

ENSIHOITOPALVELU

Omaavustasuunnitelma



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 15.05.2024 mukaisesti, joka tuli voimaan 01.01.2024. Lomake kattaa kaikki määräyksen asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä.



Sisällysluettelo

Toimintayksikön 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.....

Toimintayksikön tiedot

Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Nimi: Eloisa (Etelä-Savon hyvinvointialue)

Y-tunnus: 3221315-8

Palveluyksikkö ja palvelupisteet

Nimi: Ensihoitopalvelu

Minkä kuntien alueella palvelua tuotetaan: Maakunta koostuu 12 kunnasta, jotka ovat Enonkoski, Hirvensalmi, Juva, Kangasniemi, Mikkeli, Mäntyharju, Pertunmaa, Pieksämäki, Puumala, Rantasalmi, Savonlinna ja Sulkava

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

Savonlinna, Laitaatsillantie 7 57170 Savonlinna.

Ensihoitoyksiköt ovat sijoitettuina hyvinvointialueen paloasemaverkostoon tai SOTE keskuksille-/asemille. Kenttäjohto kattaa koko hyvinvointialueen

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

Terveys- ja sairaanhoitopalvelut: Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa tuottaa, kehittää ja järjestää sosiaali- ja terveystalvuuja sekä pelastustoimen palveluja 12 kunnan alueella noin 130 tuhannelle Etelä-Savon maakunnan asukkaalle. Etelä-Savon hyvinvointialueelle on tunnusomaista suuri kausiväestön määrä, joka painottuu kesäkaudelle.

Alihankintana tuotettujen palvelujen laadun varmistaminen

Laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisen vastuu on asiakasta tai potilasta hoitavalla ja palvelevalla toimintayksiköllä, vaikka osa palvelusta tuotettaisiinkin alihankinta- tai ostopalveluna. Alihankkijoilta ja ostopalvelun tuottajilta edellytetään systemaattisia toimintatapoja laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamiseksi.

Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Tämä omavalvontasuunnitelma on laadittu toimintayksikön palveluesihenkilön ja työntekijöiden yhteistyönä.

Henkilöstö on osallistunut suunnitelman laatimiseen seuraavasti:

Ensihoitohenkilöstö

Virpi Trygg ensihoitoesihenkilö

Kati Hanski ensihoitoesihenkilö


Riku Kurttila ensihoitoesihenkilö

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

Virpi Trygg ensihoitoesihenkilö

Kati Hanski ensihoitoesihenkilö

Riku Kurttila ensihoitoesihenkilö

 +358403596346
+358403596892
+358447943699



virpi.trygg@etelasavonha.fi
kati.hanski@etelasavonha.fi
riku.kurttila@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 toimintayksikön 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-ajatuksat perustuvat lainsäädäntöön eli mm. terveydenhuoltolakiin, perustuslakiin sekä lakiin potilaan asemasta ja oikeuksista.

Hyvinvointialue tekee alueensa ensihoitopalvelun palvelutasopäätöksen. Terveydenhuoltolain nojalla annetussa sosiaali- ja terveysministeriön asetuksessa ensihoitopalvelusta (585/2017) säädetään yksityiskohtaisemmin palvelutasopäätöksen laatisesta.

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

Ensihoitopalveluun kuuluu terveydenhuoltolain (1326/2010, 40§) ja Sosiaali- ja terveysministeriön ensihoitopalvelusta antaman asetuksen (585/2017) 2§:n mukaiset tehtävät.

- 1) äkillisesti sairastuneen tai loukkaantuneen potilaan hoidon tarpeen arviointi ja kiireellinen hoito ensisijaisesti terveydenhuollon hoitolaitoksen ulkopuolella, eivät kuitenkaan meripelastuslaissa (1145/2001) tarkoitetut tehtävät, tarvittaessa potilaan kuljettaminen lääketieteellisesti arvioiden tarkoituksenmukaisimpaan hoitoyksikköön ja äkillisesti sairastuneen tai vammautuneen potilaan jatkohoitoon liittyvät siirrot, silloin kun potilas tarvitsee siirron aikana vaativaa ja jatkuvaa hoitoa tai seurantaa; (29.12.2016/1516)
- 2) ensihoitovalmiuden ylläpitäminen
- 3) tarvittaessa potilaan, hänen läheisensä ja muiden tapahtumaan osallisten ohjaaminen psykososiaalisen tuen piiriin

4) osallistuminen alueellisten varautumis- ja valmiussuunnitelmien laatimiseen suuronnettomuuksien ja terveydenhuollon erityistilanteiden varalle yhdessä muiden viranomaisten ja toimijoiden kanssa

5) virka-avun antaminen poliisille, pelastusviranomaisille, rajavartiolaitosviranomaisille ja meripelastusviranomaisille niiden vastuulla olevien tehtävien suorittamiseksi.

Arvot ja toimintaperiaatteet

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

Kehityskeskustelussa työntekijä ja ensihoitoesimies arvioivat yhdessä työntekijän työskentelyn asiakaslähtöisyyttä, avarakatseisuutta, turvallista työtettä, yhdenvertaista ajattelua asiakkaisen ja työyhteisön keskuudessa ja vastuullista toimintaa.

Palvelun toimintaperiaatteet

VAIKUTTAVUUS

- *Toimintamme on tarkoituksenmukaista ja vastuullista*

TURVALLISUUS

- *Luomme turvaa asumiseen, työhön ja vapaa-aikaan*

ROHKEUS

- *Uudistumme luovasti ja ennakkoluulottomasti*

YHDENVERTAISUUS

- *Tavoitteena turvata palvelutarpeeltaan samanlaisille alueille samanlainen palvelu hoidon alkuvaiheineen*
- *Tavoitteena tuottaa ensihoitopalvelua kulloinkin käytettävissä olevilla resursseilla tehokkaasti ja tarkoituksenmukaisesti*
- *Tavoitteena tavoittaa valtaosa alueen ensihoitoa tarvitsevasta väestöstä tavanomaisesta elinympäristöstään määritellyissä tavoiteajoissa*
- *Palvelumme ovat kaikkien lähellä ja tukena*

ASIAKASLÄHTÖISYYS

- *Palvelemme asiakkaita inhimillisesti ja arvostavasti*



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 keskusteluilmapiiri,** jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakas-/potilasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista.

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

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

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

Ilmoitusvelvollisuus (Valvontalaki 29 §)

Henkilöstön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle 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 palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

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

Käsitteet ja käsitehierarkia

Riski

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantava riski:

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

Riskienhallinta

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

Poikkeama

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

Epäkohta tai epäkohdan uhka

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

Vaaratilanne

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

- **Haittatapahtuma**

Asiakkaan turvallisuuden vaarantava tapahtuma, joka aiheuttaa haittaa asiakkaalle

- **Läheltä piti -tilanne**

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

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (1/3)

Riskienhallinnassa laatua ja asiakas- ja potilasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa jokapäiväistä arjen työtä palveluissa. Sen lisäksi, **työyksikön vaarojen ja riskien arviointi** tehdään Eloisassa käytössä olevan riskien **arviointilomakkeen avulla** kaikissa työpisteissä.

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

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

Henkilökunta perehdytetään omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon ja näitä koskeviin ohjeistuksiin mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettu

velvollisuus ilmoittaa asiakas-/potilasturvallisuutta ja palvelun laatua koskevista epäkohdista ja niiden uhista.

Riskien etukäteishallintaan kuuluu muuan muassa se, että ensihoidon esihenkilöt huolehtivat, että koko henkilöstö on suorittanut suunnitellut koulutukset sekä toimintaluvat on kunnossa. Toimintalupia ensihoidossa on esimerkiksi lääkeluvat, jotka suoritetaan LOVE-tenttien ja näyttöjen avulla. Ensihoidossa käytetään lääkkeenannossa kaksoistarkastusta, jotta potilas varmasti saa oikeaa lääkettä. Työpari tarkistaa lääkkeen toisen sitä näyttäessä ennen lääkkeenantoa.

Lisäksi esihenkilön on huolehdittava työvuorosuunnittelun kautta, että joka ensihoitoyksikössä on vuorossaan tarvittavan kelpoisuuden omaava henkilöstö.

Luettelo käytössä olevista riskienhallinnan / omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- **Vaaratapahtuma-ilmoitukset**
- **Lääkehoidon osaamisen tentit ja näytöt**
- **Kaksoistarkistus lääkkeenannossa**

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 löytyvällä sähköisellä lomakkeella, jonka toimintayksikön esihenkilö käsittelee. Vastaava henkilö tekee tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi.

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

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (3/3)

Korjaavat toimenpiteet

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

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

Henkilöstön osallistaminen korjaavien toimenpiteiden suunnitteluun ja toteutukseen:

Ensihoidon henkilökunnan tiedotus tapahtuu riippuen muutoksen tai korjaavan toimenpiteen tärkeydestä. Jos tapaus on sattunut työntekijän toiminta-ohjeen tulkinnan väärinymmärryksen seurauksena, käydään asia läpi. Samalla arvioidaan ohjeistuksien muutostarve. Mikäli ohjeistuksia muutetaan, tiedotetaan niistä sisäisiä kanavia pitkin.

Henkilöstöä ohjeistetaan tuomaan esille kehitysideoita mahdollisista korjaavista toimenpiteistä ensihoidon hallinnolle. Vaaratapahtumista on henkilöstö ohjeistettu laatimaan vaaratapahtuma-ilmoituksen.

Potilasturvallisuus-vaaratapahtumat käsitellään työryhmässä. Työturvallisuus vaaratapahtumat käsitellään esihenkilöiden työryhmässä.

Lue lisää:

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

Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (1/3)

Haattatapahtuman huomaaminen



Asiakkaan epä-asiallinen kohtelu

esimerkiksi asiakkaan epäasiallinen kohtaaminen, kaltoinkohtelua tai loukkaamista sanoilla



Muu epäkohta palvelun toteutuksessa tai epäkohdan uhka

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

Tapahtuman kirjaus



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

Ilmoituksen käsittely ja korjaavat toimenpiteet



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

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-/tulosaluepäällikkö kuittaa asian käsitellyksi asianhallintajärjestelmässä

Seuranta



- Ilmoitus valvontatiimille, mikäli korjaavia toimenpiteitä ei käynnistetä, tai epäkohtaa ei saada korjattua.
- Valvontatiimi selvittää asiaa ja ilmoittaa selvittelyjen ja omien toimenpiteidensä jälkeen valvontaviranomaiselle asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita omavalvonnallisin toimin ei pystytä korjaamaan.
- Ilmoitusten perusteella kehitetään toimintaa.
- Palveluyksikön 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 asiakas- ja potilastietojärjestelmä –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 ([linkki IMS](#))

Seuranta



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

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan työnjako

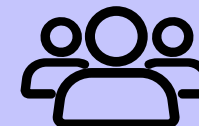
Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta.

Työntekijä



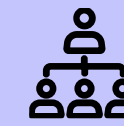
- On veloitettu ilmoittamaan kaikista havaituista riskeistä, vaaratilanteista ja epäkohdista:
 1. suoraan omalle esihenkilölle ja
 2. tekemällä vaaratilanneilmoituksen tai
 3. täyttämällä Kerralla-valikon lomakkeen (*henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus*)
- Ottaa tarvittaessa yhteyttä lääkäriin lääkkeisiin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

Esihenkilö



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

Johto



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

Lue lisää:

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

Häiriötilanteet/poikkeusolot

Ensihoitopalvelu osallistuu alueellisten varautumis- ja valmiussuunnitelmien laatimiseen suuronnettomuuksien ja terveydenhuollon erityistilanteiden varalle yhdessä muiden viranomaisten ja toimijoiden kanssa.

Ensihoidon valmiussuunnitelma ja suuronnettomuus suunnitelma ovat osa organisaation ja toimialan valmius- ja varautumissuunnittelua. Suunnitelmat ovat salassa pidettäviä. (Julkisuuslaki 621/1999, 24. pykälän 1. momentin kohta 8)

Henkilöstön osallistaminen suunnitteluun ja toteutukseen:

Henkilöstöä on ohjeistettu perehtymään itsenäisesti toiminta-ohjeisiin. Henkilöstön osaaminen varmistetaan koulutuksilla, yksikön sisäisellä viestinnällä ja käytännön harjoituksilla. (mm. simulaatiokoulutukset ja harjoitukset yhteistyössä muiden viranomaisten ja sidosryhmien kanssa)

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

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, jota vahvistetaan toiminnassa.

Me toimintayksikössä...

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



Minulla asiakkaana/potilaana on oikeus...

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

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



Jos olen tyytymätön palvelun laatuun ja/tai saamaani kohteluun, voin...



antaa palautetta tai kehittämideoita



tehdä ilmoituksen

tilanteesta, joka on aiheuttanut tai olisi voinut aiheuttaa haittaa



tehdä muistutuksen

tilanteesta, joka on aiheuttanut tai olisi voinut aiheuttaa haittaa

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

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

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

Ensihoidon potilailla on kaikilla lähtökohtaisesti täysi itsemääräämisoikeus, ellei tehty hoidontarpeenarvio tai tehty terveys- ja hoitosuunnitelma toisin todista. Potilaille kerrotaan ensihoidon tutkimusten tulokset ja mahdollinen jatkohoitosuunnitelma. Potilaan mielipidettä omasta terveystilanteesta kysytään. Jos potilaan itsemääräämisoikeutta joudutaan rajoittamaan poliisin toimesta esimerkiksi käsiraudoin, on tilanne kirjattava ensihoitokertomukseen, missä käy ilmi peruste rajoittamistoimille. Jos

ensihoidon potilaan itsemääräämisoikeutta joudutaan rajoittamaan, on hänen vieressään koko ajan terveydenhuoltoalan koulutuksen omaava henkilö.

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.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785>

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1990/19901116>

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen yksikössä:

Ensihoidossa voidaan rajoittaa potilaan itsemääräämisoikeutta lääkärin tekemän päätöksen perusteella. Tällöin ensihoidon tekemässä hoidontarpeen arvioissa on ilmennyt jokin seikka, minkä perusteella potilas voi vakavasti vahingoittaa joko omaa tai toisen henkilön terveyttä tai turvallisuutta. Tällaisia tilanteita ovat mm. akuutti sekavuus tai akuutti mielenterveyden heikentyminen. Ensihoitoyksikössä ei ole välineitä potilaan itsemääräämisoikeuden rajoittamiseen, vaan näissä tilanteissa ensihoito saa virka-apua poliisilta, jotta potilas saadaan turvallisesti lääkärin luo hoidontarpeen arvioon. Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen ensihoidon tehtävillä tapahtuu Terveydenhuollon potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992) mukaisesti.

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaan/potilaan osallisuus (1/4)

Palveluohjaus ja hoidon/palvelutarpeen arviointi

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisten, läheisten tai laillisen edustajan kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. **Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet.** Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, jotka ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät, kuten terveydentilan epävakaumus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähäisyys tai kipu.

Kaikki asiakkaat tulevat palveluiden piiriin palveluohjauksen kautta. **Palveluohjauksessa kartoitetaan asiakkaan toimintakyky ja arvioidaan asiakkaan palvelutarve.** Palvelupyynnön tultua, asiakkaaseen otetaan yhteyttä seitsemän arkipäivän kuluessa. Tällöin tehdään alustava kartoitus ja sovitaan tarvittaessa kartoituskäynti. Mikäli kartoituskäynnin perusteella asiakkaan palvelutarve täyttää palvelun myöntämisperusteet, aloitetaan

palvelusopimuksen tekeminen ja laaditaan palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä lakisääteinen asiakas-/potilassuunnitelma. Apuna palvelutarpeen arvioinnissa mittareina käytetään mm. RAI-, MMSE- ja GDS –arvioiteja mittaamaan asiakkaan toimintakykyä, muistia ja mielialaa.

Terveystieteiden tutkimuskeskus (1326/2010) velvoittaa hyvinvointialueen tekemään alueensa ensihoitopalvelun palvelutasopäätöksen. Terveystieteiden tutkimuskeskuksen nojalla annetussa sosiaali- ja terveysministeriön asetuksessa ensihoitopalvelusta (585/2017) säädetään yksityiskohtaisemmin palvelutasopäätöksen laatimisesta.

Ensihoitopalvelun palvelutasopäätös valmistellaan osana hyvinvointialueen toiminnallista ja taloudellista suunnittelua vuosittain hallintosäännön kuvaamalla tavalla. Ensihoitopalvelun suunnittelun lähtökohtana tulee olla samantasoisien palvelujen tarjoaminen riskeiltään ja palvelutarpeiltaan samanlaisilla alueilla.



Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaan/potilaan osallisuus (2/4)

Tutkimusta, hoitoa tai lääkinnällistä kuntoutusta koskeva suunnitelma

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

Päivittäisen palvelun ja hoidon toteuttamissuunnitelma eli hoito- ja palvelusuunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakassuunnitelmaa, ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeesta tapahtuneista muutoksista. Asiakkaan näkemykset palveluvaihtoehdoista on kirjattava suunnitelmaan.

Ensihoidossa ei laadita terveys-, hoito- ja palvelusuunnitelmia, mutta jos sellainen on asiakkaalle laadittu toisen viranomaisen toimesta, otetaan se hoidossa huomioon.



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.

Eloisan palvelustrategian mukaisesti hyödynnämme potilaiden ja heidän omaistensa kokemustietoa hoidon ja palveluiden suunnittelussa. Eritoten negatiivisiin kokemuksiin tartutaan ja reagoidaan heti.

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

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



Asiakkaan/potilaan asiallinen kohtelu ja mahdollisista epäkohdista ilmoittaminen

Työntekijän perehdytyksessä painotamme potilaiden sekä omaisten asiallisen kohtelun tärkeydestä, perustuen Eloisan alueen palvelustrategiasuunnitelmaan. Jos ensihoitotehtävillä esimerkiksi työpari havaitsee asiatonta käytöstä työparissa, voi hän myös tehdä työparista Haipro-ilmoituksen. Ensisijainen tavoite olisi, että asia käytäisiin ensihoitoyksikössä saman tien läpi työparin kesken.

Mikäli asiakas/potilas kokee tullessa kohdelluksi epäasiallisesti, nopein ja tehokkain tapa tehdä ilmoitus on suoraan työntekijälle tai yksikön esihenkilölle. Palautetta voi antaa suullisesti, kirjallisesti tai sähköisesti. Kaikki palaute huomioidaan toiminnan kehittämisessä.

Puhelimitse annettu palaute käydään esihenkilön ja ilmoittajan kesken. Esihenkilö puhelun jälkeen päättää miten asia käydään yksikössä läpi. Sähköisen lomakkeen kautta potilas tai omainen voi joko vaatia vastineen tai olla vaatimatta. Vastineen vaatiessaan asiasta tarvittaessa kysytään lisätietoja, jonka perusteella asia käydään läpi ilmoituksen jättäjän ja asianosaisten kanssa. Vaatimatta jättäessään asia käydään yksikössä läpi joko pelkästään työntekijän kanssa tai haitta-/vaaratapahtumassa Haipro-työryhmän sisällä, mutta tästä ei lähetetä ilmoituksen jättäjälle takaisin kirjelmää. Potilaalle tarjotaan myös mahdollisuutta keskustella potilasasiamiehen kanssa, heidän yhteystiedot löytyvät Eloisan internetsivuilta.

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

- 1) ilmoittamalla suoraan työntekijälle tai toimintayksikön 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. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä.

Palveluun, hoitoon tai kohteluun tyytymättömän kannattaa ensisijaisesti keskustella palvelua antaneen ammattihenkilön, tämän esimiehen tai sosiaaliasiamiehen kanssa. **Mikäli asia ei selviä näin, toimintayksikköön voi tehdä kirjallisen muistutuksen.**

Palvelun laatuun ja saamaansa kohteluun tyytymättömällä **asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus** toimintayksikön vastuuhenkilölle tai 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.

Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään sopimusten mukaisesti.

Asiakkaan palveluun tai kohteluun liittyvä muistutus [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

Ensihoitopalvelun ydintehtävä on ensihoitovalmiuden ylläpidon lisäksi äkillisesti sairastuneen tai loukkaantuneen potilaan hoidon tarpeen arviointi ja kiireellinen hoito sekä tarvittaessa potilaan kuljettaminen lääketieteellisesti arvioiden tarkoituksenmukaisimpaan hoitoyksikköön ja äkillisesti sairastuneen tai vammautuneen potilaan jatkohoitoon liittyvät siirrot, silloin kun potilas tarvitsee siirron aikana vaativaa ja jatkuvaa hoitoa tai seurantaa.



Palvelun sisällön omavalvonta

Ravitseminen

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

Ensihoidon potilaskontaktit ovat lyhyitä, mutta esimerkiksi potilaan kokonaisvaltaiseen kotona pärjäämisen arviointiin kuuluu myös ravitsemuksen tilan selvittäminen. On tärkeä tunnistaa potilaan vajaa ravitseminen, jotta siihen voidaan reagoida ja ohjata oikean palvelun piiriin. Esimerkiksi ikääntyneeltä potilaalta on hyvä selvittää miten kuinka arjen toiminnot sujuvat, kuten asioinnit kaupassa tai onko esim. ateriapalvelu mahdollisesti käytössä? Tai miltä kotiympäristö ylipäätään näyttää?

Ravitsemuksen tukeminen:

Ensihoito ei itsessään pysty potilaan ravitsemukseen vaikuttamaan, mutta jos ensihoidolla herää huoli potilaan vajaasta ravitsemuksesta, tekevät he silloin huoli-ilmoituksen sosiaalitoimelle tai jos potilas on kotihoidon piirissä, riittää ilmoitus siitä silloin suoraan kotihoidolle. Näin asia saadaan eteenpäin muiden toimijoiden johdosta.

Lue lisää:

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

Palvelun sisällön omavalvonta

Hygieniakäytännöt

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

Hygieniakäytännöt toimintayksikössä:

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennainen osa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Hyvä hygieniataso ennaltaehkäisee myös tarttuvien tautien leviämistä. Ajoneuvojen, varusteiden ja kaluston kunnosta sekä siisteydestä huolehditaan jatkuvasti.

Ambulanssit puhdistetaan ensihoitotehtävän jälkeen ja puhdistuksen taso määräytyy tarpeen mukaisesti.

Puhdistuksessa käytetään joko kertakäyttöliinoja ja yleispuhdistusainetta tai vaativammassa puhdistuksessa Triamin-desinfektio liinoja ja Oxivir Plus desinfektioainetta.

Ambulansseille tehdään viikoittain koko ambulanssin kattava puhdistus, jonka tarkoituksena on poistaa lika ja desinfektio jäämät mekaanisesti.

Toimitilojen yleisten tilojen siivouksesta vastaa erilliset toimijat. Työntekijöiden velvollisuutena on huolehtia työpaikan yleisestä siisteydestä ja turvallisuudesta.

Ensihoidossa henkilöstön käyttämät työasut toimivat suoja-asuina, joita vaihdetaan puhtaaseen säännöllisesti ja likaantuessa. Ensihoidon työvaatteiden vaatehuolto toteutetaan omana toimintana tai pesulapalveluissa. Potilaspyykki toimitetaan pesulapalveluihin.

Ensihoitajat perehdytetään hygieniakäytäntöihin osana perehdytysohjelmaa. Henkilökohtaiset korut, riipukset ja sormukset muodostavat työturvallisuusriskin, ja niiden käyttö ensihoitotyössä ei ole sallittua. Rannekello katsotaan ensihoidossa tarpeelliseksi.

Ajoneuvo ja kalusto luovutetaan seuraavalle työvuorolle siistinä ja toimintakuntoisena. Yksiköissä on nimetyt hygieniavastuuhenkilöt.

Palvelun sisällön omavalvonta

Infektioiden torjunta

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

Eloisan alueella on hygieniatyöryhmä, joka seuraa hyvinvointialueen infektiotilannetta. He järjestävät hygieniakoulutusta ja antavat asiantuntija-apua ja ohjeistusta yleisissä hygieniasioissa ja infektioiden torjuntatyössä. Organisoivat tartuntojen torjuntaan liittyvien lakisääteisten määräysten toteuttamisesta hyvinvointialueella. Eloisan ensihoidossa on hygieniavastaavia, jotka osallistuvat työryhmän järjestämiin koulutuksiin mahdollisuuksien mukaan ja ns. jalkauttavat ohjeita ensihoitoon. Ensihoidon henkilöstön tiedottaminen ohjeistuksista tapahtuu sähköpostitse sekä käymällä asia läpi aamupalaverissa. Henkilöstölle tarjotaan vuosittain Eloisan ennalta määräämät rokotteet.

Ensihoidossa infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämisen ennaltaehkäisyyn käytetään erilaisia suojavälineitä riippuen tilanteesta. Ensihoidon tehtävälle mennessä ensihoito tiedustelee potilaalta tai hoitolaitoksen henkilökunnalta potilaan perussairaudet. Tässä yhteydessä tulisi tulla ilmi esimerkiksi kosketustartunnalla leviävät infektiot. Henkilökunta suojaa itsensä tarkoituksenmukaisella tavalla ja samalla otetaan huomioon myös asiakkaan mahdollinen suojaaminen ympäristöltä esimerkiksi kyseessä olevan immuunivajeen vuoksi.

Ensihoidossa keskeisintä on hyvä käsien hygienia. Ambulanssissa on useampi käsidesinfektioainepullo, sekä suojakäsineitä. Lisäksi autoista löytyy infektiolta

suojautumiseen tarkoitettuja suovarusteita kuten erilaisia hengitysmaskeja, visiireitä, suojaessuja ja hiussuojia. Näiden käyttöön henkilöstöä on ohjeistettu.

Ensihoitopalvelun henkilöstöltä joka osallistuu potilaiden ja asiakkaiden välittömään hoitoon edellytetään tartuntatautilain mukaista rokotesuojaa.



Palvelun sisällön omavalvonta

Terveysten- ja sairaanhoito

Asiakkaat/ potilaat kuuluvat julkisen terveydenhuollon piiriin. Kiireellisen ja kiireettömän sairaanhoidon **toimintaohjeet asiakkaalle ja työntekijälle on kirjattu taulukkoon.**

	Toimintaohjeet	
	Asiakkaalle	Työntekijälle
Akuutti henkeä uhkaava tilanne	Hätätilanteessa soitetään 112.	Ensihoidon toimintaa ohjaa kansalliset sekä alueelliset ohjeet.
Sairanhoidon tarve	Kiireettömän sairaanhoidon tapauksessa asiakas on yhteydessä päivystysapuun 116117.	Ensihoidon toimintaa ohjaa kansalliset sekä alueelliset ohjeet.

Palvelun sisällön omavalvonta

Lääkehoito

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, joka on laadittu sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito –oppaan mukaisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä.

Lääkehoitoon liittyvät käytännöt:

Ensihoidon lääkehoitosuunnitelma on laadittu vuonna 2022, se on päivitetty 10/2024. Lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä vastaa ensihoidon hallinto. Lääkehoitosuunnitelman tarkistaa ja hyväksyy ensihoidon vastuulääkäri, joka myös vastaa ensihoidon lääkehoidon toteutumisesta.

Ensihoidolla on nimetyt vastuuhenkilöt.

Palvelun sisällön omavalvonta

Monialainen yhteistyö

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

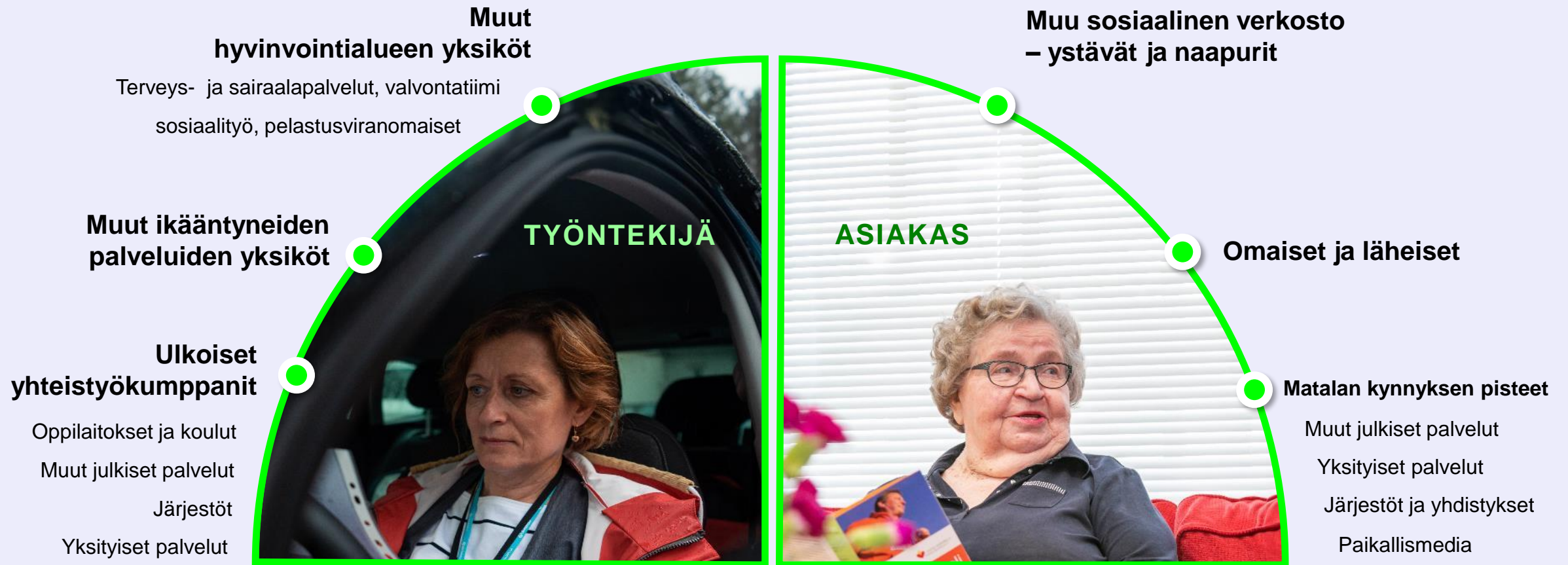
Jos sosiaalihuoltolain mukainen palvelutarpeen arviointi, päätösten tekeminen tai sosiaalihuollon toteuttaminen edellyttävät terveydenhuollon palveluja, on hyvinvointialueen terveydenhuollon ammattihenkilön osallistuttava sosiaalihuollon toimenpiteestä vastaavan työntekijän pyynnöstä henkilön palvelutarpeen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

Ensihoitopalvelun tärkeimmät yhteistyötahot ovat hyvinvointialueella oman toimialan(terveyspalvelut) yksiköistä päivystys ja liikkuva sairaala sekä tilannekeskus. Myös muut hyvinvointialueen toimialat (ikäntyneet, sosiaalipalvelut, pelastus- ja turvallisuus sekä konsernipalvelut) muodostavat keskeisen sisäisen yhteistyöverkoston, joista erityisesti pelastustoimi, sosiaalipäivystys ja kotiin vietävät palvelut. Lisäksi ensihoitopalvelu tekee tiivistä ja jatkuvaa viranomaisyhteistyötä hätäkeskuksen, poliisin sekä puolustusvoimien kanssa.

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.**

Ensihoitopalvelu tekee tiivistä viranomaisyhteistyötä pelastustoimen kanssa. Terveyspalvelut ja pelastus- ja turvallisuuspalvelut tuottaa yhteistyössä ensihoidon- ja pelastustoimen palveluja kolmella moniammatillisella yksiköllä Punkaharjulla, Puumalassa ja Sulkavalla. Moniammatillisen yksikön työparin muodostavat ensihoitaja ja pelastaja. Lisäksi pelastus- ja turvallisuuspalvelut tuottaa hyvinvointialueen ensivastetoiminnan. Lisäksi ensihoitopalvelu tekee tiivistä viranomaisyhteistyötä Itä-Suomen poliisin, hätäkeskuslaitoksen, sosiaali- ja kriisipäivystyksen, rajavartiolaitoksen, puolustusvoimien, kotisairaalan ja turvapalveluiden kanssa. Yhteistyötahoja ovat myös muut sosiaali- ja terveysalan toimijat sekä Suomen punaisen risti ja järvipelastajat.

Viranomaisten ja muiden toimijoiden edellyttämät ohjeistukset:

Jokaiselle asemalle on laadittu palo- ja pelastusviranomaisten edellyttämä poistumisturvallisuussuunnitelma. Työntekijä tutustuu tähän asemakohtaisesti ensimmäisessä vuorossaan.

Ilmoitusvelvollisuudet turvallisuudesta vastaaville viranomaisille ja toimijoille:

- Osana asiakasturvallisuuden varmistamista on ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön tehtävä terveydensuojelulain 13 §:ssä säädetty ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle ennen toiminnan aloittamista tai toiminnan olennaisesti muuttuessa. Ilmoituksen sisällöstä säädetään terveydensuojeluasetuksen 4 §:ssä
- Henkilökunta tekee tarvittaessa ilmoituksen Digi- ja väestötieto virastoon **edunvalvonnan tarpeessa olevasta asiakkaasta** (holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus): [Näin ilmoitat edunvalvontaa tarvitsevista henkilöistä | 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](#)
- Sosiaalihuoltolain mukaan viranomaisilla on ilmoitusvelvollisuus. Lakisääteinen ilmoitusvelvollisuus menee salassapitovelvollisuuden edelle. Ilmoitusvelvollisia ovat mm. terveydenhuollon ammattihenkilöt sekä sosiaalitoimen, opetustoimen, liikuntatoimen, lasten päivähoidon, pelastus- ja hätäkeskuslaitoksen, poliisin, työvoimaviranomaisen ja Kelan palveluksessa olevat henkilöt (sosiaalihuoltolaki 35 §). Ilmoitusvelvollisuus koskee vain työssä saatuja tietoja. Ilmoitusvelvollisen tulee aina ilmoittaa myös oma nimensä.
- Jos ensihoitotehtävillä osallisena on alle 18-vuotias henkilö ja hänestä herää huoli, on tällöin ensihoidon tehtävä sosiaalitoimelle lastensuojeluilmoitus.
- 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 ensihoidon palvelutasopäätöksen mukaisesti.

Ensihoitopalvelujen tarve ja resurssi määräytyy alueellisen riskianalyysin kautta. Tavoitteena on tuottaa ensihoitopalvelua kulloinkin käytettävissä olevilla resursseilla tehokkaasti ja tarkoituksenmukaisesti.

Henkilöstön riittävyys suhteessa asiakkaiden/potilaiden palvelujen tarpeeseen:

Ensihoidon kenttäjohto ylläpitää toiminta-alueensa tilannekuvaa ja määrää ensihoitopalvelun päivittäistoiminnassa, päivittäistoiminnan ruuhkatilanteissa sekä usean yksikön ja moniviranomaistilanteissa toiminta-alueensa ambulanssien ja ensihoitoajoneuvojen käytöstä.

Hyvinvointialueen rajat ylittävissä kansalaistehtävissä noudatetaan yhteistyöalueen ensihoitopalvelun hälytysohjetta. Ensihoitopalvelun ruuhka -ja poikkeustilanteissa hyvinvointialueiden ensihoidon kenttäjohtajat sopivat tilannekohtaisista menettelytavoista.

Sijaisten käytön periaatteet:

Ensisijaisesti hoitohenkilöstön poissaolot paikataan omalla varahenkilöstöllä tai ulkopuolisilla lyhytaikaisilla sijaisilla. Yhteistyötä tehdään myös pelastustoimen kanssa. Viimeisenä vaihtoehtona on kutsua omaa henkilöstöä ylityöhön. Syksystä 2024 lähtien ensihoidon käytössä on Eloisan varahenkilöstön resurssi (1-2 henkilöä).

Palveluesihenkilöiden tehtävät:

Eloisan ensihoidon hallinnossa on kolme lähiesihenkilöä sekä yksi apulaisosastonhoitaja.

Ensihoidon henkilöstön asiat on jaettu esihenkilöiden kesken alueittain, jotta työmäärä jakautuu.

Vapaat ja loma-ajat on suunniteltu lomittain, jotta joku hallinnosta on aina töissä ja käytettävissä. Tietoa jaetaan tehtävistä hallinnon kesken, jotta jokainen pystyy tarvittaessa asioita hoitamaan.

Henkilöstörakenne:

- **Kokonaismäärä: noin 140 henkilöä**

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:

Ensihoidon työntekijöiden rekrytoinnista vastaa ensihoidon hallinto. Julkinen työpaikkailmoitus julkaistaan TE-keskuksen internetsivuilla sekä Kuntarekryn sivuilla. Sisäisen haun työpaikkailmoitus julkaistaan ensihoidon sisäisen viestinnän kautta, esimerkiksi sähköpostilla. Rekrytoinnissa otetaan huomioon tehtävän hoitamiseen vaadittavat kelpoisuusvaatimukset. Haastatteluun kutsutaan sopivat henkilöt ja haastattelun yhteydessä työnhakijalta tarkastetaan opintotodistukset, työtodistukset ja pyydetään kopio ajokortista. Eloisan alueella ajokortin vähimmäisvaatimuksena on C1. Haastattelussa varmistetaan myös riittävä kielitaito tehtävään. Ensihoidon työntekijöiltä edellytetään suostumus turvallisuusselvityksen hakemiseen.

Lue lisää:

- [Riittävän kielitaidon osoittaminen – Valvira](#)

Asiakas-/potilasturvallisuus

Henkilöstö (3/3)

Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

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

Uusille työntekijöille järjestetään riittävä määrä perehtymispäiviä erillisen ohjelman mukaisesti. Lisäksi heitä ohjeistetaan perehtymään sisäiseen perehdytyskansioon. Pitkään poissaolleelle työntekijälle järjestetään tarpeen mukaan työhön paluun tukemiseksi perehdytystä. Opiskelijoille lähetetään ennen harjoittelua infoa, johon he voivat etukäteen tutustua.

Omaoikeussuunnitelma liitteineen toimii myös perehdytyksen välineenä työyksiköissä.

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

Ensihoidossa työntekijä suorittaa pakolliset LOVE-kurssit vähintään viiden vuoden välein, hoitotason pätevyyttä pidetään yllä vuosittaisilla simulaatioharjoitteilla.

Eloisa edellyttää, että työntekijä ja esimies käy 1x vuodessa tavoitekeskustelun. Nykyään keskustelu on pakollinen. Tavoitekeskusteluissa käydään läpi henkilökohtaisia osaamistarpeita ja tavoitteita.

Henkilöstön perehdytys toimintayksikössä:

Uusille työntekijöille järjestetään riittävä perehdytys. Lisäksi uusille työntekijöille järjestetään muun muassa ensihoitoajoneuvon ajokoulutusta.

Asiakas-/potilasturvallisuus

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet ja toimintakäytännöt:

Toimitilojen sekä olosuhteiden tulee olla toimivat, turvalliset, soveltuvat toimintaan, hoitoon ja hoivaan sekä sisältää tarvittavan välineistön. Ambulanssit eivät ole julkisia tiloja.

Ambulanssit on suunniteltu potilas-, liikenne- ja työturvallisiksi. Hoitovälineet ja tarvikkeet ovat kaapeissa tai kiinnitettynä asianmukaisesti seinillä oleviin telineisiin. Lääkkeet ja nesteet on niille suunnitelluissa paikoissa ja oikeissa lämpötiloissa.

Potilaan kuljetuspaikkana on joko paareilla tai istuen. Paikoissa on turvavyöt, joita käytetään. Hoitotilan ikkunat on tummennettu, jolla näkymä sisälle on estetty. Näin saadaan potilaan yksityisyyttä turvattua.

Ensihoitoyksiköiden asemapaikat eivät myöskään ole julkisia tiloja.

Ensihoito kohtaa potilaita vaihtelevissa ympäristöissä, sisä- ja ulkotiloissa. Yleisin potilaan kohtaamispaikka on potilaan oma koti tai hoitolaitos. Tällöin potilaan kanssa kommunikointi on asiakasturvallista, koska ulkopuolisia ei juurikaan ole kuulemassa. Akuuteissa tilanteissa potilasta voidaan myös joutua hoitamaan ulkotiloissa/julkisilla paikoilla, ennen kuin potilas voidaan siirtää ambulanssiin. Tällöin on huolehdittava asiakasturvallisesta tietojen käsittelystä esimerkiksi hiljaisemmalla äänellä kommunikointi potilaan kanssa ja mahdollisimman nopea siirtyminen ambulanssiin. Ensihoitotilanteessa pyritään huolehtimaan potilaan yksityisyydestä ottaen huomioon potilaan toiveen, ketkä läheiset voivat olla mukana potilaan hoitotilanteessa. Tarvittaessa ulkopuoliset ohjataan tilanteesta pois.

Asiakas-/potilasturvallisuus

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan myös teknologisin ratkaisuin.

Ensihoitoyksiköissä on tallentava kameravalvontajärjestelmä. Kameravalvonta koostuu liikennekamerasta, joka kuvaa ajoneuvon ulkopuolelle ja erikseen käyttäjän toimesta hätätilanteessa aktivoitava tallentava kamera ambulanssin hoitotilaan

Teknologisiin ratkaisuihin liittyvät käytännöt:

Kameravalvonta on merkitty ajoneuvon ulkopuolelle : TALLENTAVA KAMERA.

Ensihoitoajoneuvojen kameravalvonnassa noudatetaan organisaation kameravalvonnan tietosuojaselostetta, joka on luettavissa Eloisan verkkosivuilla

<https://etelasavonha.fi/asiakkaan-opas/asiakas-ja-potilasturvallisuus-ja-valvonta/tietosuojaselosteet/>

Tietosuojaselostetta päivitetään alkuvuoden 2025 aikana.

Asiakas-/potilasturvallisuus

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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

Läkinällisiä laitteita koskevasta ohjauksesta vastaa Fimea. Läkinällisten laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä liittyy merkittäviä **turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia.**

Jokaisella asemalla on nimetty laitevastaava, joka huolehtii ajantasaisesti läkintälaitteiden kalibroinneista, huolloista, ja niiden työtilauksista. Opastaa tarvittaessa muuta henkilöstöä laitteiden käytössä sekä pitää laitteiden käyttöohjeet ajan tasalla. Lisäksi alueella on kaksi vastuu kenttäjohtajaa, jotka huolehtivat koko alueen läkintälaitteista ja niiden asioiden informoisesta.

Laitteet, tarvikkeet ja apuvälineet perehdytetään uusille työntekijöille perehdytyspäivässä, sekä jokainen tutustuu ensimmäisessä vuorossa niihin tarkemmin.

Ensihoidon laite- ja tarvikehankinnat tehdään hankintalain ja hyvinvointialueen kilpailutusohjelman mukaisesti. Hankintoihin vaikuttavat kilpailutusohjelman ja KYS-erityisvastuualueen määrittämät kriteerit laitteiden ominaisuuksille.

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.

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.

Jokainen työntekijä perehtyy yksikön laitteistoon ensimmäisessä vuorossaan.

Lääkintälaitteet huoltaa Istekki tai laitevalmistajan valtuutettu huolto.



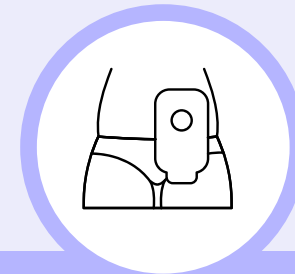
2. Erikoisapuvälineet

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.

Mistä laitteen saa

Perehtyminen laitteeseen

Huolto



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

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 työsopimusta. Lisäksi henkilökunta suorittaa Granite-tietosuojakoulutuksen. Koko henkilökunta sitoutuu salassapitovelvollisuuden ja Eloisan yleisen sosiaalisen median ohjeistuksen noudattamiseen. Eloisan tietosuojavastaava seuraa salassapitovelvollisuuden toteutumista säännöllisesti. Tietoturvan satunnaisotos tehdään tietohallintoyksikön toimesta neljästi vuodessa.

Tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön ja ohjeistusten noudattaminen:

Ensihoidossa työntekijät saavat perehdytyksen tietosuojan ja tietoturvaan osana yleisperhdytystä. Työntekijöillä on lisäksi tietosuojan osalta ammattikoulutuksessa käyty lähtötiedot ja osaaminen mm. salassa pidosta sekä potilaan oikeudesta ja potilaan yksityisyyden suojasta. Jokainen työntekijä sekä opiskelija allekirjoittaa salassapitosopimuksen, mikä velvoittaa myös työsuhteen- sekä harjoittelujakson päättymisen jälkeen.

Tietosuojavastaavan yhteystiedot



puh.015 411 4100



tietosuojavastaava@etelasavonha.fi

Lue lisää:

- [Määräys sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteista ja asiakasasiakirjoihin merkittävistä tiedoista – THL](#)
- [Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely – Tietosuojavaltuutetun toimisto](#)
- [Potilas- ja asiakastietojen ja henkilötietojen käsittely – Valvira](#)

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Asiakas-/potilastyön kirjaaminen

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

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

Työntekijän perehdytys asiakas-/potilastyön kirjaamiseen:

Perehdytyspäivissä käydään läpi Kejo-järjestelmän ja Lifecare-järjestelmän käyttö ja ohjeistus kirjaamiseen ja tilastointiin. Kirjaamisessa painotetaan henkilöstöä tuottamaan asianmukaista ja laadukasta hoitokertomusta.

Asiakas-/potilastyön kirjaaminen:

Ensihoidossa tehtävät kirjataan Kejo-järjestelmään. Ensihoidolla on käytössä myös sairaalan sisäinen Lifecare-järjestelmä, jonka kautta he voivat nähdä potilaan tietoja, kuten mm. edeltävän sairaushistorian, lääkelistan sekä tulevat vastaanottokäynnit. Lifecareen ensihoito kirjaa kotisairaalakäynnit sekä tilastoi ne. Ensihoidossa otetut EKG-tallenteet näkyvät sairaalan järjestelmässä. Ensihoitotehtävillä kirjaus tapahtuu ensihoitotehtävän aikana.

Huom! Sosiaali- ja terveydenhuollon kirjaaminen eriytyy vuonna 2024. Kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset tarkentuvat.

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 toimintayksiköissä toteutettavaa jatkuvaa ja säännöllistä toiminnan tarkastelua ja valvontaa,** joka tuottaa tietoa kehitystyön pohjaksi.

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakas/potilasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Omavalvonnan toimeenpanon prosessissa (riskienhallinnan prosessi) käsitellään kaikki asiakasturvallisuusriskit, 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.

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Yksikkö seuraa omavalvontasuunnitelmaa tarkistamalla suunnitelman vuosittain. Lisäksi suunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia tai omavalvonnan säädösten muuttuessa.
Kehittämissuunnitelman toimenpiteiden seuranta tapahtuu toimintayksikössä.

Yksikön ulkopuolelta omavalvontasuunnitelman seuranta toteutetaan pääsääntöisesti niin, että **valvontatiimi** lukee toimintayksikön omavalvontasuunnitelman ja kommentoi tarvittaessa suunnitelmaa. Lisäksi Eloisan sisäisillä sähköisillä kyselyillä saatetaan kerätä tietoa toiminnasta ja toimintayksiköiden arjesta.

Omavalvontasuunnitelman seurannasta ohjeistetaan tarkemmin **omavalvontaohjelmassa**. Ohjelman 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 yksikön 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:

Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuutta ja suunnitelmassa kuvattujen menettelyjen toteutumista on seurattava säännöllisesti. Omavalvontasuunnitelma on päivitettävä aina säännösten muuttuessa ja/tai kun toimintaympäristössä tapahtuu palvelun laatuun ja asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelman päivittämisestä vastaa ensihoidon esihenkilöt.

Toiminnan kehittäminen yksikön ja Eloisan tasolla



Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palveluyksikön/pisteiden esihenkilö

Paikka ja päiväys: 20.12.2024

Allekirjoitus: Kati Hanski, Riku Kurttila ja Virpi Trygg

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