

**Konservatiivinen
osastoalue Mikkelä**

Oma-avontasunnitelma



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, Mikkeli

Konservatiivinen osastoalue

MIKKELI

Etelä-Savon hyvinvointialue

Porrassalmenkatu 35-37, 50100 MIKKELI

**Erikoissairaanhoidon osastolla (sisätaudit, neurologia, kardiologia, keuhkosairaudet, hematologia);
potilaspaikkoja 44**

Alihankintana ostettavat palvelut ja niiden tuottajat:

Laboratoriopalvelut: Islab

Sairaalatekniikka: Istek

Rekrytointipalvelu: Tempore

Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Tämä omavalvontasuunnitelma on laadittu palvelupisteen palveluesihenkilön ja työntekijöiden yhteistyönä.

Henkilöstö on osallistunut suunnitelman laatimiseen seuraavasti:

Henkilöstö on tutustunut sisältöön ja suunnitelmaa on heidän antamansa palautteen perusteella täydennetty sekä päivitetty lisäyksillä ja/tai muutoksilla.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

Petri Jetsu, osastonhoitaja

Marja Puurula, tulosaluepäällikkö



040 359 84 78



etunimi.sukunimi@etelasavonha.fi

Omavalvontasuunnitelman päivittäminen

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

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

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

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä asiakkaille Eloisan internetsivuilla

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

Toimintaperiaatteet & käytännöt

Toiminta-ajatus, arvot ja periaatteet

Omavalvonnan toimeenpano

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Palvelun sisällön omavalvonta

Asiakas- ja potilasturvallisuus

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Toiminta-ajatus, arvot & toimintaperiaatteet

Yksikön toiminta toteuttaa Eloisan yhteistä strategiaa

MISSIO:

MYÖ YHESSÄ – TERVEYTTÄ JA TURVAA ETELÄ-SAVOSSA

ARVOT:

YHDENVERTAISUUS

ASIAKASLÄHTÖISYYS

ROHKEUS

TURVALLISUUS

VISIO:

ASUKKAAMME SAAVAT TARVETTAAN
VASTAAVAT VAIKUTTAVAT PALVELUT,
JOTKA VAHVISTAVAT LUOTTAMUSTA.

SÄILYTÄMME ALUEELLISEN
ITSEHALLINTAOIKEUDEN.

TAVOITTEET:

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

Etelä-Savon
hyvinvointialue

Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Toiminta-ajatus

Terveydenhuollon palveluiden toiminta-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.

Konservatiivinen osastoalue tuottaa erikoissairaanhoidon (sisätaudit, neurokardiologia, keuhkosairaudet, hematologia) osastohoitoa ja potilaat tulevat osastoalueen tiimeihin pääasiassa päivystyksestä tai teho-valvonnasta.

Kun erikoissairaanhoidon tarve päättyy, potilaat kotiutuvat tai siirtyvät jatkohoitopaikkaan.

Palvelu tuotetaan keskeytymättömänä moniammatillisena hoitotyönä osastolla, jossa potilaiden hoitoon osallistuvat osastonlääkärit, sairaanhoitajat, lähihoitajat, fysioterapeutit, sosiaalihoitajat, kuntoutusohjaajat sekä tarvittaessa muiden erikoisalujen ammattilaiset.

Arvot ja toimintaperiaatteet

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

Osastoalueen arvot vastaavat Etelä-Savon hyvinvointialueen arvopohjaa.

Yhdenvertaisuus toiminnassa näkyy sekä potilaiden että henkilöstön tasa-arvoisena ja kunnioittavana kohteluna.

Vaikuttavuus konservatiivisella osastoalueella korostuu korkeatasoisena monierikoisalaisena osaamisena, joka turvaa terveydenhuoltolain mukaiset palvelut. Toimintaperiaatteena on, että asiantunteva henkilökunta tarjoaa asiakaslähtöisen ja ammattitaitoisen palvelun.

Osaston toiminta perustuu **asiakaslähtöisyyteen**: oikea-aikaista hoitoa oikeassa paikassa ja oikealle potilaalle, kunnioitamme potilaan itsemääräämisoikeutta; potilaalla sekä läheisillä on aina mahdollisuus vaikuttaa hoitoon

Potilasturvallisuus on keskeistä kaikessa toiminnassa: ohjeiden noudattaminen, vaara- ja poikkeamatilanteista saadun tiedon hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä, osaamisen kehittäminen systemaattisesti sekä henkilöstön pätevyyden ja riittävyyden varmistaminen. **Rohkeus** näkyy valmiutena etsiä vaihtoehtoisia uusia näkökulmia toiminnan järjestämisessä.

Omavalvonnan johtaminen ja valvonta

Osastonhoitaja 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.

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

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

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

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

Johtajaylilääkäri toimii terveydenhuollon toimintayksikön vastaavana lääkärinä ja johtaa ja valvoo hyvinvointialueen terveyden- ja sairaanhoitoa. Valvoo toiminnan laatua ja potilasturvallisuutta. Voi antaa laissa 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 järjestämistä vastaavalla olevan oman palvelutuotannon ja yksityisten palveluntuottajien omavalvonnan toteutumista. Valvoo sopimusten noudattamista valvonnan yhteydessä. Vastaa palvelunjärjestäjän toteuttamasta ohjaus- ja valvontavelvoitteesta. Vastaa osaltaan viranomaisyhteistyöstä. Vastaa omavalvontaohjelman päivittämisestä. Käsittelee ne epäkohdat, jotka tulevat valvontatiimin. Vastaa lakisääteisten mitoitusten määräaikojen omavalvonnan valvonnasta. Ilmoittaa viranomaiselle ne poikkeamat, joita ei saada omavalvonnallisesti korjattua. Toteuttaa valvontakäyntejä (ennakollinen, suunnitelmallinen ja reaktiivinen). Kirjaa valvonnan toimenpiteet asianmukaisesti asianhallintajärjestelmään ja/tai valvontatyökaluun. Tekee vuosittaisen valvontasuunnitelman. Seuraa ja raportoi omavalvontaohjelman mukaisesti 4 kk:n välein. Tuottaa valvonnan toimenpiteiden vuosiraportin aluehallitukselle.

Palvelun toimintaperiaatteet



TURVALLISUUS

- Potilasturvallisuus
- Työturvallisuus

ROHKEUS

- Ennakkoluulottomasti uudistaen

YHDENVERTAISUUS

- Hoitoa ikään, sukupuoleen, uskonnolliseen vakaumukseen, syntyperään ja yhteiskunnalliseen asemaan katsomatta
- kollegiaalisuus

ASIAKASLÄHTÖISYYS

- Arvostaen
- Kunnioittaen
- Hienotunteisesti

Oma- valvonnan toimeenpano

Omaavalonnan toimeenpano

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

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

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

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

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

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

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

Ilmoitusvelvollisuus (Valvontalaki 29 §)

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

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

Ilmoitus tehdään Kerralla-valikosta löytyvän Laatuportti-sovelluksen kautta.

Käsitteet ja käsitehierarkia

Riski

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantava riski:

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

Riskienhallinta

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

Poikkeama

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

Epäkohta tai epäkohdan uhka

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

Vaaratilanne

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

- **Haittatapahtuma**

Asiakkaan turvallisuuden vaarantava tapahtuma, joka aiheuttaa haittaa asiakkaalle

- **Läheltä piti -tilanne**

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

Omaavonnan 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 omaavonta 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 haattatapahtumat) **ilmoitetaan, käsitellään, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet**. Työkaluna toimii **vaaratilanneilmoitus järjestelmä** (Laatuportti). Henkilökunta tekee kaikista läheltä piti -tilanteista tai asiakkaalle/potilaalle tapahtuneista vaaratilanteista sähköisesti ilmoituksen ja lähettää sen lähiesihenkilön käsiteltäväksi.

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

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

Riskienhallintaan liittyvät ohjeet/dokumentit:

- Laiteajokortit ja laitteiden käyttöohjeet
- Salassapito- ja tietoturvaohjeet
- MET-toimintaohjeet
- Lääkehoitosuunnitelma
- Rajoitusohjeet
- Poikkeustilanneohjeet
- Suuronnettomuusohje
- Turvallisuuskävely

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (2/3)

Vaaratapahtumien raportointi ja käsittely

Vaaratapahtumien käsittelyyn kuuluu tapahtumien kirjaaminen, käsittely ja raportointi sekä korjaavien toimenpiteiden toteuttaminen. Lisäksi tapahtumista keskustellaan työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisten kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta/potilasta tai omaisia informoidaan korvausten hakemisesta. Vakavista vaaratapahtumista ilmoitetaan Eloisan valvontatiimille. Vaaratapahtumat raportoidaan ja käsitellään seuraavasti:

1. Asiakas- ja potilasturvallisuuteen ja työturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat kirjataan vaaratilanneilmoitus järjestelmään. Lääkepoikkeamista otetaan lisäksi yhteys lääkäriin toimintaohjeiden saamiseksi
2. Yksikön esihenkilö käy läpi yksikkönsä vaaratilanneilmoitukset, ja ne käsitellään säännöllisesti tiimipalaverissa
3. Esihenkilö käynnistää korjaavat toimenpiteet, ja kirjaa ne vaaratilanneilmoitus järjestelmään
4. Yksikön esihenkilö käy säännöllisesti läpi vaaratilanne tilastot
5. Tiedottaminen kootusti sovituista muutoksista toimintatavoissa tapahtuu kirjallisesti neljän kuukauden välein, ja ne julkaistaan Eloisan verkkosivuilla.

Epäkohtailmoitusten käsittely

Henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan/potilaan hoidon tai palvelun toteuttamisessa. Ilmoitus tehdään Kerralla-valikosta löytyvän Laatuportti-sovelluksen kautta. Ilmoitusten käsittelyprosessit ovat sivuilla 19-21. 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:

- Akuuttien haittatapahtumien käsittely viipymättä, mikäli potilas- tai työturvallisuus arvioidaan vaarantuneen
- Laatuportti –ilmoitusten läpikäyminen ja käsittely osastoalueen palaverissa määräajoin
- Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus (Valvontalaki 29§)

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 viivyttyä, 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 terveystuloksia
- Tapahtuma, joka aiheutti tai olisi voinut aiheuttaa merkittävän tilapäisen tai pysyvän vamman, haitan tai toimintakyvyn heikkenemisen
- Potilaalle suoritettiin virheellinen toimenpide
- Väärä toimenpidekohde
- Hoito annettiin väärälle potilaalle
- Määrätty hoito on jäänyt merkittävilta osin antamatta.

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan työnjako

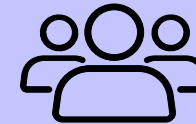
Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta.

Työntekijä



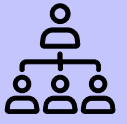
- On velvoitettu ilmoittamaan kaikista havaituista riskeistä, vaaratilanteista ja epäkohdista:
 1. suoraan omalle esihenkilölle ja
 2. tekemällä vaaratilanneilmoituksen tai
 3. epäkohtailmoituksen (henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus)
- Ottaa tarvittaessa yhteyttä lääkäriin lääkkeisiin tai lääkehoitoon 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.

Käytössä seuraavat ohjeet ja suunnitelmat:

- **Suuronnettomuus-ohjeistus**
- **Virka-apu ohje**
- **Kemikaaliluettelo**
- **Poikkeustilanteiden toimintakortit vastuuhoidajalle**
- **Toiminta sähkökatkon aikana**
- **Toimintaohje tulipalo- tai onnettomuustilanteissa**
- **Turvallisuussuunnitelma**
- **Poistumisturvallisuusselvitys**

Henkilöstön osallistaminen suunnitteluun ja toteutukseen:

Henkilöstö perehtynyt ohjeisiin ja suunnitelmiin sekä osallistuu säännöllisesti alkusammutus, palo- ja pelastus- sekä kriisiajan viestintäharjoituksiin.

Osastolla on vastuuhoidaja-malli ts. jokaiseen työvuoroon on nimetty tiimivastaava kaikkiin osastoalueen tiimeihin. Virka-aikana vastuuhoidaja on yksikön esihenkilö.

Suro- ja valmiustasotoimintaohjekorteissa on kirjattuna toimintaohjeet sekä vastuuhoidajan rooli poikkeustilanteessa. Poikkeustilanteessa henkilökunnan kutsutaan työhön erillisen ohjeen mukaan.

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...

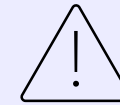


antaa palautetta tai kehittämideoita



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.

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen yksikössä:

Itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun potilaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Rajoitustoimenpiteet ovat viimeinen käytettävissä oleva keino. Päätöksen rajoitteiden käytöstä tekee aina lääkäri. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset potilasasiakirjoihin ja niiden välttämättömyyttä ja tarkoituksenmukaisuutta arvioidaan päivittäin. Rajoitustoimenpiteet toteutetaan lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti mahdollisimman lyhyen ajan ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Tarvittaessa käytetään vierihoidtajaa turvaamaan potilasseurantaa. Joissakin yksikön potilashuoneissa on mahdollisuus myös kameravalvontaan. Kameravalvonnan hyöty arvioidaan tapauskohtaisesti ja kameravalvonnan tarpeellisuudesta keskustellaan aina potilaan ja/tai omaisten kanssa.

Tavoitteena on mahdollisimman pikainen luopuminen itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimista. Näiden toimenpiteiden tavoitteena on parantaa potilaan turvallisuutta ja ehkäistä vahinkoja ja tapaturmia.

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

Eloisan ohjeistus (IMS): Potilaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen somaattisessa hoidossa.

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaan/potilaan osallisuus (1/4)

Hoidon tarpeen arviointi

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

Hyvinvointialueen on järjestettävä toimintansa siten, että potilas voi saada arkipäivisin virka-aikana saman päivän aikana yhteyden terveystieteiden tai muuhun perusterveydenhuollon toimintayksikköön ja saada yksilöllisen arvion tutkimustensa tai hoitonsa tarpeesta ja kiireellisyydestä sekä siitä, minkä terveydenhuollon ammattihenkilön tekemiä tutkimuksia tai antamaa hoitoa potilas tarvitsee.

Arvion tekee laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö. Suun terveydenhuollossa arvion voi tehdä myös nimikesuojattu terveydenhuollon ammattihenkilö.

Hoidon tarpeen arviointia tehdään terveystieteissä monella eri tavalla, esim. digitaaliset kanavat (chat, puhelinpalvelu) tai hoitajan vastaanotto. Hoidon tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan/potilaan ja tarvittaessa hänen omaisten, läheisten tai laillisen edustajan kanssa.

Kun otat yhteyttä hoidon tarpeen arviointiin, saat apua terveydentilasi arviointiin. Tarvittaessa sinulle voidaan varata aika hoitajan tai lääkärin vastaanotolle tai saat tilanteeseesi sopivia itsehoito-ohjeita.

Potilaat ohjautuvat osastoalueelle jatkohoitoon joko päivystyksestä, muilta osastoilta tai toisesta sairaalasta.



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.

Potilaalle laaditaan hoitosuunnitelma, jonka päivittäminen on työvuorossa olevan hoitajan vastuulla. Suunnitelmaa laadittaessa otetaan potilaan ja omaisten toiveet/ tiedot mahdollisuuksien mukaan huomioon.

Toteuttamissuunnitelman tunteminen:

- Osaston hoitohenkilökunta tutustuu potilaidensa hoitokertomukseen työvuoron alussa.
- Lisäksi vuorojen vaihtuessa hoitajat käyvät tarvittaessa keskustelun hoitoon liittyvistä kysymyksistä. Olennaista on, että hoidon jatkuvuus turvataan.
- Potilaan jatkohoidon suunnittelu aloitetaan potilaan saapuessa osastolle - potilas saa kirjallisesti lääkehoidon ohjeet sekä tarvittavat sairauden kotihoito-ohjeet kotiutuessaan.
- Farmaseutin lääkehoito-ohjaus uusiin lääkkeisiin
- Kotihoitoa ja hoitolaitoksia varten tulostetaan tarvittaessa hoitotyön yhteenveto potilaalle mukaan.



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.

Asiakkaan/potilaan asiallinen kohtelu ja mahdollisista epäkohdista ilmoittaminen

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

Vaihtoehtoisesti potilas voi ottaa yhteyttä sosiaali- ja potilasasiamieheen, jonka tehtävänä on neuvoa ja ohjata asiakas- ja potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa, avustaa muistutuksen ja muiden oikeusturvakeinojen käytössä, tiedottaa potilaan oikeuksista ja toimia potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

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 \(etelasavonha.fi\)](#)



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

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



Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaan/potilaan osallisuus (4/4)

Asiakkaan/potilaan oikeusturva

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

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

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

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

Yhteystiedot ja lisätietoja:

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

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



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



Ethän lähetä salassa pidettäviä tietoja tavallisella sähköpostilla!

Lähetä sähköpostia osoitteeseen:
sosiaali.potilasasiavastaava@etelasavonha.fi

Kuluttajaneuvonta (KVV)

- Antaa tietoa kuluttajan oikeuksista mm. 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

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelun on oltava laadukasta, asiakas- ja potilaskeskeistä, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua. Terveystieteiden toiminnan on perustuttava näyttöön ja hyviin hoito- ja toimintakäytäntöihin.

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



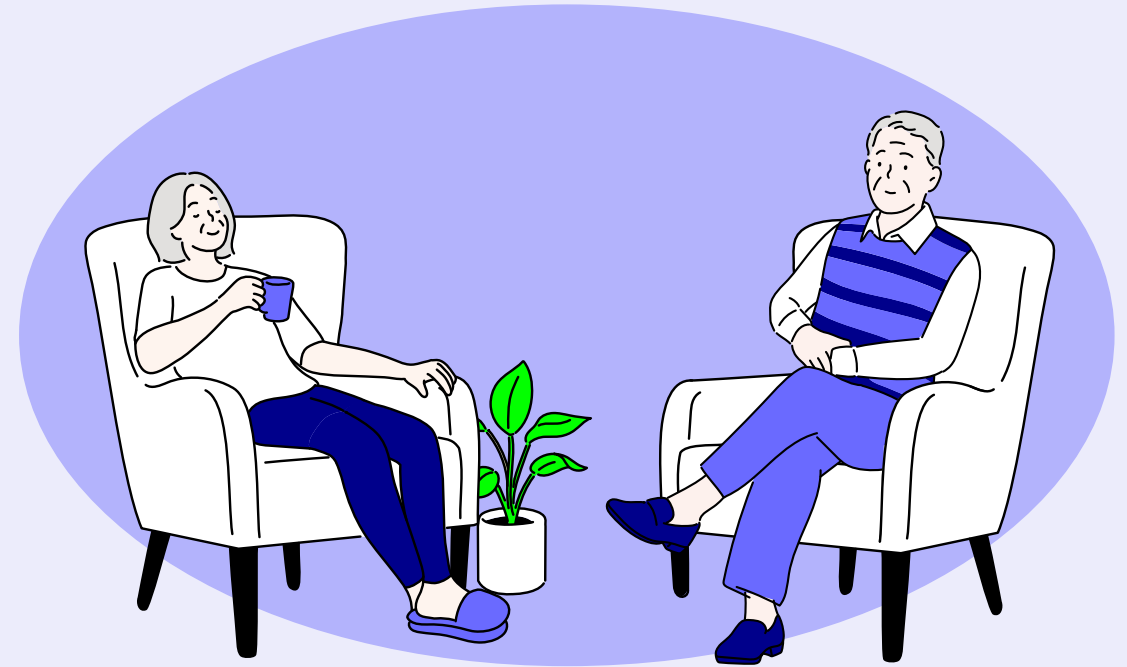
Palvelun sisällön omavalvonta

Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

Hoitotyössä pyrimme huomioimaan potilaan tarpeet yksilöllisesti ja toimintamme perustuu Eloisan yleisesti hyväksytyihin arvoihin. Potilasta kannustetaan ja rohkaistaan toimimaan mahdollisuuksien mukaisesti omatoimisesti osastojakson aikana ja sen jälkeisessä kuntoutumisvaiheessa. Tavoitteena on, ettei hoitaja tai omainen tee kaikkia toimintoja hänen puolestaan.

Potilaan kuntoutumisprosessi koostuu ohjaavasta hoitotyöstä potilaalle ja omaisille, mahdollisesta fysioterapiasta ja jatkohoitopaikasta.

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

Potilaan omatoimisuutta tuetaan voinnin sallimissa rajoissa.

PSYKKINEN

- Turvataan potilaille riittävä lepo ja uni.

KOGNITIIVINEN

- Potilaan ja omaisen yksilöllinen ohjaus sairauden hoidossa.

SOSIAALINEN

- Omaisten vierailut sairaalahoidon aikana.

OSALLISUUS

- Potilaan ja omaisten sitoutuminen hoitoon.

Palvelun sisällön omavalvonta

Ravitseminen

Ravitsemushoidolla pyritään edistämään terveyttä ja ravitsemushoito on myös usein sairauksien keskeinen hoitomuoto. Vaikuttavan ravitsemushoidon perustana on henkilöstön riittävä ravitsemusosaaminen ja kyky soveltaa sitä käytäntöön. Eri ammattiryhmät osallistuvat hoidon suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin oman tehtävänkuvansa mukaisesti.

Ravitsemuksen tukeminen:

Tarvittaessa konsultoidaan ravitsemusterapeutteja. Huonosti ruokailevilla potilailla ja potilailla, joilla on nesterajoitus, pidetään ruokailun ja nesteensaannin seurantalistaa. Mikäli ravinnon saanti ei ole riittävää, tarjotaan lisäravinteita tai mieliruokia.

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

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

Palvelun sisällön omavalvonta**Toimitilojen puhtaanapito**

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous, tekstiilien puhtaanapito ja toimiva jätehuolto ovat olennaisessa osassa potilaiden/asukkaiden/asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Toimintayksikössä noudatetaan Eloisan yhteisiä puhtaanapitoon liittyviä ohjeita esim. siivous- ja jäteohjeet. Ohjeistukset toimintatavoista normaali- ja poikkeusoloissa ovat henkilöstölle helposti saatavilla, esim. IMS ohjepankista. Sairaalahygienian asianmukainen toteutuminen on lähtökohta laadukkaalle hoidolle. Yleisestä siisteydestä vastaa koko henkilöstö yhdessä laitoshuollon kanssa.

Siivoussuunnitelma**Päivittäin:**

lattiat, pöytätasot, leikkuulaudat, mikroaaltouuni, kahvinkeitin, ovien ja kaappien kahvat sekä valokatkaisijat, astianpesukone, pesualtaat, liesi

Viikottain:

Jääkaappi, astianpesukone

Määräaikaiset:

Kuiva-ainekaapit, astianpesukone, pakastin, jääkaappi, uuni, liesituuletin 1krt/2kk, jäteastiat tarpeen mukaan, lattiakaivot 1xkk tai tarpeen mukaan

Varotoimisiivoukset erillisen ohjeen mukaan..

Epäiltäessä tai epidemian alkaessa aloitetaan tehostettu siivous tarvittaessa koko osastolla.

Jätehuolto-ohje MKS – IMS:in ohjepankki.

Palvelun sisällön omavalvonta

Potilaan henkilökohtaisen hygienian ylläpito ja seuranta

Toimintayksikössä noudatetaan Eloisan yhteisiä hygieniaohjeita. Ajantasaiset hygieniaohjeistukset henkilöstölle normaali- ja poikkeusoloissa löytyvät IMS:in ohjepankista.

Hygieniäkäytännöt toimintayksikössä:

Sairaalahygienian asianmukainen toteutuminen on lähtökohta laadukkaalle hoidolle.

Hoitotyöt suunnitellaan ja tehdään aseptisessä työjärjestyksessä.

Potilaan päivittäisestä hygieniasta huolehditaan yhdessä potilaan kanssa, kannustetaan omatoimisuuteen, mutta autetaan aina tarvittaessa.

Infektioiden ehkäisyssä myös potilaita ohjataan kiinnittämään huomiota seuraaviin asioihin:
käsien pesu ja käsihuuhteen käyttö, wc- ja pesutiloissa toimiminen ja potilashuoneessa toimiminen.

Palvelun sisällön omavalvonta

Infektioiden torjunta

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

Osastoalueella hoidetaan paljon infektiosairauksia sekä immuunipuutteisia potilaita. Epidemiatilanteessa osastolle kohortoidaan esimerkiksi koronapotilaita ja tartuttavaa tuberkuloosia sairastavia potilaita hoidetaan osaston ilmavarotoimihuoneissa. Tämä asettaa erityiset vaatimukset sairaalahygienian toteutumiselle. Tavanomaisia varotoimia noudatetaan kaikkien potilaiden hoidossa. Hoitotyöt suunnitellaan ja tehdään aseptisessä työjärjestyksessä. Osastolla on jatkuvasti potilaita, joiden hoidossa on huomioitava myös kosketus-, pisara-, ja ilmavarotoimet. Suojavarotoimilla suojataan potilasta, jolla on heikko vastustuskyky esimerkiksi solusalpaajahoidosta johtuen. Yleiset varotoimiohjeet käydään aina läpi uuden hoitajan perehdytyksessä. Varotoimiohjeet löytyvät myös Eloisan IMS-järjestelmästä.

Jokaisessa tiimissä on hygieniavastaavat ja käytössä on myös E-huuhdesovellus, jolla seurataan käsihygienian toteutumista.

Tieto varotoimista merkitään potilastietojärjestelmään, ruokalistaan sekä sulkutilaan / potilashuoneen oveen.

Henkilöstö tekee tilannekohtaiset SAI-infektioilmoitukset potilastietojärjestelmän kautta.

Yksikön hygieniayhdyshenkilöt (etunimi.sukunimi@etelasavonha.fi):

Tiimi 1: sairaanhoitajat Tuija Seppänen ja Aino Reponen

Tiimi 2: sairaanhoitajat Jonna Tiilikka ja Hanne Venäläinen

Tiimi 3: sairaanhoitajat Tarja Luukkonen ja Linda Reijonen

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:

Yksikön lääkehoitosuunnitelma on laadittu 8.11.2024. Lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä vastaavat osaston nimetyt lääkehoitovastuuhenkilöt yhdessä esihenkilöiden kanssa. Lääkehoidon kokonaisvastuu on osastonylilääkärillä, joka hyväksyy suunnitelman. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain ja tarvittaessa, mikäli muutoksia siihen tulee.

Hoitohenkilökunnalla tulee olla voimassa LOVE-lääkehoidonosaaminen, tämä lupa uusitaan/osaaminen varmistetaan viiden vuoden välein.

Jokainen työntekijä on perehtynyt lääkehoitosuunnitelmaan ja toteuttaa lääkehoitoa oman lääkehoidonsaamisluvansa mukaisesti.

Yksikön lääkehoitosuunnitelma tulostetaan paperiversiona yksikköön. Lääkehoitosuunnitelma tallennetaan yksikön sähköiseen kansioon ja Eloisan Arter IMS -tiedostopankkiin ja sitä päivitetään tarpeen mukaan.

Lääkehoitoon liittyvät käytännöt:

Potilaan lääkityksen tarkastaa vastaanottanut hoitaja. Hoitavat lääkärit määräävät potilaalle käytettävät tai tauotettavat lääkkeet. Lääkelista päivitetään ajan tasalle. Lääkkeet annetaan potilaalle määrätyn ajankohdan mukaisesti tai sen hetkisen tarpeen mukaisesti, jonka hoidosta vastaava lääkäri on määrännyt. Lääkehoitoa osastoalueella toteuttaa lääkeluvallinen sairaanhoitaja ja lääkeluvallinen lähihoitaja oman lääkehoidonsaamisluvansa mukaisesti. Opiskelijat toteuttavat lääkehoitoa oman ohjaajan valvonnassa

Lääkehoitoon liittyvät poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet ilmoitetaan HaiPro-järjestelmään ja ne käsitellään osastoalueen palaverissa määräajoin.. Elvytystilanteessa noudatetaan etukäteen harjoiteltua protokollaa - apuun kutsutaan MET-ryhmä organisaation ohjeistuksen mukaisesti. Ohjeistuksen mukaisesti potilaalle järjestetään tarvittava jatkoseuranta tai -hoitopaikka.

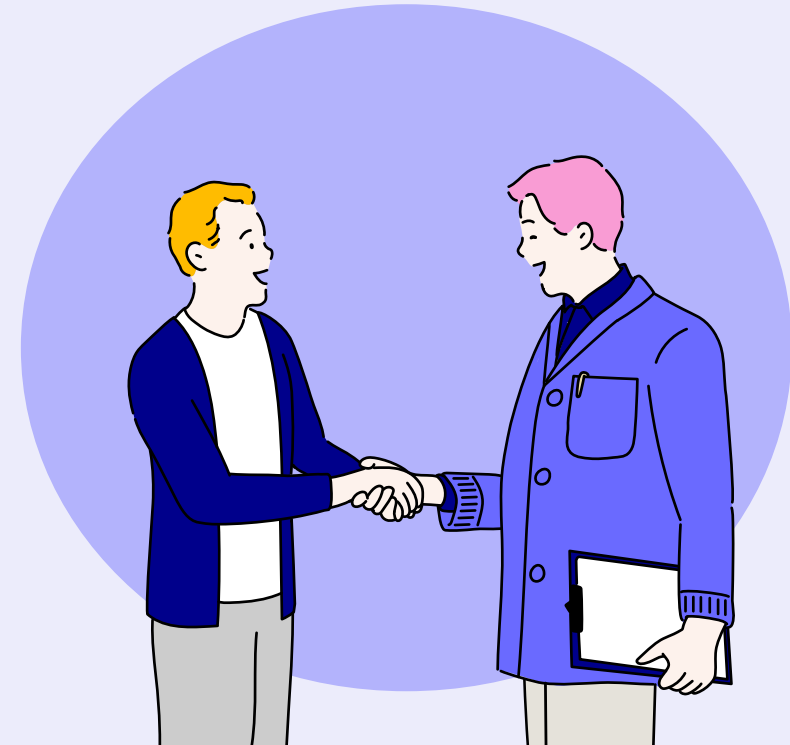
Palvelun sisällön omavalvonta

Monialainen yhteistyö

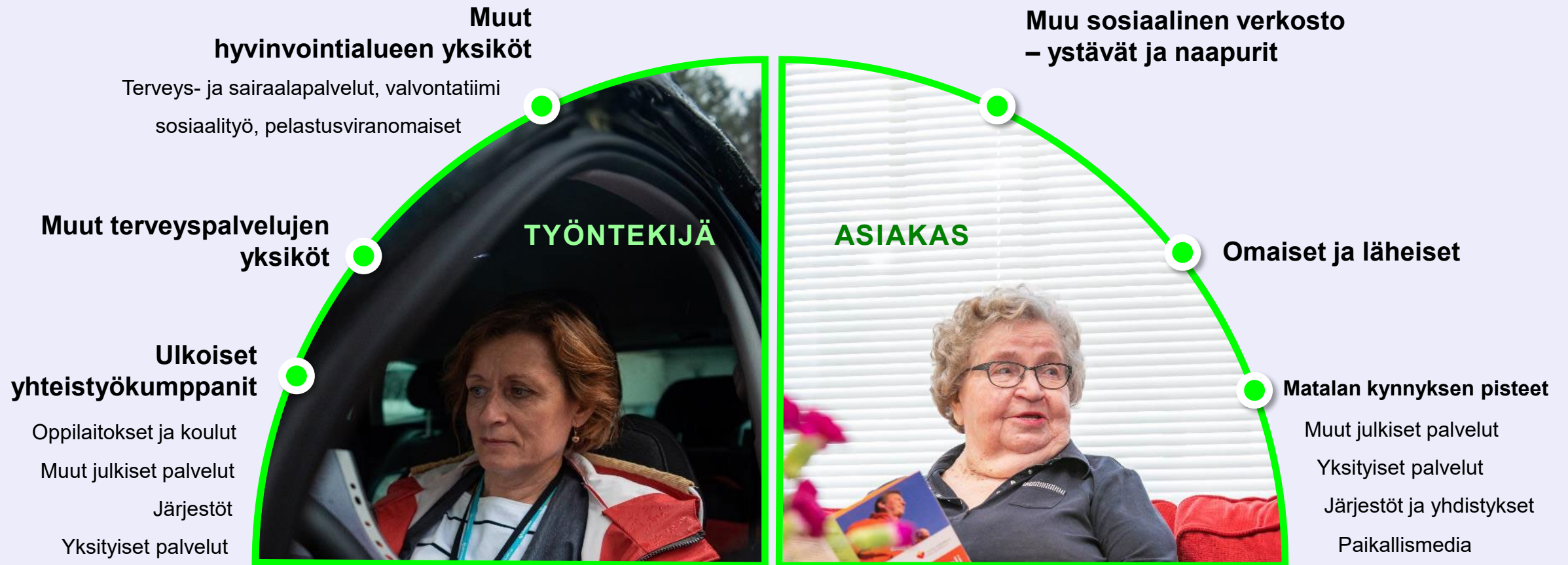
Terveydenhuollon asiakas/potilas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja esim. iäkkäiden asiakkaiden/potilaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan/potilaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava,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

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

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



Monialaisen yhteistyön eri tahot



Asiakas-/potilasturvallisuus

Asiakas-/potilasturvallisuus

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Viranomaisten ja muiden toimijoiden edellyttämät ohjeistukset:

Osaston keskeisiä yhteistyökumppaneita potilasturvallisuuden varmistamiseksi ovat organisaation sisäiset toimijat kuten tietosuojavastaavat, turvallisuusyksikön henkilöstö, pelastuslaitos, laiteturvallisuus vastaavat, hygieniavastaavat, kiinteistöstä ja tekniikasta vastaavat.

Osastolle on laadittu keskussairaالاتasoinen suuronnettomuussuunnitelma, pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuus selvitys ja kemikaalirekisteri. Kaikki yksikössä työskentelevät perehdytetään yksikköön saapuessaan häiriötilanteita varten. Osaston perehdytykseen kuuluu suuronnettomuus- sekä turvallisuuskansioon perehtyminen.

Ilmoitusvelvollisuudet turvallisuudesta vastaaville viranomaisille ja toimijoille:

- Osana asiakasturvallisuuden varmistamista on ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan Palvelupisteen tehtävä terveydensuojelulain 13 §:ssä säädetty ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle ennen toiminnan aloittamista tai toiminnan olennaisesti muuttuessa. Ilmoituksen sisällöstä säädetään terveyden-suojeluasetuksen 4 §:ssä
- Henkilökunta tekee tarvittaessa ilmoituksen Digi- ja väestötieto virastoon **edunvalvonnan tarpeessa olevasta asiakkaasta** (holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus): [Näin ilmoitat edunvalvontaa tarvitsevasta henkilöstä | Digi- ja väestötietovirasto \(dvv.fi\)](#)
- Henkilöstö on velvollinen ilmoittamaan palovaarasta tai muusta onnettomuusriskistä pelastusviranomaisille (pelastuslain mukainen ilmoitusvelvollisuus): [Ilmoitus ilmeisestä palovaarasta tai muusta riskistä | Pelastustoimi](#)
- Huoli läheisestä, tuttavasta tai naapurista: ilmoituksen voi tehdä kuka tahansa, joka havaitsee tai saa tietää sellaisia seikkoja, joiden vuoksi henkilön palvelujen tarve olisi syytä selvittää. Varhaisella avuntarpeen tunnistamisella pyritään tukemaan ikääntyneiden hyvinvointia ja auttamaan arjessa selviytymistä: [Ilmoitus Eloisan sosiaalihuoltoon](#)
- Jos asiakkaalta häviää lääkkeitä, henkilöstö selvittää asiaa asiakkaan kanssa sekä omassa yksikössä, ja tekee rikosilmoituksen

Asiakas-/potilasturvallisuus

Henkilöstö (1/3)

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon sovellettava lainsäädäntö. Suunnittelussa huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä terveydenhuollon ammatillinen osaaminen. Konservatiivisella osastoalueella työskentelee yhteensä 30 hoitajaa eri työvuoroissa viikon jokaisena päivänä – aamuvuorossa yhteensä 12 hoitajaa, iltavuorossa yhteensä 12 hoitajaa ja yövuorossa yhteensä 6 hoitajaa. Resurssista 80% on sairaanhoitajia ja 20% lähihoitajia. Lisäksi arkena (ma-pe) aamuvuoroissa on 2 lääkehoitajaa.. Hoitohenkilöstön määrä on laskennallinen ja suhteutettu käytössä olevaan potilaspaikkamäärään. Henkilöstömäärää on mahdollista vahvistaa, mikäli potilastilanne työvuorokohtaisesti sitä edellyttää.

Henkilöstön riittävyys suhteessa asiakkaiden/potilaiden palvelujen tarpeeseen:

Eloisan henkilöstömitoituksen mukainen hoitajaresurssi.

Sijaisten käytön periaatteet:

Osastolla noudatetaan Eloisan sijaishallinnan ohjetta.

Palveluesihenkilöiden tehtävät:

Osastoalueella on 1 osastonhoitaja ja 2 apulaisosastohoitajaa – toinen apulaisosastonhoitaja tarvittaessa sijaistaa osastonhoitajaa.

Henkilöstörakenne:

- Kokonaismäärä: 54 (=46 sairaanhoitajaa, 5 lähihoitajaa, 2 apulaisosastonhoitajaa, 1 osastonhoitaja
- Vuokratyövoiman käyttö: tarvittaessa Eloisan sijaishallinnan ohjeen mukaisesti

Asiakas-/potilasturvallisuus

Henkilöstö (2/3)

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

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

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

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

Rekrytoinnin erityispiirteet:

Henkilöstön rekrytointi tapahtuu Eloisan rekrytointiprosessin mukaisesti. Osastonhoitaja haastattelee työnhakijat apulaisosastonhoitajan kanssa. Haastattelun yhteydessä varmistetaan työntekijän ammattipätevyys (Julki Terhikki) ja tarvittava osaaminen työtehtävään.

Lue lisää:

- [Riittävän kielitaidon osoittaminen – Valvira](#)

Asiakas-/potilasturvallisuus

Henkilöstö (3/3)

Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

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

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

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

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

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

Lääkehoidon osaaminen varmistetaan viiden vuoden välein suoritettavalla LOVE-verkkokursseilla, tenteillä ja näytöillä. Täydennyskoulutuksiin kuuluu jatkuvina koulutuksina esimerkiksi elvytyskoulutus, alkusammutuskoulutus, Granite-tietosuojakoulutus, potilasturvaporttikoulutus. Lisäksi on velvoite-koulutuksia esimerkiksi uusiin toimintamalleihin liittyen. Koulutusten toteutumista seurataan sähköisen Oss-rekisterin avulla.

Henkilöstön perehdytys toimintayksikössä:
Intron yleisperehdytys (myös yksikkökohtainen tulossa)
Nimetty perehdyttäjä
Osastoalueen esittely ja käytänteet sekä erityispiirteet
Pakolliset koulutukset ja laiteajokortit
Kirjaamiskäytännöt ja hoitotyön riskiarvioinnit
Hätätilapotilaan tunnistaminen ja elvytyskoulutus
Varotoimikäytännöt infektipotilaiden hoidossa
Potilaiden kotiutus- ja jatkohoito
Lääkehoitosuunnitelma
Turvallisuussuunnitelma

Asiakas-/potilasturvallisuus

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet ja toimintakäytännöt:

Konservatiivinen osastoalue sijaitsee Perhetalossa – 4. krs:ssa osasto 4:n tiimit 1 ja 2 sekä 5.krs:ssa osasto 5:n tiimi 3. Kulku osastoille tapahtuu hissillä tai portaita pitkin. Ulko-ovet avautuvat sähköisesti. Hätäpoistumistiet on merkitty opasteilla ja merkkivaloilla. Yksikössä on turvavalaistus sähkökatkotilanteita varten ja käytössä on varavoimaverkosto.

Molempien osastojen hissikäytävällä on osastonsihteerien kansliat. Osastoalueen eri tiimien omalla käytävällä (puolivälissä) on kanslia, joka toimii hoitajien työtilana. Lääkärien huoneet ovat os 4 ja os 5 yhteydessä. Fysioterapeutin työhuone on osastolla 4. Osastonhoitajan työhuone on 5.krs:ssa ja apulaisosastonhoitajien työhuone on 4. krs:ssa. Lääkehuoneeseen kulku tapahtuu avaimella ja kulkulupa on määritelty jokaiselle työntekijälle henkilökohtaisesti. Osastoalueen tiimeissä on varastotiloja apuvälineitä ja hoitotarvikkeita varten sekä taukotila henkilökuntaa varten.

Potilashuoneet ovat 1-2 hengen huoneita. Näkösuojana useamman hengen huoneissa toimivat hygieniaväliverhot. Kaikissa potilashuoneissa on oma WC ja suihkutila. Osastolla on erillinen iso kylpyhuone, joka mahdollistaa suihkulavetin käytön tarvittaessa. Joissakin potilashuoneissa on mahdollisuus kameravalvontaan ja tästä on ilmoitus huoneen seinällä. Osaston potilashuoneet ovat melko ahtaita ja apuvälineiden kanssa on potilaiden välillä hankala liikkua tilojen ahtauden vuoksi. Osastolla on myös sulkuutilallista potilashuoneita, joissa hoidetaan potilaita erilaisin varotoimin. Osastolla on koneellinen ilmastointi ja jäähdytys. Kiinteistöhuoltoon liittyvät korjauspyynnöt tehdään sähköisesti.

Asiakas-/potilasturvallisuus

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan myös teknologisin ratkaisuin.

- Sähkölukot, kulkuluvat, toimikortit
- Potilaskutsujärjestelmä
- Telemetriseuranta
- Konservatiivisella osastoalueella on mahdollisuus kameravalvontaan:
 - os. 4 tiimi 1 huoneet 402, 405, 411 ja 413
 - os. 4 tiimi 2 huoneet 414-421
 - os. 5 tiimi 3 huoneet 520 ja 521 .

Teknologisiin ratkaisuihin liittyvät käytännöt:

Lääkehuoneeseen kulkulupa on lääkeluvan omaavalla henkilökunnalla. Henkilökohtainen kulkulupa haetaan työntekijälle erikseen. Lääkehuoneen ovessa on sähkölukko, ovi on aina lukittuna.

Tietokoneet ja kiertokärryt toimivat toimikortilla tai salasanoilla.

Osastolla on käytössä potilaskutsujärjestelmä. Potilaskutsut näkyvät käytävällä, kansliassa sekä hoitajien puhelimien sovelluksessa. Jokainen potilas ohjataan tulotilanteessa käyttämään kutsujärjestelmää. Henkilökunta saa ohjausta ja perehdytystä hoitajakutsujärjestelmään.

Osastolla on telemetriseuranta – näistä hälytykset tulevat automaattisesti CareAssist-sovellukseen.

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

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.

Jokainen vastaa käytön jälkeen, että laite on kunnossa seuraavalle käyttäjälle, huolehtii laitteen puhdistuksesta ja vie sen oikealle paikalle. Mikäli laitteessa huomataan korjattavaa, tehdään työtilaus viipymättä tekniikan tilausjärjestelmään.

Vastuuhenkilö:

Petri Jetsu, osastonhoitaja, etunimi.sukunimi@etelasavonha.fi

Lääkintälaittevastaavat:

Sairaanhoitaja Päivi Sorvali, etunimi.sukunimi@etelasavonha.fi

Sairaanhoitaja Saimi Liukkonen, etunimi.sukunimi@etelasavonha.fi

Laitteiden ja tarvikkeiden käyttö:

Laitteiden turvallisen käytön vaatima koulutus (oppiportin laitekoulutukset, osaston sisäiset koulutukset, laitevalmistajien koulutukset verkossa ja osastolla) sekä laiteajokortit (Laki lääkinnällisistä laitteista 719/2021 32 § ammattimaista käyttöä koskevat vaatimukset).

Laitteajokorttien näyttöjen vastaanottajat ohjaavat ja opettavat ennalta sovittujen laitteiden käytön ja heille hoitohenkilöstö antaa myös ennalta sovittujen laitteiden laiteajokorttinäytöt.

Mittareiden testaus ja kalibrointi:

Laitteet huolletaan osastolla aina jokaisen potilaan jälkeen ja testataan toimivuus ennen varastointia. Muutamien laitteiden (imut, verensokerimittarit, leposidevuoteet, hälyttimet) säännölliset tarkastukset on ohjelmoitu henkilöstön työvuorosuunnitelmaan. Elvytyskärry ja defibrillaattori tarkastetaan henkilöstön toimesta viikottain. Laitteissa on lääkintälaitteyksikön huoltotarra, josta ilmenee seuraava tarkastus/huolto ajankohta. Lääkintälaittevastaavat huolehtivat laitteet tarkastukseen. Happi- ja paineilmavirtauspistokkeet on merkitty selkeästi potilashuoneissa. Lääkehuoneen laminaarivirtauskaapin puhdistus, huolto sekä mikrobiologinen testaus sairaala-apteekin ohjeiden mukaan.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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



1. Perusapuvälineet

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

Asiakkaan oma tai yksikön laite

Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa.



Istekki Oy huoltaa

Mistä laitteen saa

Perehtyminen
laitteeseen

Huolto



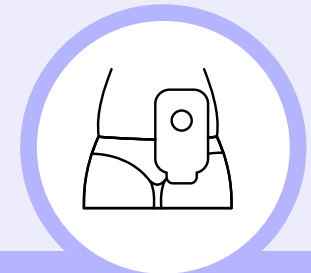
2. Erikoisapuvälineet

Esim. pyörätuolit, nostolaitteet ja hengityksen apuvälineet

Fysioterapeutin kautta alueellisesta apuvälineyksiköstä

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

Apuvälineyksikön kautta



3. Hoitotarvikkeet (pitkäaikaissairauden hoitoon)

Esim. haavanhoito-, avanne- ja dialyysitarvikkeet

Hoitotarvikejakelun kautta

Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa.



1

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



2

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



3

Ilmoitus käsitellään yksikössä.

Hoitotarvikkeet ovat jäljitettävissä järjestelmässä asiakaskohtaisesti vaara- ja virhetilanteessa.

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

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

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

Tietosuojavastaavan yhteystiedot



puh.015 411 4100



tietosuojavastaava@etelasavonha.fi

Tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön ja ohjeistusten noudattaminen:

Granite-tietosuojakoulutus suoritetaan Eloisan ohjeiden mukaan kahden vuoden välein. Salassapitosopimuksen allekirjoittavat kaikki työntekijät ja opiskelijat.

Perehdytyksessä korostetaan tietoturvan merkitystä ja kerrotaan mitä se tarkoittaa käytännössä (esimerkiksi puhelimesta tietojen antaminen).

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

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

Lue lisää:

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

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Asiakas-/potilastyön kirjaaminen

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

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

Työntekijän perehdytys asiakas-/potilastyön kirjaamiseen:

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

Asiakas-/potilastyön kirjaaminen:

Eloisan sairaalapalveluissa on käytössä LifeCare -potilastietojärjestelmä. Kirjaaminen tapahtuu erikoisalakohtaisille lomakkeille sekä hoitotyön osalta Hoitokertomus-, Hoidon seuranta-, sekä Lääkitys-osioon. Osastolla on käytössä hiljainen raportointi ts. työntekijä käy läpi potilaskertomukset itsenäisesti. Toimintakäytäntö edellyttää ajantasaista ja huolellista kirjaamista. Eloisan kirjaamisen ydinryhmä on laatinut hoitokertomuksen (Hoke) kirjaamisohjeen ja vinkkikortin.

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

Kehittäminen & Seuranta

Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Toimiva omavalvonta on palvelujen laadun ja palvelutoiminnan kehittämisen tärkein väline.

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

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

Omavalvontasuunnitelmaan kootaan yhteenveto kehittämissuunnitelmasta kuvaamalla kehittämistoimenpiteitä.

Kehittämissuunnitelma - toimenpiteet

1. Laiteajokortit

Laiteajokorttien suoritukset henkilöstö aloittaa vuoden 2025 aikana. Suoritukset tallennetaan OSS-järjestelmään – jatkossa järjestelmä muistuttaa laiteajokortin uusimisesta organisaation ohjeiden mukaan.

2. Turvallisuuskävelyt

Osastoalueella käynnistetään v. 2025 aikana uudelleen säännöllisesti kaikkia työntekijöitä koskeva turvallisuuskävely. Turvallisuuskävelyillä käydään läpi turvallisuuteen liittyvät ohjeistukset ja suunnitelmat. Turvallisuuskävelyn tarkoituksena on parantaa yksiköiden turvallisuutta sekä tuoda turvallisuusasiat osaksi jokapäiväistä työtä.

3. Virve-puhelimet

Jokainen hoitoyöntekijä suorittaa Virve-puhelin koulutuksen vuoden 2025 aikana. Suoritukset tallennetaan OSS-järjestelmään. Tämän lisäksi Virve-puhelimen käytännön harjoittelu työtehtävien ohessa.

Omavalvontasuunnitelman seuranta

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

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

Omavalvonnan seuranta

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

Omavalvontasuunnitelman päivittäminen ja ajantasaisuus:

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

Toiminnan kehittäminen yksikön ja Eloisan tasolla



Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palvelupisteen esihenkilö

Paikka ja päiväys

Mikkeli 29.4.2026

Allekirjoitus

Petri Jetsu
osastonhoitaja

Liitteet

1 – Ilmoitukset ja ilmoitusvelvollisuudet

2 – Koonti linkeistä lisätiedon pariin

Ilmoitukset ja ilmoitusvelvollisuudet

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

Koonti linkeistä lisätiedon pariin

Eloisa:

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

Muut tahot:

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