

KONSERVATIIVINEN TULOSALUE
SISÄTAUTIEN VASTAANOTTO, MIKKELI
ENDOKRINOLOGIA, KARDIOLOGIA, REUMATOLOGIA

Oma-avontasuunnitelma



Lukijalle

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



Sisällysluettelo

Palvelupisteen tiedot

Palveluntuottajaa koskevat tiedot.....

Omavalvontasuunnitelman laatiminen.....



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

Toimintaperiaatteet ja käytännöt

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

Omavalvonnan toimeenpano

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet.....

Palvelun sisällön omavalvonta.....

Asiakas- ja potilasturvallisuus.....

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen...

Kehittäminen ja seuranta

Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta.....

Omavalvontasuunnitelman seuranta.....

Sisätautien vastaanoton tiedot (Mikkeli)

Palveluntuottajaa koskevat tiedot 1/2

Palveluntuottaja

Nimi: Eloisa (Etelä-Savon hyvinvointialue)

Y-tunnus: 3221315-8

Konservatiivinen tulosalue

Nimi: Sisätautien vastaanotto, Mikkeli (Endokrinologia, Kardiologia, Reumatologia)

Sijaintikunta yhteystietoineen: Mikkeli

Minkä hyvinvointialueen alueella palvelua tuotetaan: Etelä-Savon hyvinvointialue

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

Palvelumuoto: Vastaanottotoiminta (ma-pe)

Asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan: Sisätautien vastaanotolla Mikkelissä tuotetaan erikoissairaanhoidon polikliinisia vastaanottopalveluja endokrinologian, kardiologian ja reumatologian erikoisaloilla Etelä-Savon hyvinvointialueella asuvalle aikuisväestölle.

Vastaanotto erikoissairaanhoidossa edellyttää lääkärin lähetettä.

Endokrinologian palvelut:

- Hormoneja tuottavien elinten sairauksiin liittyvät tutkimukset ja hoito (mm. kilpirauhasen, lisäkilpirauhasten, aivolisäkkeen, lisämunaisten sairaudet. Endokrinologian vastaanotolla hoidetaan myös potilaita, joilla vaikea rasva-aineenvaihdunnan häiriö tai vaikea lihavuus.

Kardiologian palvelut:

- Sydänsairauksien diagnosointi, hoito ja seuranta (sydämen vajaatoiminta, sepelvaltimotauti, rytmihäiriöt ja synnynnäiset sydänviat).

Reumatologian palvelut:

- Reumatautien, kuten nivelreuman ja spondylartriitin, systeemisten sidekudossairauksien, vaskuliittien ja harvinaisten reumasairauksien diagnosointi ja hoito.

Palveluntuottajaa koskevat tiedot 2/2

Palveluntuottaja

Nimi: Eloisa (Etelä-Savon hyvinvointialue)

Y-tunnus: 3221315-8

Alihankintana ostettavat palvelut ja niiden tuottajat:

Laboratoriopalvelut: Islab

Lääkintälaitetekniikka: Istekki

Työterveyspalvelut: Pihlajalinna

Henkilöstön vuokraus: Järvi-Suomen terveys, Mehiläinen ja Tempore

Tietoliikenne: Fujitsu ja 2M-it

Tulkkipalvelut: Youprint ja Sematix

Alihankintana tuotettujen palvelujen laadun varmistaminen

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

Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Tämä omavalvontasuunnitelma on laadittu palvelupisteen palveluesihenkilön ja työntekijöiden yhteistyönä.

Henkilöstö on osallistunut suunnitelman laatimiseen seuraavasti:

Erja Pursiainen, osastonhoitaja
Susanna Ralli, apulaisosastonhoitaja
Sisätautienvastaanoton henkilökunta

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

Erja Pursiainen, osastonhoitaja



0403597243



erja.pursiainen@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.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

Marja Puurula, tulosaluepäällikkö



0401929382



marja.puurula@etelasavonha.fi

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**ELOISA**

Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Toiminta-ajatus

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

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

Sisätautien vastaanotto tarjoaa erikoissairaanhoidon endokrinologian, kardiologian ja reumatologian suppeissa erikoisaloissa Mikkelin keskussairaalamssa. Palvelut on ensisijaisesti suunnattu alueen aikuisväestölle, jotka tarvitsevat asiantuntevaa hoitoa ja seurantaa näiden erikoisalojen sairauksiin liittyen. Vastaanotto erikoissairaanhoidossa edellyttää lääkärin lähetettä.

Palvelupisteen kattamat palvelut:

- Konsultaatio- ja hoitopalvelut erikoislääkäreiltä
- Diagnostiset tutkimukset
- Seuranta- ja kontrollikäynnit
- Potilasohjaus ja -koulutus eri sairauksista ja hoitomuodoista
- Moniammatillinen yhteistyö hoitoketjuissa (esim. fysioterapeutit, ravitsemusterapeutit, sosiaalityöntekijä, kuntoutusohjaaja)

Arvot ja toimintaperiaatteet

Eloisan yhteiset arvo ohjaavat sisätautien vastaanoton toimintaa.

Yhdenvertaisuus

Asiakaslähtöisyys

Turvallisuus

Rohkeus

Omaavalonnan johtaminen ja valvonta

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

Yliääkäri vastaa klinikan lääketieteellisestä johtamisesta, lääkäreiden esihenkilötyöstä ja omaavalonntasta, toteuttaen Eloisan strategiaa ja arvoja. Yhdessä osastonhoitajan/palveluesihenkilön kanssa he vastaavat toiminnan potilasturvallisuudesta, laadusta, sujuvuudesta ja henkilöstön hyvinvoinnista. Lisäksi yliääkäri tekee tiivistä yhteistyötä tulosaluepäällikön ja vastaavan yliääkäriin 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 omaavalonntasta, toiminnan laadusta ja asianmukaisuudesta. Tekee yhteistyötä valvontatiimin kanssa valvonnan yhteydessä (välittää sopimustietoa valvontatiimille valvonnan yhteydessä). Vastaa palvelualueensa yksityisten palveluntuottajien kanssa tehtyjen sopimusten noudattamisesta. Vastaa omaavalonnan toteutumisesta omalla palvelualueellaan yhteistyössä palvelupisteen palveluesihenkilön kanssa. On palveluyksikön vastuuhenkilö. Vastaa hoitoon pääsyn, määräaikojen ja mitoitusten omaavalonntasta ja raportoinnista. Huolehtii palvelualueensa omaavalonntasuunnitelmien laadinnan toimeenpanosta. Toimii valvontatiimin yhteyshenkilönä ja osallistuu valvontakäynneille sovitusti. Ohjaa yksityistä palvelutuotantoa tuottamiseen liittyvistä asioista. Osallistuu vuosittaisen valvontasuunnitelman laadintaan yhteistyössä valvontatiimin kanssa. Vastaa osaltaan riskien arvioinnista, tunnistamisesta ja toimenpiteiden toteutuksesta mukaan lukien varautuminen.

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

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

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

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

Palvelun toimintaperiaatteet Sisätautien vastaanotolla

VAIKUTTAVUUS

- Toimintamme perustuu tutkittuun tietoon ja se on tarkoituksenmukaista sekä vastuullista

YHDENVERTAISUUS

- Potilaita kohdellaan tasapuolisesti



ASIAKASLÄHTÖISYYS

- Hoitoa suunnitellaan ja toteutetaan yhdessä potilaan kanssa
- Potilaiden osallistaminen omaan hoitoonsa (mahdollisuuksien mukaan)

TURVALLISUUS

- Hoito on turvallista ja luotettavaa hoidon kaikissa vaiheissa

ROHKEUS

- Uskallamme kokeilla uusia menetelmiä ja teknologioita parhaan mahdollisen hoitotuloksen saavuttamiseksi ja valita niistä toimivat.
- Uskallamme tehdä vaikeita päätöksiä potilaan hoidon suhteen, joskus jopa vastoin potilaan toiveita, jos se on potilaan parhaaksi

Oma- valvonnan toimeenpano

Omavalvonnan toimeenpano

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta.

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

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

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

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

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

Ilmoitusvelvollisuus (Valvontalaki 29 §)

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

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

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

Käsitteet ja käsitehierarkia

Riski

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantava riski:

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

Riskienhallinta

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

Poikkeama

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

Epäkohta tai epäkohdan uhka

Epäkohdalla tarkoitetaan esim. asiakas- ja potilasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan tai potilaan kaltoin kohtelua ja toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle tai potilaalle vahingollisia toimia. Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai lääkkeillä aiheutettua toimintaa. Toimintakulttuuriin sisältyvissä 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 vältyttiin joko sattumalta tai siksi, että poikkeama tai vaaratilanne havaittiin ja haitalliset seuraukset pystyttiin estämään ajoissa

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (1/3)

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

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

Muista palvelussa havaituista laatupoikkeamista tai epäkohdista (esim. 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 potilasturvallisuutta ja palvelun laatua koskevista epäkohdista ja niiden uhista.

Luettelo käytössä olevista riskienhallinnan / omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- Omavalvontaohjelma, IMS
- Lääkehoitosuunnitelma IMS
- Pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys, PELSU
- Yksikkökohtaiset toimintakortit häiriö- ja poikkeustilanteissa
- Potilasohjeet sekä Tutkimus, hoito- ja toimintaohjeet IMS
- ICT ohjeistus IMS
- Asiakas- ja potilasturvallisuusohjeet IMS
- Infektio-ohjeet IMS
- Laadun, asiakas- ja potilasturvallisuuden suunnitelma 2023-2025, INTRA
- Laatuportti järjestelmä ja ohjeistus, INTRA
- Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus (Laatuportti)
- Työhyvinvointi, työsuojelu ja työterveyshuolto, IMS
- Henkilöstökäsikirja IMS
- IMO- käsikirja, IMS
- AVEKKI-toimintatapamalli, IMS

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, 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 potilaan hoidon tai palvelun toteuttamisessa. Ilmoitus tehdään Keralla-valikosta löytyvällä sähköisellä lomakkeella, jonka Palvelupisteen esihenkilö käsittelee. Vastaava henkilö tekee tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi.

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

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (3/3)

Korjaavat toimenpiteet

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

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

Henkilöstön osallistaminen korjaavien toimenpiteiden suunnitteluun ja toteutukseen:

Haitta, vaara ja läheltä piti tilanteiden käsittely tapahtuu yksikköpalaverissa. Henkilöstön kanssa yhteistyössä pohditaan korjaavia keinoja ja arvioidaan mahdollisuuksia ennakoida tapahtumia. Tarvittaessa ohjeita päivitetään ja muutoksista tiedotetaan suullisesti ja sähköpostitse henkilöstölle.

Potilasturvallisuuden kannalta keskeisiä riskejä toiminnassa muodostavat yllättävät toimintaongelmat verkkoyhteyksissä ja niistä johtuvat viiveet ja ongelmat potilastietojärjestelmässä ja sähköisissä ohjelmissa, laiteviat, työvoiman riittävä saatavuus

Lue lisää:

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

Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (1/3)

Haattatapahtuman huomaaminen



Asiakkaan/potilaan epäasiallinen kohtelu

esimerkiksi asiakkaan/potilaan epäasiallinen kohtaaminen, kaltoinkohtelua tai loukkaamista sanoilla



Muu epäkohta palvelun toteutuksessa tai epäkohdan uhka

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

Tapahtuman kirjaus



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

Ilmoituksen käsittely ja korjaavat toimenpiteet



- Esihenkilö käsittelee ilmoituksen ja tekee tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi yksikössä
- Esihenkilö ilmoittaa asiasta palvelu- tai tulosaluepäällikölle
- Esihenkilö toimittaa lomakkeen Eloisan kirjaamoon, josta asia avataan yksikön vastuuhenkilölle (palvelu- tai 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 viivytyksettä, ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta valvontaviranomaiselle
- Yksikön vastuuhenkilö käy valvontatiimin kanssa 4kk välein läpi tulleet ilmoitukset läpi
- Palvelu-/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 seurauus asiakkaalle/potilaalle on vakava
- Valvonta-asiantuntija tekee asiasta esiselvityksen esim. soittamalla yksikköön
- Jos tapauksessa ilmenee tutkinnan tarvetta, valvonta-asiantuntija esittelee tapauksen johtajaylilääkärille tai sosiaali- ja integraatiojohtajalle, joka tekee päätöksen tutkinnan aloituksesta

Tapahtuman dokumentointi, viestintä ja raportointi



- Vakavan vaaratapahtuman tutkintaprosessi

Seuranta



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

Vakavia vaaratapahtumia ovat:

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

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan työnjako

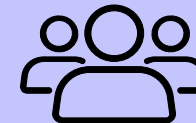
Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta.

Työntekijä



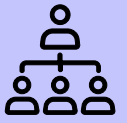
- On veloitettu ilmoittamaan kaikista havaituista riskeistä, vaaratilanteista ja epäkohdista:
 1. suoraan omalle esihenkilölle ja
 2. tekemällä vaaratilanneilmoituksen tai
 3. täyttämällä Kerralla-valikon lomakkeen ([henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus](#))
- Ottaa tarvittaessa yhteyttä lääkäriin lääkkeisiin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

Esihenkilö



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

Johto



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

Lue lisää:

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

Häiriötilanteet/poikkeusolot

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

Huomioitavia asioita ovat:

- Potilas- ja asiakasturvallisuus (seuranta Laatuportti -järjestelmän kautta)
- Palo- ja pelastusohjeet (PELSU)
- Valmiussuunnittelu (IMS)
- Suuronnettomuus – ohjeistus (IMS)
- Toimintakortit liittyen sähkön ja veden jakelun häiriöihin
- Potilastietojärjestelmäongelmista ym. häiriötilanteista tiedotetaan INTRAssa

Henkilöstön osallistaminen suunnitteluun ja toteutukseen:

- Jokainen työntekijä perehtyy yksikön turvallisuusohjeisiin
- Lähiesihenkilö ja/tai turvallisuusvastaava käy läpi uusien työntekijöiden kanssa yksikön pelastustiet, palo-ovet, alkusammuttimien sekä pikapalopostien sijainnit
- Työntekijät suorittavat Eloisan vaatimat turvallisuuteen liittyvät koulutukset
- Turvallisuuskävelyt toteutetaan kolmen vuoden välein
- Sisätautien ja keuhkosairauksien vastaanoton yhteinen varmentava puhelin on huoneessa 11 (toimii Telian puhelinverkon toimintahäiriön aikana).
- AinoHealth ohjelman kautta käsitellään työterveyttä: esim. varhaisen välittämisen malli, kolmikantakeskustelut

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

Potilaan asema ja oikeudet

Potilaan asema ja oikeudet

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, jota vahvistetaan toiminnassa.

Me sisätautien vastaanotolla

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



Minulla potilaana on oikeus

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

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



Jos olen tyytymättömän palvelun laatuun ja/tai saamaani kohteluun, voin



antaa palautetta tai 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

Potilaan asema ja oikeudet

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

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

Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimista lääkäri tekee kirjalliset päätökset ja tiedot kirjataan asiakkaan palvelu-, hoito tai kuntoutussuunnitelmaan.

Sisätautien vastaanoton toiminta perustuu vapaaehtoisuuteen ja potilaan itsemääräämisoikeus ja yksityisyys ovat toiminnan lähtökohtia.

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen yksikössä:

Sisätautien vastaanotolla kunnioitetaan ja vahvistetaan potilaan itsemääräämisoikeutta sekä kohdellaan potilaita yhdenvertaisesti.

Potilaille annetaan tietoa palveluista sekä heitä koskevista asioista ymmärrettävällä tavalla sekä tuetaan ja rohkaistaan osallisuuteen ja osallistumaan palvelujensa suunnitteluun, päätöksentekoon ja toteuttamiseen kykyjensä ja ikätasonsa mukaisesti.

Vastaanottoiminnassa potilaiden itsemääräämisoikeuden rajoitustoimenpiteet liittyvät lähinnä tilanteisiin, joissa henkilökuntaan tai toisiin potilaisiin kohdistuu fyysisistä tai henkistä uhkaa.

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

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.

Konservatiivinen tulosalue vastaa oman vastualueensa mukaisesta erikoissairaanhoitoon pääsystä kohtuullisessa ajassa (3 kk) tai viimeistään kuuden kuukauden kuluessa havaitusta palvelun tarpeesta. Hoidon tarve arvioidaan erikoissairaanhoitoon tulleen lähetteen perusteella.

Sisätautien vastaanotolla hoitoon pääsyn toteutumista seurataan sähköisen raportointijärjestelmän (Exreport) avulla. Poliklinikan sihteerit ja esihenkilöt seuraavat hoitoon pääsyn toteutumista kuukausittain, ja tästä tiedotetaan henkilöstöä viikkopalaverien yhteydessä.

Mikäli hoitoon pääsy ei toteudu laissa määrättyssä aikataulussa, pyritään tekemään asiaa korjaavia toimenpiteitä suunnitellusti.



Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Potilaan osallisuus (2/4)

Tutkimusta, hoitoa tai lääkinnällistä kuntoutusta koskeva suunnitelma

Suunnitelmasta säädetään Laki potilaan asemasta ja oikeudesta 4 a §:ssä.
Terveysten- 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.

Toteuttamissuunnitelman tunteminen:

Sisätautien vastaanotolla vastaanottokäynnin yhteydessä potilaan terveyteen ja hoitoon liittyvät suunnitelmat, tavoitteet ja toteutus kirjataan potilastietojärjestelmään (LifeCare). Potilaan hoitosuunnitelmasta ja -tavoitteista keskustellaan yhdessä potilaan, tarvittaessa hänen omaisensa (potilaan näin halutessa) ja potilaan hoitoon osallistuvan henkilöstön kanssa.

Potilaan näkemykset ja voimavarat (henkiset, fyysiset, taloudelliset ja sosiaaliset) huomioidaan hoitoa suunnitellessa. Potilaalle kerrotaan hoitoon liittyvistä vaihtoehtoista, mikäli erilaisia vaihtoehtoja on käytettävissä. Potilaalle kirjattuja suunnitelmia ja tavoitteita seurataan ja noudatetaan



Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Potilaan osallisuus (3/4)

Potilaan ja läheisten osallistuminen toiminnan kehittämiseen

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.

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 \(etelasavonha.fi\)](#)



Potilaan asiallinen kohtelu ja mahdollisista epäkohdista ilmoittaminen

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

Sisätautien vastaanotolle tulevat sähköiset potilaspalautteet käydään läpi esihenkilöiden toimesta.

Saadut potilaspalautteet käsitellään tarvittaessa viikkopalavereissa ja huomioidaan yksikön toiminnan kehittämisessä. Toiminnan kehittämisestä vastaavat ylilääkäri ja osastonhoitaja.

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

Potilaan osallisuus (4/4)

Potilaan oikeusturva

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

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

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

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

Yhteystiedot ja lisätietoja:

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

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



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



Ethän lähetä salassa pidettäviä tietoja tavallisella sähköpostilla!

Lähetä sähköpostia osoitteeseen:
sosiaali.potilasasiavastaava@etelasavonha.fi

Kuluttajaneuvonta (KVV)

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



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

Potilasvakuutuskeskus (PVK)

- PVK käsittelee kaikki terveyden- ja sairaanhoitoa koskevat

potilasvahinkoilmoitukset Suomessa ja maksaa korvaukseen oikeutetulle lain mukaiset korvaukset.

- [PVK:N yhteystiedot](#)

Palvelun sisällön omavalvonta

Palvelun sisällön omavalvonta

Tausta

Sisätautien vastaanoton toiminnan tavoitteena on tarjota laadukasta ja potilaan toimintakykyä tukevaa hoitoa, ja jatkohoidon suunnittelua.

Me toteutamme perustehtäväämme laadukkaalla ja ammattitaitoisella henkilöstöllä. Vastaanotolla työ on moniammatillista tiimityötä ja jokaisella on vastuu yhteisesti sovitusta tavoitteesta.

Palveluoppaista saat tarkempaa tietoa palvelujen järjestämisestä sekä kuinka palveluun voi hakeutua:

[Palveluopas](#), [Asiakkaan opas](#)



Palvelun sisällön omavalvonta

Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

Potilaalla on omien voimavarojensa puitteissa mahdollisuus osallistua myös läheistensä avustamana yksityisten tahojen tarjoamaan liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoimintaan.



**ETELÄ-SAVON
HYVINVOINTITARJOTIN**

Euroopan unionin rahoittama
Näet Kansainvälinen EU

Etelä-Savon kuntien järjestöjen, seurakuntien ja hyvinvointialueen järjestämiä hyvinvointia edistäviä palveluja kootusti yhdellä nettisivulla.

TUTUSTU OSOITTEESSA

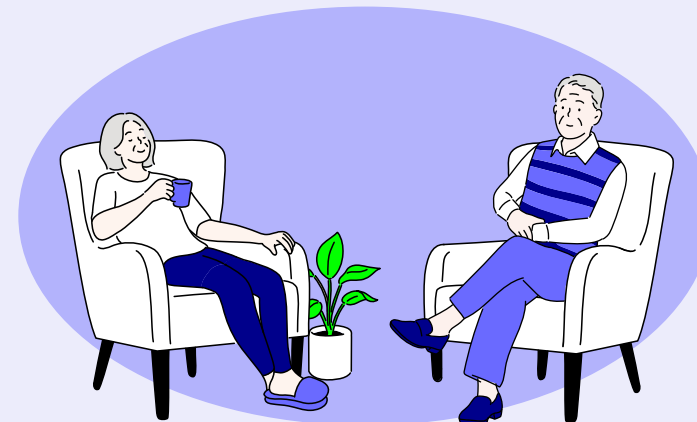
hyvinvointitarjotin.etelasavonha.fi



Skannaa ja tutustu palveluihin!

- > harrastuksia
- > ulkoilu- ja liikuntapaikkoja
- > kulttuuria
- > vertaistukea

KÄÄNNÄI



Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

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

FYYSINEN

- Potilaita kannustetaan liikkumaan: säännöllinen liikunta vahvistaa hengityslihaksia ja parantaa kestävyyttä.
- Oikea ravitsemus tukee lihasmassaa ja yleistä terveyttä. Tarvittaessa ohjataan potilasta ottamaan yhteyttä elintapaohjaukseen tai ohjataan potilas ravitsemusterapeutin vastaanotolle.

PSYKKINEN

- Kohdataan potilas yksilönä ja tuetaan sairauden hoitoon liittyvissä asioissa keskustelemalla, kuuntelemalla.

KOGNITIIVINEN

- Potilaille annetaan tietoa sairaudesta ja sen hoidosta, mikä auttaa heitä ymmärtämään ja hallitsemaan tilaansa paremmin.

SOSIAALINEN

- Potilaita ohjataan ottamaan yhteyttä tahoihin, joissa hän saa tarvitsemaansa apua tai tukea (potilasjärjestöt)
- Tarvittaessa järjestetään potilaalle mahdollisuus tavata tai keskustella terveyssozialityöntekijän kanssa

OSALLISUUS

- Potilaita kannustetaan osallistumaan omaa hoitoaan koskevaan päätöksentekoon ja sitoutumaan omaan hoitoonsa.
- Potilailla on mahdollisuus antaa palautetta Eloisan kotisivuilla olevan palautelinkin kautta; saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä

-]

Palvelun sisällön omavalvonta

Ravitsemus

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

Ravitsemuksen tukeminen:

Sisätautien vastaanotolla potilaiden ravitsemustilaa arvioidaan tarpeen mukaan (esim. painoa seuraamalla). Potilaille annetaan ravitsemusneuvontaa vastaanottokäyntien yhteydessä. Tarvittaessa tehdään lähete ravitsemusterapeutille ja/tai kerrotaan mahdollisuudesta hakeutua elintapaohjaukseen.



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

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

Palvelun sisällön omavalvonta

Infektioiden torjunta

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

Tavanomaisten varotoimien avulla ehkäistään infektioiden leviämistä. Varotoimiin kuuluvat huolellinen käsihygienia jokaisen potilaskontaktin kohdalla, tarvittaessa suojainten käyttö ja oikeat työtavat, joihin luetaan eritetahradesinfektio sekä pistotapaturmien ennaltaehkäisy.

Henkilökunnalla on voimassaoleva rokotesuoja, hengitystieinfektioissa ja muissa infektiosairauksissa jäädään tarvittaessa kotiin. Kirurgista suu-nenäsuojainta käytetään organisaation ohjeen mukaan ja noudatetaan yskimishygieniaa.

Henkilökunta on suorittanut organisaation vaatimusten mukaiset infektioiden torjuntaan liittyvät kurssit. Infektioidentorjuntaohjeet löytyvät IMS:stä. Uusi työntekijä perehdytetään hygieniakäytänteisiin. Tarvittaessa myös hygieniahoitajat kouluttavat henkilökuntaa hygienia-asioissa.



Palvelun sisällön omavalvonta

Toimitilojen puhtaanapito

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous, tekstiilien puhtaanapito ja toimiva jätehuolto ovat olennaisessa osassa potilaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Toimintayksikössä noudatetaan Eloisan yhteisiä puhtaanapitoon liittyviä ohjeita esim. siivous- ja jäteohjeet. Ohjeistukset toimintatavoista normaali- ja poikkeusoloissa ovat henkilöstölle helposti saatavilla, esim. IMS ohjepankista.

Puhtaanapidon käytännöt toimintayksikössä:

Jokaisen henkilökuntaan kuuluvan on velvollisuus pitää huolta yleisen hygieniatason ylläpidosta ja seurannasta. Jokainen huolehtii työpisteen, puhelimen ja tietokonenäppäimistön pyyhkimisestä ennen vastaanoton aloittamista erillisellä desinfektoivalla puhdistusliinalla. Hoitovälineet puhdistetaan jokaisen käyttökerran jälkeen desinfioivalla puhdistusliinalla. Käsihuuhdetta käytetään jokaisen potilaskontaktin välillä. Suojaimia esimerkiksi, suojakäsineitä ja kirurgista suu-nenäsuojusta, käytetään organisaation ohjeiden mukaan.

Sisätautien yksikön yleisestä siisteydestä vastaa koko henkilökunta yhdessä laitoshuollon kanssa. Poliklinikalla on jokaisessa vastaanottohuoneessa jäteastiat pistävää ja viiltävää jätettä varten. Tartuntavaaralliset jätteet käsitellään organisaation laatiman ohjeen mukaisesti. Siivoukseen liittyvistä laatupoikkeamista raportoidaan eteenpäin kirjallisesti sekä suullisesti. Vaara- ja poikkeamatilanteista tehdään ilmoitus Laatuportti-järjestelmään. Ilmoitus kohdennetaan laitoshuollon esihenkilölle.

Mikkeli: Yksikön siivoustoiminnasta vastaavan henkilön yhteystiedot: Hokkanen Marjukka p. 044 – 351 2651 marjukka.hokkanen@etelasavonha.fi

Mikkeli: Yksikön jätehuollosta vastaavan henkilön yhteystiedot: Pöyry Kirsi p. 044 – 351 2632 kirsi.pöyry@etelasavonha.fi

Palvelun sisällön omavalvonta

Infektioiden torjunta ja seuranta

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon palvelupisteen on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Infektioita ja tartuntatauteja ennaltaehkäistään noudattamalla tavanomaisia varotoimia kaikissa sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaympäristöissä. Lisäksi noudatetaan Eloisan yhteisiä infektioiden torjuntaohjeita sekä tarvittaessa poikkeusoloihin liittyviä ohjeita esim. epidemiatilanteessa (IMS –ohjepankki).

Infektioiden torjuntakäytännöt toimintayksikössä:

Tavanomaisten varotoimilla ehkäistään infektioiden leviämistä. Varotoimiin kuuluvat huolellinen käsihygienia jokaisen potilaskontaktin kohdalla, tarvittaessa suojainten käyttö ja oikeat työtavat, joihin luetaan eritetahradesinfektio sekä pistotapaturmien ennaltaehkäisy.

Henkilökunnalla on voimassaoleva rokotesuoja, hengitystieinfektioissa ja muissa infektiosairauksissa jäädään tarvittaessa kotiin. Kirurgista suu-nenäsuojainta käytetään organisaation ohjeen mukaan ja noudatetaan yskimishygieniaa.

Henkilökunta on suorittanut organisaation vaatimusten mukaiset infektioiden torjuntaan liittyvät kurssit. Infektioidentorjuntaohjeet löytyvät IMS:stä. Uusi työntekijä perehdytetään hygieniakäytäntöihin. Tarvittaessa myös hygieniahoitajat kouluttavat henkilökuntaa hygienia - asioissa.

Yksikön hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot:

Tarja Kilpeläinen, p.040 – 359 6311, tarja.kilpelainen@etelasavonha.fi

Eloisan hygieniahoitajat:

Saija Dahl, p. 0443512508, saija.dahl@etelasavonha.fi

Sinikka Tynkkynen, p. 0443516651, sinikka.tynkkynen@etelasavonha.fi

Johanna Hyvärinen, p. 044 – 417 3358, johanna.hyvarinen@etelasavonha.fi

Palvelun sisällön omavalvonta

Terveysten- ja sairaanhoito

Potilaat kuuluvat julkisen terveydenhuollon piiriin. Viereiseen taulukkoon on kirjattu kiireellisen ja kiireettömän sairaanhoidon **toimintaohjeet, potilaille ja työntekijöille.**

Toimintaohjeet		
	Asiakkaalle	Työntekijälle
Akuutti henkeä uhkaava tilanne	Ohjataan potilas hätätilanteessa soittamaan 112. Ensihoito arvioi hoidon- ja jatkohoidon tarpeen.	Tarvittaessa kutsutaan sairaalan sisäinen MET-ryhmä tai ohjataan potilas päivystyspoliklinikalle, jonne potilaan tulosta ilmoitettava ennakkoon.
Sairanhoidon tarve	Kiireettömän sairaanhoidon tapauksessa potilas on yhteydessä päivystysapuun 116117	Ei päivystystoimintaa. Sisätautilääkäri vastaa konsultaatiopyyntöihin arkisin

Suun terveydenhuollon ajanvaraus

- Ma – pe klo 7:30-15:00, puh

Mikkeli 015 194 4410 tai <u>Kansalaisen</u> <u>terveyspalvelu</u>	Pieksämäki 015 788 4350	Sulkava 015 527 7167
	Savonlinna 015 527 7114	

- Muina aikoina kiireelliset: puh. 116 117

[Toimintaohjeet asiakkaan suunterveydenhuoltoon.]

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:

Sisätautien vastaanoton lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, joka on laadittu sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaisesti. Suunnitelma päivitetään vuosittain tai tarvittaessa useammin, ja päivityksestä vastaavat yksikön lääkehoidon vastuusairaanhoitaja, sairaanhoitajat ja osastonhoitaja yhdessä sairaala-apteekin edustajan kanssa. He seuraavat lääkehoidon turvallista toteutumista ja puuttuvat epäkohtiin tarvittaessa. Lääkehoitosuunnitelma on tallennettu vastaanoton O-asemalle ja IMS dokumentteihin.

Lääkehoitoon liittyvät käytännöt:

Lääkehoitosuunnitelma sisältää riskitilanteiden kuvaukset ja toimintaohjeet. Uusien työntekijöiden lääkehoidon osaaminen varmistetaan, ja lääkelupa uusitaan viiden vuoden välein LOVE-kurssialustalla. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdytystä, ja opiskelijat voivat toteuttaa lääkehoitoa ohjaajan valvonnassa. Lääkehoitoa saa toteuttaa vain yksikön lääkehoitoon perehtynyt ja voimassa olevat lääkeluvat suorittanut hoitohenkilöstö.

Sisätautien vastaanotolla korostuu lääkehoidon ohjaus, ja yksikössä annetaan enimmäkseen biologisia lääkkeitä ja injektioita. Lääkehoitoa toteutetaan myös yhteistyössä hoitokeskuksen kanssa, jossa annetaan polikliinisesti annettavat infuusiot.

Sisätautien vastaanotolla on yhteinen elvytysvaunu keuhkovastaanoton kanssa huoneessa V11.

Palvelun sisällön omavalvonta

Monialainen yhteistyö

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

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

Sisätautien vastaanotolla tehdään tiivistä yhteistyötä organisaation sisällä mm.

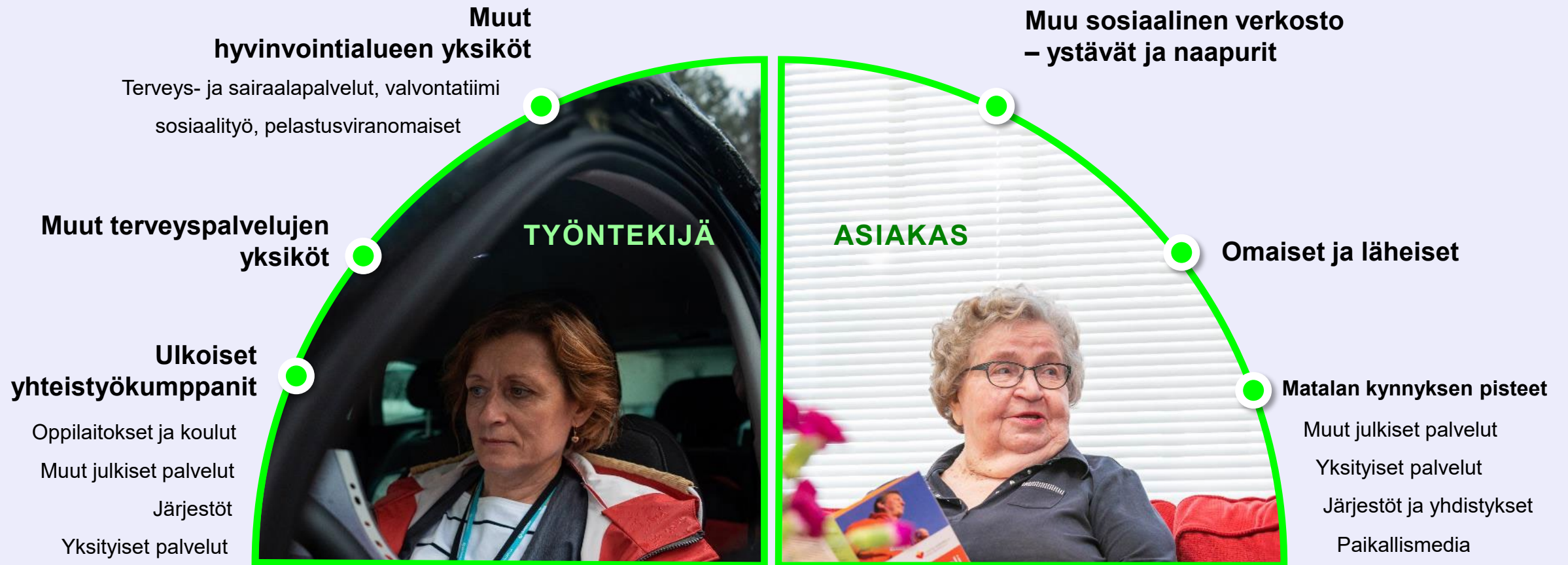
- kuntoutusohjaajan,
- kuvantamisen,
- hoitokeskuksen,
- konservatiivinen vuodeosaston ja
- tehovalvonnan,
- fysioterapian,
- terveystieteiden yksikön kanssa.

Jokainen potilaan palvelukokonaisuuteen liittyvä taho varmistaa huolelliset kirjaukset potilastietojärjestelmään ja tiedonvälityksen suullisesti, työviesteillä sekä organisaation virallisilla viestintävälineillä. Suullisen tiedonannon lisäksi tietoa voidaan välittää potilastietojärjestelmän avulla ja organisaation virallisilla viestintävälineillä. Potilaan hoitoon liittyvää tietoa välitetään vain tarpeellisessa määrin. Hoitovastuun siirtyessä varmistetaan, että jatkohoidosta vastaava taho saa riittävät tiedot

Potilaan tuki- ja yhteistyöverkoston ytimessä on 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 potilasturvallisuuden omavalvontaa. Palo- ja pelastusturvallisuudesta, asumisterveyden turvallisuudesta ja muista turvallisuuden ulottuvuuksista vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella.

Potilasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.

Viranomaisten ja muiden toimijoiden edellyttämät ohjeistukset:

Sisätautien vastaanoton merkittäviä yhteistyökumppaneita potilasturvallisuuden varmistamiseksi ovat organisaation sisäiset toimijat, kuten tietosuojavastaava ja turvallisuuspäällikkö, sekä pelastuslaitos.

Yksikköön on laadittu toimintaohje palotilanteessa ja poistumisturvallisuusohje. Kaikki työntekijät osallistuvat kolmen vuoden välein järjestettävään turvallisuuskävelyn sekä alkusammutusharjoituksiin.

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 tarvitsevista 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

- **Suomi.fi /HUOLI - ilmoitus**

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.

Sisätautien vastaanotolla on kolmen eri erikoisan vastaanottoa - endokrinologia, kardiologia ja reumatologia. Sairaanhoitajat ovat perehtyneet erityisesti omaan erikoisalaansa. Osa sairaanhoitajista pystyy työskentelemään myös toisen erikoisan vastaanotolla.

Yksikössä työskentelee myös kolmen eri erikoisan lääkäreitä: endokrinologi (1+1 etänä), reumatologi (2), kardiologit (7)

Henkilöstön riittävyys suhteessa asiakkaiden/potilaiden palvelujen tarpeeseen:

Henkilöstön riittävyyden määrittämisessä käytetään hoitoon pääsyn seuranta ja hoitotakuun toteutumista.

Sijaisten käytön periaatteet:

Konservatiivisen vastaanottoalueen varahenkilöt ja yksi vuosilomansijainen on sisätautien vastaanoton käytettävissä. Varahenkilön varaaminen on mahdollista kolme päivää ennen tiedossa olevaa ajankohtaa.

Palveluesihenkilöiden tehtävät:

Konservatiivisen vastaanottoalueen osastonhoitaja toimii hoitohenkilökunnan hallinnollisena esimiehenä ja apulaisosastonhoitaja vastaa päivittäisistä resursseista.

Henkilöstörakenne:

- Kokonaismäärä arkipäivisin:
- 0-2 reumatologia,
- 0-3 kardiologia,
- 0-2 endokrinologia
- 8 sairaanhoitajaa
- 3 osastonsihteerä

Vuokratyövoiman käyttö:
1 endokrinologi 0-2 pv/vko
1 reumatologi 4-8 pv/kk

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. Työhaastattelulla 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 rekrytoinnista vastaa rekrytointiyksikkö yhteistyössä lähiesimiehen kanssa. Ammatillinen erityisosaaminen huomioidaan rekrytoinneissa. Henkilöstön kelpoisuus, riittävä osaaminen ja kielitaito varmistetaan tutkintotodistusten, täydennyskoulutuksen todistusten, Valviran sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisterin (JulkiTerhikki) sekä haastattelun ja suositusten keinoin.

Lue lisää:

- [Riittävän kielitaidon osoittaminen – Valvira](#)

Asiakas-/potilasturvallisuus

Henkilöstö (3/3)

Henkilöstön perehdyttäminen ja täydenniskoulutus

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

Jokaiselle opiskelijalle nimetään ohjaaja, joka vastaa opiskelijan työn ohjaamisesta, valvonnasta, työskentelyn seuraamisesta, palautteen antamisesta ja tehtävien suorittamisen varmistamisesta tavoitteiden mukaisesti.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan sekä työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydenniskouluttautuminen. Työnantajalla on täydenniskoulutusvelvollisuus, ja erillinen koulutussuunnitelma tukee täydenniskoulutusten toteutumista.

Tavoitekeskusteluissa käsitellään henkilökohtaisia osaamistarpeita ja tavoitteita. Täydenniskoulutuksiin kuuluu jatkuvia koulutuksia, kuten elvytys-, palo- ja pelastuskoulutukset sekä lääkäreille säteilysuojelukoulutukset. Lisäksi on velvoitekoulutuksia uusiin toimintamalleihin ja vastuutehtäviin liittyen. Koulutusten toteutumista seurataan sähköisen rekisterin (OSS) avulla.

Henkilöstön perehdytys toimintayksikössä:

Yksikköön tulevat uudet työntekijät saavat alkuperehdytyksen Eloisan yleisen perehdytysohjelman (INTRO) mukaisesti. Myös yksikön omavalvontasuunnitelmaa hyödynnetään perehdytyksessä. Perehdytystä jatketaan tarpeen mukaan mahdollisiin uusiin tehtäviin. Uusi hoitaja työskentelee alussa kokeneemman kanssa. Erikoistuville lääkäreille on nimetty tuutori ja päiväkohtainen ohjaaja.

Asiakas-/potilasturvallisuus

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet ja toimintakäytännöt:

Sisätautien vastaanoton tilat sijaitsevat Mikkelin hyvinvointikeskuksen V-osan 1. kerroksessa. Vastaanottohuoneet varataan Planner-huonevarausjärjestelmän kautta. Huoneet ovat suunniteltu polikliiniseen toimintaan, ja niissä on tarvittavat laitteet kardiologien, reumatologien ja sisätautipotilaiden vastaanottoa varten. Esteettömyys ja yksityisyys on varmistettu.

Vastaanottoalueella on yhteiskäytössä oleva varasto, lukitut lääkekaapit sekä elvytysvälineet osastosihteereiden huoneessa V11. Hiljainen tila ja taukotila ovat henkilökunnan käytössä. Turvallisuuskävelyt tehdään kolmen vuoden välein ja työpaikkaselvitykset viiden vuoden välein. Osa henkilökunnasta kokee, että sisäilmaongelmia olisi havaittavissa joissakin vastaanottohuoneissa. Näihin huoneisiin on hankittu erilliset ilmanpuhdistuslaitteet.

Asiakas-/potilasturvallisuus

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan myös teknologisin ratkaisuin sisätautien vastaanotolla.

Sisätautien vastaanoton tiloissa on mm.

- automaattiset paloilmoittimet
- hoitaja- ja hätäkutsujärjestelmä
- kameravalvontaa toteutetaan käytävillä

Järjestelmistä vastaavat turvallisuustoimijat. Järjestelmien testaamiseen ja käytäntöihin liittyvistä asioista informointi kuuluu tekniselle tuelle.

Teknologisiin ratkaisuihin liittyvät käytännöt:

Jokaisella työntekijällä on oma henkilökohtainen tunnisteavain, jonka käytöstä jää elektroninen muistijälki. Tunnisteavaimen hankinta tapahtuu esihenkilön kautta.

Vastaanottohuoneissa on turvapainikkeet päällekkäustilanteita varten. Turvapainikkeiden huollosta vastaa tekniikan yksikkö. Ennakoitaessa mahdollista päällekkäusvaaraa, paikalle voidaan kutsua vartija sovitusti. Ainoastaan käytävillä on tallentava valvontakamera.

Asiakas-/potilasturvallisuus

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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

Lääkinnällisiä laitteita koskevasta ohjauksesta vastaa Fimea.

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

Käytössä olevat laitteet ovat terveydenhuoltoon tarkoitettuja CE-merkittyjä laitteita. Yksikössä käytettävät lääkintälaitteet on liitetty lääkintälaiterekisteriin.

Laitehankinnat toteutetaan materiaaliyksikön ja/tai hankintatoimiston kautta. Laitteiden huollon järjestämisestä vastaa henkilöstö yhdessä

lääkintälaitetekniikan kanssa tarvittaessa otetaan yhteys laitetoimittajaa. Henkilöstölle järjestetään perehdytys laitteiden käyttöön ennen käyttöön ottoa. Laitteiden käytön tueksi tehdään myös laiteajokortteja

Vastuuhenkilö vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä: Osastonhoitaja Erja Pursiainen
Laitevastaavat: Larri Hertteli ,Tarja Kilpeläinen, Jaana Konga ja Sari Pulkkinen

Laitteiden ja tarvikkeiden käyttö:

Sisätautien vastaanotolla on käytössä potilaiden tutkimuksiin ja hoitotoimenpiteitä varten tarvittavia lääkintälaitteita: erilaisia UÄ – laitteita suurin osa

Laitteiden huolto ja kalibrointi:

Yksikön Lääkintälaitteet testataan ja kalibroidaan huolto-ohjelmien mukaisesti ja tarvittaessa. Istekin lääkintälaitetekniikka huoltaa itse tai ottaa yhteyttä laitetoimittajan tekniseen tukeen.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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



1. Perusapuvälineet

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

Asiakkaan oma tai yksikön laite

Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa.

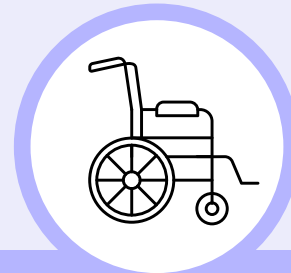
Yksikön omien laitteiden käyttöohjeet säilytetään yksikössä ja ovat henkilökunnan käytettävissä. Laitekohtaisia käyttöohjeita löytyy laiteajokorteista (IMS).

Lääkintälaiterekisteriin kuuluvien laitteiden huollosta vastaa Istekki Oy

Mistä laitteen saa

Perehtyminen laitteeseen

Huolto



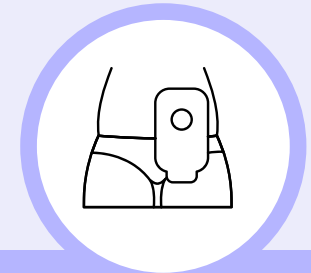
2. Erikoisapuvälineet

Esim. pyörätuolit, nostolaitteet ja hengityksen apuvälineet

Fysioterapeutin kautta alueellisesta apuvälineyksiköstä

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

Apuvälineyksikön kautta



3. Hoitotarvikkeet (pitkäaikaissairauden hoitoon)

Esim. haavanhoito-, avanne- ja dialyysitarvikkeet

Hoitotarvikejakelun kautta

Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa.



1

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



2

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



3

Ilmoitus käsitellään yksikössä.

Hoitotarvikkeet ovat jäljitettävissä järjestelmässä asiakaskohtaisesti vaara- ja virhetilanteessa.

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Terveydenhuollossa 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](#).

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

Tietosuojavastaavan yhteystiedot



puh.015 411 4100



tietosuojavastaava@etelasavonha.fi

Tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön ja ohjeistusten noudattaminen:

Työntekijät allekirjoittavat työsopimuksen tai virkamääräyksen liitteenä olevan Salassapito- ja tietoturvasitoumuksen sekä hyväksyvät sen työasemalle kirjautumisen yhteydessä Luvalla-palvelun kautta.

Potilastietojärjestelmään kirjaudutaan henkilökohtaisella ammattikortilla (VRK-kortti) ja salasanoilla. Käyttäjätiedoista jää sähköinen merkintä potilasasiakirjoihin.

Tietosuojaan ja tietoturvaan liittyviä asioita käydään läpi esihenkilön antaman alkuperehdytyksen yhteydessä. Perehdytyksessä painotetaan henkilötietojen huolellista käsittelyä ja tietojen käsittelyä (kirjaaminen, katselu, käsittely) vain siinä määrin, kun se työtehtävän kannalta on tarpeellista.

Opiskelijoiden tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvään perehdytykseen kuuluu yleinen opiskelijainfo ja opiskelijaohjaajan antama perehdytys.

Henkilökunta suorittaa säännöllisesti tietosuojakoulutuksia, kuten Granite tietosuojakoulutus 2 vuoden välein, jolla varmistetaan, että työntekijät tuntevat ajantasaiset käytännöt ja säädökset

Tietoturvaloukkauksen havainneen työntekijän tulee tehdä epäilystä/poikkeamasta tietosuoja/tietoturvailmoitus ja ilmoittaa asiasta välittömästi joko omalle esimiehelle/ tietosuojavastaavalle/tietoturvavastaavalle. Tietosuojaloukkaus selvitetään ja ratkaistaan organisaation ohjeiden mukaisesti.

Esihenkilö vastaa siitä, että alaiset saavat riittävän koulutuksen ja perehdytyksen henkilötietojen käsittelyyn (Granite-verkkokurssien suorittamisen valvonta).

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](#)

Ppotilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Potilastyön kirjaaminen

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

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

Työntekijän perehdytys potilastyön kirjaamiseen:

Kirjaamiseen ja tietojärjestelmiin liittyvät asiat (perustoiminnot, kirjaamiskäytännöt, tietoturva) käydään läpi esihenkilön ja perehdyttävän työtoverin antaman alkuperehdytyksen aikana. Syventävä perehtyminen kirjaamiseen jatkuu käytännön työn ohessa ja perehdyttämiseen osallistuvat nimetyn perehdyttäjän lisäksi koko yksikön hoitohenkilöstö.

Sisätautien vastaanotolla on käytössä LifeCare potilastietojärjestelmä. Lääkärit kirjaavat ensisijaisesti SISÄ-näkymälle ja sairaanhoitajat SISHOI-näkymälle

Potilastietojärjestelmään kirjataan potilaan hoidon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan turvaamiseksi tarpeelliset ja riittävät tiedot (Asiakastietolaki 17 §). Kirjaamisessa hyödynnetään rakenteista kirjaamista, malli- ja fraasipohjia.

Perehdytyksessä hyödynnetään organisaation käytössä olevaa oppimisympäristön materiaalia. Organisaation kirjaamisohjeet löytyvät IMS-järjestelmästä. Lisäksi Intrassa on Sote-kirjaamisen sivusto.

potilastyön kirjaaminen:

Kirjaukset potilastietoihin pyritään tekemään ajantasaisesti vastaanottojen yhteydessä tai välittömästi sen jälkeen, viimeistään kuluvan päivän aikana. Vastaanottoajat pyritään rytmittämään siten, että kirjaamiselle jää riittävästi aikaa. Vastaanotto päivän päätteeksi tarkistetaan, että käyntitietojen yhteenvetoihin liittyvät loppu-merkinnät on tehty.

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 potilaiden yhdenvertaisuus. **Omavalvonta on palvelupisteissä toteutettavaa jatkuvaa ja säännöllistä toiminnan tarkastelua ja valvontaa**, joka tuottaa tietoa kehitystyön pohjaksi.

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

Omavalvontasuunnitelmaan kootaan yhteenveto kehittämissuunnitelmasta kuvaamalla kehittämistoimenpiteitä.

Kehittämissuunnitelma - toimenpiteet

1. Todettu kehittämistoimenpide:

Digitaalisten ja tekoälyavusteisten ohjelmien haltuunotto potilasasiakirjoihin kirjattaessa

2. Todettu kehittämistoimenpide: **Suomi. fi käyttöönoton edistäminen ja markkinointi**

3. Todettu kehittämistoimenpide: **Talouden hallinta annetuissa raameissa (lab. kokeet / hoitotarvikkeet / ostopalvelut)**

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Yksikkö seuraa omavalvontasuunnitelmaa tarkistamalla suunnitelman vuosittain. Lisäksi suunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja 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:

Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tapahtuu olennaisia muutoksia tai jos vastuuhenkilö vaihtuu. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa. Yksiköiden omavalvontasuunnitelmat ovat nähtävillä myös Etelä-Savon hyvinvointialueen (Eloisan) verkkosivuilla, www.etelasavonha.fi

Toiminnan kehittäminen yksikön ja Eloisan tasolla



Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palvelupisteen esihenkilö

Paikka ja päiväys Mikkelissä 25. toukokuuta 2026

Allekirjoitus osastonhoitaja Erja Pursiainen

Liitteet

1 – Ilmoitukset ja ilmoitusvelvollisuudet

2 – Koonti linkeistä lisätiedon pariin

Ilmoitukset ja ilmoitusvelvollisuudet

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

Koonti linkeistä lisätiedon pariin

Eloisa:

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

Muut tahot:

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