

**Digitaalisten  
terveyspalveluiden**

# **Oma-avontasuunnitelma**



# Lukijalle

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



# Sisällysluettelo

## Palvelupisteen tiedot

Palveluntuottajaa koskevat tiedot.....

Omavalvontasuunnitelman laatiminen.....



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

## Toimintaperiaatteet ja käytännöt

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

Omavalvonnan toimeenpano ... ..

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet.....

Palvelun sisällön omavalvonta.....

Asiakas- ja potilasturvallisuus.....

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen...

## Kehittäminen ja seuranta

Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta.....

Omavalvontasuunnitelman seuranta.....

# Palvelupisteen tiedot

# Palveluntuottajaa koskevat tiedot

## Palveluntuottaja

**Nimi:** Eloisa (Etelä-Savon hyvinvointialue)

**Y-tunnus:** 3221315-8

### Digitaaliset terveyspalvelut

**Nimi:** Hoidon tarpeen arviointi ja etähoito

**Sijaintikunta yhteystietoineen:** Etelä-Savon hyvinvointialueen kunnat

**Minkä hyvinvointialueen alueella palvelua tuotetaan?:** Eloisa koko hyvinvointialue

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

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

Hyvinvointialueen väestö, ulkopaikkakuntalaiset kausiasukkaat sekä muu alueella oleskeleva väestö joka alueella oleskelun aikana esimerkiksi kiireellistä hoitoa tarvitsee.

**Alihankintana ostettavat palvelut ja niiden tuottajat:**

Henkilöstön vuokraus: Tempore

Lääkäripalvelut: Medimatkat, Järvi-Suomen terveys Oy

Tietoliikenne: Fujitsu Oy, Telia, 2M-IT

Työterveyspalvelut: Pihlajalinna Terveys Oy

Lisäksi Sulkavan alueen kokonaisulkoistus, koskee myös hoidon tarpeen arvioinnin palveluita, Terveystalo Kuntaturva Oy

### 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:

Omavalvontasuunnitelma laaditaan yhdessä henkilöstön kanssa.

### Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

Palveluesihenkilöt Marika Lyytikäinen ja Tiina Ylönen

Tulosaluepäällikkö Viivi Kaasinen



0401839864  
0447945717  
0406567334



[Marika.lyytikainen@etelasavonha.fi](mailto:Marika.lyytikainen@etelasavonha.fi)  
[Tiina.ylonen@etelasavonha.fi](mailto:Tiina.ylonen@etelasavonha.fi)  
[Viivi.kaasinen@etelasavonha.fi](mailto:Viivi.kaasinen@etelasavonha.fi)

## Omavalvontasuunnitelman päivittäminen

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

## Omavalvontasuunnitelman julkisuus

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

**Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä asiakkaille** Eloisan internetsivuilla

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

# Toimintaperiaatteet & käytännöt

Toiminta-ajatus, arvot ja periaatteet

Omavalvonnan toimeenpano

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Palvelun sisällön omavalvonta

Asiakas- ja potilasturvallisuus

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

# **Toiminta-ajatus, arvot & toimintaperiaatteet**

# Yksikön toiminta toteuttaa Eloisan yhteistä missiota ja arvoja!

## MISSIO:

**Myö yhdessä –  
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-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.**

Sotekeskuspalvelut tuottavat perustason avopalveluita koko alueen väestölle matalalla kynnyksellä hoidon tarpeen arviointiin perustuen sekä säädösten mukaisesti ennalta ehkäisevänä toimintana.

Sotekeskuspalvelut koostuvat viidestä tulosalueesta. Avoterveydenhuollon palvelut vastaavat terveyskeskusvastaanottotyöstä. Lasten- ja nuorten terveyspalvelut vastaavat lasten-, äitiys- ja ehkäisyneuvolatoiminnasta sekä koulu- ja opiskeluterveydenhuollosta. Kuntoutuspalvelut vastaavat perustason ja erityistason kuntoutuksesta koko terveyspalveluiden toimialalla. Suunterveydenhuollon palvelut vastaavat hammashoitaja, hammaslääkäri ja suuhygienistin vastaanottoiminnasta koko hyvinvointialueella. Digitaaliset terveyspalvelut vastaavat keskitetystä hoidontarpeen arviointista (perusterveydenhuolto ja aikuisten mielenterveys- ja päihdepalvelut) puhelimitse ja chatissa, digilääkäripalvelusta sekä tukevat eri ammattilaisten etäpalveluntuotantoa. Palveluita tuotetaan kolmessa sotekeskuksessa ja 14:lla soteasemalla sekä etäpalveluna.

## Arvot ja toimintaperiaatteet

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

**Sotekeskuspalveluissa arvot näkyvät kaikissa kohtaamisissa potilaan ja muiden ammattilaisten välillä. Kehittäminen pohjautuu arvoihin, mikä näkyy keskusteluissa ja tavoitteiden asettamisessa.**

Arvojen merkitystä käydään toistuvasti läpi henkilöstökokouksessa ja myös rekrytointitilanteissa.

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

Sotekeskuspalveluissa seurataan henkilöstön ja potilaiden NPS palautetta. Hoitoon pääsyä ja yhteyden saantia seurataan koko alueella kattavasti. Vertaiskehittämisen avulla seurataan suunterveydenhuollon vaikuttavuutta. Lasten ja nuorten terveyspalveluissa seurataan asetusten mukaisten tarkastusten toteutumista. Avoterveydenhuollossa hoidon jatkuvuutta. Hyte-mittarit ovat käytössä koko alueella.

# Omaavalonnan johtaminen ja valvonta

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

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

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

**Sosiaali- ja integraatiojohtaja** on sosiaalihuollon johtava viranhaltija. Varmistaa osaltaan sosiaalihuollon järjestämisen asianmukaisuutta, laatua ja yhdenvertaisuutta yhteistyössä järjestämistoiminnon ja toimialajohdon kanssa. Ohjaa viranomaisten omaavalonnnallisesti 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 omaavalonnan valvonnasta. Toimii valvontatiimin työtä ohjaavana esihenkilönä. Käsittelee terveydenhuollon kantelut ja muistutukset. Ohjaa viranomaisten omaavalonnnallisesti 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 omaavalonnan toteutumista. Valvoo sopimusten noudattamista valvonnan yhteydessä. Vastaa palvelunjärjestäjän toteuttamasta ohjaus- ja valvontavelvoitteesta. Vastaa osaltaan viranomaisyhteistyöstä. Vastaa omaavalonntaohjelman päivittämisestä. Käsittelee ne epäkohdat, jotka tulevat valvontatiimin. Vastaa lakisääteisten mitoitusten määräaikojen omaavalonnan valvonnasta. Ilmoittaa viranomaiselle ne poikkeamat, joita ei saada omaavalonnnallisesti korjattua. Toteuttaa valvontakäyntejä (ennakollinen, suunnitelmallinen ja reaktiivinen). Kirjaa valvonnan toimenpiteet asianmukaisesti asianhallintajärjestelmään ja/tai valvontatyökaluun. Tekee vuosittaisen valvontasuunnitelman. Seuraa ja raportoi omaavalonntaohjelman mukaisesti 4 kk:n välein. Tuottaa valvonnan toimenpiteiden vuosiraportin aluehallitukselle.

# Palvelun toimintaperiaatteet

## VAIKUTTAVUUS

- *Henkilöstön säännöllisen osaamisen ylläpitäminen ja kehittäminen*
- *Tarkoituksena on sujuvoittaa sekä asiakkaan että ammattilaisen palvelukokemusta*
- *Digitaalisesti hoidetaan siihen soveltuvat asiat*



## TURVALLISUUS

- *Riskienarviointi*
- *Henkilöstön osaaminen*
- *Varautumissuunnitelma*
- *Työ- ja potilasturvallisuus*

## ROHKEUS

- *Uusien ideoiden kokeilu*
- *Avoimesti kokeillaan uusia tapoja toimia*
- *Jaetaan reilusti vastuuta*
- *Lopetetaan toimimattomia tapoja*

## YHDENVERTAISUUS

- *Digitaaliset terveyspalvelut mahdollistavat uudet ja jatkuvasti kehittyvät työkalut ja rajapinnat hyvinvointialueen palveluiden saavuttamiseksi ja toimittamiseksi*
- *Hoitoon pääsy on sama koko alueella kaikissa potilasryhmissä*
- *Yhteydensaanti on kattava ja tasalaatuinen*
- *Ammattilaisten osaaminen ja koulutus on yhtenevää ja yhdenvertaista*
- *Työ jakautuu tasaisesti ammattilaisten kesken eri puolilla hyvinvointialueetta*

## ASIAKASLÄHTÖISYYS

- *Asiakkaalle nopea ja turvallinen tapa saavuttaa Eloisan hyvinvointialueen moniammatilliset palvelut*
- *Otetaan asiakas mukaan hoitotilanteen päätöksen tekoon*
- *Saavutettavuutta tuetaan liikkuvilla palveluilla ja etäpalveluilla*
- *Mahdollistetaan läsnäasiointi sitä tarvitseville*

# Oma- valvonnan toimeenpano

## Omavalvonnan toimeenpano

# Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

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

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

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

## 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** (HaiPro®). Henkilökunta tekee kaikista läheltä piti -tilanteista tai asiakkaalle/potilaalle tapahtuneista vaaratilanteista sähköisesti ilmoituksen ja lähettää sen lähiesihenkilön käsiteltäväksi.

**Muista palvelussa havaituista laatu poikkeamista 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.

***Ennakoiva työote mahdollistaa ennakoimaan ja hallitsemaan riskejä ennen kuin ne aiheuttavat vakavia ongelmia. Keskeisiä piirteitä ennakoivassa työotteessa ovat riskien arviointi, ennaltaehkäisevät toimenpiteet, moniammatillinen yhteistyö sekä seuranta ja raportointi. Turvallisuus- ja valmiussuunnitelma on laadittu***

## Luettelo käytössä olevista riskienhallinnan / omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- Eloisan yleinen henkilöturvallisuusohje
- Omavalvontaohjelma, IMS
- Lääkehoitosuunnitelma IMS
- Pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuus selvitys, PELSU
- Yksikkökohtaiset toimintakortit häiriö- ja poikkeustilanteissa, PELSU
- Tutkimus, hoito- ja toimintaohjeet IMS
- ICT ohjeistus IMS
- Asiakas- ja potilasturvallisuusohjeet IMS
- Infektio-ohjeet IMS
- Laadun, asiakas- ja potilasturvallisuuden suunnitelma 2023-2025, INTRA
- HaiPro-järjestelmä ja ohjeistus, INTRA
- Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus lomake ja ohje, IMS
- Työhyvinvointi, työsuojelu ja työterveyshuolto, IMS
- Henkilöstökäsikirja IMS
- Sisäinen toiminnan käsikirja ja digitaalisten palveluiden riskiarvio asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen pohjan mukaisesti

## 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.

Korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan ja niistä raportoidaan asianmukaisille tahoille. Riskienhallinta on jatkuva prosessi, jossa pyritään parantamaan toimintatapoja ja vähentämään riskejä.

### Henkilöstön osallistaminen korjaavien toimenpiteiden suunnitteluun ja toteutukseen:

HaiPro ilmoitukset käydään läpi kuukausittain/tarpeen mukaan useammin yksikköpalaverissa ja yhteistyössä henkilöstön kanssa pohditaan korjaavia keinoja.

Useasti tilanteet eivät ole ennakoitavia, mutta mahdollisuus ennakointiin arvioidaan aina. Korjaavat toimenpiteet kirjataan HaiPro-lomakkeelle. Tietoa siirretään eteenpäin suullisesti ja tarvittaessa sähköpostilla henkilöstölle..

Tarvittaessa käydään yhteistyökeskusteluja ja/tai tiedotetaan yhteistyötahoja. Myös muita kanavia pitkin tulleet riskit ja epäkohdat käsitellään säännöllisesti oman prosessin mukaisesti.

### Lue lisää:

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

# Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (1/3)

## Haattatapahtuman huomaaminen



### Asiakkaan/potilaan epäasiallinen kohtelu

*esimerkiksi asiakkaan/potilaan epäasiallinen kohtaminen, kaltoinkohtelua tai loukkaamista sanoilla*



### Muu epäkohta palvelun toteutuksessa tai epäkohdan uhka

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

## Tapahtuman kirjaus



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

## Ilmoituksen käsittely ja korjaavat toimenpiteet



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

## Tapahtuman dokumentointi, viestintä ja raportointi



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

## Seuranta



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



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

# Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (2/3)



# Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (3/3)

## Haittatapahtuman huomaaminen



### Vakava vaaratapahtuma

## Tapahtuman kirjaus



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

## Ilmoituksen käsittely ja korjaavat toimenpiteet



- Esihenkilö käsittelee vaaratapahtumailmoituksen ja luokittelee riskiluokan IV/V tai 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 terveystilavaihteluita
- 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

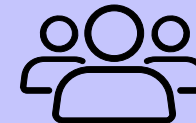
*Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta.*

## Työntekijä



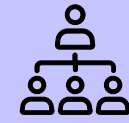
- On velvoitettu ilmoittamaan kaikista havaituista riskeistä, vaaratilanteista ja epäkohdista:
  1. suoraan omalle esihenkilölle ja
  2. tekemällä vaaratilanneilmoituksen tai
  3. täyttämällä Kerralla-valikon lomakkeen ([henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus](#))
- Ottaa tarvittaessa yhteyttä lääkäriin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

**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.

Sähkökatkoihin, mahdollisiin suuronnettomuuksiin ja muihin häiriötilanteisiin liittyvät ohjeet ovat yksikkökohtaisesti henkilöstön saatavilla.

## Henkilöstön osallistaminen suunnitteluun ja toteutukseen:

- **PELSU:un kirjattu toimintaohjeet poikkeusoloja varten**
- **Henkilöstö tutustuu oman yksikkönsä PELSU:un kerralla-valikon kautta**
- **Jokaisen vastuulla on raportoida turvallisuuspoikkeamista ja kehittämiskohteista**
- **Haipro-järjestelmän kautta riskinarviointi yhteistyössä työsuojelun kanssa**
- **Defusing-toimintamalli on käytössä psyykkisesti kuormittavien tilanteiden käsittelyyn.**
- **Työkyvyn seuranta AinoHealth-ohjelman kautta**

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**. Terveystieteiden 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.

**Henkilöstöä sitoo vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus.**

**Itsemääräämisoikeutta vahvistetaan hoidon yhteisellä suunnittelulla ja selkeällä tiedonannolla potilaalle omasta terveydentilasta ja vaihtoehdoista. Terveystieteiden ammattilaiset koulutetaan ja perehdytetään tukemaan itsemääräämisoikeutta (vuorovaikutus ja potilaslähtöiset hoitomenetelmät, itsemääräämisoikeutta tukevat ja lait ja eettiset ohjeet). Tilanteissa, joissa asiakas itse ei pysty**

**päätöksentekoon, lähiomaisia tai laillista edustaa kuullaan tahdon selvittämiseksi ja sen kunnioittamiseksi.**

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:

Jokainen asiakas kohdataan yksilöllisesti ja tietoturvalisesti itsemääräämisoikeus huomioiden. Puolesta asiointi on mahdollista valtuutuksilla. Noudatamme tehtyjä puolesta asiointin ohjeistuksia. Asiakkaalla on oikeus valita missä toimipisteessä ja mitä palvelukanavaa käyttäen asioi.

## Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

# Asiakkaan/potilaan osallisuus (1/4)

## Hoidon tarpeen arviointi

Asiakkaan osallisuus digitaalisissa terveyspalveluissa tarkoittaa sitä, että asiakas ei ole vain palvelujen vastaanottaja, vaan aktiivinen toimija, joka voi vaikuttaa omaan hoitoonsa ja palveluihin sekä niiden suunnitteluun laajemmin. Hän voi tuoda esiin omat toiveensa, tarpeensa ja kokemuksensa, jotka otetaan huomioon hoidon suunnittelussa sekä hoitoon ohjauksessa.

Yhteydensaannista perusterveydenhuoltoon sekä hoitoon pääsystä säädetään terveydenhuoltolaissa. Säädökset ohjaavat toimintaa.

Yhteydensaannin osalta terveydenhuoltolain mukaan 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.

Yhteydensaanti ja hoidon tarpeen arviointi toteutuvat:

- läsnä asioiden sotekeskuksissa / -asemilla aukioloaikoina
- puhelinpalveluissa
  - päivystysapu 116117 (24/7)
  - terveysneuvon kiireetön puhelinpalvelu (3 linjaa) arkisin 8-15
  - chat-palvelu arkisin 8-19

Ajastetun takaisinsoittopyynnön jättämisen mahdollisuus terveysneuvon puhelinpalvelussa. Asiakkaalla on mahdollisuus valita asiointitapa ja –kanava. Digitaalisten palvelujen ensisijaisuusperiaatetta noudatetaan, mutta perinteinen läsnä asiointi on mahdollinen myös. Soveltuvuus ja halukkuus etäpalveluun selvitetään ja arvioidaan aina asiointin yhteydessä yksilöllisesti.

Yhteydensaantia perusterveydenhuoltoon seurataan kuukausittain, esimerkiksi:

- Kontaktien määrä eri palveluissa
- Jonotusajat palveluissa
- Takaisinsoittojen toteutuminen saman vuorokauden aikana
- Hoitoon pääsy

Toimintaa ohjaavat mm.

Terveydenhuoltolaki, yhteyden saaminen perusterveydenhuollon yksikköön ja arvio hoidon tarpeesta 51 § (19.1.2023/116), Kiireellinen hoito 50 §

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä



## Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

# Asiakkaan/potilaan osallisuus (2/4)

### Tutkimusta, hoitoa tai lääkinnällistä kuntoutusta koskeva suunnitelma

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

Terveys- ja hoitosuunnitelma laaditaan kaikille pitkäaikaissairaille. Asiakas on aktiivinen toimija - terveys- ja hoitosuunnitelma laaditaan yhdessä asiakas yksilöllisten tavoitteiden ja terveyden edistämisen ja ylläpidon keinojen määrittelyyn. Suunnitelman toteutumista seurataan terveys- ja hoitosuunnitelmassa määritetyllä tavalla. Terveys- ja hoitosuunnitelma kirjataan potilastietojärjestelmään.

Kertaluonteisissa kontakteissa kuten hoidon tarpeen arviointi, hoidon suunnittelu ja toteutus tehdään yksiköllisesti ja yhteistyössä asiakkaan/potilaan kanssa sekä kirjataan potilastietojärjestelmään. Pitkäaikaissairaille laadittu terveys- ja hoitosuunnitelmaa ohjaa hoidon tarpeen arviointia ja palveluihin ohjautumista myös digitaalisissa terveyspalveluissa.

Asiakkaan terveys- ja hoitosuunnitelman tunteminen on olennainen osa onnistunutta hoidon ja palvelujen järjestämistä sekä seurantaa. Suunnitelman tehokas toteuttaminen edellyttää, että kaikki toimintaan osallistuvat tuntevat sen sisällön sekä organisaation käytännöt/toimintamallit ja sitoutuvat toteuttamiseen.

Tämän varmistamiseksi järjestetään säännöllistä sisäistä koulutusta ja perehdytystä henkilökunnalle. Koulutuksissa käydään läpi suunnitelmien laatiminen, toteuttaminen ja seuranta, mikä takaa yhtenäiset toimintatavat.

Yhteistyötä tehdään laajasti eri toimijoiden välillä. Työntekijöiden perehdyttämisessä painotetaan asiakkaan/ potilaan itsemääräämisoikeuden ja aktiivisen toimijuuden vahvistamista sekä arvostavaa ja kunnioittavaa kohtaamista. Laadittu suunnitelma huomioidaan hoidon tarpeen arvioinnin kontaktin yhteydessä.



## 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.

**Toimintaa kehitetään palautteiden pohjalta. Asiakas saa antamaansa palautteeseen vastauksen palautteen antokanavasta riippuen suullisesti tai kirjallisesti. Yksikkökohtainen palaute käsitellään henkilöstöpalavereissa. Palautteen perusteella toiminnan tai laadun kehittämiseen osallistetaan myös henkilöstö.**

**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**

Jokainen asiakas kohdataan organisaation arvojen ja toimintaperiaatteiden mukaisesti. Havaittuihin epäkohtiin puututaan viipymättä. Henkilöstön perehdytyksessä ja koulutuksessa huomioidaan arvot, toimintaperiaatteet ja vuorovaikutustaidot. Epäonnistuneita vuorovaikutustilanteita ja toimintatapoja asian ratkaisemiseksi käsitellään tiimin henkilökunnan kesken

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

Epäasiallista kohtelua tai epäkohtia ilmetessä tapahtumien kulku selvitetään ensisijaisesti keskustellen asianomaisten henkilöiden kanssa. Jos epäasiallinen kohtelu/käyttö on tapahtunut henkilökunnan taholta, esihenkilön käytettävissä on tarvittaessa normaalit työnjohdolliset toimenpiteet.

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

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



## Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

# Asiakkaan/potilaan osallisuus (4/4)

## Asiakkaan/potilaan oikeusturva

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

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

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

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

## Yhteystiedot ja lisätietoja:

### Sosiaali- ja potilasasiavastaava

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



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



Ethän lähetä salassa pidettäviä tietoja tavallisella sähköpostilla!

**Lähetä sähköpostia osoitteeseen:**  
[sosiaali.potilasasiavastaava@etelasavonha.fi](mailto: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

Sotokeskuspalvelut jakaantuu viiteen eri tulosalueeseen. Digitaaliset terveysterveystarpeet vastaa keskitetystä hoidontarpeen arvioinnista, digilääkäripalveluista sekä tukee eri ammattilaisten ja yksiköiden etäpalvelujen tuottamista.

Palvelualuejohtaja vastaa oman palvelualueensa omavalvonnan suunnittelusta ja johtamisesta. Tulosaluepäälliköt vastaavat oman alueensa omavalvonnan suunnittelusta ja johtamisesta. Esihenkilöt vastaavat oman alueensa omavalvonnan suunnittelusta ja omavalvonnan toimenpiteistä käytännössä.

Työntekijä osallistuu yksikkönsä omavalvonnan suunnitteluun ja sitoutuu omavalvonnan toimenpiteisiin.

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

Digitaalisissa terveysterveystarpeissa ydintehtävä on laadukas ja turvallinen hoidon tarpeen arviointi ja ohjaaminen palveluihin – yhteydensaanti perusterveydenhuoltoon.

Palveluihin ohjaututaan hoidon tarpeen arvioinnin ja organisaation ohjeistuksien mukaisesti esimerkiksi päivystykseen, sotokeskuksiin ja –asemille sekä etäpalveluihin.

Toimintaa ohjaa vahvasti lainsäädäntö. ja sisäisiä toimintamalleja laadukkaiden etäpalveluiden tuottamiseksi kehitetään.



## Palvelun sisällön omavalvonta

# Yhteydensaanti perusterveydenhuoltoon

Yhteydensaannin seuranta toimintayksikössä kuukausittain:

- Kontaktien määrä eri palveluissa
- Jonotusajat palveluissa
- Takaisinsoittojen toteutuminen saman vuorokauden aikana
  
- Hoitoon pääsy, aikojen riittävyys

Terveydenhuoltolaki 51 §

STM: Ohje: Perusterveydenhuollon kiireettömään hoitoon pääsyä koskevien säännösten soveltaminen 2025



## Palvelun sisällön omavalvonta

# Hygieniakäytännöt

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

### Hygieniakäytännöt toimintayksikössä:

Terveyden- ja sosiaalihuollon toimintayksikön on tartuntatautilain 17§ mukaan torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Tartuntatautiin torjunnan ja valvonnan ohjauksesta vastaa Etelä-Savon hyvinvointialueella tartuntatautiyksikkö. Yksikön sivut intranetissä sisältävät ohjeita infektioiden torjuntaan ja hygieniakäytäntöihin, joita noudattamalla ehkäistään hoitoon liittyviä infektioita. Asiakas- ja potilastyössä noudatetaan aina tavanomaisia varotoimia sekä tietyissä tilanteissa kosketus-, pisara ja ilmaroitoimia. Tartuntatautiyksikkö kouluttaa yksiköiden tartuntatautiyhdyshenkilöt tartuntatautiin torjuntaan. Tartuntatautiyhdyshenkilöt vastaavat henkilöstön hygieniaperehdytyksestä ja ohjeiden käytännön toteuttamisesta. Tartuntatautiyksikköä voi konsultoida tartuntatautiin torjuntaan liittyvissä asioissa arkisin. Yksikön yhteystiedot löytyvät intranetistä.

Henkilökuntamme noudattaa työssään tartuntatautiyksikön ja muiden toimijoiden (esimerkiksi THL) toimintaohjeita. Tartuttavan ja viiltävän jätteen käsittelyssä noudatamme tartuntatautiyksikön ohjeistusta sekä THL:n ohjeita.

Hoidon tarpeen arvioinnin yhteydessä huomioidaan ohjautumisen ja ajanvarauksien suhteen tarpeelliset ohjeistukset.

### Yksikön hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot:

Konsultoimme tarvittaessa paikkakuntakohtaisesti hygieniayhteyshenkilöä

## 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.

**Käsihygienia on yksi tärkeimmistä keinoista ehkäistä infektioiden leviämistä. Henkilökunnalle on selkeät ohjeet käsien pesusta, desinfiointista ja suojarusteiden käytöstä. Organisaatiossa on infektiontorjuntayhdyshenkilöitä sekä henkilökunnan ja opiskelijoiden työasu- ja hygieniaohje asiakas- ja potilastyöhön. Hoitoon liittyvien infektioiden esiintymistä seurataan säännöllisesti ja mahdollisista epidemioista raportoidaan viipymättä. Henkilöstölle tarjotaan säännöllisesti koulutusta infektioiden torjunnasta ja hygieniakäytännöistä. Henkilökunnan tulee suorittaa verkkokurssi infektioiden torjunnasta ja tavanomaisista varotoimista. Suunnitelmissa on määritelty siivouskäytännöt ja välinehuollon periaatteet, jotta ympäristö pysyy turvallisena ja puhtaana.**



## 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:**

Eloisalla on yhteinen lääkehoitosuunnitelma, josta vastaa lääkitysturvallisuustyöryhmä. Lisäksi yksiköissä perusterveydenhuollon vastaanottojen/digisoten lääkehoitosuunnitelma. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain tai tarvittaessa aikaisemmin.

Oman lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä vastaavat lääkevastuusairaanhoitajat yhdessä palveluesihenkilöiden kanssa. He myös seuraavat lääkehoitosuunnitelman toteutumista. Lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa esihenkilö yhdessä lääkevastuusairaanhoitajien ja vastaavien sairaanhoitajien sekä ylilääkärin kanssa.

**Lääkehoitoon liittyvät käytännöt:**

Lääkehoitosuunnitelmaan on kuvattu tarkemmin lääkehoitoon liittyvät mahdolliset riskitilanteet ja niissä toimiminen. Lääkehoidon osaaminen varmistetaan aina uuden työntekijän kohdalla ja lääkehoidon luvat on uusittava LOVE-lääkehoidon osaaminen verkossa –kurssialustalla tapahtuvilla tenteillä ja yksikössä suoritettavilla näytöillä viiden vuoden välein. Ammattilaisten lääkeluvat tulee olla ajan tasalla työssä ollessa ohjeistuksien mukaisesti.

Rajatun lääkkeenmääräämisoikeuden erityispätevyyden (LMEP) koulutuksen käyneille sairaanhoitajille haetaan lisäksi Valviralta vastaavan lääkärin määräyksellä oikeus rajattuun lääkkeenmääräämiseen niihin yksiköihin, joissa työtä tehdään.

Elvytyslääkkeet haetaan hätätilanteessa yksiköiden elvytyslaukuista/-kaapeista.

## 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.

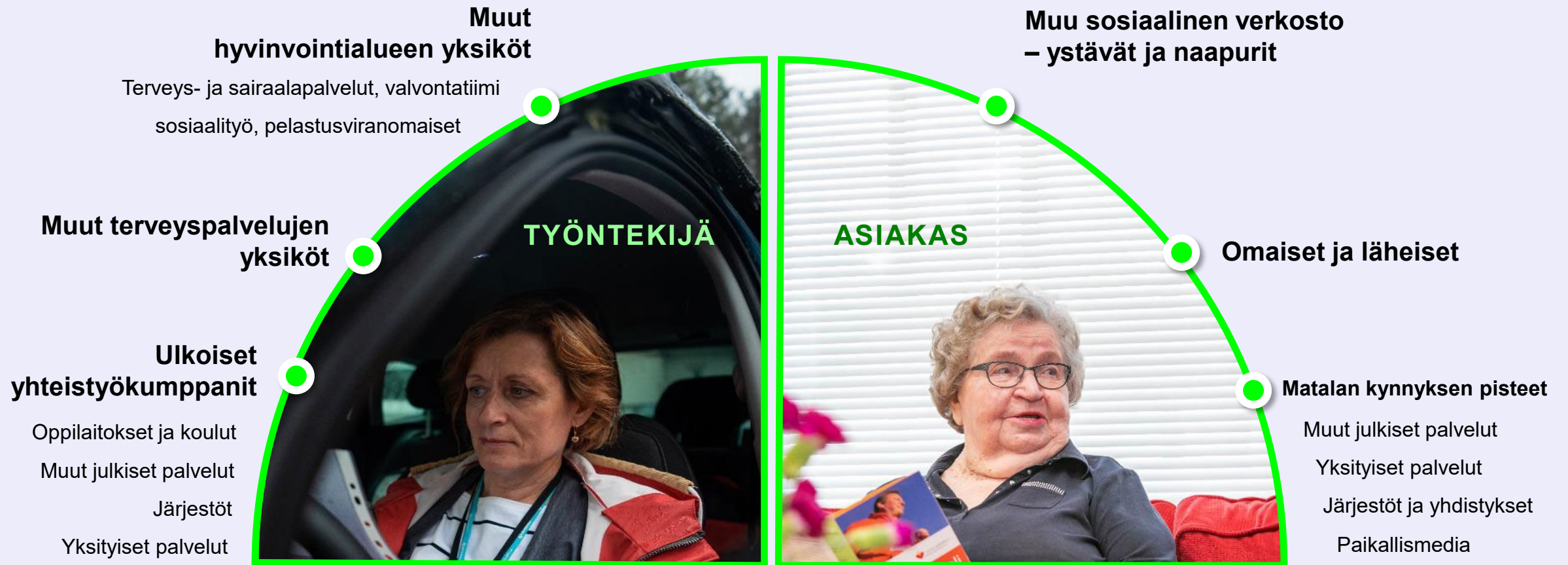
Jos sosiaalihuoltolain mukainen palvelutarpeen arviointi, päätösten tekeminen tai sosiaalihuollon toteuttaminen edellyttävät terveydenhuollon palveluja, on hyvinvointialueen terveydenhuollon ammattihenkilön osallistuttava sosiaalihuollon toimenpiteestä vastaavan työntekijän pyynnöstä henkilön palvelutarpeen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

**Potilaan/asiakkaan polkuja on suunniteltu yhdessä eri toimialojen ja palvelualueiden kanssa niin että potilas saisi 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 veloitteet 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, sopimustyhteistyö, alueellinen yhteistyö, kansallinen ja kansainvälinen yhteistyö. Hyvinvointialueen sisäinen yhteistyö kattaa eri toimialojen välisen yhteistyön. Sopimustyhteistyö 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.

Yksikölle on laadittava poikkeus-, kriisi- tai onnettomuustilanteita koskevia ohjeistuksia. Henkilöstön perehdyttäminen näihin valmius- ja häiriötilanteiden ohjeisiin on olennaista. Näiden ohjeiden avulla varmistetaan, että yksikkö pystyy toimimaan tehokkaasti ja turvallisesti monenlaisissa tilanteissa:

- **Poistumisturvallisuussuunnitelma:** Ohjeistaa yksikön henkilöstön ja asiakkaiden turvallisen evakuoinnin hätätilanteissa, kuten tulipalon tai muun vaaratilanteen sattuessa.
- **Valmiussuunnitelma:** Ohjeistaa, miten yksikkö toimii yhteiskunnallisissa kriisitilanteissa, kuten luonnonkatastrofeissa tai vakavissa häiriöissä.
- **Pelastussuunnitelma:** Sisältää ohjeet hätätilanteisiin, kuten tulipalojen tai vaarallisten aineiden vuotojen varalta.
- **Ensiapukoulutus:** Henkilöstön on oltava perehtynyt ensiaputoimenpiteisiin onnettomuustilanteissa.
- **Turvallisuusohjeet:** Esimerkiksi fyysisen ja psyykkisen turvallisuuden varmistamiseksi.
- **Häiriötilannesuunnitelma:** Kattaa tekniset ongelmat, kuten sähkökatkokset tai tietoliikenteen häiriöt.

**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

• **Ilmoitusvelvollisuus lastensuojelutarpeesta:** Jos viranomainen tai ammattihenkilö (esim. opettaja, lääkäri, sosiaalityöntekijä) huomaa, että lapsi voi olla vaarassa tai tarvitsee lastensuojelutoimenpiteitä, hänen on tehtävä lastensuojeluilmoitus viipymättä. Tämä voi koskea esimerkiksi vakavaa laiminlyöntiä, väkivaltaa, päihdeongelmia perheessä tai lapsen itse aiheuttamaa vaaratilannetta.

• **Välitön ilmoitus vakavista tilanteista:** Jos lapsen turvallisuus tai terveys on välittömässä vaarassa, kuten pahoinpitelyn tai seksuaalisen hyväksikäytön tapauksissa, on ilmoitus tehtävä välittömästi lastensuojeluviranomaisille ja tarvittaessa myös poliisille.

• **Monialainen yhteistyö:** Ilmoitusvelvolliset toimijat, kuten terveydenhuollon ja koulutuksen ammattilaiset, ovat velvollisia ilmoittamaan havaitsemistaan lastensuojelutarpeista myös toisten viranomaisten kanssa tehtävän yhteistyön yhteydessä.

## 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 moninlaisiin 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.

Yksikön henkilöstövoimavaroja seurataan säännöllisesti vertaamalla asiakasmäärää ja palvelujen tarvetta/käyttömääriä käytettävissä olevaan henkilökuntaan. Tavoitteena on varmistaa, että henkilöstöä on riittävästi. Hoidon tarpeen arviointia etäpalveluissa toteuttavat laillistetut terveydenhuollon ammattihenkilöt.

Tämä tapahtuu seuraavia keinoja käyttäen:

- **Henkilöstön seuranta:** Kontaktien määrä suhteessa henkilöstöön, kontaktien kesto ja luonne. Arvoa tuottavan työajan seuranta.
- **Tiedolla johtaminen:** Henkilöstöresurssien riittävyyttä varmistetaan hyödyntämällä tiedolla johtamista, jossa käytetään henkilöstö- ja asiakastietoja päätöksenteon tukena.
- **Joustavuus:** Yksikkö mukauttaa henkilöstön määrää tarvittaessa asiakastarpeiden muutoksiin esim. lisähenkilöstön rekrytoinnin tai työvuorojen uudelleenjärjestelyn kautta.

Sijaisten käytön periaatteet keskittyvät siihen, että yksikön toiminta pysyy sujuvana ja asiakkaille taataan laadukas palvelu myös poissaolojen aikana. Sijaisten käyttöä koskevat periaatteet sisältävät seuraavat näkökulmat:

- **Tarpeen arviointi:** Sijaisia käytetään, kun vakituinen henkilöstö ei riitä turvaamaan asiakkaiden tai potilaiden palveluja poissaolojen, kuten lomien, sairauspoissaolojen tai koulutuspäivien aikana.
- **Pätevyys ja osaaminen:** Sijaisilla tulee olla riittävä pätevyys ja osaaminen tehtävien suorittamiseen. Sijaisten rekrytoinnissa varmistetaan, että heillä on tarvittavat tiedot ja taidot vastata yksikön tarpeisiin, kuten asiakaskunnan erityistarpeet tai mahdolliset turvallisuusvaatimukset.
- **Perehdytys:** Jokainen sijainen perehdytetään huolellisesti työtehtäviin, yksikön toimintakäytäntöihin sekä asiakkaiden/potilaiden erityistarpeisiin. Tämä varmistaa, että sijaiset pystyvät toimimaan itsenäisesti ja tehokkaasti.
- **Käytön ennakointi ja joustavuus:** Sijaisten tarvetta pyritään ennakoimaan esimerkiksi lomakausien ja kiireellisten aikojen osalta. Tarvittaessa voidaan käyttää varahenkilöstöä tai vuokrata työvoimaa, jotta sijaiset saadaan nopeasti ja joustavasti tarpeen mukaan.
- **Sijaisten käytön seuranta:** Sijaisten käyttöä ja heidän vaikutustaan yksikön toimintaan arvioidaan säännöllisesti.
- **Kustannusten hallinta:** Sijaisten käytöstä aiheutuvia kustannuksia seurataan, ja sijaisjärjestelyt suunnitellaan taloudellisesti kestäväällä tavalla siten, että palvelun laatu kuitenkin säilyy.

### Yksikön henkilöstömäärä:

•Kokonaismäärä  
Yksikössä työskentelee 2 palveluesihenkilöä, 1 ylilääkäri  
2vastaavaa sairaanhoitajaa, 51 vakituista sairaanhoitajaa, Määräaikaisia sairaanhoitajia 12.  
3 toistaiseksi olevaa virkalääkäriä, 16 määräaikaista virkalääkäriä, tarpeen

mukaan ostopalvelulääkäreitä  
Vuokratyövoiman käyttö: Käytetään vain lyhyisiin (alle 13 pvää kestäviin) sijaisuuksiin, Tempore.

## 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](http://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 hoitamiansa 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 noudattamishjeisiin, 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.

Etätyösuhteessa olevalle opiskelijalle on aina määritelty ohjaaja.

Rekrytoinnin periaatteet varmistavat, että organisaatioon valitaan pätevimmit ja sopivimmat henkilöt, samalla huolehtien oikeudenmukaisuudesta, avoimuudesta ja lainmukaisuudesta.

- **Oikeudenmukaisuus ja tasa-arvo:** Kaikkia hakijoita kohdellaan tasapuolisesti ja syrjimättömästi. Rekrytointiprosessissa otetaan huomioon tasa-arvolaki ja yhdenvertaisuuslaki, ja valintakriteerit perustuvat ainoastaan pätevyyteen, osaamiseen ja soveltuvuuteen tehtävään.
- **Avoimuus ja läpinäkyvyys:** Rekrytointiprosessi on selkeä ja avoin kaikille hakijoille. Tehtävät ja vaatimukset kuvataan tarkasti työpaikkailmoituksessa, ja valintakriteerit ovat julkisia ja läpinäkyviä. Hakijoille annetaan asianmukaista tietoa prosessin etenemisestä.
- **Pätevyys ja osaaminen:** Valintakriteerit perustuvat ensisijaisesti hakijan pätevyyteen ja osaamiseen. Tämä sisältää koulutuksen, työkokemuksen, ammatilliset taidot ja tehtävän edellyttämät erityisvaatimukset. Haastatteluissa ja testeissä arvioidaan hakijan soveltuvuutta suhteessa yksikön tarpeisiin ja tehtävän vaatimuksiin.
- **Yhteensopivuus organisaation arvojen kanssa:** Hakijan tulee sopia organisaation kulttuuriin ja jakaa sen arvot. Tämä varmistetaan haastatteluiden ja soveltuvuusarvioiden avulla.
- **Kustannustehokkuus ja pitkäjänteisyys:** Rekrytoinnissa pyritään valitsemaan henkilöitä, jotka tuovat pitkäaikaista lisäarvoa organisaatiolle ja joiden kehittymiselle organisaatio voi tarjota mahdollisuuksia.
- **Luottamuksellisuus:** Hakijoiden tiedot käsitellään luottamuksellisesti, ja tietosuojaa koskevia säädöksiä noudatetaan tiukasti. Hakijoiden yksityisyys suojataan kaikissa rekrytoinnin vaiheissa.
- **Perehdytys ja jatkuva kehitys:** Rekrytoinnin osana suunnitellaan uuden työntekijän perehdytys ja mahdollisuus jatkuvaan kehittymiseen.

### Lue lisää:

- [Riittävän kielitaidon osoittaminen – Valvira](#)

## Asiakas-/potilasturvallisuus

# Henkilöstö (3/3)

## Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

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

Digitaalisissa terveystalvissa noudatetaan Eloisan yleistä perehdytysohjetta. Lisäksi yksiköillä on käytössä omia perehdytysmateriaaleja ja -menetelmiä. Omavalvonta-suunnitelma liitteineen toimii myös perehdytyksen välineenä. 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 seuranta. 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 vastuualueiden 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 Oss- järjestelmän avulla.

### Henkilöstön perehdytys toimintayksikössä:

Yhteinen perehdytyksen malli Intro-järjestelmässä. Lisäksi yksiköllämme on omia perehdytyksen osa-alueita Introssa. Perehdytys suunnitellaan yksilölliset tarpeet huomioiden. Lisäksi säännöllinen lisäkoulutus/perehdytys toteutuu tarvittaessa. Osaamista ylläpitää ja tukee säännölliset sisäiset koulutukset. Kliinisen työn osaamista pidetään yllä yksilöllisesti suunnitellusti ja säännöllisesti lähijaksoilla sotekeskuksissa tai –asemilla työskennellen.

## Asiakas-/potilasturvallisuus

# Toimitilat

### Tilojen käytön periaatteet ja toimintakäytännöt:

Digitaalisissa terveystaluuissa työskennellään osittain etänä. Läsna työ toimitiloissa mahdollistetaan. Etätyössä noudatetaan tietoturvallisuuden ja tietosuojan osalta voimassa olevia lakeja ja säädöksiä sekä organisaation ohjeita.

Toimipisteissä on vastaanottohuoneita, toimenpidehuoneita, haavanhoitohuoneita, lääkehuone, asiakkaiden odotustila, asiakas-WC, toimistotilat, henkilöstö-WC, henkilöstön sosiaalitilat, varastotilat ja kokoustilat. Etäkontakteissa kiinnitämme erityistä huomiota tietoturvalliseen työskentelyyn. Salassapito säännökset ja turvallisuusasiat huomioidaan työhuone- sekä etätyökäyttämismisessä.

Työterveyshuollon kanssa tehdään yhteistyötä ja työturvallisuussuunnitelmassa on kartoitettu tilojen terveydelliset olosuhteet.

Toimipisteiden pääovet ovat auki sovittujen käytänteiden mukaisesti. Kiinteistöissä on sisäinen kameravalvonta sekä päällekkäusjärjestelmä. Tilamme ovat esteettömät. Poistumistiet ovat merkattuina ja ne pidetään esteettömästi saavutettavina.

Hyvinvointialueella arvioidaan säännöllisesti toimitilojen toimivuutta ja tilojen käytön joustavuutta. Toimitilojen kunnossapidon ja korjaustarpeissa tehdään yhteistyötä tilapalveluiden kanssa. Vuokratiloissa toimivien terveysasemien vuosikorjausprosessi toteutuu vuokranantajan prosessien mukaisesti. Toimitilojen häiriötilanteet ilmoitetaan sähköisen järjestelmän kautta kiinteistöhuollolle.

Yksikön riskienhallintasuunnitelma löytyy HaiPro-ohjelmasta.

## Asiakas-/potilasturvallisuus

# Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan myös teknologisin ratkaisuin.

käytössä henkilöstön sähköinen työajan seuranta.

Ulko-ovet ja sisällä olevat palo-ovet toimivat pääasiassa sähkölukoilla.

Henkilöstöllä on käytössä mukana kuljetettavat tai huonekohtaiset turvahälyttimet. Sotokeskuksien ja – asemien yleisissä tiloissa on pääsääntöisesti tallentava kameravalvonta, jolla voidaan valvoa yleisiä tiloja henkilöstö- ja asiakasturvallisuuden vuoksi.

Lisäksi terveysneuvon ja päivystysavun puhelinpalveluissa puhelut tallennetaan. Tallentamisesta kerrotaan numeroihin soittaessa nauhoitteessa. Tallentaminen tehdään potilasturvallisuuden ja laadun varmistamiseksi.

### Teknologisiin ratkaisuihin liittyvät käytännöt:

Työaikaleimauksia voi tehdä työaikapäätteellä, työasemalla ja mobiilissa.

Sähkölukolliset ovet, ovien lukitus organisaation toimintaohjeiden mukaisesti.

Turvahälytinjärjestelmät yksikkökohtaiset, laitteiden toimivuutta tarkastetaan säännöllisin väliajoin.

Yksikkökohtaiset turvallisuuskävelyt säännöllisin väliajoin.

Kaikki digitaaliset palvelumme ovat tietoturvallisia käyttää ja toimivat salatun yhteyden kautta.

# Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

# Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

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

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

## Tietosuojavastaavan yhteystiedot



puh.015 411 4100



tietosuojavastaava@etelasavonha.fi

## Tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön ja ohjeistusten noudattaminen:

Potilastietojärjestelmään tehdään kirjaukset virallisten kirjausohjeiden mukaan. Potilastietojärjestelmään perehdyttäminen toteutetaan aina uuden työntekijän kohdalla käytäntöjen mukaan. Järjestelmätoimittajan tarjoamaa virallista koulutusta hyödynnetään perehtymisen tukena.

Tietoturva- ja tietosuojan liittyvistä asioista löytyy lisätietoa hyvinvointialueen intrasta, linkki alla

[Tietoturva- ja tietosuojasi](#)

## Lue lisää:

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

# Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

## Asiakas-/potilastyön kirjaaminen

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

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

### Työntekijän perehdytys asiakas-/potilastyön kirjaamiseen:

Kirjaamiseen löytyy järjestelmätoimittajan tarjoamia verkkokoulutuksia, joihin jokaiselle työntekijälle järjestetään mahdollisuus osallistua. Tukea kirjaamiseen löytyy runsaasti myös IMS:n kautta. Kirjaamisen perehdytys kuuluu jokaiselle.

### Asiakas-/potilastyön kirjaaminen:

Kirjaaminen tapahtuu potilastietojärjestelmään reaaliajassa organisaation ohjeita noudattaen. Fraasipohjia käytössä kirjaamista ohjaamaan.

**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. Laatu ja turvallisuus** – yhteydensaannin kehittäminen, hoitoon pääsyn ja hoidon saatavuuden seuranta sekä hoidon jatkuvuutta edistävien toimintamallien kehittäminen ohjautumisessa yhteistyössä muiden yksiköiden kanssa. Laadukkaiden ja turvallisten etäpalveluiden kehittäminen. Avoterveydenhuollon ja digitaalisten terveyspalvelujen yhtenäiset käytännöt ja toimintamallit koko hyvinvointialueella.
- 2. Osaamisen kehittäminen – ja ylläpitäminen** – Perehtyminen uusiin tehtäviin, sisäiset koulutukset, klinisen osaamisen ylläpitäminen.
- 3. Työhyvinvoinnin edistäminen** – veto- ja pitokysely säännöllisesti, etätyön mahdollistaminen, työtehtävien ja sijoitusten suunnittelu sovituissa raameissa. Ennakointi ja henkilöstön osallistaminen mahdollisuuksien mukaan.

# 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](https://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 käydään läpi vuosittain ja päivitetään tarvittaessa.

# Toiminnan kehittäminen yksikön ja Eloisan tasolla



# Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palvelupisteen esihenkilö

Paikka ja päiväys \_\_\_\_\_

Allekirjoitus \_\_\_\_\_

# Liitteet

**1** – Ilmoitukset ja ilmoitusvelvollisuudet

**2** – Koonti linkeistä lisätiedon pariin

# Ilmoitukset ja ilmoitusvelvollisuudet

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