvaaminen on myös olennaista potilaan paranemisessa.

KOGNITIIVINEN

Annetaan potilaalle ja omaisille yksilöllistä ohjausta ja tietoa sairauden hoidosta. Ohjataan digitaalisten palveluiden käyttöön esimerkiksi OmaEloisa-sovelluksen hoito- ja palvelupolut.

SOSIAALINEN

Tuetaan potilaan sosiaalista kanssakäymistä läheisten kanssa myös sairaalahoidon aikana. Osastolla voi omaiset vieraila vapaasti huomioiden hoitotoimet ja osaston muut potilaat.

OSALLISUUS

Potilaan kanssa käydään keskustelua aktiivisesti ja potilaan omia ajatuksia, toiveita kuunnellaan. Potilaan sitoutuminen hoitoon on ensisijainen lähtökohta hoidon onnistumiselle.

Palvelun sisällön omavalvonta

Ravitseminen

Ravitsemushoito on osa näyttöön perustuvaa sairauksien hoitoa ja kuntoutusta. Potilaan ravitsemuksen turvaaminen on moniammatillista yhteistyötä.

Potilaan saapuessa osastolle kysymme ruokarajoitukset ja -allergiat sekä muut ruokailuun liittyvät tiedot. Mahdollisuuksien mukaan pyrimme myös huomioimaan toiveet. Potilaan ruokailuun liittyvät tiedot viedään Matilda-ateriatilausjärjestelmään. Tarvittaessa potilaille tilataan ruoka suoraan soittamalla ravintokeskukseen. Osastolla tarjoillaan aamupalan, lounaan ja päivällisen lisäksi päiväkahvi ja iltapala.

Osaston laitoshuoltaja tilaa erikseen elintarvikkeet (juomat, leivät yms.). Aamupala, lounas ja päivällinen toimitetaan keittiöstä valmiina nimettyinä annoksina ruokavaunussa, jossa ruoka pysyy lämpimänä. Laitoshuoltajat järkelevät ruokavaunun valmiiksi. Tarjottimelle lisätään osastolla leivät ja juomat. Hoitaja vie ruokatarjottimen potilaalle ja varmistaa, että potilaan ruokavalio on oikea ja potilas on hyvässä ruokailuasennossa. Tarvittaessa hoitaja avustaa potilasta ruokailussa.

Ravitsemuksen tukeminen:

Osastolla on käytössä vajaaravitsemuksen tunnistamisen, ehkäisyn ja hoidon toimintamalli. Vajaaravitsemusriskiseulontamenetelmänä on käytössä NRS-2002 ja tuloksen perusteella tehdään ravitsemussuunnitelma. Tarvittaessa konsultoidaan ravitsemusterapeuttia. Huonosti ruokailevilla potilailla tai potilailla, joilla on nesterajoitus, pidetään ruokailun ja nesteen saannin seurantalistaa. Potilaalle viedyt ja saadut nesteet kirjataan hoitajan toimesta. Hoitajat seuraavat potilaan ravitsemusta ja kirjaavat havainnot ruokailusta potilasasiakirjoihin. Mikäli ravinnonsaanti ei ole riittävää, tarjotaan lisäravinteita tai mieliruokia.

Osaston ravitsemusvastaavat perehtyvät ravitsemussuositukseen, osallistuvat alan koulutuksiin ja tuovat uudet suositukset ja käytännöt osastolle. Ravitsemuskäsikirja IMS järjestelmässä on käytössä työn tukena. Ravitsemuksen ohjaus on osa hoitotyötä ja käytettävissä on kirjallisia ohjeita ja oppaita.

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

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

Palvelun sisällön omavalvonta

Hygieniakäytännöt

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

Hygieniakäytännöt toimintayksikössä:

Osastolla hoidetaan paljon infektiosairauksia, tarvittaessa potilaita kohortoidaan= useampi samaa infektiosairautta sairastava potilas sijoitetaan samaan potilashuoneeseen (Covid, influenssa).

Sairaalahygienian asianmukainen toteutuminen on lähtökohta laadukkaalle hoidolle.

Hoitotyöt suunnitellaan ja tehdään aseptisessä työjärjestyksessä.

Tieto varotoimista merkitään potilastietojärjestelmään, ruokalistaan sekä sulkutilaan. Osastolla on neljä sulkutilalla varustettua potilashuonetta.

Yksikössä on nimetty hygieniavastaava, joka osallistuu hygieniavastuuhenkilöiden kokoontumisiin, tiedottaa uusista ohjeista ja havainnoi käsihygienian toteutumista sekä seuraa osaston sairaalainfektioiden esiintymistä. Jatkuva palaute käsihygienian toteutumisesta yksikössä on merkittävä osa potilasturvallisuutta. Organisaation järjestämät käsihygieniapäivät muistuttavat myös käsihygienian merkityksestä. Uudet ohjeet käydään läpi osastotunneilla ja lähetetään henkilöstölle sähköpostilla. Ajantasaiset sairaalahygienia- ja infektio-ohjeet löytyvät IMS- järjestelmästä.

Infektioiden ehkäisyssä myös potilaita ohjataan kiinnittämään huomiota seuraaviin asioihin:

Käsien pesu ja käsihuuhteen käyttö, wc- ja pesutiloissa toimiminen ja potilashuoneessa toimiminen.

Yksikön hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot:

Sh Tanja Peltola, 044 4173113, tanja.peltola@etelasavonha.fi

Palvelun sisällön omavalvonta

Infektioiden torjunta

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

Osastolla 4A hoidetaan myös infektiosairauksia, joiden hoidossa on huomioitava kosketus-, pisara-, ja ilmavarotoimet. Epidemiatilanteessa osastolle kohortoidaan esimerkiksi koronapotilaita. Tämä asettaa erityiset vaatimukset sairaalahygienian toteutumiselle. Tavanomaisia varotoimia noudatetaan kaikkien potilaiden hoidossa. Suojavarotoimilla suojataan potilasta, jolla on heikko vastustuskyky esimerkiksi solusalpaajahoidosta johtuen. Yleiset varotoimiohjeet käydään aina läpi uuden hoitajan perehdytyksessä. Varotoimiohjeet löytyvät myös Eloisan IMS-järjestelmästä.

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



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:

Osaston lääkehoitosuunnitelma on päivitetty Eloisan ohjeiden mukaiseksi. Lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä vastaa osaston nimetyt lääkehoitovastuuhenkilöt ja esihenkilöt. Lääkehoidon kokonaisvastuu on osastonylilääkärillä, joka hyväksyy suunnitelman. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain ja tarvittaessa mikäli muutoksia tulee.

Jokainen työntekijä on perehtynyt lääkehoitosuunnitelmaan ja toteuttaa lääkehoitoa sen mukaisesti. Lääkehoitosuunnitelma on luettavissa osaston R- asemalla sekä tulostettuna versiona kansliassa. Kansiossa on lista, johon merkitään lukukuittaus.

Osastolla toteutetaan vaativaa lääkehoitoa. Annettavien lääkkeiden kirjo on suuri ja lääkkeitä annostellaan eri antoreitein. Jokainen suorittaa vaadittavat lääkehoidon osaamisen tentit viiden vuoden välein ja antaa tarvittavat näytöt osaamisesta. Lääkehoitoa toteuttaa osastolla jokainen hoitohenkilökuntaan kuuluva oman osaamisensa mukaisesti.

Lääkehoitoon liittyvät käytännöt:

Lääkäri määrää potilaan lääkkeet potilastietojärjestelmän määräykset-sovellukseen. Potilaalle annettava lääkehoito kirjataan Lääkitys-sovellukseen. Potilaan lääkityksen tarkistaa vastaanottanut hoitaja. Lääkkeet jaetaan potilasannoksiin kerran vuorokaudessa potilastietojärjestelmän potilaskohtaisesta jakolistasta. Lääkkeet annetaan potilaille määrättyinä ajankohtina lääkeluvallisen sairaanhoitajan tai lähi/perushoitajan toimesta kaksoistarkastusta noudattaen.

Opiskelijat toteuttavat lääkehoitoa oman ohjaajan valvonnassa.

Elvytyslääkkeet on määriteltä organisaatiossa ja ne löytyvät elvytysvälinelaatikosta. Elvytysvastuuhenkilöt tarkastavat lääkkeiden voimassaoloajan vähintään kerran kuukaudessa ja merkitsevät tarkistuksen erilliseen listaan.

Lääkehoitoon liittyvät poikkeamat ja läheltä piti –tilanteet ilmoitetaan Laatuportti-järjestelmään, käsitellään osastokokouksissa, kerrataan lääkehoitosuunnitelman ohjeistuksia tarvittaessa sekä suunnitellaan korjaavia toimenpiteitä.

Palvelun sisällön omavalvonta

Monialainen yhteistyö

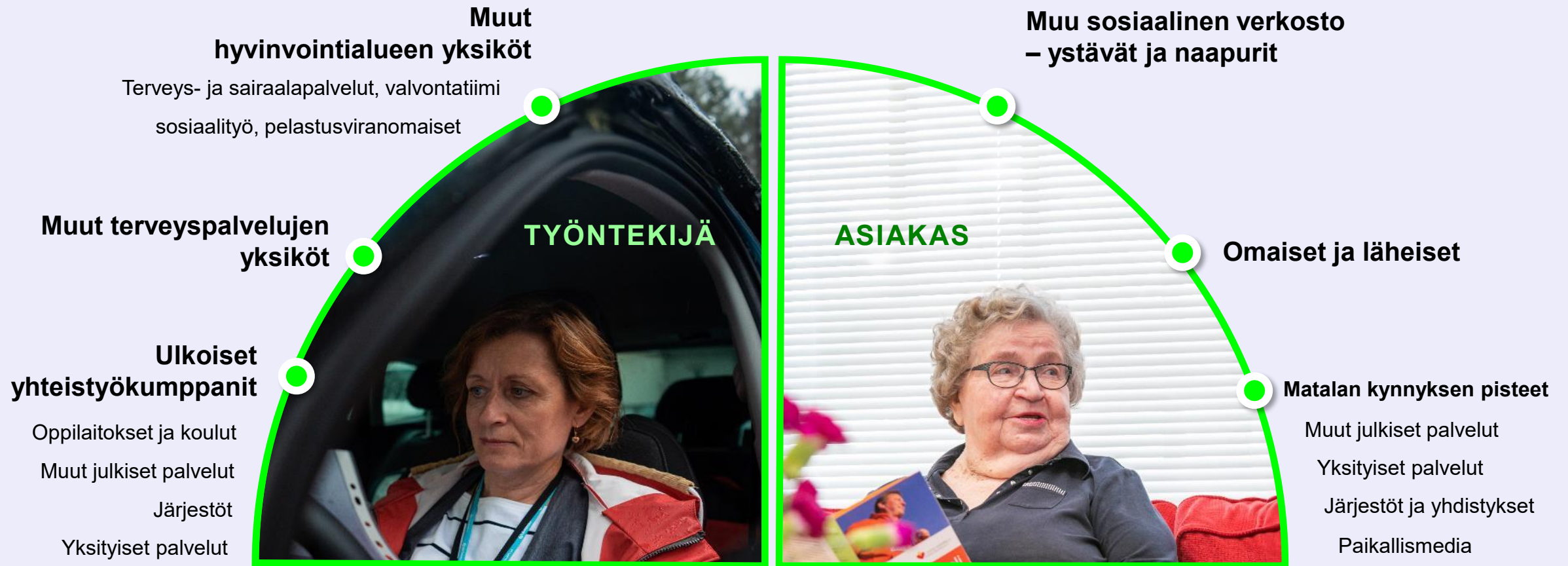
Terveydenhuollon asiakas/potilas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja esim. iäkkäiden asiakkaiden/potilaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan/potilaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava,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

Yhteistyötä tehdään monien eri yksiköiden kanssa, riippuen mitä palveluita potilas tarvitsee. Tiedonkulku eri toimintayksikköjen välillä tapahtuu SBM-sovelluksen kautta tai puhelimitse. Tärkeimmät yhteistyökumppanit kuuluvat samaan hyvinvointialueeseen Eloisaan ja käyttävät samaa potilastietojärjestelmää (LifeCare). Suullisen raportoinnin lisäksi kirjaukset ovat kaikkien nähtävillä. Lisäksi meillä on mahdollisuus käyttää ravitsemusterapeutin, mielenterveysyksikön, sairaalapastorin sekä logistiikan palveluita. Osastosiirroista vastaa tilannekeskus (TIKE). Jatkohoidon turvaamiseksi teemme yhteistyötä mm. kotihoidon, liikkuvan kotisairaalan, vuodeosastojen ja asumispalveluiden kanssa. Yhteistyö on puhelimitse tapahtuvaa tiedottamista ja potilastietojärjestelmän kautta tehtäviä palvelupyyntöjä lääkärin määräämän tarpeellisen hoidon jatkamiseksi. Turvalliset potilaskuljetukset varmistamme antamalla riittävät tiedot potilaan erityistarpeista kuljetustilauksen yhteydessä.

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.**

Viranomaisten ja muiden toimijoiden edellyttämät ohjeistukset:

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

Osastolle on laadittu pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys. Kaikki yksikössä toimivat perehdytetään häiriötilanteita varten.

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 4A työskentelee aamuvuoroissa 5-7 hoitajaa, iltavuoroissa 4-5 hoitajaa, yövuoroissa 2-3 hoitajaa. Jokaisessa vuorossa on nimetty vastuuhoitaja, jonka tehtävänä on organisoida osaston toimintaa sekä toimia tukena/apuna muille hoitajille vuoron aikana. Henkilöstön sijoittaminen eri työvuoroihin järjestetään siten, että kaikissa työvuoroissa on sairaanhoitajia, joilla on vaativan lääkehoidon lupa sekä kelpoisuuden täyttäviä hoitotyöntekijöitä. Henkilöstömäärä osastolla on 22.5, sairaanhoitajia 21.5 ja yksi lähihoitaja. Lisäksi osastolla toimii fysioterapeutti (virka-aikana), lääkärit, sihteerit sekä osastonhoitaja ja apulaisosastonhoitaja. Osastolla työskentelee päivittäin myös laitoshuoltaja. Potilaiden hoitoisuus, epidemiatilanteet esim. koronakohortti, vierihoidon tarve määrittelee henkilöstöresurssia.

Sijaisten käytön periaatteet:

1. Akuutti sijaistarve yksikössä
 - Tarvitaanko tekijää? Pärjätäänkö muilla järjestelyillä?
 - Voidaanko toisesta yksiköstä siirtää resurssia suunnitellun työvuoron puitteissa? Soitetaan tilannekeskukseen (TIKE)
2. Saadaanko tekijä varahenkilöstöstä?
3. Saadaanko työntekijä Temporen kautta?
4. Oman yksikön henkilöstöstä joku vaihtaa vuoroa, jatkaa vuoroa jne. Vaiheen 4 voi toteuttaa vain, jos vaiheet 1–3 on selvitetty.

Henkilöstörakenne:

Fysioterapeutti

Sairaanhoitajia 24 ja lähihoitajia 3, joista kotiutushoitajina toimii neljä hoitajaa (kotiutushoitaja aamuvuorossa kaikkina viikonpäivinä) sekä oh ja aoh

Lääkärit 2

Sihteerit 2

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 mukaan. Esihenkilö tai HR:n henkilöstö haastattelee työnhakijat. Tämän yhteydessä varmistutaan työntekijän ammattipätevyydestä (JulkiTerhikki), tarvittava osaaminen työtehtävään sekä kielitaito.

Lue lisää:

- [Riittävän kielitaidon osoittaminen – Valvira](#)

Asiakas-/potilasturvallisuus

Henkilöstö (3/3)

Henkilöstön perehdyttäminen ja täydenniskoulutus

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

Eloisan intro perehdytysohjelmassa on yleinen perehdytys, jota uusi työntekijä saa oikeudet ennen työn aloitusta. Omavalvontasuunnitelma liitteineen toimii myös perehdytyksen välineenä työyksiköissä.

Uudelle työntekijälle nimetään perehdytyksestä vastaava hoitaja ja annetaan alkuun perehtymispäiviä. Perehtymisen etenemistä seurataan ja arvioidaan yhdessä.

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

Työnantajalla on täydenniskoulutusvelvollisuus. Koulutussuunnitelma tukee täydenniskoulutusten toteutumista. Tavoitekeskusteluissa käydään läpi henkilökohtaisia osaamistarpeita ja tavoitteita, ne toteutetaan joko yksilö tai ryhmäkeskusteluina. Osaston henkilöstön osaamisen turvaaminen taataan viikoittaisilla osastotunneilla, osastolla järjestettävillä koulutuksilla, verkkokoulutuksilla sekä alueellisilla koulutuspäivillä.

Lääkehoidon osaaminen varmistetaan viiden vuoden välein suoritettavalla LOVE-verkkokursseilla, tenteillä ja näytöillä. Täydenniskoulutuksiin kuuluu jatkuvina koulutuksina esimerkiksi elvytyskoulutus, alkusammutuskoulutus, Granite-tietosuojakoulutus, potilasturvaporttikoulutus. Lisäksi on velvoitekoulutuksia esimerkiksi uusiin toimintamalleihin liittyen. Osaamisen hallinnan työkaluna on Eloisassa Talentti-ohjelma.

Henkilöstön perehdytys toimintayksikössä:

Intron yleisperehdytys (tulossa myös yksikkökohtainen perehdytys introon)

Nimetty perehdyttäjä

Tärkeimpiä perehdytyksen yksikkökohtaisia osa-alueita:

Lääkehoitosuunnitelma

Kirjaamiskäytännöt ja hoitotyön riskiarvioinnit

Sairaalahygienia, aseptinen toiminta, haavanhoitokäytännöt

Varotoimikäytännöt infektipotilaiden hoidossa

Sisätauti, sydän- ja keuhkosairauksien sekä kirurgian hoitotyön erityispiirteet

Hätätilapotilaan tunnistaminen ja elvytyskoulutus

Laiteajokortit

Potilaiden kotiutus- ja jatkohoito

Pelastussuunnitelma

Asiakas-/potilasturvallisuus

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet ja toimintakäytännöt:

Osasto sijaitsee A-siivessä, 4. kerroksessa. Osastolle kulku tapahtuu sairaalan pääovesta hissillä tai portaita pitkin. Ulko-ovet avautuvat sähköisesti. Tilojen hätäpoistumistiet on merkitty opasteilla ja merkkivaloilla. Kulkuväylät ja hätäpoistumisreitit pidetään vapaana. Yksikössä on turvavalaistus sähkökatkotilanteita varten ja käytössä on varavoimaverkosto.

Osaston alkupäässä on päiväsalu sekä osastonhoitajan ja apulaisosastonhoitajan yhteinen työhuone ja lääkärin työhuone. Osaston puolivälissä on kanslia, joka toimii hoitajien ja sihteerien työtilana. Osastolla on erilliset tilat mm. lääkehoitoon ja välineiden huoltoon (huoltohuone). Lääkehuoneeseen kulku tapahtuu toimikortilla, kulkulupa on määritelty jokaiselle työntekijälle henkilökohtaisesti. Lääkehuoneessa on erillinen laminaarivirtauskaappi antibioottien laimennoksia varten. Lisäksi osastolla on varastotiloja apuvälineitä ja hoitotarvikkeita varten. Osastolla on pieni taukotila henkilökuntaa varten.

Potilashuoneet ovat yhden, kahden, kolmen ja neljän hengen huoneita. Näkösuojana useamman hengen huoneissa toimivat hygieniaväliverhot. Monitoriseurantapaikkoja on kolme ja lisäksi on telemetriaseurantamahdollisuus.

Kaikissa potilashuoneissa on oma WC ja suihkutila, joissakin yhteinen toisen huoneen kanssa. Osastolla on erillinen iso kylpyhuone, joka mahdollistaa suihkulavetin käytön tarvittaessa.

Kahdessa sulkutilallisessa potilashuoneessa ja yhdessä kahden hengenhuoneessa on mahdollisuus kameravalvontaan.

Kameravalvontamahdollisuudesta on ilmoitus huoneen seinällä. Mikäli kameravalvonta otetaan käyttöön, pyydetään siihen lupa potilaalta, kerrotaan miksi se on tarpeellinen ja tehdään merkintä potilasasiakirjoihin.

Osaston potilashuoneet ovat melko ahtaita ja apuvälineiden kanssa liikkuminen on hankalaa tilojen ahtauden vuoksi.

Osastolla on neljä sulkutilallista potilashuonetta, joissa potilaita hoidetaan varotoimin.

Kahdessa sulkutilallisessa potilashuoneessa on mahdollista hoitaa potilasta ilmavarotoimin.

Osasto on jaettu kahteen moduuliin, alku- ja loppupäähän.

Osastolla on koneellinen ilmastointi, jota säädetään tarvittaessa.

Ryhti-ohjelmaan tehdään kaikki kiinteistöhuoltoon liittyvät korjauspyynnöt.

Asiakas-/potilasturvallisuus

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan myös teknologisin ratkaisuin.

Yksikössä on kameravalvonta huoneissa 21, 23 ja 27. Kamerateerit eivät ole tallentavia ja niihin kysytään potilaan/omaisen lupa. Kameravalvontaa käytetään varotoimin hoidettavien kohdalla tarvittaessa esimerkiksi tartuttavaa tuberkuloosia sairastava potilas, jolla lain mukainen ehdoton eristys tartuttavuusaikana. Kameran käytöstä keskustellaan aina potilaan kanssa. Levottoman tai epävarmasti liikkuvan potilaan turvallisuuden takaamiseksi voi kameravalvonta olla apuna potilaan niin salliessa. Kameravalvonta kirjataan potilaskertomukseen.

Lääkehuoneen ovesa on sähkölukko, ovi on aina lukittuna.

Tietokoneet ja kiertokärryt toimivat toimikortilla tai salasanoilla.

Teknologisiin ratkaisuihin liittyvät käytännöt:

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

Osastolla on käytössä potilaskutsujärjestelmä. Potilaskutsut näkyvät käytävällä, kansliassa sekä hoitajien puhelimien sovelluksessa. Jokainen potilas ohjataan tulotilanteessa käyttämään kutsujärjestelmää. Henkilökunta saa ohjausta ja perehdytystä hoitajakutsujärjestelmään. Lisäksi voidaan käyttää muistisairailla potilailla kulkurannekettä, joka hälyttää potilaan poistuessa osastolta.

Hoitajilla on käytössä työvaatteeseen kiinnitettävä turvapainike, jolla voi hälyttää lisäapua paikalle uhkaavissa tilanteissa. Lisäksi turvapainike on jokaisessa potilashuoneessa.

Osastolla on mahdollisuus potilaan telemetriaseurantaan. Käytössä on keskusvalvontayksikkö kansliassa ja seurantamonitrit henkilökunnan taukotilassa ja kaksi seurantamonitria käytävällä.

Asiakas-/potilasturvallisuus

Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

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

Läkinällisiä laitteita koskevasta ohjauksesta vastaa Fimea.

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

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

Terveysthuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista ilmoitetaan Fimeaan. Eloisassa työntekijä tekee vaaratilanneilmoituksen,

jonka yhteydessä vaaratilanteesta menee tieto myös Fimealle. Esihenkilö vastaa siitä, että lainmukainen ilmoitus tehdään Fimealle. Tieto turvallisuusriskeistä välitetään myös toimialuejohtajalle sekä palvelupäällikölle vaaratilanneilmoitus järjestelmässä

Vastuuhenkilö:

Läkinälaitteevastaavat:

Sonja Loikkanen, sairaanhoitaja, sonja.loikkanen@etelasavonha.fi

Laitteiden ja tarvikkeiden käyttö:

Laitteiden turvallisen käytön vaatima koulutus ja kokemus, laiteajokortit (Laki lääkinällisistä laitteista 719/2021 32 § ammattimaista käyttöä koskevat vaatimukset). Läkinälaitteevastuuhenkilöt ohjaavat /opettavat laitteiden käytön ja heille annetaan laiteajokorttinäytöt, oppiportin laitekoulutukset, osaston sisäiset koulutukset, laitevalmistajan koulutukset verkossa ja osastolla.

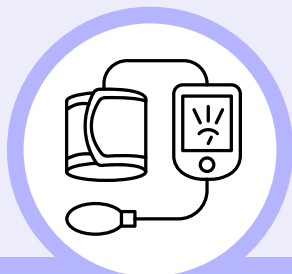
Mittareiden testaus ja kalibrointi:

Imulaitteet, infuusioautomaatit, 2pv-laitteet, Airvo ja Thopaz, EKG-laite, defibrillaattori, moottoroitu patja huolletaan osastolla aina jokaisen potilaan jälkeen ja testataan toimivuus ennen varastointia.

Näissä laitteissa on läkinälaitteyksikön/Istekin huoltotarra, josta ilmenee seuraava tarkastus/huolto ajankohta. Läkinälaitteevastaavat huolehtivat laitteet tarkastukseen. Verensokerimittarit kalibroidaan kerran viikossa sekä laboratorion ohjeiden mukainen testaus testiverellä määrääjain. Verenpainemittarit/otsakuumemittari huolletaan myös aina käytön jälkeen ja kerran vuodessa tarkastus läkinälaittehuollossa. Happi- ja paineilmavirtauspistokkeet on merkitty selkeästi potilashuoneissa. Laminaarivirtauskaapin puhdistus, huolto sekä mikrobiologinen testaus sairaala-apteekin ohjeiden mukaan.

Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

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



1. Perusapuvälineet

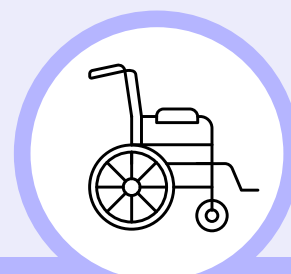
Esim. asiakkaan omat tai yksikön mittarit verensokerin ja verenpaineen seurantaan sekä happisaturaatiomittarit

Asiakkaan oma tai yksikön laite

Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa.

Laitteiden käyttöohjeet löytyvät osaston R- asemalta ja tulostettuna laitteen varastointipaikassa tai kiinnitettynä laitteeseen. sijaitsevat kansiossa.

Osaston henkilökunta käytön jälkeen, määräaikaahuollot lääkintälaitehuolto

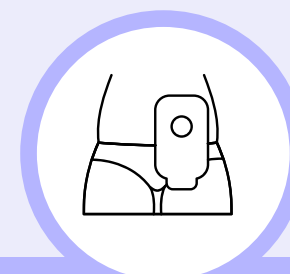


2. Erikoisapuvälineet

Esim. pyörätuolit, nostolaitteet ja hengityksen apuvälineet

Fysioterapeutin kautta alueellisesta apuvälineyksiköstä (potilaalle annettavat) Osaston apuvälineet hankinnan kautta. Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa. Ohjeet laitteiden käyttöön tulevat apuvälineyksiköstä asiakkaan käyttöön ja henkilöstö perehtyy ohjeisiin. Osaston apuvälineiden ohjeet apuvälineen toimittajalta

Apuvälineyksikön kautta, yksikön apuvälineet huoltaa kiinteistöhuolto



3. Hoitotarvikkeet (pitkäaikaissairauden hoitoon)

Esim. haavanhoito-, avanne- ja dialyysitarvikkeet

Hoitotarvikejakelun kautta avohoitoon. Osastolla tarvittavat tuotteet materiaalikeskuksen kautta Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa. Haavanhoitotuote koulutusta henkilöstölle haavahoitajien ja edustajien toimesta.

Mistä laitteen saa

Perehtyminen laitteeseen

Huolto



1

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



2

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



3

Ilmoitus käsitellään yksikössä.

Hoitotarvikkeet ovat jäljitettävissä järjestelmässä asiakaskohtaisesti vaara- ja virhetilanteessa.

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

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

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

Tietosuojavastaavan yhteystiedot



puh.015 411 4100



tietosuojavastaava@etelasavonha.fi

Tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön ja ohjeistusten noudattaminen:

Granite-tietosuojakoulutus suoritetaan Eloisan ohjeiden mukaan joka kolmas vuosi. Salassapitosopimuksen allekirjoittavat kaikki työntekijät ja opiskelijat. Pehdytyksessä korostetaan tietoturvan merkitystä ja kerrotaan mitä se tarkoittaa käytännössä (esimerkiksi puhelimesta tietojen antaminen).

Potilaiden henkilötietoja sisältävät tulosteet hävitetään lukolliseen tietosuojapaperikeräykseen. Kiinteistöhuolto vaihtaa laatikon sen täytyessä.

Kaikista havaituista tietoturvapoikkeamista ilmoitetaan esihenkilölle ja tehdään tapahtuneesta tietosuoja-/tietoturvailmoitus. Havaituista tietosuojarikkeistä ollaan välittömästi yhteydessä tietosuojavastaavaan.

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).

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

Työntekijän perehdytys asiakas-/potilastyön kirjaamiseen:

Uusi työntekijä osallistuu LifeCare peruskoulutukseen mikäli potilastietojärjestelmä on hänelle uusi. Osaston kirjaamisen vastuuhenkilö ohjaa osaston kirjaamiskäytännöt, antaa tukea ja seuraa uuden työntekijän kirjaamisen toteutusta. Lisäksi perehdytysvastuussa oleva työntekijä opastaa perehdytyksessä kirjaamisasioissa. Kirjaamisen vastuuhenkilö kehittää yhdessä työntekijöiden kanssa kirjaamiskäytäntöjä ja yhteisiä toimintatapoja sekä osallistuu organisaation kirjaamisen kehittämisen työryhmiin.

Asiakas-/potilastyön kirjaaminen:

Eloisan sairaalapalveluissa on käytössä LifeCare -potilastietojärjestelmä. Kirjaaminen tapahtuu erikoisalakohtaisille lomakkeille sekä hoitotyön osalta Hoitokertomus-, Hoidon seuranta-, sekä Lääkitys-sovellukseen. Osastolla on käytössä hiljainen raportointi eli työntekijä käy läpi potilaskertomukset itsenäisesti. Toimintakäytäntö edellyttää ajantasaista ja huolellista kirjaamista.

Eloisan kirjaamisen ydinryhmä on laatinut hoitokertomuksen (Hoke) kirjaamisohjeen ja vinkkikortin.

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 tulostimittareita.

Omavalvontasuunnitelmaan kootaan yhteenveto kehittämissuunnitelmasta kuvaamalla kehittämistoimenpiteitä.

Kehittämissuunnitelma - toimenpiteet

1. Potilaspalaute

Osastojakson päättyessä pyydetään potilaalta palaute osastojaksosta. Hoitaja tarjoaa mahdollisuuden täyttää palaute joko sähköisesti tablettitietokoneelle tai kyselylomakkeelle, joka tallennetaan potilaspalautejärjestelmään.

2. Laiteajokortit

Laitevastuuhenkilöt ovat osallistuneet laiteajokorttityöpajoihin ja uusineet osaston laiteajokortit vaatimusten mukaiseksi. Jokainen hoitoyöntekijä suorittaa korkean riskin laitteista laiteajokortit vuoden 2026 aikana. Suoritukset tallennetaan Laatuportti-järjestelmään, josta tulee jatkossa muistutus laiteajokortin uusimisesta organisaation ohjeiden mukaan.

3. Osastomuutos 7.4.2025 ja 26.1.2026

Savonlinnan Keskussairaalaan osastot 4A ja 5A yhdistyivät 7.4.2025. Elektiiviset koronaariangiografiat ja rytminsiirrot ovat osa osaston toimintaa. Uusin muutos 26.1.2026 jolloin yhdistyivät sisätautien osasto 4A ja kirurgian osasto 2A.

Henkilökunta perehtyy uusiin erikoisaloihin ja luodaan toimivat ja sujuvat hoitokäytännöt. Tavoitteena on taata Savonlinnan alueen sairaalahoitoa vaativien peruserikoisairaanhoidon potilaiden turvallinen ja laadukas hoito.

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:

Jokaisella osaston työntekijällä on velvoite käydä läpi omavalvontasuunnitelma, antaa palautetta suunnitelmasta ja sitoutua suunnitelman mukaiseen toimintaan. Mikäli havaitaan suunnitelmasta poikkeavaa toimintaa, on esihenkilöiden puututtava asiaan. Omavalvontasuunnitelma toimii perehdytysmateriaalina opiskelijoille ja uusille työntekijöille. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään kerran vuodessa. Mikäli toiminnassa tulee olennaisia muutoksia, päivitetään omavalvontasuunnitelma toimintaa vastaavaksi. Osaston lähiesihenkilöt vastaavat omavalvontasuunnitelman ajantasaisuudesta.

Toiminnan kehittäminen yksikön ja Eloisan tasolla

Tavoite		Tiedon lähteet	Kehittämisen sykli		Käsittely	Lopputulema	
			Tiedon seurannan sykli	Selite			
 <p>Laadukkaat palvelut, asiakas/potilas-turvallisuus hyvällä tasolla, vähemmän vaara-tapahtumia</p>	<p>Palveluysiköt/-pisteet</p>	<p>Raportointityökalun (vaaratilanne) ilmoitukset</p> <ul style="list-style-type: none"> ilmoitukset epäkohdista ja niiden uhista ilmoitukset läheltä piti -tilanteista, vaaratilanteista, lääkepoikkeamista ja viallisista laitteista 	<p>Kuukausi-tasolla</p>	<p>Ilmoitukset / palautteet / kokemukset / mittarit käydään läpi yksikön palavereissa viikoittain tai kuukausittain.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Tunnistetaan korjaavat toimenpiteet, ja otetaan ne käyttöön arjen toiminnassa. Päivitetään omavalvonta-suunnitelmaan kehittämistoimenpiteet kerran vuodessa, ja otetaan korjaavat toimet käyttöön. 	<p>Arjen toiminnan kehittäminen nopealla syklillä palavereissa sovitun perusteella.</p> <p>Yksikön kehittämissuunnitelma julkaistaan omavalvontasuunnitelmassa kerran vuodessa.</p>	
		<p>Potilaspalautteet</p> <ul style="list-style-type: none"> suulliset palautteet työntekijöille sähköiset palautteet 					<p>Työntekijöiden kokemukset</p> <ul style="list-style-type: none"> ennaltaehkäisevät toimet riskienhallintaan perustuen työntekijöiden kokemukseen
	<p>Eloisan taso</p>	<p><i>Tiedon siirto ja kehittäminen tasojen välillä</i></p>		<p>tapahtuessa</p>	<p>Yksikön esihenkilö käsittelee.</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<p>Yhtenäinen turvallinen ja laadukas toiminta, jossa riskienhallinta keskiössä.</p> <p>Palvelussa yhteinen kehittämisen suunta.</p>
<p>Epäkohtailmoitukset</p>	<p>Vuosi-tasolla</p>	<p>Johto tarkastelee vuoden aikana saatuja asiakaspalautteita, kuuntelee yksiköiden työntekijöiden kokemuksia ja seuraa tiedolla johtamisen mittareita.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Tunnistetaan palvelua koskevat korjaavat toimenpiteet, ja otetaan ne käyttöön palvelun kaikissa yksiköissä. 				
<p>Asiakaspalautteet</p> <ul style="list-style-type: none"> Eloisan palautelomake 	<p>Suunnitelmien päivittäminen vuosittain.</p>		<ul style="list-style-type: none"> Omavalvonta-ohjelman toteutumisen raportointi 4kk välein Eloisan nettisivuille. 				
<p>Kokemukset</p> <ul style="list-style-type: none"> tiimien kehittämisideat, omavalvonnan tavoitteet 	<p>satunnaisesti</p>	<p>Valvontatiimi suorittaa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Vastuuhenkilö käy epäkohtailmoitukset valvontatiimin kanssa läpi 4 kk:n välein 				
<p>Tiedolla johtamisen mittarit</p> <ul style="list-style-type: none"> toiminnan mittarit asiakastytyväisyys 							
<p>Yksiköiden omavalvontasuunnitelmat</p>							
<p>Valvonnan kyselyt</p>							

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palvelupisteen esihenkilö

Paikka ja päiväys
Savonlinna 11.3.2026

Allekirjoitus
Osastonhoitaja Virpi Ala-Vainio

Liitteet

1 – Ilmoitukset ja ilmoitusvelvollisuudet

2 – Koonti linkeistä lisätiedon pariin

Ilmoitukset ja ilmoitusvelvollisuudet

Tapaus	Ilmoitus	Henkilöstö	Asiakas tai lähipiiri	Linkki
Toiminnan kehittäminen	Palaute		x	Eloisan sähköisen palautelomakkeen osoitteessa: https://etelasavonha.fi/asiakkaan-opas/palaute-etela-savon-hyvinvointialueelle/
Ikääntyneen avuntarve	Huoli-ilmoitus <ul style="list-style-type: none">Ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta (ei suostumusta)Yhteydenotto sosiaalihuollosta vastaavaan viranomaiseen (apua tarvitsevan suostumus)	x	x	Sähköinen lomake verkkosivuilla: Ilmaise huolesi sähköisen lomakkeen kautta
Vaaratilanne	Ilmoitus työntekijälle ja sähköisen lomakkeen kautta		x	Eloisan internetsivuilla osoitteessa: https://etelasavonha.fi/asiakkaan-opas/asiakas-ja-potilasturvallisuus-ja-valvonta/oma-ilmoitus-vaaratilanteesta/ . Ilmoituksen käsittely kuvattu kohdassa "Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely"
	vaaratilanne-ilmoitus	x		vaaratilanne ja yhteys toiminnasta vastaavalle taholle ja asiakas- ja potilasturvallisuustiimille Ilmoituksen käsittely kuvattu kohdassa "Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely"
Asiakkaan epäasiallinen kohtelu	Muistutus		x	Muistutus Lomakkeet ja hakemukset - Eloisa (etelasavonha.fi)
	Valvontalain mukainen ilmoitus	x		Tulostettava ja täytettävä lomake löytyy henkilöstön intrasta Ilmoituksen käsittely kuvattu kohdassa "Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely"
Palvelun laitteeseen / tarvikkeeseen liittyvä vaara	Ilmoitus työntekijälle	x	x	Ilmoituksen käsittely kuvattu kohdassa "Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely"
Edunvalvonnan tarpeessa oleva henkilö / asiakas	Ilmoitus Digi- ja väestötieto- virastoon	x	x	Näin ilmoitat edunvalvontaa tarvitsevista henkilöstä Digi- ja väestötietovirasto (dvv.fi)
Kodin palovaara tai muu onnettomuusriski	Ilmoitus pelastusviranomaiselle	x	x	Ilmoitus ilmeisestä palovaarasta tai muusta riskistä Pelastustoimi
Koti on terveysriski	Ilmoitus terveysvalvontaan	x	x	Savonlinna: https://www.savonlinna.fi/asukas/terveysvalvonta/asumisterveys/ Mikkeli: https://mikkeli.fi/palvelut/ymparisto/ymparistoterveydenhuolto-2/asumisterveys-ja-sisailma/ Pieksämäki: https://keskisavonymparistotoimi.fi/terveysvalvonta/asumisterveys-2/
Epäilty rikos esim. asiakkaan lääkkeet häviävät	Rikosilmoitus	x	x	Tee rikosilmoitus - asioi ensisijaisesti verkossa! - Poliisi
Lääkepoikkeama	Yhteys lääkäriin	x		Ilmoituksen käsittely kuvattu kohdassa "Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely"

Koonti linkeistä lisätiedon pariin

Eloisa:

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

Muut tahot:

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