OPERATIIVINEN TULOSALUE

KIPUVASTAANOTTO MKS

Omavalvontasuunnitelma 2026-2027



Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

Lukijalle

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



Sisällysluettelo

Palvelupisteen tiedot

Palveluntuottajaa koskevat tiedot……....

Omavalvontasuunnitelman laatiminen..…...



Pääset navigoimaan dokumentissa klikkaamalla otsikoita (ctrl + klikkaus)

Toimintaperiaatteet ja käytännöt

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

Omavalvonnan toimeenpano … ..……..

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet……..

Palvelun sisällön omavalvonta..……..…

Asiakas- ja potilasturvallisuus……....

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen…

Kehittäminen ja seuranta

Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta.....

Omavalvontasuunnitelman seuranta…....

Palveluyksikön/-pisteen tiedot

Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Nimi: Eloisa (Etelä-Savon hyvinvointialue)

Y-tunnus: 3221315-8

Operatiivinen tulosalue

Nimi: Kipuvastaanotto MKS

Sijaintikunta yhteystietoineen: Mikkeli

Minkä hyvinvointialueen alueella palvelua tuotetaan: Etelä-Savon hyvinvointialue

Katuosoite, postinumero ja postitoimipaikka: Pirttiniemenkatu 1, 50100 Mikkeli

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

Ajanvarausvastaanotto. Täysi-ikäiset, pitkäaikaista kipua sairastavat potilaat

Alihankintana ostettavat palvelut ja niiden tuottajat:

Ostopalvelulääkäri, Järvi-Suomen Terveys

Alihankintana tuotettujen palvelujen laadun varmistaminen

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

Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Tämä omavalvontasuunnitelma on laadittu palvelupisteen palveluesihenkilön ja työntekijöiden yhteistyönä.

Henkilöstö on osallistunut suunnitelman laatimiseen seuraavasti:
sh Tiina Myyryläinen
oh Erja Pursiainen
aoh Susanna Ralli

Omavalvontasuunnitelman päivittäminen

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

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

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

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä asiakkaille Eloisan internetsivuilla

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

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:
Salli Koiramäki, tulosaluepäällikkö operatiivinen
0443512570 **salli.koiramaki@etelasavonha.fi**

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:
Pursiainen Erja, osastonhoitaja
040 3597243 **erja.pursiainen@etelasavonha.fi**

Toimintaperiaatteet & käytännöt

Toiminta-ajatus, arvot ja periaatteet

Omavalvonnan toimeenpano

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Palvelun sisällön omavalvonta

Asiakas- ja potilasturvallisuus

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

Toiminta-ajatus, arvot & toimintaperiaatteet

Yksikön toiminta toteuttaa Eloisan yhteistä strategiaa



Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Toiminta-ajatus

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

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

Kipuvastaanotto on ajanvarausvastaanotto. Eloisan alueen kipuvastaanotoilla ei ole vastuulääkäriä tällä hetkellä. Kipuvastaanotoille tulleisiin lähetteisiin vastaa kirjallisesti, etänä kipulääkäri. Hän ei pidä vastaanottoja eikä kirjoita reseptejä. Kipuvastaanotolla voi työskennellä kivunhoitoon erikoistunut ostopalvelulääkäri.

Erityiskoulutettu sairaanhoitaja toteuttaa itsenäistä vastaanottoa vähintään kahdesti viikossa, tiistaisin ja torstaisin. Sairaanhoitaja toteuttaa potilaan hoitavan lääkärin määräämiä kapsaisiini-laastarihoitoja itsenäisesti. Työhön kuuluu myös ennalta sovittujen, lääkärin määräämien hoitopuhelujen toteuttaminen, yksittäiset hoitajakäynnit, jossa keskustellaan potilaan kanssa kivunhallinnasta, pitkittyneeseen kipuun vaikuttavista tekijöistä sekä lääkkeettömistä hoitovaihtoehdoista. Lisäksi sairaanhoitaja koordinoi eri yhteistyötahojen välistä yhteistoimintaa potilaan kivunhoitoon liittyvissä asioissa. Kerran vuodessa pidetään,10 viikon ajan toimiva, kivunhallintaryhmä.

Arvot ja toimintaperiaatteet

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

Toimimme yhdenvertaisesti, tukien potilaan aktiivista omahoitoa. Kohtaamme potilaan yksilöllisesti ja arvostavasti. Pyrimme muokkaamaan palvelujamme mahdollisuuksien mukaan lähelle potilasta ja palvelemaan potilasta omalla äidinkielellä.

Toimimme kaikissa hoitotilanteissa luottamuksellisesti ja luomme turvallisen hoitosuhteen. Asetamme potilaista välittämisen etusijalle. Käymme avointa vuorovaikutusta kaikkien potilaan hoitoon osallistuvien kanssa. Olemme tukena hoitosuhteessa, yhteydenotto onnistuu helposti etäkontaktilla.

Toimintamme on tarkoituksenmukaista, hoitajanvastaanottoaika järjestyy tarvittaessa nopeasti. Olemme laatineet toimintaohjeet työnsujumiseksi ja parhaan mahdollisen potilassuhteen luomiseksi. Ylläpidämme ammattitaitoamme kouluttautumisella. Kouluttautuminen ja oppiminen on jatkuvaa, jotta toimintamme kehittyy ja pysyy ajanmukaisena.

Toimintamme on eettistä, hyvin johdettua, tuottaa potilaalle ja yhteiskunnallisesti hyvää.

Potilaille ja heidän omaisillaan mahdollisuus antaa palautetta Eloisan verkkosivujen kautta tai suoraan vastaanotolle.

Omavalvonnan johtaminen ja valvonta

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

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

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

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

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

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

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

Palvelun toimintaperiaatteet



YHDENVERTAISUUS

- *Toimimme yhdenvertaisesti, potilaan aktiivinen osallistuminen omahoitoon tukemiseksi*
- *Muokkaamme palvelujamme mahdollisuuksien mukaan lähelle potilasta*
- *Pyrimme palvelemaan potilas omalla äidinkielellä*

TURVALLISUUS

- *Potilaista välittäminen on etusijalla*
- *Toimimme kaikissa hoitotilanteissa luottamuksellisesti ja turvallisen ilmapiirin luomiseksi*
- *Yhdessä pyrimme ratkaisemaan ongelmat*
- *Olemme tukena potilaisen hoitosuhteissa, yhteydenottaminen onnistuu etäkontaktin avulla helpost*

ASIAKASLÄHTÖISYYS

- *Kohtaamme potilaan yksilöllisesti, ammattitaidolla ja arvostavasti kaikkien ihmisarvoa kunnioittaen*
- *Pyrimme luomaan ja toteuttamaan hoitosuhteen yhdessä potilaan kanssa, potilaan omahoitoa tukien*
- *Potilailla ja heidän omaisillaan on mahdollisuus antaa palautetta Eloisan verkkosivujen kautta tai suoraan vastaanotolle*

ROHKEUS

- *Pyrimme kehittämään toimintaamme ajanmukaiseksi, ennakkoluulottomasti*
- *Avoin vuorovaikutus kaikkien potilaan hoitoon osallistuvien kesken*

Omavalvonnan toimeenpano

Omavalvonnan toimeenpano

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

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

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

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

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

Ilmoitusvelvollisuus (Valvontalaki 29 §)

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

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

Ilmoitus tehdään Laatuportin Vaaratilanne-ilmoituksen kautta. Ilmoitustyyppinä: Epäkohta ja epäkohdan uhka/Valvontalain 29 §

Käsitteet ja käsitehierarkia

Riski

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantava riski:

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

Riskienhallinta

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

Poikkeama

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

Epäkohta tai epäkohdan uhka

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

Vaaratilanne

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

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

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (1/3)

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

Osana riskienhallinnan toimeenpanoa **toteutuneet vaaratilanteet** (läheltä piti -tilanteet ja haittatapahtumat) **ilmoitetaan, käsitellään, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet**. Työkaluna toimii **vaaratilanneilmoitus** järjestelmä (Laatuportti). 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.

Kipuvastaanotolla noudatetaan Eloisan yleisiä palo –ja pelastusohjeita, suoritettu sisäinen palotarkastus sekä tehty riskienhallintasuunnitelma 26.2.2021, joita toimitilojen muuttuessa tai ohjeistusten muuttuessa tarkastellaan. Työpaikka selvitysraportti on tehty 23.11.23, jossa todettu kipuvastaanoton palvelujen varmistaminen ja henkilöstön kuormittavuus on huomioitava jatkossa.

Luettelo käytössä olevista riskienhallinnan / omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- **Riskien hallinta- ohjeistus kipuvastaanotolle, jossa käsitelty kemiallisten ja biologisten vaaratekijöiden huomioinen, tapaturmien ennaltaehkäisy, ergonomia , psykososiaalinen kuormittuminen ja fysikaaliset vaaratekijät tehty 26.2.2021**
- **Eloisan yleiset Palo- ja pelastusohjeet 10.5.21, päivitetty 4.2.2026**
- **Sisäinen palotarkastus 9.3.23**
- **Työpaikkaselvitysraportti 23.11.23**
- **Lääkehoitosuunnitelma kipuvastaanotolle tarkastettu 10.4.2026**

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (2/3)

Vaaratapahtumien raportointi ja käsittely

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

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

Epäkohtailmoitusten käsittely

Henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan/potilaan hoidon tai palvelun toteuttamisessa. Ilmoitus tehdään **Laatuporttiin, valvontalain 29 § epäkohta tai epäkohdan uhka -lomakkeella**, jonka palveluyksikön/-pisteen 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.

Kipuvastaanotolle noudatetaan Eloisan yleisiä palo – ja pelastussuunnitelmia, sisäinen palotarkastus tehty 9.3.23 sekä riskienhallintasuunnitelma 26.2.2021. Tiimipalavereissa keskustelaan tarvittaessa yksikönasioista, käsitellään laatupoikkeamia ja tiedotetaan muutoksista

Henkilöstön osallistaminen korjaavien toimenpiteiden suunnitteluun ja toteutukseen:

Tapaturmien ennaltaehkäisemiseksi lattialla olevat eritteet ja vierasesineet aiheuttavat liukastumisvaaran, jokaisen vastuulla eritteiden/vierasesineiden poistaminen. Työpisteen poistumistiet pidetään esteettöminä, turvanappien käyttö ohjeistetaan. Henkilöstö on osallistunut työnantajan edellyttämiin paloturvallisuuskoulutuksiin ja alkusammutusharjoituksiin. Alkusammutusvälineiden paikka on tiedossa.

Kemiallisten ja biologisten vaaratekijöiden ennaltaehkäisemiseksi jäteohjeistus tunnetaan ja sitä noudatetaan. Injektioneulojen hylsytyskieltoa noudatetaan, pistävä- ja viiltäväjäte laitetaan välittömästi käytön jälkeen särmäjäteastiaan. Allergiariskin vähentämiseksi voimakkaiden hajusteiden käyttöä vältetään.

Istumatyön kuormittavuus tunnistetaan, ergonomiset työasennot otetaan huomioon. Työskentelyn sopivat tauotukset ovat mahdollisia. Osastohoitaja seuraa henkistä kuormittavuutta.

Psykososiaalista kuormittuneisuutta lisää yksin tehtävät työtehtävät ja pitkät hoitosuhteet. Fyysisen väkivallanuhkaan varauduttu ja siitä koulutusta annettu.

Fysikaalisten vaaratekijöiden ennaltaehkäisemiseksi työpisteen valaistus on hyvä, ilmanvaihto riittävä, meluton.

Sovituista muutoksista tiedotetaan henkilökunnalle sisäisesti, yhteistyötahoille verkossa tai sähköpostilla.

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

Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (1/3)

Haittatapahtuman huomaaminen	Tapahtuman kirjaus	Ilmoituksen käsittely ja korjaavat toimenpiteet	Tapahtuman dokumentointi, viestintä ja raportointi	Seuranta
Asiakkaan/potilaan epäasiallinen kohtelu *esimerkiksi asiakkaan/potilaan epäasiallinen kohtaaminen, kaltoinkohtelua tai loukkaamista sanoilla* **Muu epäkohta palvelun toteutuksessa tai epäkohdan uhka** *esimerkiksi asiakas-/potilasturvallisuudessa ilmenevät puutteet, asiakkaan kaltoinkohtelu ja toimintakulttuurista johtuvat asiakkaalle vahingolliset toimet taikka lainvastaisuus, sekä epäkohdan uhka, joka on ilmeinen tai voi johtaa epäkohtaan.*	•Ilmoitus esihenkilölle ja täyttämällä Laatuportin Vaaratilanne-ilmoitus. Ilmoitustyyppinä: Epäkohta ja epäkohdan uhka/Valvontalain 29 § •Yksityisen palveluntuottajan velvollisuus on ilmoittaa palvelun järjestäjälle (sopimuksen vastuuhenkilölle) epäkohdista	•Esihenkilö käsittelee ilmoituksen ja tekee tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi yksikössä •Esihenkilö ilmoittaa asiasta palvelu- tai tulosaluepäällikölle •Keskustelu tarvittaessa asiakkaan ja omaisen kanssa •Asian selvittäminen tarvittaessa palvelualuetasolla •Yksikön vastuuhenkilö (palvelu- tai tulosaluepäällikkö) käy läpi ilmoituksen ja toimenpiteet, joihin on ryhdytty, ja tekee tarvittaessa täydennykset lomakkeeseen ja määrittää ovatko tehdyt toimenpiteet riittävät.	•Ilmoitukset käsitellään työyksiköissä ja tulosyksiköissä sekä palvelualueen esimiesten kanssa sekä organisaation omissa työkokouksissa koulutusmielessä noudattaen tietosuojaa •Jos epäkohtaa ei korjata viivytyksettä, ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta valvontaviranomaiselle •Yksikön vastuuhenkilö käy valvontatiimin kanssa 4kk välein läpi tulleet ilmoitukset läpi •Palvelu-/tulosaluepäällikkö kuittaa asian käsitellyksi Laatuportissa	•Ilmoitus valvontatiimille, mikäli korjaavia toimenpiteitä ei käynnistetä, tai epäkohtaa ei saada korjattua. •Valvontatiimi selvittää asiaa ja ilmoittaa selvittelyjen ja omien toimenpiteidensä jälkeen valvontaviranomaiselle asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita omavalvonnallisin toimin ei pystytä korjaamaan. •Ilmoitusten perusteella kehitetään toimintaa. •Palvelupisteen omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista seurataan. Seurannasta tehdään selvitys ja sen perusteella tehtävät muutokset julkaistaan neljän kuukauden välein yleisellä tasolla Eloisan nettisivuilla sekä pidetään julkisesti nähtävänä palveluyksikössä. Salassa pidettäviä tietoja ei saa julkaista.

Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (2/3)

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

**Asiakas- ja potilastietojärjestelmä*

Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (3/3)

Haittatapahtuman huomaaminen	Tapahtuman kirjaus	Ilmoituksen käsittely ja korjaavat toimenpiteet	Tapahtuman dokumentointi, viestintä ja raportointi	Seuranta
Vakava vaaratapahtuma	• **Vakavissa vaaratilanteissa välitön yhteys toiminnasta vastaavalle taholle (esihenkilö/palvelu- tai tulosaluepäällikkö), jotka ilmoittavat valvontatiimille puhelimitse/ sähköpostilla** • ***vaaratilanne*** ja aptj* –kirjaus	• 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	• Vakavan vaaratapahtuman tutkintaprosessi	• Suositusten toimeenpano ja seuranta toimialalla • Valvontatiimi seuraa suositusten toimeenpanoa valvontakäyntien yhteydessä

Vakavia vaaratapahtumia ovat:

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

**Asiakas- ja potilastietojärjestelmä*

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan työnjako

Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta.

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

Työntekijä

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

Esihenkilö

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

Johto

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

Häiriötilanteet/poikkeusolot

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

Kipuvastaanoton riskien kartoitus, tehty 26.2.2021, josta kopio henkilöstöllä ja alkuperäinen esihenkilöllä.

Eloisan yleinen palo- ja pelastussuunnitelma tehty 10.5.2021, päivitetty 4.2.26, josta kopio turvallisuusmapissa kipuvastaanotolla

Kipuvastaanoton lääkehoitosuunnitelma tarkastettu 10.4.2026 löytyy IMS:stä nimellä Eloisan kipuvastaanottojen yhteinen lääkehoitosuunnitelma 2026-2027

SURO –ohjeistus löytyy IMS:stä nimellä SURO

Tietoteknisistä häiriöistä ilmoitetaan Lifecaren Kerralla valikon päällä erivärisellä, erillisellä juoksevalla ilmoituksella.

Henkilöstön osallistaminen suunnitteluun ja toteutukseen:

Jokaisen työntekijän tulee itsenäisesti perehtyä SURO-ohjeistukseen, yksikön palo- ja pelastussuunnitelmaan ja osallistua kolmen vuoden välein alkusammutusharjoituksiin.

Yksikön riskien kartoitus on tehty 26.3.21 ja lääkehoitosuunnitelma on tarkastettu 10.4.2026.

Mahdollisissa häiriötilanteissa/ poikkeusoloissa toimintaohjeet henkilöstölle julkaistaan Intranetissä ja Kerralla-valikossa

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

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, jota vahvistetaan toiminnassa.

Me toimintayksikössä…

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



Minulla asiakkaana/potilaana on oikeus…

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

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



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

antaa palautetta tai kehittämisideoita

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

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

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

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

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

Pyrimme luomaan ja toteuttamaan hoitosuhteen yksilöllisesti, yhdessä potilaan kanssa, potilaan omahoitoa tukien. Sitoutuminen hoitoon on välttämätön. Toimimme kaikissa hoitotilanteissa luottamuksellisesti ja turvallisen ilmapiirin luomiseksi. Muokkaamme palvelujamme mahdollisuuksien mukaan lähelle potilasta, myös yhteydenottaminen hoitajaan onnistuu etäkontaktin avulla helposti ja hoitajan vastaanottoaika järjestyy tarvittaessa nopeasti. Potilailla ja heidän omaisillaan on mahdollisuus antaa palautetta Eloisan verkkosivujen kautta

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:

Kipuvastaanotolla hoidetaan ja seurataan pitkäkestoista kipua sairastavia henkilöitä. Jos potilas jättää noudattamatta annettuja ohjeita, ensisijainen tavoite on motivoida potilasta sitoutumaan hoitoonsa.

Jos kipuvastaanotolla havaitaan haitalliseen päihteiden -, tupakka- ja nikotiinituotteiden käyttöön tai rahapelaamisen liittyvä ongelma, voidaan potilasta kehottaa itse ottamaan yhteyttä kyseistä ongelmaa hoitavaan yksikköön.

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaan/potilaan osallisuus (1/4)

Hoidon tarpeen arviointi

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

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

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

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

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

Kipuvastaanotto on ajanvarausvastaanotto. Eloisan alueen kipuvastaanotoilla ei ole vastuulääkäriä tällä hetkellä. Kipuvastaanotoille tulleisiin lähetteisiin vastaa kirjallisesti, etänä, kipulääkäri. Hän ei pidä vastaanottoja eikä kirjoita reseptejä. Kipuvastaanotolla voi työskennellä kivunhoitoon erikoistunut ostopalvelulääkäri.

Erityiskoulutettu sairaanhoitaja toteuttaa itsenäistä vastaanottoa kerran viikossa, tiistaisin. Yhteydenottaminen hoitajaan onnistuu etäkontaktin avulla myös muina aikoina.



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.

Etäkipulääkäri antaa kipulääke ja hoitosuosituksia konsultaatiovastauksessaan, vastuu potilaan kokonaishoidosta on lähettäneellä lääkärillä. Etäkipulääkäri antaa määräyksen esimerkiksi kapsaisiinihoidon toteutuksesta. Konsultaatiokertoja voi olla useita samasta potilaasta.

Vastaanotolla pyrimme luomaan ja toteuttamaan hoitosuhteen yksilöllisesti, yhdessä potilaan kanssa, potilaan omahoitoa tukien. Potilaan kivunhoitosuunnitelman laatii sairaanhoitaja yhdessä potilaan ja/tai hänen omaisen kanssa vastaanotolla. Hoitoon sitoutumista seurataan lääkeohjeiden noudattamisella, hoitopuheluilla tai vastaanottokäynneillä. Hoitosuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa.

Toteuttamissuunnitelman tunteminen:

Etäkipulääkäri kirjaa lääkehoitosuositukset ANES-näkymälle, sairaanhoitaja KIVHOI-näkymälle. Suositukset ja suunnitelmat ovat kaikkien Lifecarekäyttäjien luettavissa. Lisäksi lääkäri kirjaa määräysosioon ohjeet hoitosuunnitelman toteutusta varten.



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.

Potilaalla tai heidän omaisellaan on mahdollisuus antaa palautetta suoraan vastaanotolle tai Anna Eloisasta palautetta- Eloisan verkkosivuilla. Annettu palaute käsitellään työyksikön henkilökunnan kesken. Annettua palautetta käytetään toiminnan kehittämisessä tai toimintatavan korjaamisessa

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

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

Asiakkaan/potilaan asiallinen kohtelu ja mahdollisista epäkohdista ilmoittaminen

Kohtaamme potilaan yksilöllisesti, ammattitaidolla ja arvostavasti kaikkien ihmisarvoa kunnioittaen. Potilaalla tai heidän omaisellaan on mahdollisuus antaa palautetta suoraan vastaanotolla, ilmoittaa hoidossa tai palvelussa tapahtuneesta epäkohdista tai vaaratapahtumista tekemällä vaaratapahtumailmoituksen. Asiasta voidaan antaa virallinen muistutus työntekijälle.

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

Potilailla on mahdollisuus ottaa yhteyttä sosiaali- ja potilasasiamieheen, joiden yhteystiedot löytyvät Eloisan verkkosivuilta. Linkki vaaratapahtumailmoituksen tekemiseen löytyy myös Eloisan verkkosivuilta.

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

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

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaan/potilaan osallisuus (4/4)

Asiakkaan/potilaan oikeusturva

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

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

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

Asiakkaan/potilaan palveluun tai kohteluun liittyvä muistutus ohjeineen Eloisan nettisivuilla.

Yhteystiedot ja lisätietoja:

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

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

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

Ethän lähetä salassa pidettäviä tietoja tavallisella sähköpostilla!

Lähetä sähköpostia osoitteeseen:
sosiaali.potilasasiavastaava@etelasavonha.fi

Kuluttajaneuvonta (KVV)

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

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

Potilasvakuutuskeskus (PVK)

- PVK käsittelee kaikki terveyden- ja sairaanhoitoa koskevat potilasvahinkoilmoitukset Suomessa ja maksaa korvaukseen oikeutetulle lain mukaiset korvaukset.
- PVK:N yhteystiedot

Palvelun sisällön omavalvonta

Palvelun sisällön omavalvonta

Tausta

Kipuvastaanotto on ajanvarausvastaanotto. Eloisan alueen kipuvastaanotoilla ei ole vastuulääkäriä tällä hetkellä. Kipuvastaanotoille tulleisiin lähetteisiin vastaa kirjallisesti, etänä kipulääkäri. Hän ei pidä vastaanottoja eikä kirjoita reseptejä. Etäkipulääkäri antaa määräyksen esimerkiksi kapsaisiinihoidon toteutuksesta. Kipuvastaanotolla voi työskennellä kivunhoitoon erikoistunut ostopalvelulääkäri.

Erityiskoulutettu sairaanhoitaja toteuttaa itsenäistä vastaanottoa kerran viikossa, tiistaisin. Sairaanhoitaja toteuttaa potilaan hoitavan lääkärin määräämiä kapsaisiini-laastarihoitoja itsenäisesti. Työhön kuuluu myös ennalta sovittujen, lääkärin määräämien hoitopuhelujen toteuttaminen, yksittäiset hoitajakäynnit, jossa keskustellaan potilaan kanssa kivunhallinnasta, pitkittyneeseen kipuun vaikuttavista tekijöistä sekä lääkkeettömistä hoitovaihtoehdoista. Lisäksi sairaanhoitaja koordinoi eri yhteistyötahojen välistä yhteistoimintaa potilaan kivunhoitoon liittyvissä asioissa. Kerran vuodessa pidetään,10 viikon ajan toimiva, kivunhallintaryhmä.



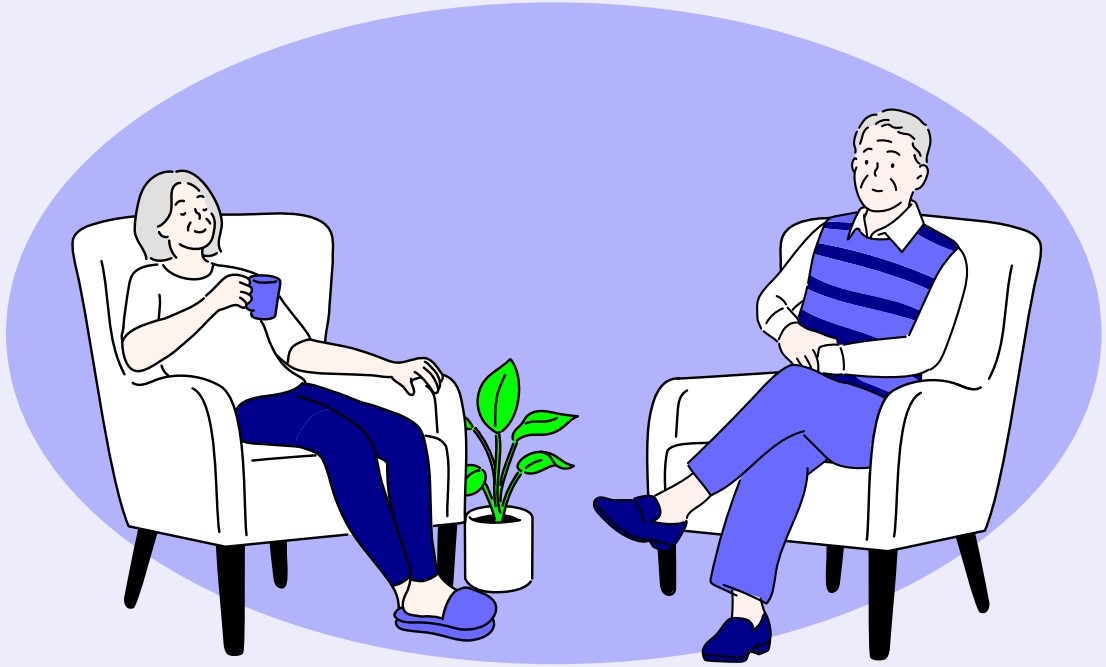
Palveluoppaista saat tarkempaa tietoa palvelujen järjestämisestä sekä kuinka palveluun voi hakeutua: Palveluopas, Asiakkaan opas

Palvelun sisällön omavalvonta

Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

Etäkipulääkäri antaa kipulääke ja hoitosuosituksia konsultaatiovastauksessaan, vastuu potilaan kokonaishoidosta on lähettäneellä lääkärillä. Konsultaatiokertoja voi olla useita samasta potilaasta. Etäkipulääkäri antaa määräyksen esimerkiksi kapsaisiinihoidon toteutuksesta.

Suurimmalla osalla potilaista on pitkäaikaisia tuki- ja liikuntaelinkipuja. Monimuotoista kipuoireyhtymää (CRPS) sairastavat potilaat, joilla kipu on usein käden- tai jalan alueella, on toiseksi suurin ryhmä. Vastaanotolla pyrimme luomaan ja toteuttamaan hoitosuhteen yksilöllisesti, yhdessä potilaan kanssa, potilaan omahoitoa tukien. Potilaan kivunhoitosuunnitelman laatii sairaanhoitaja yhdessä potilaan ja/tai hänen omaisen kanssa ensimmäisellä vastaanottokerralla. Hoitoon sitoutumista seurataan lääkeohjeiden noudattamisella, hoitopuheluilla tai vastaanottokäynneillä. Hoitosuunnitelma kirjataan Lifecaren ANES- ja KIVHOI-näkymille. Hoitosuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa



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

Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

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

FYYSINEN	• Tavoitteena hoitaa pitkäaikaistakipua parantaen potilaan elämänlaatua ja fyysistä kuntoa kivun omahoitomenetelmien ja tarvittaessa lääkehoidon avulla
PSYYKKINEN	• Potilasta tuetaan sairauden hoidossa keskustelemalla ja kuuntelemalla potilasta. Potilasta informoidaan vertaistukiryhmistä ja potilasjärjestöistä. Pitkäaikaiseen kipuun sopeutuminen voi aiheuttaa muutoksia mielialaan, tarvittaessa potilaasta laaditaan lähete mielenterveysyksikköön potilaan niin halutessa.
KOGNITIIVINEN	• Potilaalle annetaan vastaanotolla tietoa potilaan omasta kipusairaudesta, sen hoidosta ja mahdollisesta vertaistukiryhmistä ja potilasjärjestöistä.
SOSIAALINEN	• Palvelu pyritään antamaan potilaan omalla äidinkielellä, tarvittaessa tulkin välityksellä. Potilaalle kerrotaan mahdollisista vertaistukiryhmistä.
OSALLISUUS	• Etäkipulääkäri antaa kipulääke- ja hoitosuositusohjeita, mutta hoitovastuu on lähettävällä lääkärillä. Vastaanotolla potilaan hoitosuunnitelman laatii lääkäri ja sairaanhoitaja yhdessä potilaan ja/tai hänen omaisen kanssa ensimmäisellä vastaanottokerralla. Potilaan sitoutumista hoitoon tuetaan.

Palvelun sisällön omavalvonta

Ravitsemus

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

Tuemme potilasta fyysisen hyvinvoinnin kannalta syömään monipuolista ravintoa ja juomaan riittävästi nestettä.

Jos kipuvastaanotolla havaitaan potilaan ravitsemuksessa ongelmia, tehdään tarvittaessa potilaasta lähete ravitsemusterapeutilla tai muulle erikoisalalle.

Ravitsemuksen tukeminen:

Monipuolisesta ravinnosta kertominen
Lääkkeiden ottaminen ruokailun yhteydessä tai tyhjään mahaan
Päivittäisen riittävän nestemäärän nauttiminen
Kohtuullinen alkoholin käyttö
Tarvittaessa tuetaan painonhallintaa

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

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

Palvelun sisällön omavalvonta

Toimitilojen puhtaanapito

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous, tekstiilien puhtaanapito ja toimiva jätehuolto ovat olennaisessa osassa potilaiden/asukkaiden/asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Toimintayksikössä noudatetaan Eloisan yhteisiä puhtaanapitoon liittyviä ohjeita esim. siivous- ja jäteohjeet. Ohjeistukset toimintatavoista normaali- ja poikkeusoloissa ovat henkilöstölle helposti saatavilla, esim. IMS ohjepankista.

Puhtaanapidon käytännöt toimintayksikössä:

Kipuvastaanottohuone on yhteiskäytössä palliatiivisen henkilökunnan kanssa. Tilat varataan Planner huonevarausjärjestelmän kautta. Mikkelin keskussairaalan siivouspalvelut huolehtii vastaanottotilojen siivouksesta ja jätehuollosta sovitun siivoussuunnitelman mukaisesti.

Jokaisen henkilökuntaan kuuluvan on velvollisuus pitää huolta yleisen hygieniatason ylläpidosta ja seurannasta. Jokainen huolehtii työpisteen, puhelimen ja tietokonenäppäimistön pyyhkimisestä ennen vastaanoton aloittamista erillisellä desinfektoivalla puhdistusliinalla. Hoitovälineet puhdistetaan jokaisen käyttökerran jälkeen desinfioivalla puhdistusliinalla. Henkilökunta huolehtii tarvittaessa eritetahradesinfektiosta.

Kipuvastaanoton henkilökunta on perehdytetty jätehuolto-ohjeeseen ja osaavat lajitella jätteet oikeisiin jäteluokkiin.

Yksikön siivoustoiminnasta vastaavan henkilön yhteystiedot: Väisänen Päivi, 0447943282, paivi.vaisanen@etelasavonha.fi
Yksikön jätehuollosta vastaavan henkilön yhteystiedot: Pöyry Kirsi, 0443512632, kirsi.poyry@etelasavonha.fi

Palvelun sisällön omavalvonta

Infektioiden torjunta ja seuranta

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

Infektioiden torjuntakäytännöt toimintayksikössä:

Henkilökunta on suorittanut organisaation vaatimusten mukaiset infektioiden torjuntaan liittyvät kurssit. Uusi työntekijä perehdytetään hygieniakäytänteisiin ja ohjeisiin. Tarvittaessa myös hygieniahoitajat kouluttavat henkilökuntaa hygienia-asioissa.

Tavanomaisten varotoimilla ehkäistään infektioiden leviämistä. Käsihuuhdetta käytetään jokaisen potilaskontaktin välillä. Lisäksi varotoimiin kuuluvat tarvittaessa suojainten käyttö ja oikeat työtavat, joihin luetaan eritetahradesinfektio sekä pistotapaturmien ennaltaehkäisy.

Henkilökunnalla on voimassaoleva rokotesuoja. Hengitystieinfektioissa ja muissa infektiosairauksissa jäädään tarvittaessa kotiin, tarvittaessa käytetään kirurgista suu-nenäsuojainta organisaation ohjeen mukaisesti ja noudatetaan yskimishygieniaa.

Yksikön hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot:
Tiina Myyryläinen, p. 0403596489, tiina.myyrylainen@etelasavonha.fi

Palvelun sisällön omavalvonta

Terveyden- ja sairaanhoito

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

Henkeä uhkaavassa tilanteessa potilaan tai hänen läheisensä tulee soittaa hätänumeroon 112, jolloin ensihoito arvioi jatkohoitotarpeen.

Päivystyksellistä hoitoa vaativassa tilanteessa potilas voi soittaa Päivystysapuun p. 116 117 hoidon tarpeen arviointia varten.

Terveyskeskukseen ajan varausta varten potilaan on oltava itse yhteydessä Ensineuvoon p. 015 211 411

Kivun hoitoa tai kapsaisiinihoitoa koskevissa asioissa potilas voi olla suoraan yhteydessä kipuvastaanotolle tiistaisin klo 9-14 p. 040 3596489

Päivystyksellistä hammashoitoa vaativassa tilanteessa potilas voi soittaa arkisin oman paikkakunnan suun terveydenhuollon ajanvaraukseen tai viikonloppuisin kello 9-10 hammaspäivystykseen p. 015 1944410

Hammashoitoon liittyvissä asioissa asiakas voi olla yhteydessä Eloisan suun terveydenhuoltoon. Eloisan työntekijät voivat konsultoida suun terveydenhuoltoa asiakkaiden suun- ja hampaiden hoitoon liittyvissä asioissa.

	Toimintaohjeet	
	Asiakkaalle	**Työntekijälle**
Akuutti henkeä uhkaava tilanne	**Ohjataan potilas tai hänen läheisensä soittamaan 112 kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa, jolloin ensihoito arvioi jatkohoitotarpeen.** **Potilas tai hänen läheisensä voivat soittaa hoidon tarpeen arviota varten itse Päivystysapuun p. 116117**	**Tarvittaessa kutsutaan sairaalan sisäinen MET-ryhmä tai ohjataan potilas päivystyspoliklinikalle, jonne potilaan tulosta ilmoitettava ennakkoon.**
Sairaanhoidon tarve	**Potilas on itse yhteydessä päivystysapuun puh 116117 päivystyksellistä hoitoa vaativissa tapauksissa hoidon arviota varten.** **Potilas on itse yhteydessä Ensineuvoon varatakseen ajan terveyskeskukseen p. 015 211 411**	**Ei päivystystoimintaa. Etäkipulääkäri vastaa kirjallisiin konsultaatiopyyntöihin noin kahden viikon aikana.**
Suun terveydenhuollon ajanvaraus • **Ma – pe klo 7:30-15:00, puh** **Mikkeli** 015 194 4410 tai Kansalaisen terveyspalvelu **Pieksämäki** 015 788 4350 **Savonlinna** 015 527 7114 **Sulkava** 015 527 7167 • Muina aikoina kiireelliset: puh. 116 117		**Potilas huolehtii itse ajanvarauksesta suunterveydenhuoltoon.**

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

Palvelun sisällön omavalvonta

Lääkehoito

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

Lääkehoitoon liittyvät käytännöt:

Eloisan kipuvastaanottojen (Mikkeli ja Savonlinna) yhteinen lääkehoitosuunnitelma on laadittu 11.7.2024 ja tarkastettu 10.4.26. Suunnitelman ovat laatineet Eloisan kipuvastaanottojen sairaanhoitajat, osastohoitaja sekä apulaisosastonhoitaja. Lääkehoitosuunnitelman seurannasta ja päivittämisestä vastaavat kipuvastaanottojen sairaanhoitajat. Kipuvastaanoton lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa ylilääkäri.

Kipuvastaanotolla noudatetaan Eloisan yhteisiä käytäntöjä lääkepoikkeamien seurannassa, rekisteröinnissä ja käsittelyssä. Potilashoitoon liittyvistä lääkepoikkeamista tulee heti ilmoittaa hoitavalle lääkärille, ilmoittaa potilaalle ja ne tulee kirjata potilaskertomukseen huolellisesti.

Lääkehoitoon liittyvät käytännöt:

Kipuvastaanoton lääkehoidon kokonaisuudesta ja ennen vuotta 2023 aloitettujen kapsaisiinihoidoista vastaa ylilääkäri

Kipuvastanotolle hätätilanteessa kutsutaan MET-ryhmä, joka tuo tarvittaessa lääkkeet ja antaa jatkohoito-ohjeet

Palvelun sisällön omavalvonta

Monialainen yhteistyö

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

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

Potilaan hoidon jatkuminen pyritään varmistamaan kaikkien hoitoon osallistuvien yhteistyökumppaneiden kanssa. Potilaan hoitosuunnitelma ja lääkkeet kirjataan potilastietojärjestelmään. Potilas ohjataan ottamaan omat kipulääkkeet mukaansa esimerkiksi ennakolta suunniteltuun sairaalahoitoa vaativaan toimenpiteeseen, jotta potilaan lääkehoidossa ei tapahtuisi katkosta. Yhteistyötä tehdään eri hoitolaitosten, viranomaistahojen ja vastaanottokeskusten kanssa.

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



Monialaisen yhteistyön eri tahot

Muut hyvinvointialueen yksiköt

Terveys- ja sairaalapalvelut, valvontatiimi

sosiaalityö, pelastusviranomaiset

Muut terveyspalvelujen yksiköt

Ulkoiset yhteistyökumppanit

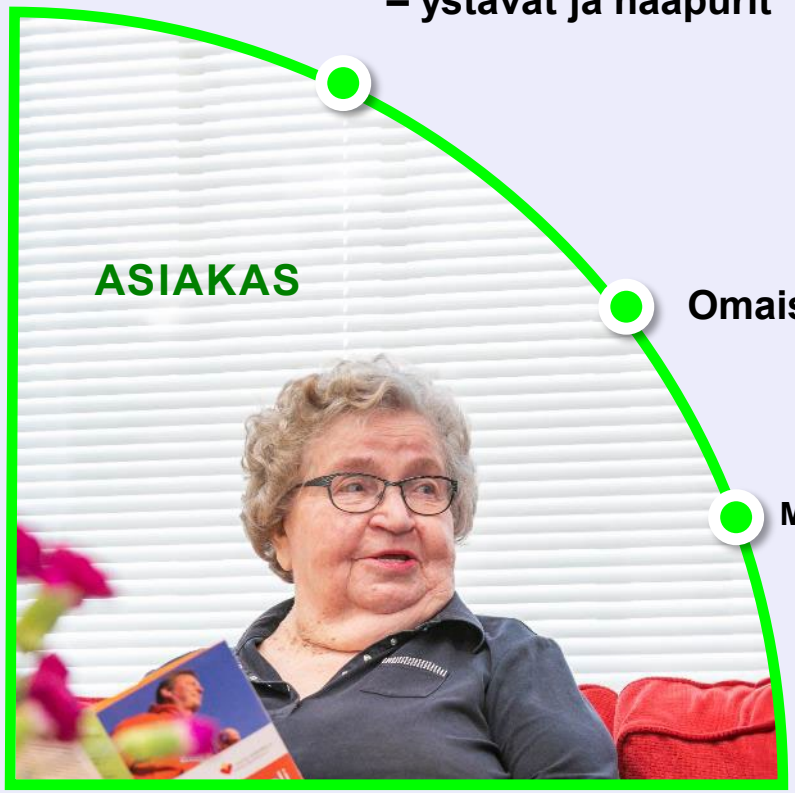
Oppilaitokset ja koulut

Muut julkiset palvelut

Järjestöt

Yksityiset palvelut





Muu sosiaalinen verkosto – ystävät ja naapurit

Omaiset ja läheiset

Matalan kynnyksen pisteet

Muut julkiset palvelut

Yksityiset palvelut

Järjestöt ja yhdistykset

Paikallismedia

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

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**.

Yksikössä noudatetaan Eloisan yleisiä työturvallisuus-, riskienhallinta-, valmius, varautuminen ja huoltovarmuus-, organisaatioturvallisuus- ja kriisiviestintäohjeita, jotka löytyvät IMS:stä. Yksikön henkilöstö on tutustunut ennalta toimintaohjeisiin ja tietää, mistä ne löytyy.

Viranomaisten ja muiden toimijoiden edellyttämät ohjeistukset:
Yksikkökohtainen Palo- ja pelastussuunnitelma
Yksikkökohtainen Riskienkartoitus 26.2.2021
Pelastus- ja Turvallisuuspalvelut ohjeet IMS:stä

Ilmoitusvelvollisuudet turvallisuudesta vastaaville viranomaisille ja toimijoille:

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

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.

Kipuvastaanoton etälääkäriresurssit toteutetaan ostopalveluna. Kipuvastaanotonresurssiin kuuluu yksi sairaanhoitaja, joka tekee kipuvastaanotolla yhden päivän viikossa. Hoitajan poissaloissa toisen yksikön sairaanhoitaja sijaistaa vastaanotolla tai vastaanotto on suljettu. Mahdolliset vastaanottoaikojen siirrot tai peruuttamiset järjestetään tapauskohtaisesti.

Henkilöstön riittävyys suhteessa asiakkaiden/potilaiden palvelujen tarpeeseen:
Kipuvastaanotolla ei ole vastuulääkäriä**.** Hoitajavastaanottopäivät on suhteutettu vastaanottopäivien määrään. Hoitajavastaanottopäivä on tiistaisin, jolloin voi etäyhteydellä vastaanotolle olla suoraan yhteydessä virka-aikaan tai muuna aikana on mahdollisuus jättää ääni- tai tekstiviesti. Kipuvastaanotolla ei ole omaa osastosihteeripalvelua

Sijaisten käytön periaatteet:
Kipuvastaanoton etälääkäriresurssit tulevat ostopalveluna, sairaanhoitaja työskentelee Eloisan palveluksessa. Uusi sairaanhoitaja tai sijainen työskentelee aluksi kokeneemman hoitajan kanssa. Hän saa ohjausta kokeneemmalta sairaanhoitajalta. Opiskelijat eivät voi toimia itsenäisesti infektiovastaanotolla, vaan aina ohjaavan hoitajan valvonnassa.

Palveluesihenkilöiden tehtävät:
Osastohoitajaan ja apulaisosastonhoitajaan saa yhteyden hyvin puhelimitse tai sähköisesti. Yhteisiä palavereita järjestetään joka toinen viikkoa. Hoitaja osallistuu myös vastaanottoaluetta koskeviin yhteisiin tapaamisiin kerran kuukaudessa.

Henkilöstörakenne:

- **Kokonaismäärä: 1 sh, 1 etälääkäri**
- **Vuokratyövoiman käyttö: Kyllä etälääkäripalvelujen suhteen**

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.

Uuden henkilöstön haku tapahtuu Kuntarekry.fi kautta. Kipuvastaanotolla työskentelevän on oltava terveydenhuollon laillistettu ammattihenkilö, jolta edellytetään vaativan lääkehoidonlupaa. Edellytyksenä on hyvä suomenkielen taito, muiden kielien hallinta katsotaan eduksi.

Rekrytoinnin erityispiirteet:

Kipuvastaanotolla työskentelevän on oltava terveydenhuollon laillistettu ammattihenkilö, jolta edellytetään perustason lääkehoidonlupaa. Opiskelija ei voi toimia itsenäisesti kipuvastaanotolla.

Lue lisää:

- Riittävän kielitaidon osoittaminen – Valvira

Asiakas-/potilasturvallisuus

Henkilöstö (3/3)

Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

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

Uusi sairaanhoitaja työskentelee aluksi kokeneemman sairaanhoitajan kanssa. Hän saa ohjausta kokeneemmalta sairaanhoitajalta. Opiskelijat eivät voi toimia itsenäisesti kipuvastaanotolla, vaan aina ohjaavan hoitajan valvonnassa. Kipuvastaanotolla työskentelevän on oltava terveydenhuollon laillistettu ammattihenkilö, jolta edellytetään lääkehoidon peruslupaa.

Omavalvontasuunnitelma liitteineen toimii myös perehdytyksen välineenä työyksiköissä.

Sosiaali- terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajan velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen.

Vuosittain käydään läpi yksikön työntekijän yksikkö- ja henkilökohtaisia koulutustarpeita tavoitekeskustelussa. Elvytyskoulutus kuuluu vuosittain käytäviin koulutuksiin. Palo- ja pelastuskoulutukset suoritetaan kolmen vuoden välein sekä tietoturvakoulutukset kahden vuoden välein. Sairaanhoitajilta edellytetään viiden vuoden välein suoritettavaa LOVE-lääkehoidonosaamiskoulutusta. Erilaisista kipua aiheuttavista sairauksista ja niiden hoitosuositukista järjestetään vuosittain valtakunnallisia koulutuksia, joihin on ollut mahdollisuus osallistua. Koulutusten toteutumista seurataan sähköisen rekisterin avulla

Henkilöstön perehdytys toimintayksikössä:

Uusi sairaanhoitaja työskentelee aluksi kokeneemman hoitajan kanssa. Hän saa ohjausta kokeneemmalta sairaanhoitajalta. Opiskelijat eivät voi toimia itsenäisesti kipuvastaanotolla, vaan aina ohjaavan hoitajan valvonnassa

Asiakas-/potilasturvallisuus

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet ja toimintakäytännöt:

Kipuvastaanotto sijaitsee Mikkelin keskussairaalan Mielen- ja Kuntoutuksen talossa, kolmannessa kerroksessa. Kipuvastaanotolla on tällä hetkellä käytössä yksi huone.

Huone on monikäyttötila, kaikkien varattavissa huonevarausjärjestelmä Plannerin kautta. Jokaisella työntekijällä on oma henkilökohtainen tunnisteavain, jonka käytöstä jää elektroninen muistijälki. Tunnisteavaimen hankinta tapahtuu osastonhoitajan kautta. Toimitilojen siisteydestä ja kunnossa pidosta on jokainen velvollinen huolehtimaan. Mikkelin keskussairaalan siivouspalvelut huolehtii vastaanottotilojen siivouksesta ja jätehuollosta sovitun siivoussuunnitelman mukaisesti. Mahdollisesti huoneessa esiintyvistä ongelmista kiinteissä kalusteissa tai huonekaluissa, tehdään ilmoitus tekniikan yksikköön. Tietokoneongelmista vastaa Fujitsu, jonne puhelinnumerot löytyvät tietokokeen etusivun oikeasta alalaidasta. Huoneessa on sähköllä säädettävä työpöytä, säädettävä työtuoli. Huoneessa on mekaanisesti toimiva potilassänky, jonka huollosta vastaa tekniikan yksikkö. Lisäksi henkilökunta voi käyttää kolmannen kerroksen taukotilaa ja yhteistä lääkehuonetta, jossa älylääkekaappi.

Toimitila on remontoitu vuonna 2023. Tilassa ei ole havaittu terveyteen vaikuttavia kemiallisia eikä mikrobiologisia epäpuhtauksia. Huoneen valaistusta, ilmanvaihtoa ja lämpötilaa pystyy säätämään. Rauhallinen ja riittävän äänieristetty huone.

Asiakas-/potilasturvallisuus

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan myös teknologisin ratkaisuin.

Käytävällä on tallentava valvontakamera, jonka toiminnasta vastaa tekniikan yksikkö. Huoneessa on työpöydän alla turvapainike päällekarkaustilanteita varten. Turvapainikkeiden huollosta vastaa tekniikan yksikkö. Huoneessa on kaksi poistumistietä.

Teknologisiin ratkaisuihin liittyvät käytännöt:

Huoneessa sähköllä säädettävä työpöytä, säädettävä työtuoli. Huoneessa on mekaaninen sänky, jonka huollosta vastaa tekninen yksikkö.
Jokaisella työntekijällä on oma henkilökohtainen tunnisteavain, jonka käytöstä jää elektroninen muistijälki. Tunnisteavaimen hankinta tapahtuu osastonhoitajan kautta.

Huoneessa on työpöydän alla turvapainike päällekarkaustilanteita varten. Turvapainikkeiden huollosta vastaa tekniikan yksikkö. Huoneesta pääsee poistumaan kahdesta ovesta hätätilanteessa. Jos tiedossa on vastaanottotilanne, jossa mahdollinen päällekarkausvaara, paikalle voidaan kutsua vartija ennalta sovitusti. Ainoastaan käytävällä on tallentava valvontakamera.

Asiakas-/potilasturvallisuus

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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

Lääkinnällisiä laitteita koskevasta ohjauksesta vastaa Fimea. Lääkinnällisten laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä liittyy merkittäviä **turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia**. Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista ilmoitetaan Fimeaan. Eloisassa työntekijä tekee vaaratilanneilmoituksen, jonka yhteydessä vaaratilanteesta menee tieto myös Fimealle. Esihenkilö vastaa siitä, että lainmukainen ilmoitus tehdään Fimealle. Tieto turvallisuusriskeistä välitetään myös toimialuejohtajalle sekä palvelupäällikölle vaaratilanneilmoitus järjestelmässä.

Lääkinnällisistä laitteista kipuvastaanotolla on käytössä perusapuvälineenä Omronin verenpainemittari ja Cardinal Detecto henkilövaaka jotka tulee kalibroida ja käyttää huollossa joka toinen vuosi. Noninin happisaturaatiomittari testataan vähintään kerran kuukaudessa. Huolto ja mahdollinen poisto tapahtuu Istekin toimesta. Käyttöohjeet ovat laitevalmistajien Omronin, Cardinal Detectonin ja Noninin tekemiä, joiden käytössä pitäydymme.

Vastuuhenkilö:
Kipuvastaanoton sairaanhoitaja
Tiina Myyryläinen, sh, puh. 040-35964489

Laitteiden ja tarvikkeiden käyttö:
Käyttöohjeet ovat Omronin, Cardinal Detectonin ja Noninin tekemiä, joiden käytössä pitäydymme

Mittareiden testaus ja kalibrointi:
Verenpainemittari ja vaaka testataan joka toinen vuosi Istekin toimesta ja happisaturaatiomittari vastaanotolla vähintään kerran kuukaudessa

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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



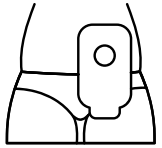
1. Perusapuvälineet

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



2. Erikoisapuvälineet

Esim. pyörätuolit, nostolaitteet ja hengityksen apuvälineet



3. Hoitotarvikkeet (pitkäaikaissairauden hoitoon)

Esim. haavanhoito-, avanne- ja dialyysitarvikkeet

	1. Perusapuvälineet	2. Erikoisapuvälineet	3. Hoitotarvikkeet (pitkäaikaissairauden hoitoon)
Mistä laitteen saa	Asiakkaan oma tai yksikön laite	Fysioterapeutin kautta alueellisesta apuvälineyksiköstä	Hoitotarvikejakelun kautta
Perehtyminen laitteeseen	Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa. **Verenpainemittari ja vaaka: Paperinen ohjekirja löytyy Mieku, 3krs, kipuhoitajahuone**	Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa. Ohjeet laitteiden käyttöön tulevat apuväline-yksiköstä asiakkaan käyttöön ja henkilöstö perehtyy ohjeisiin.	Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa.
Huolto	Istekki Oy huoltaa	Apuvälineyksikön kautta	

⚠

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

Hoitotarvikkeet ovat jäljitettävissä järjestelmässä asiakaskohtaisesti vaara- ja virhetilanteessa.

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

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

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

Tietosuojavastaavan yhteystiedot

puh.015 411 4100

tietosuojavastaava@etelasavonha.fi

Tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön ja ohjeistusten noudattaminen:

Kirjautuminen potilastietojärjestelmään tapahtuu henkilökohtaisella ammattikortilla (VRK-kortti) ja salasanoilla, jolloin käyttäjätiedoista jää sähköinen merkintä potilasasiakirjoihin. Kipuvastaanotolla työskentelevillä on oikeus tarkastella perustietoihin, lääkitykseen ja potilaan hoitoon liittyviä tietoja suojaten tietojen näkyminen ulkopuolisilta. Potilaan henkilöllisyys varmistetaan vastaanotolla. Kipuvastaanotolla hoitajat kirjaavat KIVHOI-näkymälle ja lääkäri kirjaa ANES-näkymälle. Tietosuoja-astiaan laitetaan kaikki potilaan henkilötietoja sisältävät asiat, kun niitä ei enää tarvita. Henkilökunta suorittaa organisaation vaatimat tietoturvakoulutukset säännöllisin väliajoin.

Kuka yksikössä vastaa tietosuojasuunnitelman toteutumisesta?]
Yksikön osastonhoitaja

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

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Asiakas-/potilastyön kirjaaminen

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

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

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

Työntekijän perehdytys asiakas-/potilastyön kirjaamiseen:

Potilastiedot kirjataan Lifecare- järjestelmään organisaation ohjeiden mukaisesti, jotka löytyvät IMS-järjestelmästä. Uusi työntekijä saa Lifecare-kouluttajalta alkuperehdytyksen. Uusi sairaanhoitaja työskentelee aina kokeneemman sairaanhoitajan kanssa, joka kertoo kirjaamiskäytänteistä yleisesti. Lääkäri kirjaa ANES-näkymälle, sairaanhoitaja kirjaa KIVHOI-näkymälle.

Asiakas-/potilastyön kirjaaminen:
Potilaan käyntitiedot kirjataan mahdollisimman pian vastaanoton päättymisen jälkeen ja etäkontaktitiedot mahdollisimman pian yhteydenoton jälkeen. Vastaanottopäivän lopuksi tarkistetaan, että kirjaamismerkintä löytyy kunkin vastaanottopäivän potilaista.

Kehittäminen & Seuranta

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

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

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

Omavalvontasuunnitelmaan kootaan yhteenveto kehittämissuunnitelmasta kuvaamalla kehittämistoimenpiteitä.

Kehittämissuunnitelma - toimenpiteet

1. **Omavalvontasuunnitelman säännöllinen tarkistaminen kerran vuodessa**

2. **Kipuvastaanoton siirtyminen operatiivisella tulosalueelle**

Omavalvontasuunnitelman seuranta

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

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

Omavalvonnan seuranta

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

Omavalvontasuunnitelman päivittäminen ja ajantasaisuus:

[Kirjoita tähän: Miten palvelupisteessä seurataan ja varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus?**]**

Toiminnan kehittäminen yksikön ja Eloisan tasolla

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

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palvelupisteen esihenkilö

Paikka ja päiväys: 26.6.2026

Allekirjoitus: Erja Pursiainen

Liitteet

1 – Ilmoitukset ja ilmoitusvelvollisuudet

2 – Koonti linkeistä lisätiedon pariin

Ilmoitukset ja ilmoitusvelvollisuudet

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

Koonti linkeistä lisätiedon pariin

Eloisa:

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

Muut tahot:

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