

Kuntoutuspalvelut:

Apuvälinepalvelut

Fysiatrian poliklinikka

Terapiapalvelut

Oma-ohjauksen suunnitelma



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

Sotokeskuspalvelut

Nimi: Kuntoutuspalvelut

Sijaintikunta yhteystietoineen:

Apuvälinekeskus: Yrittäjänkatu 20, 50130 Mikkeli; Tapparakatu 1-3, 76100 Pieksämäki ja Keskussairaalantie 6 57120 Savonlinna.

Fysiatrian poliklinikka: Porrassalmenkatu 35-37, 50100 Mikkeli ja Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna.

Terapiapalvelut: Porrassalmenkatu 35-37, 50100 Mikkeli; Keskussairaalantie 6 ja Pihlajavedentie 4, 57120 Savonlinna; Tapparakatu 1-3, 76100 Pieksämäki sekä ympäristökunnat

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

Katuosoite, postinumero ja postitoimipaikka: kts. yllä

Palvelumuoto; asiakasryhmä(t), jolle palvelua tuotetaan: Fysioterapia, apuväline- ja terapiapalvelut (Fysio-, jalka-, puhe-, ravitsemus- ja toimintaterapia, kommunikaatio- ja kuntoutusohjaus). Kaiken ikäiset asiakkaat, jotka tarvitsevat kuntoutuspalveluita.

Alihankintana ostettavat palvelut ja niiden tuottajat:

Apuvälineyksikkö: Apuvälinekuljetukset, kuulo- ja puhevammaisten apuvälineet, ympäristönhallintalaitteet, apuvälineiden pesupalvelu.

Fysiatrit: Tarvittaessa ostetaan

Terapiapalvelut: Tarvittaessa fysioterapia-, toimintaterapia-, kuntoutusohjaus- ja puheterapiapalveluita sekä erityisjalkineita ja pohjallisia. Ostopalveluntuottajat valikoituvat kilpailutuksen kautta, tai ilmoittautumalla Palse.fi –portaalissa palvelusetelituottajaksi.

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:


Omavalvontasuunnitelmaa on ollut tekemässä moniammatillinen työryhmä, jonka lisäksi omavalvontasuunnitelma on käsitelty koko henkilöstön kanssa.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa yhdessä **Lotta-Sofia Kososen** (tulosaluepäällikkö) kanssa:

Daniel Furu, Mirjami Kutvonen, Virpi Kasper ja Ritva Seppä

Terapiapalvelut palveluesihenkilöt

 015 411 4100

 Etunimi.sukunimi@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.

Mari Pihl,
Kuntoutuksen erityisasiantuntija

Terhi Mustonen,
Fysiatrian ylilääkäri

Susanna Kähkönen
Apuvälineyksikön palveluesihenkilö

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 missiota ja arvoja!

MISSIO:

**Myö yhdessä –
Terveyttä ja
turvaa Etelä-
Savossa**

ARVOT:

YHDENVERTAISUUS

– Palvelumme ovat kaikkien lähellä ja tukena.

ASIAKASLÄHTÖISYYS

– Palvelemme asiakkaita inhimillisesti ja arvostavasti.

ROHKEUS

– Uudistumme luovasti ja ennakkoluulottomasti.

TURVALLISUUS

– Luomme turvaa asumiseen, työhön ja vapaa-aikaan.

Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Toiminta-ajatus

Terveydenhuollon palveluiden toiminta-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.

Kuntoutuspalveluiden toiminta-ajatuksena on tukea ja edistää asiakkaiden työ- ja toimintakykyä, arjen- sekä elämänhallintaa ja osallisuutta sekä laajentaa itsenäisen elämän toimintamahdollisuuksia tarjoamalla asiakkaille näyttöön perustuvaa tietoa ja taitoja sekä erilaista yksilö- ja ryhmäkuntoutusta. Kuntoutus voi toteutua lähi- tai etäkuntoutuksena.

Apuvälinepalveluiden lähtökohtana on lisätä ja ylläpitää henkilön toimintamahdollisuuksia. Tavoitteena on, että hän voi selviytyä tarkoituksenmukaisten ja sopivien apuvälineiden avulla omassa toimintaympäristössä parhaalla mahdollisella tavalla.

Kuntoutuspalvelut vastaavat kuntoutuksesta koko terveystoimintaympäristössä.

Arvot ja toimintaperiaatteet

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

Sotokeskuspalveluissa arvot näkyvät kaikissa kohtaamisissa asiakkaan ja muiden ammattilaisten välillä. Kehittäminen pohjautuu arvoihin, mikä näkyy keskusteluissa ja tavoitteiden asettamisessa.

Arvojen merkitystä käydään toistuvasti läpi henkilöstökokouksessa ja myös rekrytointitilanteissa ja perehdytyksessä.

Toimintaperiaatteina on vahva osaamisen tukeminen ja johtaminen, rohkeasti uudistuva toimintatapa, tiivis ja joustava moniammatillinen yhteistyö sekä määrätietoinen palvelevan organisaation rakentaminen huomista pidemmälle.

Sotokeskuspalveluissa seurataan henkilöstön ja asiakkaiden NPS palautetta. Hoitoon pääsyä ja yhteyden saantia seurataan koko alueella kattavasti. Avoterveydenhuollossa hoidon jatkuvuutta. Hyte-mittarit ovat käytössä koko alueella.

Omavalvonnan johtaminen ja valvonta

Palveluesihenkilö vastaa yksikön omavalvonnan toteutumisesta. Laatii omavalvontasuunnitelman kuntoutuspalveluiden muiden esihenkilöiden kanssa. Käsittelee epäkohdat, korjaa ne ja raportoi palvelualuepäällikölle ja valvontatiimille. Ohjaa henkilöstöä ilmoitusvelvollisuudesta ja omavalvonnan toteuttamisesta palveluyksikössä. Raportoi omavalvontasuunnitelman seurannasta ja kehittämistoimenpiteistä.

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

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

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

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

Valvontatiimi valvoo hyvinvointialueen järjestämisvastuulla olevan oman palvelutuotannon ja yksityisten 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

VAIKUTTAVUUS

- Käytössä on vaikuttavaksi todettuja menetelmiä
- Soveltuvin ammattilainen hoitaa asiakkaan nopeasti
- Digitaalisesti hoidetaan siihen soveltuvat asiat

TURVALLISUUS

- Työ ja potilasturvallisuus huomioidaan kaikissa tilanteissa
- Haittatahtumia seurataan aktiivisesti ja laaditaan korjaavia toimenpiteitä tarpeen vaatiessa
- Huolehditaan fyysisen turvallisuuden lisäksi psyykkisestä turvallisuudesta työyhteisössä ja asiakaskohtaamisissa

ROHKEUS

- Avoimesti kokeillaan uusia tapoja toimia
- Jaetaan reilusti vastuuta
- Lopetetaan toimimattomia tapoja

YHDENVERTAISUUS

- Hoitoon pääsy on sama koko alueella kaikissa asiakasryhmissä
- Yhteydensaanti on kattava ja tasalaatuinen
- Ammattilaisten osaaminen ja koulutus on yhtenevää ja yhdenvertaista
- Työ jakautuu tasaisesti ammattilaisten kesken eri puolilla hyvinvointialueetta

ASIAKASLÄHTÖISYYS

- Otetaan asiakas mukaan hoitotilanteen päätöksen tekoon
- Saavutettavuutta tuetaan liikkuvilla palveluilla ja etäpalveluilla
- Mahdollistetaan läsnäasiointi sitä tarvitseville



Oma- valvonnan toimeenpano

Omaavalonnan toimeenpano

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

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

Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voida ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Omaavalonnan 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 Haipro-riskienarviointilomakkeelle. Riskienarviointi tulee päivittää aina tarpeen mukaan sekä säännöllisesti, esimerkiksi toimintaan tai työtapoihin kohdistuvien muutosten yhteydessä. Hyvin toteutettu ja kattava riskienarviointi nostaa esille työpaikan turvallisuuteen liittyvät kehittämistarpeet.

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

Muista palvelussa havaituista laatueroista 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:

- Ajantasaiset ohjeet käytössä olevista riskienhallintaan liittyvistä ohjeistuksista löytyy IMS-järjestelmästä (esimerkiksi tietoturvaohje ja poikkeusoloihin liittyvä ohjeistus, turvallinen kotikäynti ohjeistus).
- Haipro-järjestelmä toimii työkaluna riskien hallinnassa. Henkilökunnalla on velvollisuus ilmoittaa riskeistä, jotka sitten kirjataan Haipro-järjestelmään. Yksikköön kohdistuvat ilmoitukset käsitellään viikko/kuukausipalaverissa ja kirjataan muistioon.
- Henkilöstö suorittaa säännöllisesti pakolliset potilas- ja tietoturvakoulutukset. Toteutumista seurataan Talentti-ohjelman avulla.
- Ohjeistuksista ja toimintamalleista muistutetaan säännöllisesti joko yleisellä tasolla tai tarvittaessa henkilökohtaisesti.
- Henkilöstön kanssa on sovittu, että sähköiseltä ajanvarauskirjalta on nähtävissä työntekijän olinpaikka ja käyntien kesto.
- Kuntoutuspalveluissa toiminta suunnitellaan niin, että mahdolliset epäkohdista ja uhkaa aiheuttavat tilanteet pystyttäisiin tunnistamaan ennakolta, jolloin riskejä on mahdollisuus ehkäistä ja korjata. Työntekijöillä on velvollisuus ja vastuu tuoda esille riski- ja vaaratilanteet.
- Polikliinisessä työssä on käytössä pääosin huonekohtaiset hälyttimet.
- Yksin työskentelyn riskit jalkautuvissa palveluissa pyritään kartoittamaan etukäteen. Ympäristökunnissa sovitaan lähimmän kollegan tai vastaanoton työntekijän läsnäolosta mikäli tiedetään mahdollisesta vaara tai häiriötilanteesta. Puhelimissa on ladattuna 112 sovellus, SecApp- sovellus. Tarvittaessa kotikäynnit tehdään työparin kanssa.
- Hälytysjärjestelmiä testataan säännöllisesti.

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 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.

Asiakkaaseen kohdistuva epäasiallinen käytös tai muu haittailmoitus tehdään henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus lomakkeella. Vaaratilanne, vähältä piti tai muu terapiatilanteessa tapahtunut vahinko ilmoitetaan Laatuportti-ohjelman kautta. Laatuportin kautta myös henkilökunnan kaatumiset, liukastumiset ja uhkatilanteet. Eloisassa on käytössä lomake "Palvelun laatuun liittyvän palautteen ratkaisu ja sen perusteella tehdyt toimenpiteet", johon toimenpiteet kirjataan ja annetaan asiakkaalle tiedoksi.

Henkilöstön osallistaminen korjaavien toimenpiteiden suunnitteluun ja toteutukseen:

- Kuntoutuspalveluissa toimintaa suunnitellaan niin, että mahdolliset epäkohtia ja uhkaa aiheuttavat tilanteet pystyttäisiin tunnistamaan ennakolta, jolloin riskejä on mahdollisuus ehkäistä ja korjata. Työntekijöillä on velvollisuus ja vastuu tuoda esille riski- ja vaaratilanteet.
- Laatuportin kautta tulleet työ- ja potilasturvallisuus ilmoitukset käsitellään säännöllisesti palaverissa ja tarvittaessa korjaavat toimet suunnitellaan yhdessä ja ne kirjataan muistioon sekä niistä tehdään tarpeen mukaan erillinen tiedote. Mikäli riskitilanne uhkaa asiakkaan tai työntekijän turvallisuutta tai terveyttä, tilanteeseen reagoidaan viipymättä.
- Ohjeistuksista ja toimintamalleista muistutetaan säännöllisesti joko yleisellä tasolla tai tarvittaessa henkilökohtaisesti.

Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (1/3)

Haittatapahtuman huomaaminen

Tapahtuman kirjaus

Ilmoituksen käsittely ja korjaavat toimenpiteet

Tapahtuman dokumentointi, viestintä ja raportointi

Seuranta



Asiakkaan/potilaan epäasiallinen kohtelu

esimerkiksi asiakkaan/potilaan epäasiallinen kohtaminen, kaltoinkohtelua tai loukkaamista sanoilla



Muu epäkohta palvelun toteutuksessa tai epäkohdan uhka

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



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



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



- Ilmoitukset käsitellään työyksiköissä ja tulosyksiköissä sekä palvelualueen esimiesten kanssa sekä organisaation 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-/tulosaluepäällikkö kuittaa asian käsitellyksi asianhallintajärjestelmässä

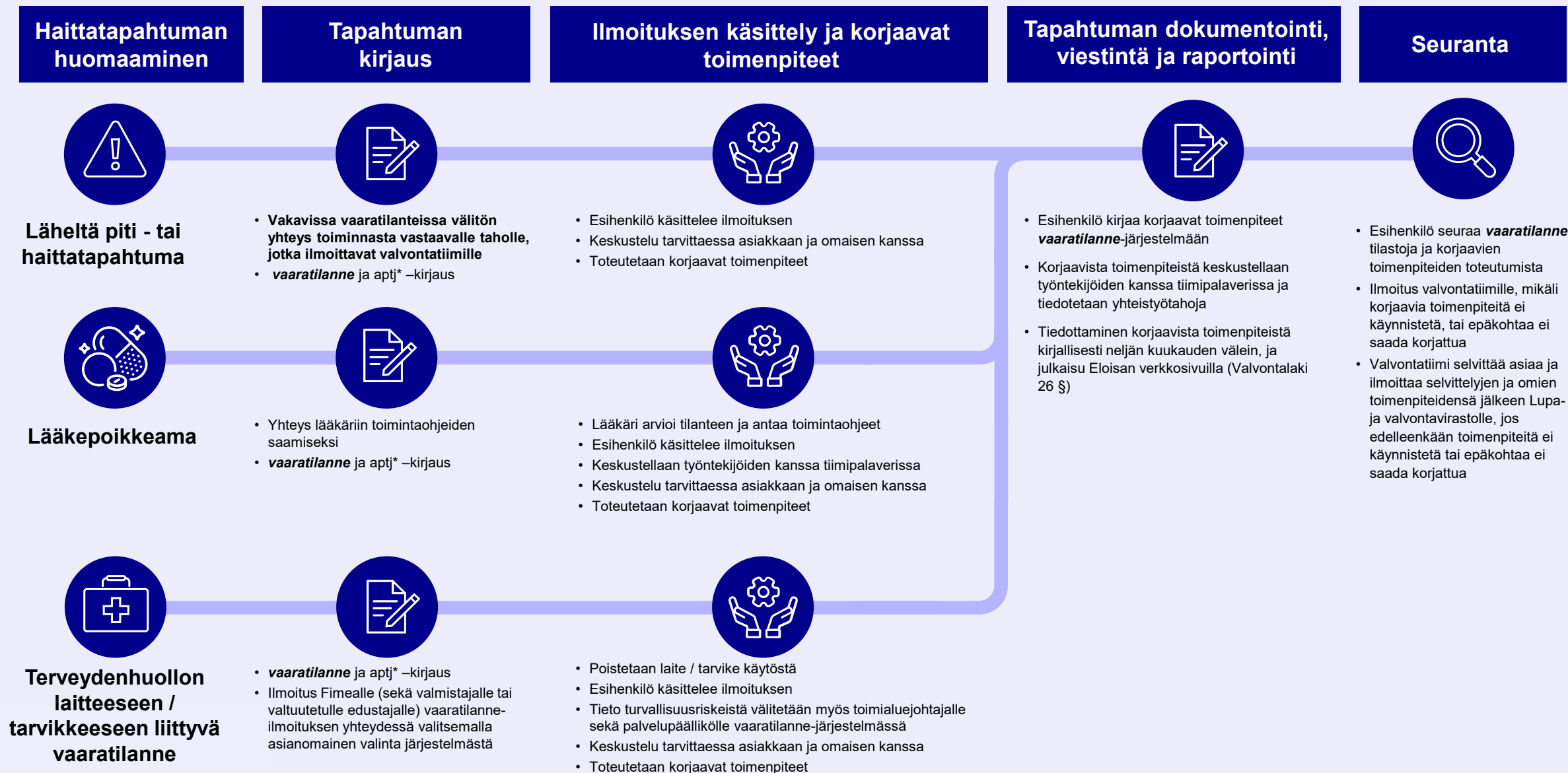


- Ilmoitus valvontatiimille, mikäli korjaavia toimenpiteitä ei käynnistetä, tai epäkohtaa ei saada korjattua.
- Valvontatiimi selvittää asiaa ja omien toimenpiteidensä jälkeen valvontaviranomaiselle asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta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

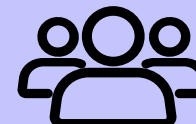
Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta.

Työntekijä



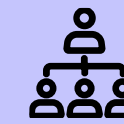
- On veloitettu ilmoittamaan kaikista havaituista riskeistä, vaaratilanteista ja epäkohdista:
 1. suoraan omalle esihenkilölle ja
 2. tekemällä vaaratilanneilmoituksen tai
 3. täyttämällä Kerralla-valikon lomakkeen ([henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus](#))
- Ottaa tarvittaessa yhteyttä lääkäriin lääkkeisiin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

Eloisan häiriötilanne toimintamalli. Ohjeet riskeihin ja häiriötilanteisiin

Riskienhallinnassa keskeistä on riskien tunnistaminen, arviointi sekä kontrolli- ja hallintakeinojen toimivuuden ja riittävyden varmistaminen. Uhkaavat riskit tunnistetaan ja arvioidaan niiden merkitys ottaen huomioon niistä aiheutuvien seurausten suuruus ja niiden toteutumisen todennäköisyys.

Työterveys ja –turvallisuus: uupuminen, poissaolot, työtapaturmat, väkivalta

Potilas- ja asiakasturvallisuus

Tila- ja laiteturvallisuus

Tietoturvallisuus

Palo- ja kiinteistöturvallisuus

Henkilöstön osallistaminen suunnitteluun ja toteutukseen:

- Henkilöstön kanssa tutustutaan ja kerrataan Eloisan toimintamalleja säännöllisesti. Henkilöstö on tietoinen, että mallit löytyvät IMSistä.
- Työn organisointi, työturvallisuus ja henkilöturvallisuus huomioidaan toiminnassa, resurssien, kouluttautumisen ja työpaikkaselvitysten avulla.
- Jokaisella työntekijällä on velvollisuus toimia hätätilanteissa. Lisäksi henkilöstössä on esim. turvallisuusvastaavia. Henkilökunnan kanssa asiat kerrataan vuosittain.
- Turvallisuuspoikkeamista raportointi ja kehittämiskohteista ilmoittaminen on kaikkien tehtävä.
- Defusing toimintamalli käytössä psyykkisesti kuormittavien tilanteiden purkamiseen. Ohjeet esihenkilölle ja henkilöstölle löytyy IMSistä.
- Etätyön ympäristökartoitus on tehtävä, kun työskentelee kotona. Työntekijälle taataan turvallinen työtila myös kotona työskentelyyn.
- Haipro-järjestelmä toimii työkaluna riskien hallinnassa.
- Raportointi, tiedonkulku ja seuranta koko henkilöstön tehtävänä.
- AinoHealthin kautta käsitellään työterveyttä: esim. varhaisen välittämisen keskustelut, työterveysneuvottelut

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...

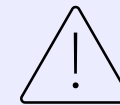


antaa palautetta tai kehittämideoita



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 **tahdonvapauttaan 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 palvelu-, hoito tai kuntoutussuunnitelmaan.

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

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen yksikössä:

- Kuntoutuspalveluiden eri prosesseissa asiakas otetaan mukaan tavoitteiden ja terapian suunnittelussa ja toteutuksessa.
- Apuvälineen hankintaprosessissa asiakas otetaan mukaan kaikkiin vaiheisiin. Asiakas voi ilmaista mielipiteensä ja toiveensa apuvälineiden suhteen. Apuvälineasiantuntija arvioi apuvälineen soveltuvuuden ja valtakunnallisen lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineiden luovutusperusteiden mukaisen oikeellisuuden asiakaskohtaisesti. Asiakkaalle annetaan myös riittävä ohjaus apuvälineen käyttöön ja huoltoon.
- Asiakkaan yksityisyyden suojaa pyritään turvaamaan käsittelemällä asiakkaiden asiat yksityisessä terapiahuoneessa. Ryhmäkuntoutuksessa voidaan asettaa yksityisyyden suoja turvaavia pelisääntöjä, jotka kerrataan ryhmän alkaessa. Säännöt voivat lukea myös kirjallisena ryhmätilan seinällä.
- Asiakkaat tulevat vastaanotolle tai ryhmään itsenäisesti tai avustettuna liikkuen.
- Palvelun jalkautuessa asiakkaan omaan toimintaympäristöön (esim. koti, päiväkot) asiakas liikkuu ja toimii omien voimavarojensa mukaisesti. Itsemääräämisoikeutta pyritään tukemaan asiakkaan sidosryhmien tukemisen ja informoinnin kautta.
- Asiakkaan ravitsemukseen, alkoholin liikkakäyttöön tai muutoin itselleen vaaralliseen toimintaan vaikutetaan tiedon jakamisella tai hoitoon ohjauksella. Asiakkaasta voidaan tehdä tarvittaessa lastensuojelu- tai huoli-ilmoitus.
- Alaikäisten asiakkaiden kohdalla tehdään kypsyysarvio, jonka perusteella määritellään palvelutapahtuman tietojen luovuttamisesta huoltajalle. Nuoren asiakkaan itsemääräämisoikeutta vahvistetaan informoimalla ko. oikeudesta.

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaan/potilaan osallisuus

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.

Kuntoutuspalveluiden odotustilassa on palautelomakkeita ja palautelaatikko, lisäksi Eloisalla on sähköinen palautelomake, johon asiakas voi jättää palautetta. Apuvälinepalveluissa, vastaanoton yhteydessä tai ryhmäohjauksen jälkeen toivotaan, että asiakas antaa suullista palautetta. Kirjalliset palautteet käsitellään siinä foorumissa, joita palaute koskee. Mikäli palaute sisältää kehitys tai korjausehdotuksia hyödynnetään niitä toiminnan kehittämisessä tai korjaamisessa mahdollisuuksien mukaan.

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

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



Asiakkaan/potilaan asiallinen kohtelu ja mahdollisista epäkohdista ilmoittaminen

Mikäli asiakas/potilas kokee tulleen kohdelluksi epäasiallisesti, **nopein ja tehokkain tapa tehdä ilmoitus on suoraan työntekijälle tai yksikön esihenkilölle.** Lisäksi toimintaa ohjaa lakisääteinen henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus.

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

- 1) ilmoittamalla suoraan työntekijälle tai palveluyksikön 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

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. 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

Kuntoutuspalvelut tuottaa fysiatrian sekä apuväline- ja terapiapalveluita alueensa kaiken ikäisille asiakkaille.

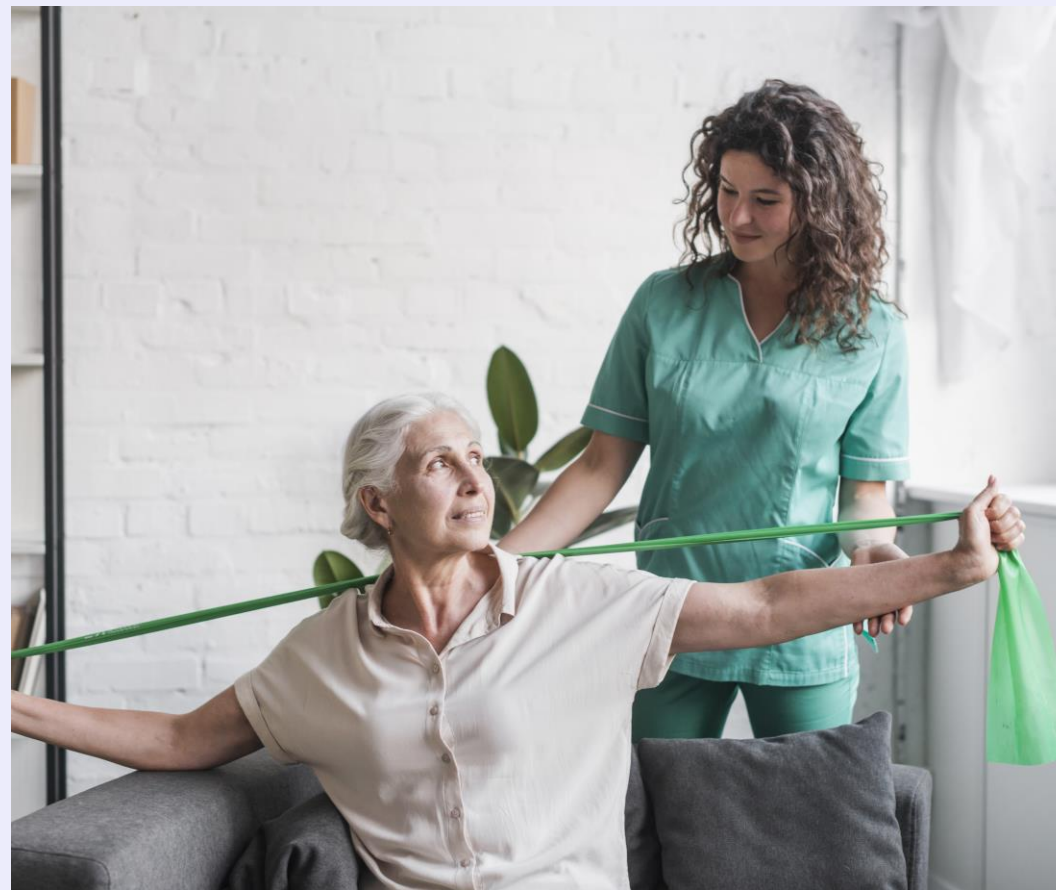
Teriapalveluja tuotetaan perusterveydenhuollon vastaanoton, neuvolan, koulun sekä erikoissairaanhoidon poliklinikoiden asiakkaille. Palveluihin ohjaututaan hoidon tarpeen arvion kautta ilman lähetettä tai terveydenhuollon ammattilaisen tekemän palvelupyynnön kautta. Palvelut toteutuu vastaanotoilla, osastoilla ja jalkautuvana palveluna asiakkaiden omissa toimintaympäristöissä.

Fysiatrian poliklinikka tuottaa kuntoutuspalveluja Mikkelissä ja Savonlinnassa. Palveluun ohjaututaan lääkärin läheteellä.

Apuvälinepalvelut tuottavat apuvälinepalveluita koko hyvinvointialueelle kolmessa eri palvelupisteessä. Palveluun voi hakeutua joko itse tai terveydenhuollon ammattilaisen ohjaamana. Asiakkaita ja terveydenhuollon ammattilaisia neuvotaan ja ohjataan sovittuina puhelinaikoina.

Perusapuvälineet asiakas voi lainata apuvälineyksikön aukioloaikojen puitteissa asiakasvastaanotosta. Mikäli asiakas tarvitsee erityisapuvälinettä, varataan aika apuvälineasiantuntijalle. Apuvälineitä huolletaan, korjataan, puhdistetaan ja kootaan. Isommat apuvälineet kuljetetaan kotiin.

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



Palvelun sisällön omavalvonta

Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

Asiakkaan kuntoutumista tuetaan toimintakykyä parantavan työotteen turvin. Arvioimme asiakkaan toimintakykyä moniammatillisesti lähiympäristö ja omaiset huomioiden. Arvion pohjana on kokonaisvaltaisen toimintakyvyn eri osa-alueet. Tämän jälkeen teemme kuntoutussuunnitelman, jota ammattilaiset noudattavat. Ammattilaiset työskentelevät moniammatillisesti ja osastoilla työpareittain.

Asiakkaan kuntoutussuunnitelmassa nousevat tarpeet ohjaavat apuvälineiden valintaa. Apuvälineiden luovutus perustuu valtakunnallisiin lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineiden luovutusperusteisiin. Osallistamme asiakasta sekä heidän lähiomaisiaan mukaan apuväline- ja kuntoutumisprosessiin.

Apuvälineen ja toimintakyvyn arvioimiseksi on sovittu yhtenäiset käytännöt, menetelmät ja mittarit, joita työntekijät noudattavat. Mittareiden käyttöä seurataan ja työntekijöiden osaamista lisätään. Huomioidaan myös eri toimintaympäristön vaikutukset apuvälineiden käytössä sekä asiakkaiden omat tavoitteet kuntoutumisprosessissa.

Kuntoutuksen suunnittelussa, toteutuksessa ja seurannassa sekä myös apuvälineiden hankinnassa ja käytössä arvioidaan vaikuttavuutta ja saavutettavaa terveyshyötyä perustuen tutkimustietoon ja/tai hyviin hoito- ja toimintakäytäntöihin

Asiakkaita kannustetaan osallistumaan omien voimavarojensa puitteissa itsenäisesti tai 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

- Tarjotaan erilaisia terapeuttisia harjoitteita osa-alueeseen, jossa on toimintakyvyn rajoitetta
- Etsitään arjen aktiivisuutta lisääviä ratkaisuja yhdessä asiakkaan kanssa, apuvälineiden tarve huomioiden, asiakkaan omassa toimintaympäristössä
- Tunnistetaan ravitsemukseen liittyvät huomiota vaativat tekijät ja edistetään ravitsemuksellista hyvinvointia

PSYKKINEN

- Tuetaan asiakkaan, vireystaso ja voimavarat huomioiden, aktiivisuutta ja osallistumista. Ryhmämuotoisella toiminnalla tarjotaan vertaistukea
- Tarvittaessa tarjotaan ammattilaisen apua ja arvioita jatkohoidosta
- Tarjotaan varhaista tukea asiakkaan lähiympäristölle

KOGNITIIVINEN

- Tarjotaan harjoitteita ja keinoja kognition sekä yleiskunnon kohentumiseksi.
- Tarvittaessa ohjataan ammattilaisen avun ja lääkityksen arvioon
- Ohjataan muiden toimijoiden palveluiden piiriin (esim. kunnat, järjestöt, yhdistykset)

SOSIAALINEN

- Arvioidaan yksilölliset apuvälineet ja muut keinot, joilla tuetaan sosiaalista toimintakykyä, ja ohjataan niiden käytössä
- Ohjataan muiden toimijoiden palveluiden piiriin (esim. kunnat, järjestöt, yhdistykset)
- Tuetaan aktiivista arkea tarvittaessa ammattilaisen avun turvin

OSALLISUUS

- Arvioidaan yksilölliset apuvälineratkaisut, joilla tuetaan asiakkaan osallisuutta, ja ohjataan niiden käytössä
- Opastetaan tarvittaessa kuljetuspalvelun piiriin
- Tehdään asiakkaan kanssa yhdessä kuntoutumista tukevat tavoitteet (yksilö, ryhmä- ja etätoiminta)

Palvelun sisällön omavalvonta

Ravitseminen

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

Asiakkaiden osalta pyritään tunnistamaan vajaaravitsemuspotilaat organisaation laajuisen vajaaravitsemuksen ehkäisyn mallin mukaisesti. Vajaaravitsemuksen riskissä olevat ohjataan tarvittaessa ravitsemusterapeutin vastaanotoille tai kotipalvelun piiriin.

Ravitsemustilan seuranta ja huomioiminen on osa ikääntyneen pitkäaikaissairaana seuranta ja kuntoutusta.

Ravitsemuksen tukeminen:

- Kaikki ammattiryhmät kiinnittävät huomiota asiakkaan ravitsemukseen ja puuttuvat tarvittaessa ravitsemuksen ongelmiin, esim. ohjaten asiakkaat tarvittaessa ravitsemusterapeutille.
- Ravitsemusohjausta annetaan huomioiden yksilöllisesti asiakkaan mahdollisesti tarvitsema erityisruokavalio ja ruokavali rajoitteet sekä yksilöllisiä tapoja ja tottumuksia kunnioittaen.
- Vastaanottokäynneillä tehdään hoitomallin mukaisesti vajaaravitsemusriskin seulontaa. Vakavassa vajaaravitsemusriskissä olevista asiakkaista tehdään ravitsemusterapiakonsultaatio.
- Yksikössä huolehditaan henkilökunnan kouluttamisesta ja ravitsemushoitoon liittyvien asioiden informoimisesta mm. viikkopalavereissa.
- IMS:iin tallennetut kirjalliset ohjeet ja toimintamallit ovat ajantasaisia ja henkilökunta toimii niiden mukaisesti.

Lue lisää: [Terveyskylän sivusto](#)

- [Vireyttä seniorivuosiin - Ikääntyneiden ruokasuositus 4/2020](#) - Valtion ravitsemusneuvottelukunta
- [Ravitsemushoitosuositus-THL](#)
- [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:

- Yksikössä noudatetaan organisaation yleisiä ohjeistuksia ympäristön hygieniatasosta, käsihygieniasta ja työvaatteista. Työtiloissa ja jalkautuvilla palveluilla on käytettävissä käsidesit.
- Kirjalliset ohjeistukset ja tarkistuslista löytyvät laadunhallintajärjestelmä IMSistä. Ohjeet käydään läpi perehdytyksessä ja kerrataan tarpeen mukaan ja säännöllisesti henkilöstön kanssa.
- Tarvikkeet puhdistetaan jokaisen käyttökerran jälkeen. Jalkaterapian ja fysiatrian välineet huolletaan ja puhdistetaan välinehuoltokeskuksessa.
- Laitoshuolto huolehtii tilojen pyyhkimisestä, käsihuuhteiden ja käsienpesuaineiden saatavuudesta. Pyykkihuolto on järjestetty keskitetysti.
- Apuvälineprosessissa huomioidaan hygieniaohteistukset siten, että palautuneet apuvälineet puhdistetaan ennen huoltoa ja varastoimista. Asiakkaalle luovutetaan aina puhdistettu ja huollettu apuväline.

Yksikön hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot:

Terapiapalv: Satu Auvinen satu.auvinen@etelasavonha.fi
Hanna-Mari Silvennoinen hanna-mari.silvennoinen@etelasavonha.fi
Ritva Seppä ritva.seppa@etelasavonha.fi
Apuväline: Susanna Kähkönen susanna.kahkonen@etelasavonha.fi
Fys. pkl: Mirjami Kutvonen mirjami.kutvonen@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.

Asiakkaiden toivotaan tulevan apuvälineyksiköihin, avovastaanotoille ja ryhmiin ilman tarttuvan taudin oireita. Myöskään henkilökunta ei työskentele sairaana. Vastaanotossa ja ryhmätiloissa on käytössä käsidesit ja käytössä olevat välineet pyyhitään jokaisen käyttökerran jälkeen ja ryhmissä asiakkaiden välissä.

Asiakkaan omista toimintaympäristöissä tavanomaisia varotoimia käytetään systemaattisesti kaikkien asiakkaiden kohdalla, jolloin estetään mikrobien tartunta potilaiden, henkilöstön ja ympäristön välillä, sekä näiden välityksellä. Keskeisin keino on työntekijöiden hyvä käsihygienia.

Henkilökunta on suorittanut infektioiden torjunta ja tavanomaiset varotoimet infektioiden torjunnassa –verkkokurssin ja perehdytetty puhtaanapidon toteuttamiseen.



Palvelun sisällön omavalvonta

Apuvälinekeskus

Asiakkaat/potilaat kuuluvat julkisen terveydenhuollon piiriin. Apuvälinepalvelut ovat kiireetöntä palvelua.

Apuvälinepalveluihin hakeudutaan joko itse tai terveydenhuollon ammattilaisen ohjaamana.

Mikkelin apuvälineyksikkö

Osoite: Yrittäjänkatu 20, 50130 Mikkelä

Puhelinpalvelu:

ma–ke ja pe klo 9.00–11.00

p. 044 351 6511

Asiakaspalvelu:

Ma ja pe klo 12.00–14.00 , ti–to klo 12.00–15.00 (perusapuvälineet)

Pieksämäen apuvälineyksikkö

Osoite: Tapparakatu 1-3, 76100 Pieksämäki

Puhelinpalvelu:

Ti ja to klo 8.30-11.30, myös muuna aikana voi jättää soittopyynnön. vastaajaan

p. 044 3686 865

Asiakaspalvelu:

Ti ja to klo 8.30-11.30, muuna aikana vain ajanvarauksella.

Savonlinnan apuvälineyksikkö

Osoite: Keskussairaalan tie 6 57120 Savonlinna

Puhelinpalvelu:

ma–pe klo 8.00.-10.00

p. 0444173979

Asiakaspalvelu:

ma –pe 10-13

Palvelun sisällön omavalvonta

Terapiapalvelut

Asiakkaat kuuluvat julkisen terveydenhuollon piiriin. Kuntoutuspalvelut on kiireetöntä palvelua.

Palveluihin hakeudutaan varaamalla aika itse tai toisen ammattilaisen palvelupyynnön tai hoidontarpeen arvioinnin kautta.

Terveyden edistäminen ja sairauksien ennaltaehkäisy on kuntoutuspalveluiden perustoimintaa kaikissa ammattiryhmissä.

Kuntoutuksen keskitetty ajanvaraus

Ma – pe klo 9:00 – 13:00, 015 351 2442

Lasten terapiapalveluihin ohjaudutaan palveluluukun kautta

Ma – pe klo 8:00 – 15:00, 015 744 7744 (linja 2)

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:

- Suoravastaanoton fysioterapeutit ovat lisäkoulutuksensa myötä saaneet koulutuksen reseptivapaiden lääkkeiden käytöstä. SVO fysioterapeutit voivat suositella ja ohjata asiakkaalle TULE-vaivojen hoitoon reseptivapaita kipulääkkeitä.
- Muuten kuntoutuksen henkilöstö ei osallistu lääkehoitoon. Tarvittaessa asiakas ohjataan lääkeshoidosta vastaavan ammattilaisen palveluihin.
- Fysiatrian lääkehoitosuunnitelma on tehty. Vastaavana ylilääkäri Terhi Mustonen.

Lääkehoitoon liittyvät käytännöt:

- MET- ja elvytysryhmä vastaa elvytyslääkkeistä ja tuo ne tullessaan.
- Yksikössä on Dinit-suihke sydän- ja verenkiertoasiakkaiden toimintakyvyn testauksen turvallisuuden tueksi. Yksikön elvytysvastaava vastaa lääkkeiden ajantasaisuudesta. Oikeanlainen käyttö opetetaan ja kerrataan elvytyskoulutuksessa.

Palvelun sisällön omavalvonta

Monialainen yhteistyö

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

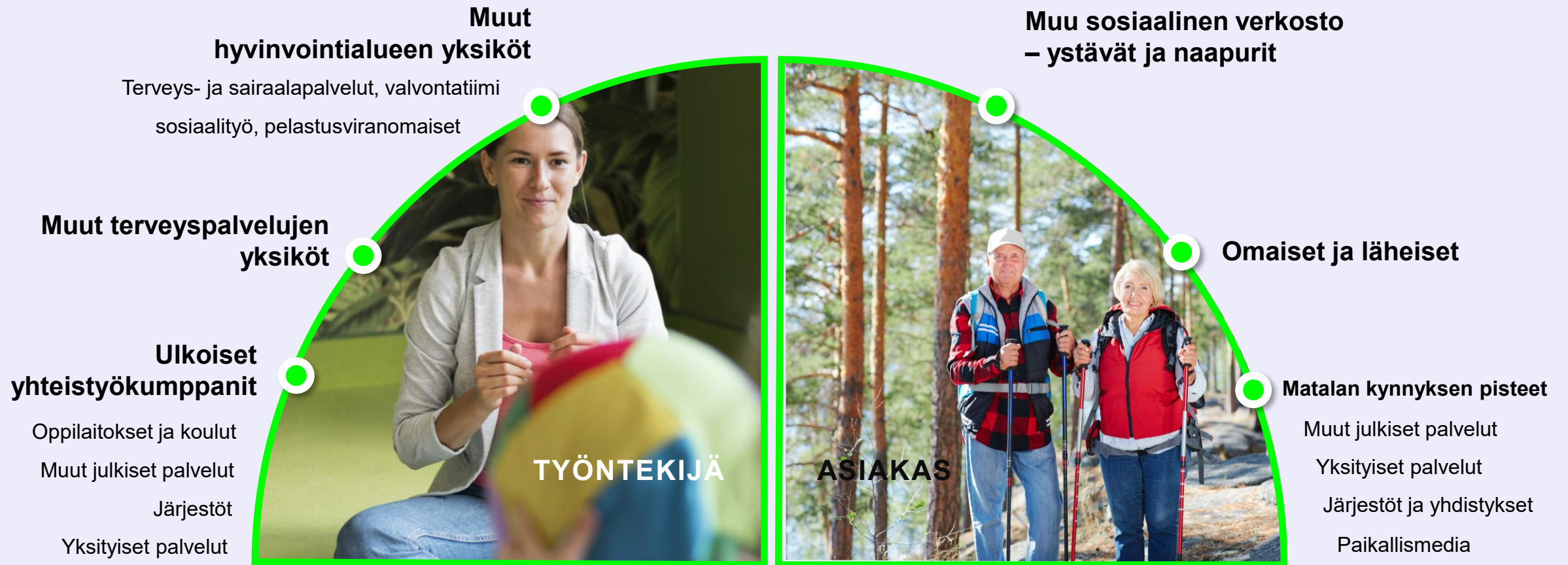
Jos sosiaalihuoltolain mukainen palvelutarpeen arviointi, päätösten tekeminen tai sosiaalihuollon toteuttaminen edellyttävät terveydenhuollon palveluja, on hyvinvointialueen terveydenhuollon ammattihenkilön osallistuttava sosiaalihuollon toimenpiteestä vastaavan työntekijän pyynnöstä henkilön palvelutarpeen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

Potilaan polkuja on suunniteltu yhdessä eri toimialojen ja palvelualueiden kanssa niin että potilas saa oikea-aikaista hoitoa mahdollisimman vähillä yhteydenotoilla. Lisäksi on nimetty erilaisia ammattilaisia (kuntoutusohjaajat, palveluohjaajat), jotka auttavat asiakasta/potilasta löytämään sopivan avun piiriin myös kolmannen sektorin ja muiden yhteistyökumppanien kanssa. Potilaan/asiakkaan lähipiiri pyritään ottamaan mukaan jatkohoidon tai palvelun suunnittelussa.

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. Terveysturvallisuuden 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.**

Yhteistyön eri muotoja ovat hyvinvointialueen sisäinen yhteistyö, sopimusyhteistyö, alueellinen yhteistyö, kansallinen ja kansainvälinen yhteistyö. Hyvinvointialueen sisäinen yhteistyö kattaa eri toimialojen välisen yhteistyön. Sopimusyhteistyö ostopalveluiden kanssa varmistaa, että ostopalvelut ovat linjassa hyvinvointialueen laatu- ja asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelman kanssa. Alueellista ja kansallista yhteistyötä tehdään esimerkiksi YTA-alueella. Alueellista yhteistyötä tehdään myös muun muassa kuntien sivistystoimen ja koulutusorganisaatioiden kanssa. Kansallisissa verkostoissa tuotetaan kansallista vertailutietoa, jaetaan ja hyödynnetään hyviä käytäntöjä.

Viranomaisten ja muiden toimijoiden edellyttämät ohjeistukset:

- Yksikköön on tehty toimipistekohtaiset pelastus- ja poistumisturvallisuussuunnitelmat.
- Henkilöstön kanssa ohjeet läpikäydään perehdytyksen yhteydessä ja kerrataan tarvittaessa.

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
 - Jos koti on terveystarve, ilmoitus terveystarvevalvontaan.
 - Jos herää huoli lapsiasiakkaan heitteillejätöstä tai tarpeiden laiminlyönnistä, työntekijä ottaa yhteyttä sosiaalipäivystyksen viranomaisnumeroon.

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.

Sotokeskuksissa hoitohenkilöstön määrän, rakenteen, riittävyyden ja sijaisten käytön periaatteet perustuvat moninaiisiin tekijöihin ja huolelliseen suunnitteluun. Näitä periaatteita säätelevät muun muassa kansalliset ja alueelliset säädökset, suositukset, mitoitukset sekä paikalliset tarpeet ja resurssit.

Henkilöstön määrään vaikuttaa asiakkaat ja hoidon tarve. Riittävä henkilöstömäärä varmistaa, että asiakkaat saavat tarvitsemansa palvelut oikeaan aikaan ja korkealaatuisina. Sijaisia tarvitaan, heidän käytön täytyy olla taloudellisesti kestävä, tämä vaatii hyvää ennakkointia ja suunnittelua.

Henkilöstön riittävyys suhteessa asiakkaiden/potilaiden palvelujen tarpeeseen:

- Tilastointia ja T3-aikoja seuraamalla
- Henkilöstön ja asiakkaiden palautteisiin reagointi
- AinoHealthin ja Laatuportin ilmoitukset työkuormasta
- Työajan seuranta.

Sijaisten käytön periaatteet:

- Sijaistarvetta arvioidaan tarpeen mukaan. Sijaisia käytetään pitkissä poissaoloissa, kun taustalla on toimi. Vuokratyövoimaa yksikössä ei käytetä.
- Lääkäripalvelua on jouduttu ostamaan resurssin turvaamiseksi.

Palveluesihenkilöiden tehtävät:

- Palveluesihenkilöiden tiivis yhteistyö alueellisesti toistensa ja kuntoutuksen asiantuntijoiden kanssa.
- Kirjallinen tehtäväkuvaus rajaa tehtäviä ja ohjaa priorisointia.

Henkilöstörakenne:

- **Kokonaismäärä: 200**
- **Vuokratyövoiman käyttö: 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.

Rekrytointi perustuu Eloisan virkoja ja työsuhteisia tehtäviä koskeviin ohjeisiin, talousarvion noudattamisohjeisiin, tulos/budjettiohjeisiin sekä henkilökunnan palvelukseen ottamista koskeviin ohjeisiin. Työsopimus allekirjoitetaan tai virkamääräys annetaan viimeistään ensimmäisenä työpäivänä.

Ammattihenkilöille on määritelty kelpoisuusvaatimukset, jotka ilmoitetaan aina työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointitilanteessa. Opiskelijoiden toimiessa sijaisena varmistetaan kelpoisuus toimia sijaisena sekä kyky ja valmius hoitaa tehtävää varmistetaan esihenkilön toimesta. Työsuhteessa olevalle opiskelijalle on aina määritelty ohjaaja.

Lue lisää:

- [Riittävän kielitaidon osoittaminen – Valvira](#)

Asiakas-/potilasturvallisuus

Henkilöstö (3/3)

Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

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

Sotekeskuksessa noudatetaan Eloisan yleistä perehdytysohjetta. Lisäksi yksiköillä voi olla käytössä omia perehdys lomakkeita. Omavalvonta-suunnitelma liitteineen toimii myös perehdytyksen välineenä. Organisaatiossa on käytössä sähköinen perehdytyssovellus, Intro.

Lähiesihenkilö vastaa perehdytyksestä, sen suunnittelusta ja aikataulusta sekä nimeää henkilökunnasta asiakastyöhön perehdyttäjän. Uusille työntekijöille ja opiskelijoille annetaan kattava perehdytys ennen työtehtäviin ryhtymistä. Tämä sisältää tiedot organisaation käytännöistä, työtehtävistä, turvallisuus-käytännöistä ja toimintatavoista. Perehtyminen organisaatioon ja työtehtäviin suunnitellaan yksilöllisesti huomioiden työntekijän aikaisempi työkokemus vastaavissa tehtävissä.

Sosiaali- ja terveydenhuollon opiskelijat voivat toimia tilapäisesti tietyissä tehtävissä, mikäli se on määritelty asianmukaisessa lainsäädännössä. Opiskelijoiden työskentely laillistetun sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti edellyttää huolellista suunnittelua ja

seurantaa. Jokaiselle opiskelijalle nimetään ohjaaja, joka vastaa opiskelijan työn ohjaamisesta ja valvonnasta. Ohjaaja seuraa opiskelijan työskentelyä, antaa palautetta ja varmistaa, että opiskelija suorittaa tehtävänsä asianmukaisesti.

Työnantajalla on täydennyskoulutusvelvollisuus. Täydennyskoulutukset kohdennetaan henkilöstöön tasapuolisesti, tarpeen sekä henkilöstön vastualueiden mukaan esihenkilön koordinoimana. Täydennyskoulutuksen periaatteet ja linjaukset on kuvattu koulutussuunnitelmassa. Muista koulutuksista sovitaan henkilökohtaisesti kehitys- ja muiden ohjaavien keskustelujen yhteydessä, joissa käydään läpi henkilökohtaisia osaamistarpeita ja tavoitteita. Täydennyskoulutuksiin kuuluu jatkuvina koulutuksina esimerkiksi ensiapu-, palo- ja pelastuskoulutukset. Lisäksi on velvoitekoulutuksia esimerkiksi uusiin toimintamalleihin liittyen. Täydennyskoulutusten toteutumista seurataan vuosittain Talentti- järjestelmän avulla.

Henkilöstön perehdytys toimintayksikössä:

- Perehdytysohjelma Intro
- Työssä perehtyminen
- Yksiköiden kansioissa perehdytysmateriaalia

Asiakas-/potilasturvallisuus

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet ja toimintakäytännöt:

- Kuntoutuspalveluiden henkilöstöä toimii sosiaali- ja terveyskeskuksissa, -asemilla ja sairaaloiden tiloissa. Jalkautuvat palvelut toimivat myös asiakkaiden kotona, päiväkodeissa sekä yleisissä tiloissa (esim. kuntosalit).
- Poistumistiet ovat henkilöstöllä tiedossa ja ne pidetään esteettömästi saavutettavina (pelastussuunnitelma). Pääovet ovat auki yleisesti sovittujen käytänteiden mukaisesti.
- Tietokoneilta kirjaudutaan ulos aina koneelta poistuttaessa. Asiakastietoja säilytetään lukituissa tiloissa tietosuoja- ja tietoturvaohjeiden mukaisesti..
- Toimitilojen häiriötilanteet ilmoitetaan sähköisen järjestelmän kautta kiinteistöhuollolle ja niiden toimivuutta ja turvallisuutta arvioidaan säännöllisesti.
- Mikkelin apuvälineyksikkö toimii kotihoidon kanssa samoissa tiloissa. Ulkona ovella on apuvälineiden palautuspiste ja asiakkaat otetaan vastaan odotustilan kautta saapumisjärjestyksessä.
- Pieksämäen apuvälineyksikkö toimii Pieksämäen sote-keskuksen tiloissa. Apuvälineyksikön käytävällä on apuvälineiden palautuspiste, joka on asiakkaiden saavutettavissa sote-keskuksen aukioloaikojen mukaisesti. Palveluaikoina asiakkaat otetaan vastaan saapumisjärjestyksessä.
- Savonlinnan apuvälineyksikkö sijaitsee sairaalan yhteydessä C-siivessä. Ovet on auki asiakkaille 10-13 ja muina aikoina ajanvarauksella.

Asiakas-/potilasturvallisuus

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan myös teknologisin ratkaisuin.

Organisaatiossa on käytössä hälytysjärjestelmät ja kuvalliset henkilökortit. Avaimille ja kulkukorteille voidaan rajata kulkuoikeuksia. Kotiin tarjottavien palveluiden turvallisuuden tukena on 112-sovellus ja SecApp-sovellus. Potilastietojärjestelmän ajanvarauskirjat pidetään ajan tasalla.

Henkilöstö perehdytetään teknologisiin ratkaisuihin perehdytyksessä ja niitä kerrataan tarvittaessa.

Teknologisiin ratkaisuihin liittyvät käytännöt:

- Yksiköissä etävastaanotoilla käytetään vahvaa tunnistautumista. Etäryhmät toimivat suojatulla yhteydellä.
- Moniammatilliset etäpalaverit toteutetaan Eloisan tietoturvaohjeiden mukaisesti.

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.

Yksikössä on käytössä ainoastaan lain mukaisia ja kilpailutettuja lääkinällisiä laitteita ja apuvälineitä. Laitteet tarkistetaan ja kalibroidaan säännöllisesti laitevalmistajien suositusten mukaisesti. Kukin yksikkö huolehtii omien laitteiden ja apuvälineidensä huollosta. Sähköisten laitteiden huollon suorittaa ammattihenkilö, jolla on tarvittava koulutus niiden tekemiseen. Tästä koulutuksesta ja

valvonnasta huolehtii organisaatiossa lääkinällisen tekniikan nimetyt henkilöt.

Kotiin vietävien apuvälineiden tarkastuksen ja huollon huolehtii apuvälineyksikkö myös sähköisten apuvälineiden osalta. Sähköisten apuvälineiden huoltoa valvoo samat sähkötekniikan ammattihenkilöt kuten muissa sähkölaitteissa. Potilaalle ja asiakkaille luovutettavat laitteet ja apuvälineet tarkastetaan ja huolletaan aina luovutuksen yhteydessä ja annetaan asianmukainen ohjeistus laitteiden käyttöön. Henkilöstö havainnoi terapatilanteissa apuvälineiden asianmukaista ja turvallista käyttöä. Rikkinäiset apuvälineet ohjataan toimittamaan huoltoon, tehdään huoltopyyntö tai toimitetaan huoltoon asiakkaan sijasta.

Vastuuhenkilö: Yksiköiden palveluesihenkilöt

Laitteiden ja tarvikkeiden käyttö:

- Laitteita käytetään vain niiden käyttötarkoitusta vastaavissa tarkoituksissa.
- Henkilöstö perehdytetään laitteiden oikeanmukaiseen ja turvalliseen käyttöön.

Mittareiden testaus ja kalibrointi:

- Vuosihuollon yhteydessä tai tarpeen mukaan.
- Sähkövirtausmittarit

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.

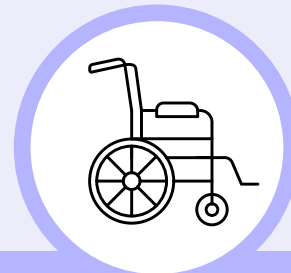
Laitteiden mukana tulleet ohjeet kulkevat laitteiden mukana.

Sopimustuottajan toimesta

Mistä laitteen saa

Perehtyminen laitteeseen

Huolto



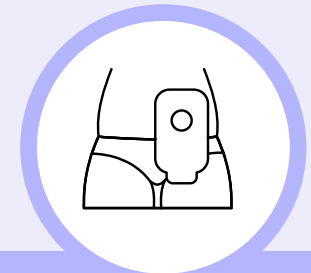
2. Erikoisapuvälineet

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

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

Tietosuojavastaavan yhteystiedot



puh.015 411 4100



tietosuojavastaava@etelasavonha.fi

Tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön ja ohjeistusten noudattaminen:

- Yksikössä tietosuojasuunnitelman toteutumisesta vastaa palveluesihenkilö.
- Tietosuojaan liittyviä asioita kerrataan säännöllisesti.
- Lapsiasiakkaan tai nuoren kohdalla ammattilainen tekee kypsyysarvion jokaisen palvelutapahtuman aikana ja informoi päätöskykyiselle yli 12-vuotiaalle asiakkaalle tietojen luovutuksen sallimisesta tai rajaamisesta.

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 selvitetessä 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:

- Intro perehdytysohjelma
- Työpari perehdyttää uuden työntekijän asiakas- ja potilastyön kirjaamiseen. Rakenteisen kirjaamisen tukena käytetään fraaseja. Tarpeen mukaan voidaan hyödyntää asiantuntijoita perehdyttämiseen.

Asiakas-/potilastyön kirjaaminen:

- Työntekijä varaa tarpeeksi aikaa kirjaamiselle välittömän asiakastyön yhteyteen.
- Asiakastyöt kirjataan potilastietojärjestelmään. Kirjaamisessa käytetään rakenteista kirjaamista, joka koostuu yhteisesti sovitusta koodistoista, luokituksista ja termistöistä, joita täydennetään vapaamuotoisella tekstillä. Kirjaus on nähtävillä Kanta-palvelussa.
- Potilastietojärjestelmän rinnalla käytetään Effector-järjestelmää, jonka avulla hallitaan koko apuvälineprosessin elinkaarta.

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 tulostavoitteita.

Omavalvontasuunnitelmaan kootaan yhteenveto kehittämissuunnitelmasta kuvaamalla kehittämistoimenpiteitä.

Kehittämissuunnitelma - toimenpiteet

1. Yhdenmukaiset toimintatavat ja prosessit kuntoutuksessa

Jatketaan alueellisten toimintatapojen, osaamisen ja prosessien kuvaamista ja yhtenäistämistä (esim. AVH, lasten kuntoutus, sydänkuntoutus, ryhmätoiminta, apuvälineiden luovutusperusteet, yksiköiden toiminnot)

2. Jalkautuvat ja digitaaliset palvelut

Voivat käsittää kotiin tai muuhun asiakkaan omaan toimintaympäristöön vietäviä palveluja: Etävastaanotot, etäryhmät, digipolut, fysioterapian chat, osastolta tehtävät ennakoivat kotikäynnit, jalkautuvat kuntoutuspalvelut. Vahvistetaan ja kehitetään muiden tuottamien

palveluiden hyödyntämistä osana kuntoutuksen kokonaisuutta.

3. Hyvinvoiva henkilöstö

Korvaavan työn käyttö, työn muokkaaminen suunnitellusti tai tarpeen mukaan, yhteistyö työterveyshuollon kanssa, AinoHealthin hyödyntäminen & varhaisen välittämisen malli, säännölliset tavoitekeskustelut ja osaamisen arvioinnit. Mahdollistetaan kouluttautuminen ja oman työn kehittäminen tasapuolisesti.

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Yksikkö seuraa omavalvontasuunnitelmaa tarkistamalla suunnitelman vuosittain. Lisäksi suunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakas-/potilasturvallisuuteen liittyviä muutoksia tai omavalvonnan säädösten muuttuessa. **Kehittämissuunnitelman toimenpiteiden seuranta tapahtuu palveluyksikössä/palvelupisteissä.**

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

Omavalvonnan seuranta

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

Omavalvontasuunnitelman päivittäminen ja ajantasaisuus:

Omavalvontasuunnitelmaa ja sen kehittymiskohteiden toteutumista seurataan yksikkökohtaisesti ja alueellisesti.

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>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>Tiedolla johtamisen mittarit</p> <ul style="list-style-type: none"> toiminnan mittarit 	<p>Kuukausi-tasolla</p>	<p>Ilmoitukset / palautteet / kokemukset / mittarit käydään läpi yksikön palaverissa 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 palaverissa sovitun perusteella.</p> <p>Yksikön kehittämissuunnitelma julkaistaan omavalvontasuunnitelmassa kerran vuodessa.</p>
		<p><i>Tiedon siirto ja kehittäminen tasojen välillä</i></p>				
<p>Eloisan taso</p>	<p>Epäkohtailmoitukset</p> <p>Asiakaspalautteet</p> <ul style="list-style-type: none"> Eloisan palautelomake <p>Kokemukset</p> <ul style="list-style-type: none"> tiimien kehittämisideat, omavalvonnan tavoitteet <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 Teams 2.2.2026_____

Lotta-Sofia Kosonen, Terhi Mustonen, Mari Pihl, Daniel Furu, Mirjami Kutvonen, Ritva Seppä, Virpi Kasper ja Susanna Kähkönen

Liitteet

1 – Ilmoitukset ja ilmoitusvelvollisuudet

2 – Koonti linkeistä lisätiedon pariin

Ilmoitukset ja ilmoitusvelvollisuudet

Tapahtuma	Ilmoitus	Henkilöstö	Asiakas tai lähipiiri	Linkki
Toiminnan kehittäminen	Palaute		x	Eloisan sähköisen palautelomakkeen osoitteessa: https://etelasavonha.fi/asiakkaan-opas/palaute-etela-savon-hyvinvointialueelle/
Ikääntyneen avuntarve	Huoli-ilmoitus <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 terveystarve	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