YLEISLÄÄKETIETEEN
OSASTO 2

Omavalvontasuunnitelma

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

Lukijalle

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

Sisällysluettelo

Palvelupisteen tiedot

Palveluntuottajaa koskevat tiedot……....

Omavalvontasuunnitelman laatiminen.……..

Pääset navigoimaan dokumentissa klikkaamalla otsikoita (ctrl + klikkaus)

Toimintaperiaatteet ja käytännöt

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

Omavalvonnan toimeenpano … ...……..

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet……..

Palvelun sisällön omavalvonta..……..…

Asiakas- ja potilasturvallisuus…….....

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen…

Kehittäminen ja seuranta

Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta.....

Omavalvontasuunnitelman seuranta….....

Palvelupisteen tiedot

Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Nimi: Eloisa (Etelä-Savon hyvinvointialue)

Y-tunnus: 3221315-8

Konservatiivinen tulosalue

Nimi: Yleislääketieteen osasto 2

Sijaintikunta yhteystietoineen: Mikkeli

Minkä hyvinvointialueen alueella palvelua tuotetaan?: Etelä-Savon hyvinvointialue

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

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

Hyvinvointialueen asiakkaat, 37

Alihankintana tuotettujen palvelujen laadun varmistaminen

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

Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Tämä omavalvontasuunnitelma on laadittu palvelupisteen palveluesihenkilön ja työntekijöiden yhteistyönä.

Henkilöstö on osallistunnut suunnitelman laatimiseen seuraavasti:

Laadittu yhteistyössä vastaavien sairaanhoitajien kanssa

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

Mira Venäläinen, palveluesihenkilö

Marja Puurula, tulosaluepäällikkö

044 794 5269
040 192 9382

mira.venalainen@etelasavonha.fi
marja.puurula@etelasavonha.fi

Omavalvontasuunnitelman päivittäminen

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

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

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

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä asiakkaille Eloisan internetsivuilla

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

Toimintaperiaatteet & käytännöt

Toiminta-ajatus, arvot ja periaatteet

Omavalvonnan toimeenpano

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Palvelun sisällön omavalvonta

Asiakas- ja potilasturvallisuus

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

Toiminta-ajatus, arvot & toimintaperiaatteet

Yksikön toiminta toteuttaa Eloisan yhteistä missiota ja arvoja!

MISSIO:

Myö yhessä – Terveyttä ja turvaa Etelä-Savossa

ARVOT:

YHDENVERTAISUUS – Palvelumme ovat kaikkien lähellä ja tukena.

VAIKUTTAVUUS – Toimintamme on tarkoituksenmukaista ja vastuullista.

ASIAKASLÄHTÖISYYS – Palvelemme asiakkaita inhimillisesti ja arvostavasti.

ROHKEUS – Uudistumme luovasti ja ennakkoluulottomasti.

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

Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Toiminta-ajatus

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

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

Yleislääketieteen osastolla palvelua tuotetaan hyvinvointialueen asukkaille. Yleislääketieteen osastolla tuotetaan terveyden- ja sairaanhoitoa.

Palveluja tuotetaan suoraan potilaille osastotoiminnassa.

Arvot ja toimintaperiaatteet

- Yleislääketieteen osastolla toimintaa ohjaava periaate on potilas keskiössä.
- Yksikössämme laatua varmistetaan ammattitaitoisella henkilökunnalla.
- Kaikille potilaille turvataan hyvä ja laadukas hoito.
- Potilaan taustasta riippumatta hoidamme kaikkia yhdenvertaisesti.
- Osaston toimintatapoja tarkastellaan jatkuvasti ja tehdään tarvittavia muutoksia.
- Kehitämme toimintaamme ennakkoluulottomasti tarpeen mukaan.

Omavalvonnan johtaminen ja valvonta

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

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

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

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

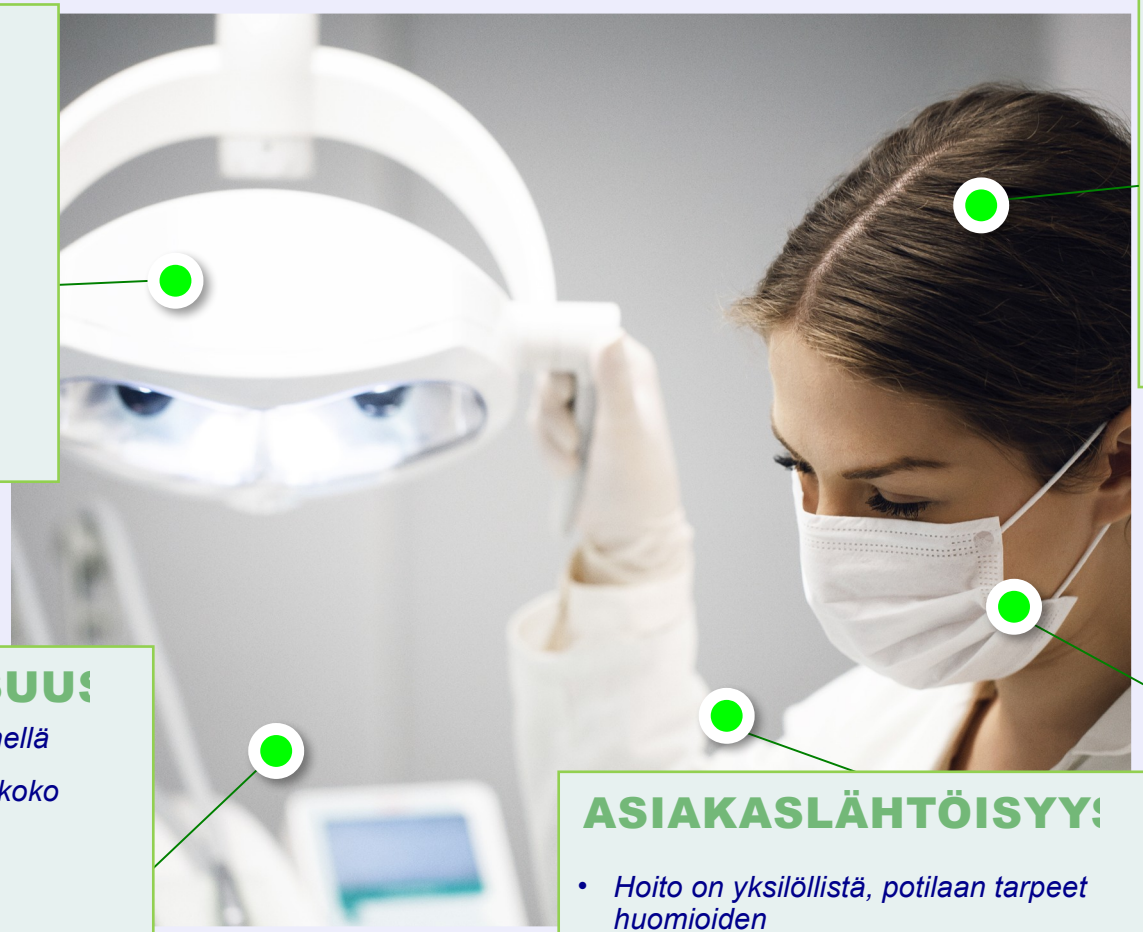
Johtajaylilääkäri toimii terveydenhuollon toimintayksikön vastaavana lääkärinä ja johtaa ja valvoo hyvinvointialueen terveyden- ja sairaanhoitoa. Valvoo toiminnan laatua ja potilasturvallisuutta. Voi antaa laissa määriteltyjä tehtäviä ja muuta johto- ja valvontavastuuta organisaatiossa alemmalle viranhaltijalle.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

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

Palvelun toimintaperiaatteet

VAIKUTTAVUUS

- *Tarkoituksenmukainen hoito*
- *Ammattitaitoinen henkilökunta*
- *Vastuullisuus*



TURVALLISUUS

- *Varmistamme potilaiden turvallisuuden hoitojakson ajan*
- *Osastolla on asianmukaiset apu- ja hoitovälineet*
- *Henkilöstö kouluttautuu jatkuvasti turvallisuuden lisäämiseksi*

ROHKEUS

- *Osasto on avoin uudistuksille*
- *Toimitaan ammattitaitoisesti ja ennakkoluulottomasti*

YHDENVERTAISUUS

- *Hoito toteutetaan potilaan lähellä*
- *Henkilökunta tukee potilasta koko hoitopolun ajan*
- *Kaikkia potilaita hoidetaan tasavertaisesti*

ASIAKASLÄHTÖISYYS

- *Hoito on yksilöllistä, potilaan tarpeet huomioiden*
- *Hoito on potilaslähtöistä*

Omavalvonnan toimeenpano

Omavalvonnan toimeenpano

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

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

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

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

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

Ilmoitusvelvollisuus (Valvontalaki 29 §)

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

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

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

Käsitteet ja käsitehierarkia

Riski

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantava riski:

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

Riskienhallinta

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

Poikkeama

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

Epäkohta tai

epäkohdan uhka

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

Vaaratilanne

Asiakkaan/potilaan turvallisuuden vaarantava tapahtuma, joka aiheuttaa haittaa asiakkaalle

(= haittatapahtuma) tai voi aiheuttaa haittaa asiakkaalle (= läheltä piti -tapahtuma).

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

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (1/3)

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

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

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

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

Yleislääketieteen osastolla jatkuvana toimintatapana on lääkkeiden kaksoistarkastus sekä varmistetaan potilaan identiteetti ennen lääkkeen antamista.

Luettelo käytössä olevista riskienhallinnan / omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- HaiPro- riskienarviointilomake
- Yksikön lääkehoitosuunnitelma
- Paloturvallisuus huomioitu

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 tiimipalavereissa
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.

Henkilöstön osallistaminen korjaavien toimenpiteiden suunnitteluun ja toteutukseen:

Yksikön omissa palavereissa käydään säännöllisesti henkilökunnan kanssa läpi HaiPro- riskienarviointikaavakkeita joita on tullut esihenkilöille. Korjaavat toimenpiteet mietitään yhdessä ja niistä tiedotetaan koko henkilökunnalle sähköpostilla.

Suurimmat riskit yleislääketieteen osastolla on asiakas- ja potilasturvallisuuden kannalta ovat kaatumiseen ja lääkehoitoon liittyvät asiat.

Yhä lisääntyvässä määrin osastolla on väkivaltaa ja aggressiivisuutta potilaiden toimesta. AVEKKI-koulutusta annettu henkilöstölle syksyn 2025 aikana.

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

Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (1/3)

Haittatapahtuman huomaaminen

Asiakkaan/potilaan epäasiallinen kohtelu

esimerkiksi asiakkaan/potilaan epäasiallinen kohtaaminen, kaltoinkohtelua tai loukkaamista sanoilla

Muu epäkohta palvelun toteutuksessa tai epäkohdan uhka

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

Tapahtuman kirjaus

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

Ilmoituksen käsittely ja korjaavat toimenpiteet

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

Tapahtuman dokumentointi, viestintä ja raportointi

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

Seuranta

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

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

Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (2/3)

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

**Asiakas- ja potilastietojärjestelmä*

Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (3/3)

Haittatapahtuman huomaaminen

Vakava vaaratapahtuma

Tapahtuman kirjaus

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

Ilmoituksen käsittely ja korjaavat toimenpiteet

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

Tapahtuman dokumentointi, viestintä ja raportointi

- Vakavan vaaratapahtuman tutkintaprosessi

Seuranta

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

Vakavia vaaratapahtumia ovat:

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

**Asiakas- ja potilastietojärjestelmä*

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan työnjako

Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta.

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

Työntekijä

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

Esihenkilö

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

Johto

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

Häiriötilanteet/poikkeusolot

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

Mikkelin keskussairaalan suuronnettomuustoimintaohje löytyy ARTER IMS:STÄ: Dokumentit -> Terveyspalvelut -> Erikoissairaanhoito -> Teho ja valvontaosasto -> Tutkimus- ,Hoito ja toimintaohjeet -> Suuronnettomuusohje 2020

Henkilöstön osallistaminen suunnitteluun ja toteutukseen:

Harjoituksia pidetään säännöllisesti henkilöstölle ja niistä ilmoitetaan intrassa. Suuronnettomuusohje on jokaisen luettavissa ARTER IMS:stä

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

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, jota vahvistetaan toiminnassa.

Me toimintayksikössä…

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

Minulla asiakkaana/potilaana on oikeus…

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

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

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

antaa palautetta tai kehittämisideoita

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

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

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

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

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

Yleislääketieteen osastolla vahvistetaan ja varmistetaan potilaan itsemääräämisoikeutta siten, että potilaalla on oikeutta yksityisyyteen. Potilaalla on oikeus päättää omasta hoidostaan, tai hänelle määrätyllä edunvalvonta valtuutetulla mikäli potilas ei siihen itse kykene. Mikäli potilaalla on hoitotahto, on se kirjattu potilastietoihin. Potilaalla on mahdollisuus osallistua hoitohenkilökunnan kanssa oman hoitonsa suunnitteluun ja toteutumiseen.

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:

Yksikön toiminnassa pyritään siihen, että rajoitustoimenpiteiden käyttöä vältetään viimeiseen asti ennakoivin toimin. Lääkäri tekee aina päätöksen mikäli joudutaan potilaan itsemääräämisoikeutta rajoittamaan erilaisin toimenpitein. Potilasta tarkkaillaan säännöllisesti rajoittamistoimenpiteiden ajan. Lisäksi potilasta sekä omaisia tiedotetaan asiasta. Uhkaavia tilanteita varten osastolla on hoitajille päällekarkauspainikkeet, joista hälytys menee vartijalle. Vartijan voi tarvittaessa myös kutsua paikalle.

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaan/potilaan osallisuus (1/4)

Hoidon tarpeen arviointi

Potilaan hoitoon pääsystä säädetään terveydenhuoltolaissa (1326/2010). Hoitoon pääsyssä tulee noudattaa lakisääteisiä määräaikoja. Kiireellinen sairaanhoito, mukaan lukien kiireellinen suun terveydenhuolto, mielenterveyden hoito, päihdehoito ja psykososiaalinen tuki on annettava sitä tarvitsevalle potilaalle hänen asuinpaikastaan riippumatta. Kiireellisellä hoidolla tarkoitetaan äkillisen sairastumisen, vamman, pitkäaikaissairauden vaikeutumisen tai toimintakyvyn alenemisen edellyttämää välitöntä arviota ja hoitoa, jota ei voida siirtää ilman sairauden pahenemista tai vamman vaikeutumista. Kiireellisellä hoidolla tarkoitetaan myös päihteiden käytöstä johtuvaa välitöntä vieroitushoidon tarvetta.

Hyvinvointialueen on järjestettävä toimintansa siten, että potilas voi saada arkipäivisin virka-aikana saman päivän aikana yhteyden terveyskeskukseen 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 terveyspalveluissa 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.

Osastolla työskentelee potilaita varten moniammatillinen työryhmä, johon kuuluvat hoitohenkilökunta, lääkärit, fysioterapeutit ja osaston sihteerit. Tarvittaessa täydennetään ammattiryhmien potilaan yksilöllisten tarpeiden mukaan.

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaan/potilaan osallisuus (2/4)

Tutkimusta, hoitoa tai lääkinnällistä kuntoutusta koskeva suunnitelma

Suunnitelmasta säädetään Laki potilaan asemasta ja oikeudesta 4 a §:ssä. **Terveyden- ja sairaanhoitoa toteutettaessa on tarvittaessa laadittava tutkimusta, hoitoa, lääkinnällistä kuntoutusta koskeva tai muu vastaava suunnitelma.** Suunnitelmasta tulee ilmetä potilaan hoidon järjestäminen ja toteuttamisaikataulu. Suunnitelma on laadittava yhteisymmärryksessä potilaan, hänen omaisensa tai läheisensä taikka hänen laillisen edustajansa kanssa. Suunnitelman sisällöstä ja asiaan osallisista on lisäksi voimassa, mitä niistä erikseen säädetään.

Jokaiselle potilaalle laaditaan yksilöllinen hoitosuunnitelma osastolle tullessa. Lisäksi suunnitelmaa päivitetään koko hoitojakson ajan. Suunnitelmaa päivittää hoitohenkilökunta lääkärin sekä potilaan ja omaisen kanssa. Suunnitelman toteutumista seurataan päivittäin hoitotoimien yhteydessä sekä kirjausten avulla. Tarvittaessa potilaille voidaan pitää kuntoutuspalaveri.

Hoitosuunnitelma laaditaan potilastietojärjestelmään jokaiselle yksilöllisesti , apuna käytetään valmista hoitosuunnitelma pohjaa. Potilaan hoito määräytyy hoitosuunnitelman mukaan, ja huomiot sekä hoitotoimenpiteet kirjataan hoitokertomukseen. Potilaan hoitosuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa.

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaan/potilaan osallisuus (3/4)

Asiakkaan/potilaan ja läheisten osallistuminen toiminnan kehittämiseen

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

Potilaat ja omaiset voivat antaa palautetta suullisesti, kirjallisesti sekä sähköisesti Eloisan nettisivujen kautta. Yksikön esihenkilö käsittelee palautteet ja antaa vastauksen palautteen lähettäjälle. Tarvittaessa palautteet käydään läpi henkilöstön kanssa osastopalaverissa. Palautteiden pohjalta kehitämme ja korjaamme toimintaamme.

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

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

Asiakkaan/potilaan asiallinen kohtelu ja mahdollisista epäkohdista ilmoittaminen

Potilaan oikeuksia määritellään laissa(laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992 Finlex) Potilaalla on oikeus asianmukaiseen ja hyvään hoitoon, mikäli potilaaseen kohdistuu epäasiallista kohtelua siihen puututaan välittömästi.

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

1) ilmoittamalla suoraan työntekijälle tai palvelupisteen esihenkilölle, ja
2) jos kyseessä on vaaratilanne, täyttämällä sähköisen ilmoituksen osoitteessa: Oma ilmoitus vaaratilanteesta - Eloisa (etelasavonha.fi).

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaan/potilaan osallisuus (4/4)

Asiakkaan/potilaan oikeusturva

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

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

Muistutus on palvelun laatuun, asiakas- ja potilasturvallisuuteen tai muuhun sosiaali- ja terveyspalveluiden 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 netti sivuilla.

Yhteystiedot ja lisätietoja:

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

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

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

Ethän lähetä salassa pidettäviä tietoja tavallisella sähköpostilla!

Lähetä sähköpostia osoitteeseen:
sosiaali.potilasasiavastaava@etelasavonha.fi

Kuluttajaneuvonta (KVV)

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

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

Potilasvakuutuskeskus (PVK)

- PVK käsittelee kaikki terveyden- ja sairaanhoitoa koskevat potilasvahinkoilmoitukset

Suomessa ja maksaa korvaukseen oikeutetulle lain mukaiset korvaukset.

- PVK:N yhteystiedot

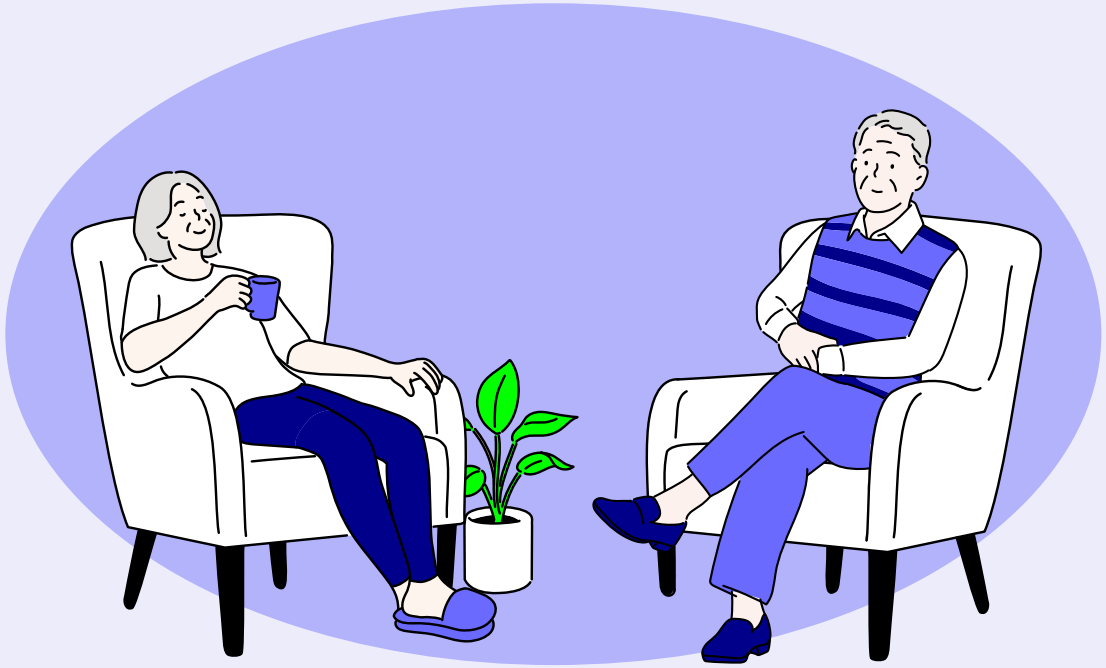
Palvelun sisällön omavalvonta

Palvelun sisällön omavalvonta

Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

Yleislääketieteen osastolla toimintamme perustuu siihen, että potilaat kuntoutuvat ja siirtyvät hoitojakson jälkeen kotiin tai tarpeen mukaiseen jatkohoitopaikkaan. Potilaita avustetaan päivittäisissä toiminnoissa yksilöllisten tarpeiden mukaan. Osastojakson aikana toimintakykyä ylläpidetään ja edistetään kuntouttavin toimin. Potilasta hoidetaan kokonaisvaltaisesti huomioiden hänen psyykkiset ja sosiaaliset tarpeensa.

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



Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

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

FYYSINEN	• **Tuetaan potilaan jäljellä olevaa toimintakykyä päivittäisissä toiminnoissa**
PSYYKKINEN	• **Tuetaan psyykkistä hyvinvointia ja kannustetaan omatoimisuuteen**
KOGNITIIVINEN	• **Käytetään potilaskontakteissa selkeitä ja ymmärrettäviä ohjeita.**
SOSIAALINEN	• **Pyritään avoimeen sosiaaliseen kanssakäymiseen potilaiden, omaisten ja hoitohenkilökunnan kesken**
OSALLISUUS	• **Osallistetaan potilasta oman toimintakyvyn ylläpitämiseen**

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.

Potilaan saapuessa osastolle häneltä kartoitetaan ruokavalio ja allergiat, jotka viedään potilastietojärjestelmään sekä Eloisan ruuantilaus ohjelmaan. Ruokavaliossa huomioidaan ruokavalio, toiveet sekä vakaumus. Ravitsemushoitoon kuuluu lisäravinteiden tarpeiden arviointi.

Tarvittaessa potilaan ruuan koostumus otetaan huomioon. Osastolla hoidetaan peg-letkulla, nenämahaletkulla sekä suonensisäisesti ravittavia potilaita. Tarvittaessa voidaan konsultoida ravitsemusterapeuttia.

Potilaan ravitsemustilan seuranta kuuluu kaikkien potilaiden hoitoon tarvittaessa voidaan käyttää seurantaan nestelistaa tai sekä painonmittausta.

Potilaat pyritään ohjaamaan mahdollisuuksien mukaan yhteiseen tilaan ruokailemaan. Osa potilaista ruokailee omassa huoneessaan.

Ravitsemuksen tukeminen:

- **Ruokavalio**
- **Toiveet**
- **Erityisruokavaliot**
- **Lisäravinteet**
- **Nestelista**
- **Painon tarkkailu**
- **Laboratoriokokeet**
- **Ruuan koostumus**
- **Ruokailussa avustaminen tarvittaessa**

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

- Vireyttä seniorivuosiin - Ikääntyneiden ruokasuositus 4/2020 - Valtion ravitsemusneuvottelukunta
- Ikääntyneille annetut ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset - Ruokavirasto

Palvelun sisällön omavalvonta

Hygieniakäytännöt

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

Hygieniakäytännöt toimintayksikössä:

Yleislääketieteen osastolla yleistä hygieniatasoa seurataan päivittäin muun muassa potilashuoneiden siivouksen yhteydessä. Hoitohenkilökunnan käsihygieniaa seurataan aika ajoin hygieniahoitajien toimesta. Laitoshuolto henkilöstöllä on omat ohjeet osaston hygieniakäytännöistä.

Yksilölliset potilaita koskevat hygieniakäytännöt toteutetaan annettujen ohjeiden mukaan, huomioiden infektiot ja tartuntataudit. Huomioimme toiminnassamme varotoimet opastein ja informoimme yhteistyökumppaneita.

Hoitohenkilökunta perehdytetään osaston hygieniakäytäntöihin ja tarvittaessa hygieniahoitajalta saamme lisää informaatiota. Laitoshuollon kanssa pidetään säännöllisesti palavereita, joissa sovimme yhteisistä käytännöistä.

Yksikön hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot:
Miia Sanisalo miia.sanisalo@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.

Yleislääketieteen osastolla infektioita ja tarttuvia tauteja ennaltaehkäistään noudattamalla hygieniaa ja käsihygieniaa. Henkilöstö huomioi työssään aseptisen työtavan ja järjestyksen. Uusien hoitajien perehdytykseen kuuluu infektioiden- ja tartuntatautien ehkäisyn perehdyttäminen.

Hoitohenkilökunta on velvoitettu suorittamaan infektioiden torjunta ja tavanomaiset varotoimet infektioiden torjunnassa verkkokurssina ja henkilökunta perehdytetään puhtaanapidon toteuttamiseen.

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:

Yleislääketieteen osaston lääkehoitosuunnitelma on päivitetty syyskuussa 2025. Lääkehoitosuunnitelman toteutuksesta ja päivityksestä vastaa esihenkilöt, farmaseutit ja lääkevastaavat. Vuosittain apteekin henkilöstö tekee osastokäynnin lääkehoidon toteutumisesta ja laatii raportin siitä. Osaston lääkehoidosta vastaa esihenkilöt, farmaseutti ja lääkevuorolainen. Lääkehoidon riskit tunnistetaan osaston lääkehoitosuunnitelmassa ja ne huomioidaan toiminnassa.

Lääkehoitoon liittyvät HaiProt käsitellään esihenkilöiden toimesta hoitohenkilökunnan kanssa säännöllisesti.

Lääkehoitoon liittyvät käytännöt:

Osastolla on ensiapukärry joka sisältää hätätilanteita varten lääkkeitä, henkilökunnalla on tieto mistä ensiapukärry on saatavilla. Ensiapukärryn lääkkeet ja muun sisällön tarkastaa ea-vastaava.

Palvelun sisällön omavalvonta

Monialainen yhteistyö

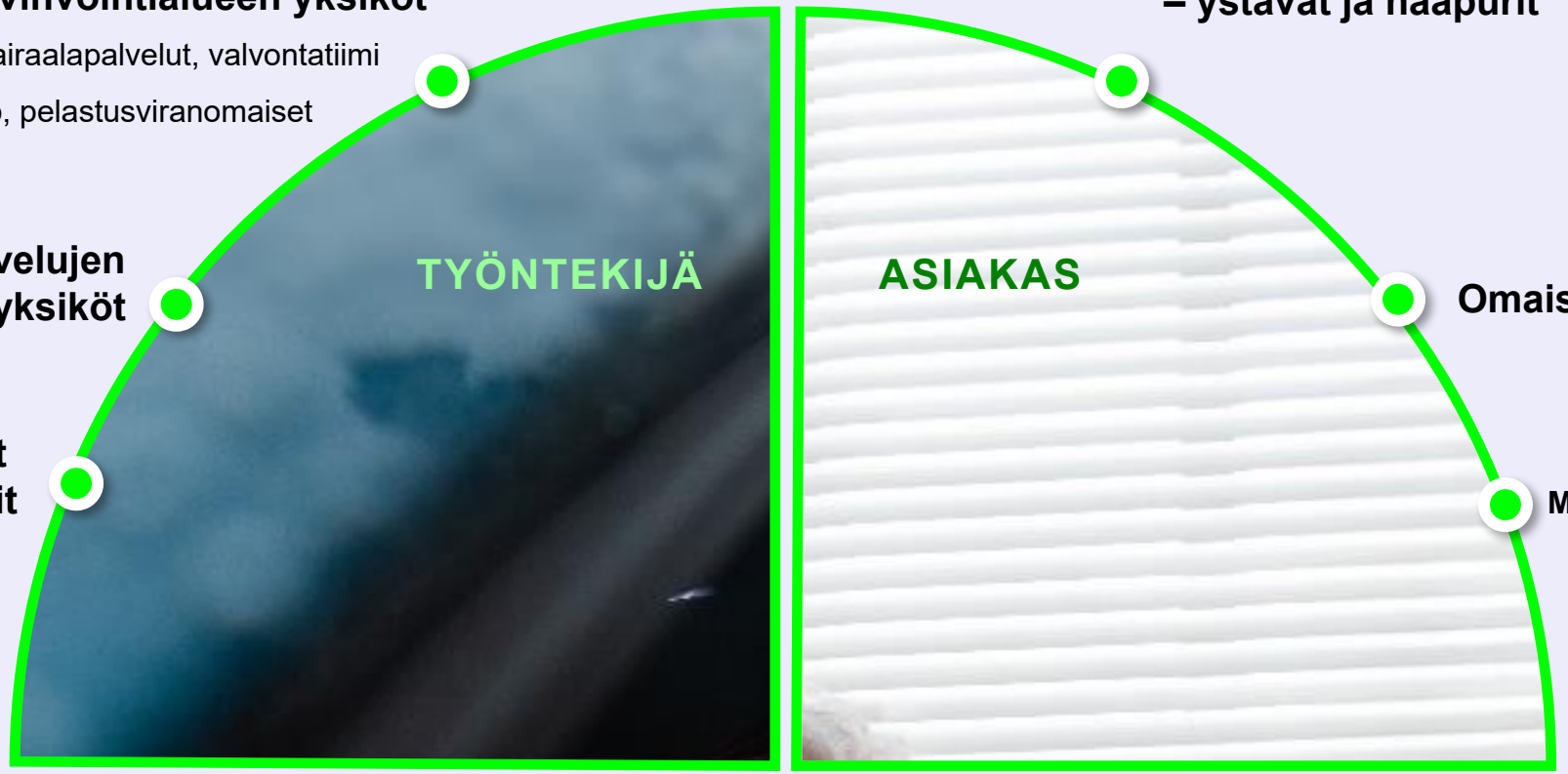
Terveydenhuollon asiakas/potilas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaisesti ja esim. iäkkäiden asiakkaiden/potilaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan/potilaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava,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

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 §).

Yleislääketieteen osaston tärkeimpiä yhteistyö tahoja ovat Eloisan erikoissairaanhoidon yksiköt sekä kotihoito. Viestintä eri yhteistyötahojen kanssa tapahtuu puhelimella, lifecaren kautta tai SBM- alustan kautta.

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

Monialaisen yhteistyön eri tahot



Muut hyvinvointialueen yksiköt

Terveys- ja sairaalapalvelut, valvontatiimi

sosiaalityö, pelastusviranomaiset

Muut terveyspalvelujen yksiköt

Ulkoiset yhteistyökumppanit

Oppilaitokset ja koulut

Muut julkiset palvelut

Järjestöt

Yksityiset palvelut

Muu sosiaalinen verkosto – ystävät ja naapurit

Omaiset ja läheiset

Matalan kynnyksen pisteet

Muut julkiset palvelut

Yksityiset palvelut

Järjestöt ja yhdistykset

Paikallismedia

Palvelun sisällön omavalvonta

Potilaan henkilökohtaiset tavarat

Yleislääketieteen osastolla potilaiden henkilökohtaisia tavaroita säilytetään lukitussa kaapissa potilashuoneessa tai henkilökohtaiset varat ja arvotavarat säilytetään erillisessä lukitussa huoneessa jossa on lukittu kaappi.

Potilas saa halutessaan hoitojakson aikana pyytää tarvittaessa joitakin tavaroita itselleen esimerkiksi puhelimet, laturit tai rahaa käydäkseen kanttiinissa.

Asiakas-/potilasturvallisuus

Asiakas-/potilasturvallisuus

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Viranomaisten ja muiden toimijoiden edellyttämät ohjeistukset: Yleislääketieteen osastolle on laadittu palo -ja pelastusviranomaisten edellyttämä poistumisturvallisuus suunnitelma. Suunnitelma löytyy osaston omasta sähköisestä kannasta.

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

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. Yleislääketieteen osaston henkilöstö koostuu sairaanhoitajista, lähihoitajista sekä hoiva-avustajista. Osastolla tulee olla sairaanhoitaja jokaisessa työvuorossa. Osastolla tarvitaan ympärivuorokautisesti sairaanhoitajia sekä lähihoitajia.

Sijaisten käytön periaatteet:

Osastolla käytetään sijaisia sekä äkillisiin että pidempi aikaisiin poissaoloihin. Sijaisten hankinnassa toimitaan Eloisan protokollan mukaan.

Palveluesihenkilöiden tehtävät:
Lähiesihenkilöt organisoivat ja tekevät töitä yhdessä. Työ ja tehtäväjako tehdään siten, että lähiesihenkilölle jää riittävästi aikaa oman työn tekemiseen. Tarvittaessa työtä jaetaan tasaisesti molemmille. Vuosilomien aikana esihenkilöt lomittavat toisiaan.

Henkilöstön riittävyys suhteessa asiakkaiden/potilaiden palvelujen tarpeeseen:

Hoitohenkilökunnan mitoitusta tarkastellaan potilaiden toimintakyvyn ja hoitoisuuden mukaan.

Henkilöstörakenne:

- **Kokonaismäärä: 38**
- **Sairaanhoitajia 15**
- **Lähihoitajia 23**
- **Palveluesihenkilö 1**
- **Vastaava sairaanhoitajia 2**

Asiakas-/potilasturvallisuus

Henkilöstö (2/3)

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

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

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

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

Rekrytoinnin erityispiirteet:

Yleislääketieteen osastolle rekrytoidaan Eloisan ohjeiden mukaisesti. Työnantaja varmistaa työntekijän ammattipätevyyden julkiterhikistä.

Lue lisää:

- Riittävän kielitaidon osoittaminen – Valvira

Asiakas-/potilasturvallisuus

Henkilöstö (3/3)

Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

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

Eloisalla on perehdytykseen käytössä sähköinen intro ohjelma. Uusi työntekijä perehtyy työhön ja osaston toimintaan kokeneemman hoitajan kanssa ja perehdytyksen pituus määräytyy henkilön aiemman osaamisen mukaan. Omavalvontasuunnitelma liitteineen toimii myös perehdytyksen välineenä työyksiköissä.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

Työnantajalla on täydennyskoulutusvelvollisuus. Erillinen koulutussuunnitelma tukee täydennyskoulutusten toteutumista. Tavoitekeskusteluissa käydään läpi henkilökohtaisia osaamistarpeita ja tavoitteita. Täydennyskoulutuksiin kuuluu jatkuvina koulutuksina esimerkiksi ensiapu-, palo- ja pelastuskoulutukset. Lisäksi on velvoitekoulutuksia esimerkiksi uusiin toimintamalleihin liittyen. Koulutusten toteutumista seurataan sähköisen rekisterin avulla.

Henkilöstön perehdytys toimintayksikössä:

- **Eloisan intro perehdytysohjelma**
- **Omavalvontasuunnitelma**
- **Työhön perehtyminen kokeneemman mukana**
- **Täydennyskoulutus velvollisuus**

Asiakas-/potilasturvallisuus

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet ja toimintakäytännöt:

Yleislääketieteen osasto 2 sijaitsee sairaala kampuksen o-osassa 4 kerroksessa. Osastolle pääsee hisseillä tai portaita pitkin. Potilashuoneet ovat yhden, kahden, kolmen – ja neljän hengen huoneita. Kaikissa huoneissa ei ole omaa kylpyhuonetta. Osastolla on oma potilaskeittiö ja lämmin ruoka tulee sairaalan omasta keittiöstä. Henkilöstön kanslioita sijaitsee osastollamme useampi jotka on sijoitettu ympäri osastoa. Toisella käytävällä on osaston yhteinen pieni päiväsali.

Osastolle pääsee ainoastaan avaimilla tai ovikelloa soittamalla. Osastolla henkilöstölle tarkoitettuihin tiloihin pääsee vain avaimilla. Osaston tilojen huollosta vastaa sairaalan oma tekniikan henkilöstö, heille tehdään tarvittaessa sähköinen työpyyntö.

Terveydensuojelulain 2 §:n mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä (omavalvonta) sekä suunnitelmallisesti ehkäistävä terveyshaittojen syntyminen. Osastolla on kaikissa huoneissa koneellinen ilmavaihto.

Asiakas-/potilasturvallisuus

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan myös teknologisin ratkaisuin.

Osaston lääkehuone on kameravalvottu. Kameravalvontaa käytetään turvaamaan potilas- ja työturvallisuutta. Potilailla on käytössä paikkakohtainen potilashälytin. Lisäksi muistisairailla on tarvittaessa käytössä ranneke joka hälyttää potilaan poistuessa osastolta. Hoitajilla on potilashuoneissa lisäapu- ja hätäkutsupainike. Uhkaavien tilanteiden turvaamiseksi hoitajilla on päällekarkaus hälytyspainike.

Teknologisiin ratkaisuihin liittyvät käytännöt:

- Lääkehuoneessa kameravalvonta
- Hoitajakutsupainike
- Muistisairaiden hälytysranneke
- Päällekarkauspainike
- Lisäapu- ja hätäkutsupainike

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.

Potilaiden tarvitsemat apuvälineet lainataan apuvälineyksiköstä fysioterapeuttien toimesta. Lääkinnälliset laitteet on osastolla omat, tarvittaessa laitteita hankitaan muista yksiköistä. Laitteiden ja apuvälineiden hankinnat osastolle tapahtuu hankintatoimen kautta. Laitteiden ja apuvälineiden huollosta vastaa Istek.

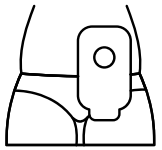
Vastuuhenkilö
Mira Venäläinen, Palveluesihenkilö, mira.venalainen@etalasavonha.fi

Laitteiden ja tarvikkeiden käyttö:
Henkilökunta perehdyttää uudet työntekijät laitteiden käyttöön ja jatkossa kaikki suorittavat laiteajokortit

Mittareiden testaus ja kalibrointi:
- Verensokerimittarit kalibroidaan ja huolletaan joka toinen viikko
- Imulaitteet tarkastetaan joka viikko
- Päällekarkauspainikkeet testataan joka viikko
- Verenpainemittarit ja infuusiopumput huolletaan kerran vuodessa Istekin kautta
- Ravitsemuslaitteet ovat lainalaitteita ja huolto tapahtuu vuokraajan toimesta

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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



	1. Perusapuvälineet	2. Erikoisapuvälineet	3. Hoitotarvikkeet (pitkäaikaissairauden hoitoon)
	Esim. asiakkaan omat tai yksikön mittarit verensokerin ja verenpaineen seurantaan sekä happisaturaatiomittarit	**Esim. pyörätuolit, nostolaitteet ja hengityksen apuvälineet**	**Esim. haavanhoito-, avanne- ja dialyysitarvikkeet**
Mistä laitteen saa	Asiakkaan oma tai yksikön laite	Fysioterapeutin kautta alueellisesta apuvälineyksiköstä	Hoitotarvikejakelun kautta
Perehtyminen laitteeseen	Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa. **Laitteiden ohjeet löytyvät vastaavan hoitajan kansliasta erillisestä kansiosta**	Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa. Ohjeet laitteiden käyttöön tulevat apuvälineyksiköstä asiakkaan käyttöön ja henkilöstö perehtyy ohjeisiin.	Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa.
Huolto	**Istek Oy huoltaa**	Apuvälineyksikön kautta	

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

Hoitotarvikkeet ovat jäljitettävissä järjestelmässä asiakaskohtaisesti vaara- ja virhetilanteessa.

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

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

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

Tietosuojavastaavan yhteystiedot

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

Tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön ja ohjeistusten noudattaminen:

Yleislääketieteen osastolla noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä siten, että kirjaaminen potilasasioista tapahtuu potilastietojärjestelmään. Kirjallisia dokumentteja potilaista pidetään mahdollisimman vähän ja ne hävitetään tietosuojajätteeseen. Osastolle tulevia harjoittelijoita muistutetaan salassapito asioista jakson alussa.

Lue lisää:

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

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Asiakas-/potilastyön kirjaaminen

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

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

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

Työntekijän perehdytys asiakas-/potilastyön kirjaamiseen:

Kokeneemmat hoitajat ohjaavat uusia työntekijöitä lifecare kirjaamisessa. Lisäksi Oss:issa löytyy rakenteelliseen kirjaamiseen tarkoitettuja koulutuksia. Opiskelijoiden ohjauksessa perehdytetään hyviin kirjaamiskäytäntöihin. Opiskelijoiden tekemät kirjaukset potilastietojärjestelmään vahvistetaan ohjaajan toimesta.

Asiakas-/potilastyön kirjaaminen:

Kirjaaminen tapahtuu lifecareen hoitokertomukseen mahdollisimman reaaliajassa. Hoidon jatkuvuutta ja toteutumista seurataan päivittäisen kirjaamisen avulla.

Kehittäminen & Seuranta

Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

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

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

Omavalvontasuunnitelmaan kootaan yhteenveto kehittämissuunnitelmasta kuvaamalla kehittämistoimenpiteitä.

Kehittämissuunnitelma - toimenpiteet

1. **Laiteajokorttien yhdenmukaistaminen Eloisan alueella**
2. **Osastojen toimintatapojen yhdenmukaistaminen Eloisan alueella**
3. **Osaston sisällä toimintatapojen yhdenmukaistaminen**
4. **Yhteishengen parantaminen**

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:

Omavalvontasuunnitelma päivitetään säännöllisesti ja tarpeen mukaan. Henkilökunta ohjeistetaan lukemaan omavalvontasuunnitelma, joka käydään perehdytysohjelmassa lävitse.

Toiminnan kehittäminen yksikön ja Eloisan tasolla

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

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palvelupisteen esihenkilö

Paikka ja päiväys ___ Mikkeli 31.10.2025

Allekirjoitus __Mira Venäläinen, Susanna Arponen ja Jaana Venäläinen_

Liitteet

1 – Ilmoitukset ja ilmoitusvelvollisuudet

2 – Koonti linkeistä lisätiedon pariin

Ilmoitukset ja ilmoitusvelvollisuudet

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

Koonti linkeistä lisätiedon pariin

Eloisa:

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

Muut tahot:

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