

Naistentautien vastaanotto  
Savonlinna

# Oma-vaivantarkastussuunnitelma



# 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 (8.5.2024) mukaisesti, joka tuli voimaan 15.5.2024. Lomake kattaa kaikki määräyksen asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä.

## Sisällysluettelo



# Sisällysluettelo

## Toimintayksikön

Palveluntuottajaa koskevat tiedot.....

Omavalvontasuunnitelman laatiminen.....



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

## Toimintaperiaatteet ja tiedot käytännöt seuranta

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

Omavalvonnän toimeenpano ...  
.....Omavalvontasuunnitelman seuranta.....

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet.....

Palvelun sisällön omavalvonta.....

Asiakas- ja potilasturvallisuus.....

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen...

## Kehittäminen ja

kehittämissuunnitelmasta.....

# Toimintayksikön tiedot

## Palveluntuottajaa koskevat tiedot

### Palveluntuottaja

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

**Y-tunnus:** 3221315-8

### Operatiivinen tulosalue

**Äitiys ja naistentautien vastaanotto**

**Savonlinna**

**Etelä-Savon hyvinvointialue, Eloisa**

**Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna**

**Palvelumuoto; Pääsääntöisesti polikliinista ajanvaraustoimintaa, jonne potilaat kutsutaan lähetteen perusteella hoidon vaatiman kiireellisyyden mukaan. Tarvittaessa hoidetaan myös päivystyspotilaita. Äitiyspoliklinikalle asiakas varaa yleensä itse ajan saatuaan lähetteen terveydenhoitajalta tai lääkäriltä.**

**Palvelua tuotetaan äitiyspoliklinikalla raskauteen ja synnytykseen liittyvissä asioissa. Naistentautien vastaanotolla hoidetaan yleisgynekologisia potilaita, lapsettomuuspotilaita, syöpäpotilaita sekä uro-gynekologisia potilaita**

**Toiminta arkisin klo 8-15, perjantaisin klo 8-14**

### 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.

Naisten vastaanoton omavalvontasuunnitelman laatimiseen osallistuu koko yksikön henkilökunta. Lähiesihenkilö ja ylilääkäri laativat alustavan omavalvontasuunnitelman. Alustava suunnitelma käydään läpi yksikössä työntekijöiden kanssa, jolloin heillä on mahdollisuus osallistua suunnitelman tekoon.

Omavalvontasuunnitelmaan voidaan tehdä muutoksia tai sitä täydennetään henkilökunnalta saadun palautteen mukaisesti.

Omavalvontasuunnitelma on potilaiden nähtävillä, mikä mahdollistaa siihen perehtymisen sekä kehittämisehdotusten tekemisen.

**Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:**

**Marjut Laamanen, apulaisosastonhoitaja**



Ulla karhu, osastonhoitaja

0444173130,0444173553

marjut.laamanen@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

Terveystenhuollon palveluiden toiminta-ajatus perustuu lainsäädäntöön eli mm. terveydenhuoltolakiin, perustuslakiin sekä lakiin potilaan asemasta ja oikeuksista.

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

Operatiivisen alueen tehtävänä on tarjota Etelä-Savon hyvinvointialueen väestölle terveydenhuoltolain mukaiset erikoissairaanhoidon palvelut. Toiminnan tavoitteena on tuottaa strategian mukaisesti oikea palvelu, oikeaan aikaan, oikeassa paikassa.

Äitiys ja naisten vastaanoton tehtäviin kuuluu hoito ajanvarauksella läheteeseen perustuen sekä joskus päivystyksellisesti alueen raskaana oleville sekä gynekologisia vaivoja kärsiville potilaille.

Äitiyspoliklinikka toimii yhteistyössä alueen neuvoloiden ja synnytysosastojen kanssa. Poliklinikalla tehdään raskauden ultraääni-seurannat ja tarvittavat toimenpiteet.

Naistenvastaanotolla tehdään monipuolisia polikliinisiä toimenpiteitä ja tutkimuksia. Tehdään leikkausarvioita ja tarvittaessa lähetetään jatkohoitoon.

## Arvot ja toimintaperiaatteet

Eloisan yhteiset arvot ovat *yhtenäisyys, vaikuttavuus, asiakaslähtöisyys, turvallisuus ja rohkeus, jotka* ohjaavat yksikön toimintaa.

***Kaikki potilaat ovat samanarvoisia, hoidamme kaikkia kunnioittavasti ja tasa-arvoisesti.***

***Toimintamme on tarkoituksenmukaista ja vastuullista. Toimimme organisaatiossa/yksikössä sovittujen toimintamallien mukaisesti. Osallistumme alueen naisten koko elämänkaaren gynekologisiin ja obstetrisiin kysymyksiin. Oikeaa hoitoa oikeaan aikaan.***

***Hoidamme potilaita inhimillisesti ja arvostavasti huomioiden yksilölliset tarpeet.***

***Naistentautien vastaanotolla korostuu henkilöstön osaaminen ja osaamisen kehittäminen potilaiden turvallisen ja yhdenvertaisen hoidon järjestämisessä. Toimintaa ohjaa terveydenhuoltolain keskeiset periaatteet.***

***Otamme rohkeasti käyttöön uusia työtapoja ja hoitomalleja, kun siihen on tarve ja mahdollisuus.***

# Palvelun toimintaperiaatteet

## VAIKUTTAVUUS

- Potilas hoidetaan oikeaan aikaan oikeassa paikassa
- Hoidon jatkuvuuden turvaaminen
- **Konsulttimalli:** terveyskeskuslääkärin vastaanotolla mahdollisuus erikoislääkärin konsultaatioon

## TURVALLISUUS

- Huomioidaan potilasturvallisuus toiminnassa
- Säännöllinen kouluttautuminen

## ROHKEUS

- Virheiden tunnistaminen ja niihin puuttuminen
- Rohkeus muuttaa toimintatapoja ja ottaa käyttöön uusia hoitomalleja

## YHDENVERTAISUUS

- Kaikkia hoidetaan yhdenvertaisesti
- Kaikkia kohdellaan tasavertaisesti
- Kaikki työntekijät ovat yhtä arvokkaita

## ASIAKASLÄHTÖISYYS

- Jokaista potilasta hoidetaan yksilölliset tarpeet huomioiden
- Potilaille samanarvoinen hoito



# Oma- valvonnan toimeenpano

## Omaavonnan toimeenpano

# Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

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

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

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

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

**Asiakkaat/potilaat voivat kertoa havaitsemistaan riskeistä**, uhista, epäkohdista tai laatu poikkeamista 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 peittämisestä.

## Epäkohta tai epäkohdan uhka

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

## Vaaratilanne

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

### • Haittatapahtuma

Asiakkaan turvallisuuden vaarantava tapahtuma, joka aiheuttaa haittaa asiakkaalle

### • Läheltä piti -tilanne

Vaaratilanne, joka olisi voinut aiheuttaa haittaa asiakkaalle. Haitalta 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 **vaaratilanneilmoitus** järjestelmä (HaiPro®). Henkilökunta tekee kaikista läheltä piti -tilanteista tai asiakkaalle/potilaalle tapahtuneista vaaratilanteista sähköisesti ilmoituksen ja lähettää sen lähiesihenkilön käsiteltäväksi.

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

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

***Henkilökunnalla on ennakoiva työote esim. liikerajoitteisten potilaiden tutkimukseen ja hoitoon paneudutaan etukäteen ja hankitaan tarvittaessa avustava työpari.***

***Käytössä on parivuode, jos tutkimuksen tai toimenpiteen jälkeen tarvitaan tarkkailua voinnin suhteen.***

**Luettelo käytössä olevista riskienhallinnan / omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:**

- **Työpaikkaselvitykset ja riskien arviointi**
- **MET-toiminta**
- **Laiteajokortit**

## Omavalvonnan toimeenpano

# Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (2/3)

## Vaaratapahtumien raportointi ja käsittely

Vaaratapahtumien käsittelyyn kuuluu tapahtumien kirjaaminen, käsittely ja raportointi sekä korjaavien toimenpiteiden toteuttaminen. Lisäksi tapahtumista keskustellaan työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisten kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta/potilasta tai omaisia informoidaan korvausten hakemisesta.

Vakavista vaaratapahtumista ilmoitetaan Eloisan valvontatiimille.

Vaaratapahtumat raportoidaan ja käsitellään seuraavasti:

1. Asiakas- ja potilasturvallisuuteen ja työturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat kirjataan vaaratilanneilmoitus järjestelmään. Lääkepoikkeamista otetaan lisäksi yhteys lääkäriin toimintaohjeiden saamiseksi
2. Yksikön esihenkilö käy läpi yksikkönsä vaaratilanneilmoitukset, ja ne käsitellään säännöllisesti tiimipalavereissa
3. Esihenkilö käynnistää korjaavat toimenpiteet, ja kirjaa ne vaaratilanneilmoitus järjestelmään
4. Yksikön esihenkilö käy säännöllisesti läpi vaaratilanne tilastot

5. Tiedottaminen kootusti sovitusta muutoksista toimintatavoissa tapahtuu kirjallisesti neljän kuukauden välein, ja ne julkaistaan Eloisan verkkosivuilla

## Epäkohtailmoitusten käsittely

Henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan/potilaan hoidon tai palvelun toteuttamisessa. Ilmoitus tehdään Keralla-valikosta löytyvällä sähköisellä lomakkeella, jonka 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:**

**Haipro ilmoitusten tekeminen ja käsittely**

**Uudet käytänteet ja asiat käsitellään yhteisesti sovituissa palavereissa. Pieni henkilökunta ja tarvittaessa lyhyelläkin varoajalla voi palaverin pitää. Tarvittaessa asioista keskustellaan myös muiden ammattiryhmien kanssa.**

### Lue lisää:

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

# Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (1/3)

## Haittatapahtuman huomaaminen



### Asiakkaan epä-asiallinen kohtelu

*esimerkiksi asiakkaan epäasiallinen kohtaminen, 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 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  
(linkki IMS:iin)

## Seuranta



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

## Omaavonnan 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, omaavontasuunnitelman 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, omaavontasuunnitelman laatimisesta ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamisesta
- Vastaa henkilökunnan perehdyttämisestä omaavonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon ml. henkilöstön lakisääteinen ilmoitusvelvollisuus. Huolehtii omaavonnan 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 tiimialueissa
- 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

Toimintayksikössä tulee varautua poikkeusoloihin ja häiriötilanteisiin ja laatia valmiussuunnitelma yhteistyössä henkilöstön kanssa. Esim. sähkökatkoihin varautuminen, SURO-ohjeistus jne.

***Yksiköstä löytyy sähköisenä poistumisturvallisuus selvitys.***

***Alkusammutusvälineet löytyvät niille merkityistä paikoista.***

**Henkilöstön osallistaminen suunnitteluun ja toteutukseen:**

**Yksikössä on vastuhenkilö, joka päivittää tarvittavia turvallisuusohjeita.**

**Uudet työntekijät perehdytetään poistumisohjeisiin sekä ohjataan alkusammutusvälineistön käyttöä. Alkusammutuskoulutuksiin osallistutaan tarjonnan /tarpeen mukaan.**

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

# Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

# Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

## 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 tyytymättömän palvelun laatuun ja/tai saamaani kohteluun, voin...

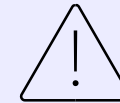


**antaa palautetta tai kehittämideoita**



**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*

***Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, jota vahvistetaan toiminnassa.***

Sisällysluettelo

Toimintayksikön tiedot

**Toimintaperiaatteet & käytännöt**

Kehittäminen & seuranta

Liitteet

## 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 **tahtonvapauttaan** 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.

***Äitiys ja naistenvastaanotolla hoito perustuu vapaaehtoisuuteen Potilaalla on oikeus päättää omasta hoidostaan hoitoprosessin aikana sekä halutessaan voi potilas myös kieltäytyä saamastaan hoidosta. Potilaan itsemääräämisoikeus ja yksityisyys ovat toiminnan perusta. Potilaan sekä tarvittaessa myös omaisten mielipide huomioidaan suunniteltaessa potilaan hoitoa.***

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

**Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen yksikössä:**  
**Potilaalla on oikeus kieltäytyä hoidosta ja toimenpiteistä.**  
**Toimintatapoja vahvistamalla pyritään ehkäisemään tilanteita, joissa potilaiden itsemääräämisoikeutta joutuisi rajoittamaan. Uhkaavissa tilanteissa henkilökunta voi hälyttää vartijan paikalle päällekkäushälyttimen avulla. Hälyttimet ovat henkilökunnalla mukana.**  
**Yleensä vartijan paikalle tulo rauhoittaa uhkaavia tilanteita.**



## Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

# Asiakkaan/potilaan osallisuus (1/4)

## Hoidon tarpeen arviointi

Yksikössä on kolme sairaanhoitaja/kätilöä, osastonsihteeri sekä 2 lääkäriä.

Äitiys ja naisten vastaanotolla hoidetaan potilaita yleensä ajanvarauksella lähetteeseen perustuen. Lähetteen perusteella lääkäri tekee hoidontarpeen arvion ja vastaanotolla suunnitellaan mahdollisesti tarvittava jatkohoito sekä toimenpiteet. Potilaiden kohdalla korostuu vastaanottoajan oikea-aikaisuus esim. kuukautiskierron tai raskausviikkojen mukaan. Tällöin potilaan oma aktiivisuus ajan varaamisessa korostuu.

Äitiysvastaanotolla kätilö tekee raskaudenajan seulontaultraäänitutkimuksia ja ohjaa raskaudenajan hoitoa tarpeen mukaan (esim. raskausdiabetes)

Useat äitiysvastaanoton käynnit ovat raskauden seurantakäyntejä.

Naistenvastaanotolla kaksi hoitajaa huolehtii gynekologisista potilaista ja avustavat lääkäriä toimenpiteissä. Kaikki hoitajat ja lääkärit osallistuvat omalta osaltaan potilaan hoidon suunnitteluun ja toteutukseen yhdessä potilaan kanssa.

Yhteistyötä tehdään myös muiden ammattiryhmien kanssa tarpeen mukaan.



## Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

# Asiakkaan/potilaan osallisuus (2/4)

## Tutkimusta, hoitoa tai lääkinnällistä kuntoutusta koskeva suunnitelma

Potilaalla on oikeus osallistua omaan hoitoonsa. Hänellä on muun muassa tiedonsaantioikeus, itsemääräämisoikeus, oikeus tulla kuulluksi ja oikeus ilmaista mielipiteensä. (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992.)

Hoitotyöntekijän tulee kunnioittaa hoitosuhteessa potilaan itsemääräämisoikeutta. Itsemäärääminen hoitotilanteissa on oikeutta osallistua ja myötäillä tai vastustaa hoitoa. Hoitaja voi tukea potilaan voimaantumista antamalla tietoa, kuuntelemalla, rohkaisemalla sekä rakentamalla luottamuksellista yhteistyösuhdetta ja edesauttamalla sitä.

Hoitosuunnitelmasta säädetään Laki potilaan asemasta ja oikeudesta 4 a §:ssä. **Terveysten- ja sairaanhoitoa toteutettaessa on tarvittaessa laadittava tutkimusta, hoitoa, lääkinnällistä kuntoutusta koskeva tai muu vastaava suunnitelma.** Hoitosuunnitelmasta tulee ilmetä potilaan hoidon järjestäminen ja toteuttamisaikataulu. Suunnitelma on laadittava yhteisymmärryksessä potilaan, hänen omaisensa tai läheisensä taikka hänen laillisen edustajansa kanssa.

**Kun lähete tai konsultaatiopyyntö on tullut vastaanotolle, gynekologi määrittelee hoidon kiireellisyyden ja tarvittavat tutkimukset.**

Vastaanottoaika lähetetään postitse tai soitetaan potilaalle. Tämän jälkeen hoito voi alkaa.

Vastaanottokäynnillä lääkäri yhdessä potilaan kanssa tekee hoitosuunnitelman. Hoitosuunnitelma pohjautuu käypähoitosuositukseen. Hoitosuunnitelma kirjataan LifeCarepotilastietojärjestelmän erikoisalakohtaisille lehdille GYNE ja GYNHOI. Suunnitelma ohjaa potilaan jatkohoitoa ja mahdollisia kontrollikäyntejä, nämä pohjautuvat lääkärin antamiin ohjeisiin ja määräyksiin.

Hoitaja kirjaa lomakkeelle mahdolliset potilaan yhteydenotot ja potilaalle ohjeistetut lääkärin ohjeet/määräykset.

Tavoitteena on laadukas hoito ja tyytyväiset potilaat.

### Asiakassuunnitelman tunteminen:

Vastaanottokäynnillä lääkäri käy potilaan kanssa läpi hoitosuunnitelman ja toteuttaa sitä potilaan kanssa yhteistyössä.

Vastaanottokäynnin jälkeen hoitaja antaa tarvittaessa kirjalliset ohjeet ja yhteystiedot. Hoitaja suunnittelee ja kirjaa jatkohoidon lääkärin määräysten mukaisesti.



Potilas voi lukea omat terveystietonsa KANNA:sta.

Sisällysluettelo

Toimintayksikön tiedot

Toimintaperiaatteet & käytännöt

Kehittäminen & seuranta

Liitteet

1) suoraan työntekijälle tai toimintayksikön esihenkilölle, tai

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.



***Hoitotyön laadusta kerätään jatkuvasti palautetta. Palautetta voi antaa suullisesti, kirjallisesti tai sähköisesti Eloisan nettisivujen kautta. Saadut palautteet käsitellään henkilökunnan kanssa. Henkilökohtaiset palautteet käsitellään asianomaisen henkilön kanssa välittömästi. Palautteiden pohjalta teemme korjaavia toimenpiteitä.***

2) täyttämällä sähköisen palautelomakkeen osoitteessa: [Lähetä palautteesi – Eloisa \(etelasavonha.fi\)](#)

### Asiakkaan/potilaan asiallinen kohtelu ja mahdollisista epäkohdista ilmoittaminen

***Potilaiden ja asiakkaiden asemaa sekä oikeuksia turvataan laeissa. Laeissa määritellään ne oikeudelliset periaatteet, joiden mukaan potilaita on kohdeltava (laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992 Finlex). Potilaalla/asiakkaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Hoidon tai toimenpiteiden vaihtoehtoista on kerrottava avoimesti ja ymmärrettävästi. Potilasta/asiakasta on kohdeltava loukkaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään.***



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

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

**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 \(etelasavonha.fi\)](#).

[Sisällysluettelo](#)

[Toimintayksikön tiedot](#)

[Toimintaperiaatteet & käytännöt](#)

[Kehittäminen & seuranta](#)

[Liitteet](#)

**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 sosiaaliamiehen 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

Ota yhteyttä puhelimitse  
arkisin klo 9-14 •

Neuvoo ja ohjaa asiakas- ja potilaslain soveltamiseen liittyvistä asioissa  
+358 44 351 2818



- Avustaa mm. muistutusten ja muiden Ethän lähetä salassa pidettäviä oikeusturvakeinojen käytössä tietoja tavallisella sähköpostilla!

- Tiedottaa asiakkaiden ja potilaiden oikeuksista

**Lähetä sähköpostia osoitteeseen:**

- Toimii asiakkaiden ja potilaiden [sosiaali.potilasasiavastaava@etelasavonha.fi](mailto:sosiaali.potilasasiavastaava@etelasavonha.fi) oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi

## Kuluttajaneuvonta (KVV)

Antaa tietoa kuluttajan oikeuksista  
mm. tavaran tai palvelun virheen

- Avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä ristiriitatilanteessa •

**Ota yhteyttä puhelimitse**

hyvityksestä, sopimuksista ja

**arkisin klo 9-15** maksamisesta  
+358 29 505 3050

## Potilasvakuutuskeskus (PVK)

potilasvahinkoilmoitukset Suomessa  
ja maksaa korvaukseen oikeutetulle

- PVK käsittelee kaikki terveyden- ja lain mukaiset korvaukset. sairaanhoitoa koskevat
- [PVK:N yhteystiedot](#)

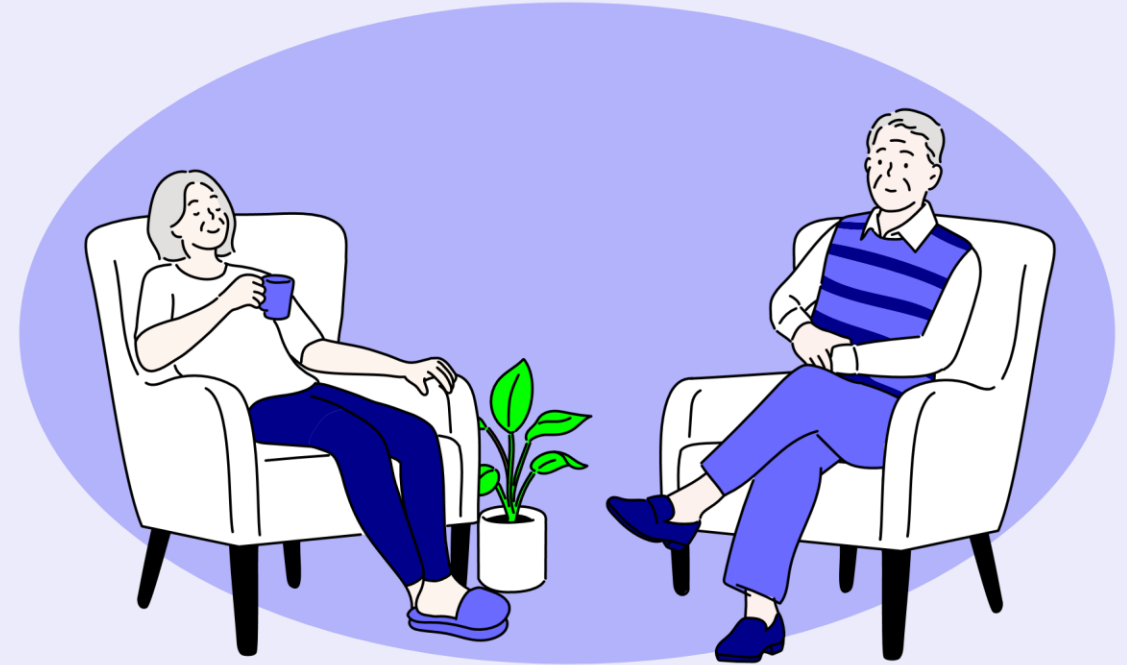
# Palvelun sisällön omavalvonta

Palvelun sisällön omavalvonta

# Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

*Kuntoutumista tukeva toiminta korostuu toimenpide- ja leikkauspotilaiden kohdalla. Annetaan ohjeita kirjallisena ja suullisena sekä tarvittaessa ohjataan fysioterapeutille.*

*Psyykkisen hyvinvoinnin tueksi tarjotaan eri tukimuotoja.*



# Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

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

## FYYSINEN

- Esim. kivut, vuodot ja virtsavaivat hallintaan lääkityksen, fysioterapian tai toimenpiteen avulla.

## PSYKKINEN

- Otetaan mukaan suunnitteluun ja päätöksen tekoon. Kerrotaan eri tukimuodoista. Tarvittaessa lääkehoito esim. hormonikorvaushoito.

## KOGNITIIVINEN

- Annetaan yksilöllistä ohjausta tai tietoa potilaan hoidosta. Huomioidaan, jos potilaalla on rajalliset mahdollisuudet vastaanottaa tietoa.

## SOSIAALINEN

- Yksityisyyden huomioiminen ja kiireetön ilmapiiri. Omaisten huomioiminen.

## OSALLISUUS

- Kannustetaan potilasta osallistumaan omaan hoitoonsa liittyviin asioihin.

## Palvelun sisällön omavalvonta

# Ravitseminen

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

Hyvä ravitseminen on tärkeää raskauden aikana tai sairauden kohdatessa. Tätä tuetaan erilaisten suositusten mukaan esim. Ruokavirasto, Käypähoitosuositukset ja Terveyskylä.

### Ravitsemuksen tukeminen:

**Ruokavalio-ohjaus esim.  
Raskausdiabeetikot, syöpäpotilaat, painonhallinta  
Tarvittaessa ohjataan ravitsemusterapiaan**

### Lue lisää: Miten ravitseminen vaikuttaa leikkauksesta toipumiseen

- <https://www.terveyskyla.fi/leikkaukseen/ennen-leikkausta/miten-vahennat-elintavoillasi-leikkaukseen-liittyvia-riskeja/miten-ravitseminen-vaikuttaa-leikkauksesta-toipumiseen>

## Palvelun sisällön omavalvonta

# Hygieniakäytännöt

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

### Hygieniakäytännöt toimintayksikössä:

**Yleisten tilojen siivous ja pyykkihuolto on järjestetty Eloisan yhteisten käytäntöjen mukaisesti.**

**Henkilöstö noudattaa hygienia- ja infektio-ohjeita, jotka löytyvät ArteriMS/ dokumentit/terveyspalvelut/erikoissairaanhoido/infektiosairaudet ja sairaalahygienia, Eloisa tai Intranetista terveyspalveluiden alta.**

**Hoitotyöt suunnitellaan ja tehdään aseptisessä järjestyksessä.**

**Infektioiden ehkäisyssä myös potilaita ohjataan kiinnittämään huomiota seuraaviin asioihin:**

- Käsien pesu ja käsidesin käyttö
- Potilas saa tarvittaessa ohjeet infektioiden ehkäisyyn ( haavat, jälkivuoto)

**Hygieniayhdyshenkilön yhteystiedot: 0444173302**

## 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.

***Tavanomaisia varotoimia noudatetaan aina kaikkien potilaiden hoidossa. Varotoimiohjeet löytyvät myös Eloisan IMS:stä.***

***Henkilöstöllä on käytössä Infektio- ja tartuntatautiyksikön laatimat ohjeet varotoimipotilaiden jälkeen huoneiden siivoukseen sekä jätteiden käsittelyyn.***



## 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:

Yksikön lääkehoitosuunnitelma on laadittu 23.8.2024. Lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä vastaa nimetty hoitaja ja lääkehoidon kokonaisvastuu on ylilääkärillä, joka hyväksyy suunnitelman. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain ja tarvittaessa mikäli muutoksia tulee.

Jokainen työntekijä on perehtynyt lääkehoitosuunnitelmaan ja toteuttaa lääkehoitoa sen mukaisesti. Jokaisella hoitajalla on voimassa oleva lääkelupa. Yksikössä käytetään melko suppeaa lääkehoitoa. Annettavien lääkkeiden kirjo on pieni.

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

### Lääkehoitoon liittyvät käytännöt:

**Lääkehoitoon liittyvät poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet ilmoitetaan HaiPro-järjestelmään ja käsitellään yhdessä henkilökunnan kanssa. Yksikössä annettavien lääkkeiden valikoima on suppea. Lääkäri määrää annettavat lääkkeet ja ne kirjataan potilastietoihin. Leikkaus- ja toimenpidepotilailta päivitetään lääkelista hoitajan toimesta samalla kun toteutetaan ja ohjataan lääkärin määräykset liittyen tulevaan toimenpiteeseen.**

## Palvelun sisällön omavalvonta

# Monialainen yhteistyö

Terveystieteiden 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 palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Yhteistyötä tehdään monien eri yksiköiden kanssa, riippuen mitä palveluita potilas tarvitsee. Yhteistyö on puhelimitse tapahtuvaa tiedottamista ja potilasjärjestelmän kautta tehtäviä palvelupyyntöjä lääkärin määräämän tarpeellisen hoidon jatkamiseksi. Tärkeimmät yhteistyökumppanit kuuluvat samaan hyvinvointialueeseen Eloisaan ja käyttävät samaa potilastietojärjestelmää (LifeCare). Kirjaukset ovat kaikkien asianosaisten nähtävillä. Kuopion yliopistollinen sairaala on myös tärkeä yhteistyökumppani Eloisan ulkopuolelta.



# Asiakas -/potilasturvallisuus

## Asiakas-/potilasturvallisuus

# Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Viranomaisten ja muiden toimijoiden edellyttämät ohjeistukset: Yksikön keskeisiä yhteistyökumppaneita asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamiseksi ovat organisaation sisäiset toimijat, kuten tietosuojavastaavat, turvallisuusyksikön henkilöstö sekä pelastuslaitos. Yksikköön on laadittu pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuus selvitys.

- Henkilöstö on velvollinen ilmoittamaan palovaarasta tai muusta onnettomuusriskistä pelastusviranomaisille (pelastuslain mukainen

## 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 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)  
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 selvittelee 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.

*Yksikkö toimii virka-aikana. Hoitajamitoitus on tehty käyntimääriin pohjautuen. Äkillisissä poissaoloissa käytetään varahenkilöä tai tarvittaessa siirretään vastaanottoaikoja. Lisäresurssitarpeisiin voidaan saada tilapäistä apua osastolta.*

Toiminta on ajanvaraustoimintaa ja ajanvarauskirjat täytetään vapaiden aikojen mukaan.

Sijaisia ei käytetä, hoitajamitoitus on tehty 2,5 hoitajalle ja he sijaistavat toisensa

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi siten, että lähiesihenkilöiden työhön jää riittävästi aikaa?

Työyhteisön toiminta on itsenäistä ja itseohjautuvaa. Toimintaa ohjaavat sovitut toimintamallit ja säännöt.

### Henkilöstörakenne:

- Kokonaismäärä: 6,
- joista 3 sairaanhoitajaa/kätilöä
- 2 -3lääkärinä
- osastonsihteeri
- Osastonhoitaja ja apulaisosastonhoitaja vuodeosastolta käsin

## Asiakas-/potilasturvallisuus

# Henkilöstö ( 2/3)

## Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

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

Vakituisten työntekijöiden **rekrytoinnista päätetään hallintosäännön ja Eloisan sisäisten rekrytointiohjeiden mukaisesti**. Henkilöstön haku tapahtuu [kuntarekry.fi](http://kuntarekry.fi) kautta. Hakijoiden kelpoisuus varmistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattirekistereistä (SUOSIKKI ja TERHIKKI) sekä alkuperäisten opinto- ja työtodistusten avulla. Valvontalain myötä 1.1.2024 alkaen myös ikääntyneiden kanssa työskenteleviltä pyydetään rikosrekisteriote. Työhaastatteluilta 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 mukaan. Esihenkilö tai HR:n henkilöstö haastattelee työnhakijat. Tämän yhteydessä varmistutaan työntekijän ammattipätevyydestä (JulkiTerhikki), tarvittava osaaminen työtehtävään sekä kielitaito.**

### Lue lisää:

- [Riittävän kielitaidon osoittaminen – Valvira](#)

## Asiakas-/potilasturvallisuus

# Henkilöstö (3/3)

## Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

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

*Yksikössä on perehdytyskansiot sekä äitiys- että naistentautien vastaanotoilla. Jokainen voi itsenäisesti lukea sovittuja asioita. Uusi työntekijä perehdytetään lisäksi henkilökohtaisesti, samoin kuin opiskelijat. Intro perehdytysohjelma on myös käytössä. Omavalvontasuunnitelma liitteineen toimii myös perehdytyksen välineenä työyksiköissä.*

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajan velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Yksikössä on käytössä vuosittaiset kehityskeskustelut. Kehityskeskustelu toteutetaan yksilökehityskeskusteluna. Yksilöllisissä kehityskeskusteluissa käydään läpi osaamisen kehittämisen ja täydennyskoulutuksen toiveet sekä tarpeet ja osaamisen kehittymisen seuranta.

Yksikön henkilöstön osaamisen turvaaminen taataan viikoittaisilla alueellisilla Teams-koulutuksilla sekä alueellisilla koulutuspäivillä. Laitekoulutuksia antaa laitetoimittajat paikan päällä.

Lääkehoidon osaaminen varmistetaan viiden vuoden välein LOVE-kursseilla ja tenteillä.

Henkilöstö on suorittanut vaadittavat asiakas- ja potilasturvallisuuden koulutukset suositusten mukaisesti

### Henkilöstön perehdytys toimintayksikössä:

**Intro, perehdytyskansio, lääkehoitosuunnitelma sekä henkilökohtainen opastus.**

## Asiakas-/potilasturvallisuus

# Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

**Viranomaisten ja muiden toimijoiden edellyttämät ohjeistukset:** Yksikön keskeisiä yhteistyökumppaneita asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamiseksi ovat organisaation sisäiset toimijat kuten tietosuojavastaavat, turvallisuusyksikön henkilöstö sekä pelastuslaitos.

Yksikköön on laadittu pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuus selvitys.

Kaikki yksikössä toimivat perehdytetään yksikköön saapuessa häiriötilanteita varten.

Perehdytykseen kuuluu suuronnettomuus- sekä turvallisuusohjeisiin perehtyminen.

## 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 terveyden-suojeluasetuksen 4 §:ssä
- Henkilökunta tekee tarvittaessa ilmoituksen Digi- ja väestötieto virastoon **edunvalvonnan tarpeessa olevasta asiakkaasta** (holhustoimilain 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 sosiaalihoitoon

- Jos asiakkaalta häviää lääkkeitä, henkilöstö selvittelee asiaa asiakkaan kanssa sekä omassa yksikössä ja tekee rikosilmoituksen

## Asiakas-/potilasturvallisuus

# Toimitilat

### Tilojen käytön periaatteet ja toimintakäytännöt:

Äitiys ja naistentautien vastaanotto sijaitsee A-siiven 1. kerroksessa maan tasalla, kulku suoraan pääsisäänkäyntiaulasta. Äitiysvastaanoton odotustilan kautta jatkuu kulku välinehuoltoon ja toiseen suuntaan ovien kautta sijaitsee naistentautien vastaanotto. Äitiysvastaanoton hoitajan ja lääkärin huoneiden ovet avautuvat heti odotustilaan.

Peremmällä naistentautien vastaanotolla on kolme tutkimushuonetta ja hoitajien sekä sihteerin kanslia. Siellä on myös odotustila ja henkilökunnan sosiaaliset tilat. Ovien kautta poistumistiet ovat välinehuollon kautta tai pääaulan kautta ulos. Hätäpoistumistie on ikkunan kautta katolle, jos poistuminen ei aulaan ole turvallista.

Vastaanottohuoneissa tehdään monia toimenpiteitä ja niissä säilytetään tutkimusvälineitä ja hoitotarvikkeita sekä lukitussa kaapissa lääkkeitä.

## Asiakas-/potilasturvallisuus

# Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan myös teknologisin ratkaisuin.

### **Teknologisiin ratkaisuihin liittyvät käytännöt:**

*Henkilökunnalla on oman turvallisuuden turvaamiseksi käytössä tägit, joilla voi hälyttää tarvittaessa vartijan paikalle.*

*Vastaanottohuoneissa on hälyttimet, mistä lääkärit voivat kutsua hoitajaa avustamaan toimenpiteessä.*

*Tietokoneet toimivat toimikortilla tai salasanalla*

## 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.

Jokainen vastaa käytön jälkeen, että laite on kunnossa seuraavalle käyttäjälle, huolehtii laitteen puhdistuksesta ja vie sen oikealla paikalle. Mikäli huomaa korjattavaa tekee ilmoituksen Ryhtiin.

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.

**Vastuuhenkilö** (vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä):

**Marjut Laamanen** apulaisosastonhoitaja,  
marjut.laamanen@etelasavonha.fi

### Laitteiden ja tarvikkeiden käyttö:

Henkilöstön turvallisen käytön vaatima koulutus ja kokemus, esim. laiteajokortin/laiteluvan hyödyntäminen. (Laki lääkinällisistä laitteista 719/2021 32 § ammattimaista käyttöä koskevat vaatimukset)

# Terveysthuollon 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.  
Käyttöohjeet sijaitsevat sovituissa paikoissa

Tekninen huolto huoltaa

Mistä laitteen saa

Perehtyminen laitteeseen

Huolto



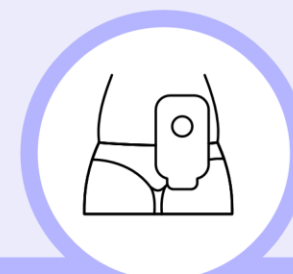
## 2. Erikoisapuvälineet

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

**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.

## Tietosuojavastaavan yhteystiedot



puh.015 411 4100



tietosuojavastaava@etelasavonha.fi

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

Yksikössä on tietosuojapaperille huoltohuoneessa lukollinen tietosuojapaperin keräyslaatikko, johon kootaan kaikki tietosuojapaperit. Laatikon ollessa täynnä soitetaan huoltomiehille, jotka vaihtavat tilalle tyhjän.

Tietosuojan tai tietoturvan voi vaarantua monella tavalla. Näillä poikkeamilla on erilaisia riskitasoja ja niitä jatko käsitellään eri tavoin. Kaikista havaituista poikkeamista ilmoitetaan esihenkilölle ja tehdään tapahtuneesta HaiPro-tietosuojan-/tietoturvailmoitus.

## Lue lisää:

- [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 selvitetäessä jälkikäteen (epäkohta tai muistutus).

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

Opiskelijoilla on omat toimikortit ja he kirjaavat itse hoitokertomukseen, ohjaaja kuittaa opiskelijoiden kirjaukset.

**Työntekijän perehdytys asiakas-/potilastyön kirjaamiseen:**

Työntekijä perehdytetään potilastyön kirjaamisen käytäntöihin perehdytysuunnitelman mukaisesti. Perehdytysvastuussa olevat työntekijät perehdyttävät työntekijän potilastyön kirjaamiseen. Pienen yksikön ollessa kyseessä jokainen kehittää aktiivisesti yhdessä toisten työntekijöiden kanssa kirjaamiskäytäntöjä ja yhteisiä toimintatapoja. Kirjaamisvastaava osaltaan perehdyttävää työntekijöitä hoitotyön kirjaamisessa. Kerralla valikossa on perehdytysohjelma Life-caren kirjaamiseen.

### Asiakas-/potilastyön kirjaaminen:

Potilaan hoidon dokumentointi on keskeinen osa hoitotyötä, se on keskeinen kirjallinen näyttö toteutuneesta hoitotyöstä. Kirjaamisessa käytämme LifeCare potilastietojärjestelmää. Kirjaamisen pohjina käytämme erikoisalakohdaisia lomakkeita sekä eri sovelluksia esim. Lääkitys. Huolellisella kirjaamisella lisäämme potilasturvallisuutta sekä edistämme korkeatasoisen potilaslähtöisen hoidon toteuttamista ja arviointia läpi hoitoprosessin.

# **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 tulosmittareita.

**Omavalvontasuunnitelmaan kootaan yhteenveto kehittämissuunnitelmasta kuvaamalla kehittämistoimenpiteitä.**

### Kehittämissuunnitelma - toimenpiteet

#### 1. Jatkuva osaamisen

[Derumquam dem que necto et int odissum

#### kehittäminen, kyseessä pieni

enduciis vellaboratem enis id quundem  
porenis ditia is sit, omniendus magnis  
remoditiis cum

#### yksikkö ja henkilökunta perehtyy

qui od quaes ex et, sitaquunt, undisqui am aut

#### jatkuvasti lähes kaikkiin töihin,

occus sequisquia dolum dissequi cus est]

#### sijaistavat toisensa

**koska**

#### 2. [Todettu kehittämistoimenpide]

[Der  
um  
qua  
m  
de  
m  
que  
nec

to et int odissum enduciis vellaboratem enis id  
quundem porenis ditia is sit, omniendus magnis  
remoditiis cum qui od quaes ex et, sitaquunt,  
undisqui am aut occus sequisquia dolum  
dissequi cus est]

### 3. [Todettu kehittämistoimenpide]

# 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:

Omavalvontasuunnitelma käydään yhdessä henkilökunnan kanssa läpi. Uudet työntekijät ohjeistetaan lukemaan yksikön omavalvontasuunnitelma. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään säännöllisin väliajoin ja tarpeen mukaan.

# Toiminnan kehittäminen yksikön ja Eloisan tasolla



# Omavalvontasuunnitelman seuranta

**Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palveluyksikön/pisteiden esihenkilö**

Paikka ja päiväys \_\_\_\_\_

Allekirjoitus \_\_\_\_\_

## Liitteet

1 – Ilmoitukset ja ilmoitusvelvollisuudet

2 – Koonti linkeistä lisätiedon pariin

Tapahtuma	Ilmoitus	Henkilöstö Asiakas tai lähipiiri		Linkki
<b>Toiminnan kehittäminen</b>	Palaute		x	Eloisan sähköisen palautelomakkeen osoitteessa: <a href="https://etelasavonha.fi/asiakkaanopas/palaute-etela-savon-hyvinvointialueelle/">https://etelasavonha.fi/asiakkaanopas/palaute-etela-savon-hyvinvointialueelle/</a>
<b>Ikääntyneen avuntarve</b>	Huoli-ilmoitus <ul style="list-style-type: none"> <li>Ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta (ei suostumusta)</li> <li>Yhteydenotto sosiaalihuollosta vastaavaan viranomaiseen (apua tarvitsevan suostumus)</li> </ul>	x	x	Sähköinen lomake verkkosivuilla: <u>Ilmaise huolesi</u> sähköisen lomakkeen kautta
<b>Vaaratilanne</b>	Ilmoitus työntekijälle ja sähköisen lomakkeen kautta		x	Eloisan internetsivuilla osoitteessa: <a href="https://etelasavonha.fi/asiakkaan-opas/asiakas-japotilasturvallisuus-ja-valvonta/oma-ilmoitus-vaaratilanteesta/">https://etelasavonha.fi/asiakkaan-opas/asiakas-japotilasturvallisuus-ja-valvonta/oma-ilmoitus-vaaratilanteesta/</a> . Ilmoituksen käsittely kuvattu kohdassa "Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely"
	vaaratilanne-ilmoitus	x		vaaratilanne ja yhteys toiminnasta vastaavalle taholle ja asiakas- ja potilasturvallisuustiimille Ilmoituksen käsittely kuvattu kohdassa "Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely"
<b>Asiakkaan epäasiallinen kohtelu</b>	Muistutus		x	<u>Muistutus Lomakkeet ja hakemukset - Eloisa (etelasavonha.fi)</u>
	Valvontalain mukainen ilmoitus	x		Tulostettava ja täytettävä lomake löytyy henkilöstön intrasta Ilmoituksen käsittely kuvattu kohdassa "Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely"
<b>Palvelun laitteeseen / tarvikkeeseen liittyvä vaara</b>	Ilmoitus työntekijälle	x	x	Ilmoituksen käsittely kuvattu kohdassa "Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely"
<b>Edunvalvonnan tarpeessa oleva henkilö / asiakas</b>	Ilmoitus Digi- ja väestötieto- virastoon	x	x	<u>Näin ilmoitat edunvalvontaa tarvitsevasta henkilöstä   Digi- ja väestötietovirasto (dvv.fi)</u>
<b>Kodin palovaara tai muu onnettomuusriski</b>	Ilmoitus pelastusviranomaiselle	x	x	<u>Ilmoitus ilmeisestä palovaarasta tai muusta riskistä   Pelastustoimi</u>

<b>Koti on terveysriski</b>	Ilmoitus terveysturvontaan	x	x	Savonlinna: <a href="https://www.savonlinna.fi/asukas/terveysvalvonta/asumisterveys/">https://www.savonlinna.fi/asukas/terveysvalvonta/asumisterveys/</a> Mikkeli: <a href="https://mikkeli.fi/palvelut/ymparisto/ymparistoterveydenhuolto-2/asumisterveys-jasisailma/">https://mikkeli.fi/palvelut/ymparisto/ymparistoterveydenhuolto-2/asumisterveys-jasisailma/</a> Pieksämäki: <a href="https://keskisavonymparistotoimi.fi/terveysvalvonta/asumisterveys-2/">https://keskisavonymparistotoimi.fi/terveysvalvonta/asumisterveys-2/</a>
<b>Epäilty rikos esim. asiakkaan lääkkeet häviävät</b>	Rikosilmoitus	x	x	<u>Tee rikosilmoitus - asioi ensisijaisesti verkossa! - Poliisi</u>
<b>Lääkepoikkeama</b>	Yhteys lääkäriin	x		Ilmoituksen käsittely kuvattu kohdassa "Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely"

## Ilmoitukset ja ilmoitusvelvollisuudet

# 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