

**KONSERVATIIVINEN TULOSALUE**  
**KIPUVASTAANOTTO MKS**

# **Oma- ja itsenäisyys suunnitelma**



# Lukijalle

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



# Sisällysluettelo

## Palvelupisteen tiedot

Palveluntuottajaa koskevat tiedot.....

Omavalvontasuunnitelman laatiminen.....



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

## Toimintaperiaatteet ja käytännöt

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

Omavalvonnan toimeenpano ... ..

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet.....

Palvelun sisällön omavalvonta.....

Asiakas- ja potilasturvallisuus.....

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen...

## Kehittäminen ja seuranta

Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta.....

Omavalvontasuunnitelman seuranta.....

# Palvelupisteen tiedot

# Palveluntuottajaa koskevat tiedot

## Palveluntuottaja

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

**Y-tunnus:** 3221315-8

### Konservatiivinen tulosalue

**Nimi:** Kipuvastaanotto MKS

**Sijaintikunta yhteystietoineen:** Mikkeli

**Minkä hyvinvointialueen alueella palvelua tuotetaan?:** Etelä-Savon hyvinvointialue

**Katuosoite, postinumero ja postitoimipaikka:** Pirttinimenkatu 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 Anu Heikkinen

**Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:**  
Pursiainen Erja, osastonhoitaja



040 3597243



Erja.pursiainen@etelasavonha.fi

## Omavalvontasuunnitelman päivittäminen

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

## Omavalvontasuunnitelman julkisuus

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

**Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä asiakkaille** Eloisan internetsivuilla

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

**Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:**  
Puurula Marja, konservatiivinen tulosaluepäällikkö



04019293821



marja.puurula@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

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

# Yksikön toiminta toteuttaa Eloisan yhteistä missiota ja arvoja!

## MISSIO:

**Myö yhdessä –  
Terveyttä ja  
turvaa Etelä-  
Savossa**

## ARVOT:

### YHDENVERTAISUUS

– Palvelumme ovat kaikkien lähellä ja tukena.

### VAIKUTTAVUUS

– Toimintamme on tarkoituksenmukaista ja vastuullista.

### ASIAKASLÄHTÖISYYS

– Palvelemme asiakkaita inhimillisesti ja arvostavasti.

### ROHKEUS

– Uudistumme luovasti ja ennakkoluulottomasti.

### TURVALLISUUS

– Luomme turvaa asumiseen, työhön ja vapaa-aikaan.

# Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

## Toiminta-ajatus

Terveydenhuollon palveluiden toiminta-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 vastuulääkäreitä tällä hetkellä. Kipuvastaanotoille tullessiin läheteisiin vastaa kirjallisesti, etänä kipulääkäri. Hän ei pidä vastaanottoja eikä kirjoita reseptejä. Kipuvastaanotolla työskentelee kerran kuukaudessa neurokirurgi, joka vastaa ainoastaan neurokirurgiaa vaativien potilaiden hoidosta. Kipuvastaanotolla voi työskennellä kivunhoitoon erikoistunut ostopalvelulääkäri.

Eryityskoulutettu sairaanhoitaja toteuttaa itsenäistä vastaanottoa vähintään kahdesti viikossa, tiistaisin ja torstaisin. Sairaanhoitaja toteuttaa potilaan hoitavan lääkärin määräämiä kapsaisiini-laastarihoitoja sekä neurokirurgien laittamien epiduraalstimulaattoreiden säätöjä 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, vaikuttavuus, 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.*

# Omaavalonnan johtaminen ja valvonta

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

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

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

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

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

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

# Palvelun toimintaperiaatteet

## VAIKUTTAVUUS

- Olemme yhdessä tehneet toimintaohjeet työn sujuvuuden varmistamiseksi
- Kannustamme kouluttautumiseen ja oppimiseen
- Toimintamme on tarkoituksenmukaisesta, hyvän potilassuhteen luomista ja hoitajan vastaanottoaika järjestyä tarvittaessa nopeasti
- Toimintamme on eettistä, hyvin johdettua ja tuottaa potilaalle ja yhteiskunnalle hyvää



## 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 helposti

## YHDENVERTAISUUS

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

## 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

# Oma- valvonnan toimeenpano

## Omavalvonnan toimeenpano

# Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

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

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

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

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

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

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

## Ilmoitusvelvollisuus (Valvontalaki 29 §)

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

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

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

# Käsitteet ja käsitehierarkia

## Riski

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantava riski:

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

## Riskienhallinta

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

## Poikkeama

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

## Epäkohta tai epäkohdan uhka

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

## Vaaratilanne

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

- **Haittatapahtuma**

Asiakkaan turvallisuuden vaarantava tapahtuma, joka aiheuttaa haittaa asiakkaalle

- **Läheltä piti -tilanne**

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

## Omavalvonnan toimeenpano

# Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (1/3)

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

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

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

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

***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 kuormittuvuus on huomioitava jatkossa.***

## Luettelo käytössä olevista riskienhallinnan / omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- Riskien hallinta- ohjeistus kipuvastaanotolle, jossa käsitelty kemiallisten ja biologisten vaaratekijöiden huomiointi, tapaturmien ennaltaehkäisy, ergonomia , psykososiaalinen kuormittuminen ja fyysiset vaaratekijät tehty 26.2.2021
- Eloisan yleiset Palo- ja pelastusohjeet 10.5.21
- Sisäinen palotarkastus 9.3.23
- Työpaikkaselvitysraportti 16.11.23
- Lääkehoitosuunnitelma kipuvastaanotolle 11.7.2024

## Omavalvonnan toimeenpano

# Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (2/3)

## Vaaratapahtumien raportointi ja käsittely

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

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

## Epäkohtailmoitusten käsittely

Henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan/potilaan hoidon tai palvelun toteuttamisessa. Ilmoitus tehdään Keralla-valikosta löytyvällä sähköisellä lomakkeella, jonka Palvelupisteen esihenkilö käsittelee. Vastaava henkilö tekee tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi.

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

## Omavalvonnan toimeenpano

# Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (3/3)

## Korjaavat toimenpiteet

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

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

**Kipuvastaanotolle noudatetaan Eloisan yleisiä palo – ja pelastussuunnitelmia, sisäinen palotarkastus tehty 9.3.23 sekä riskienhallintasuunnitelma 26.2.2021. Tiimipalavereissa keskustellaan 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. Esihenkilö 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 kohtaminen, kaltoinkohtelua tai loukkaamista sanoilla*



### Muu epäkohta palvelun toteutuksessa tai epäkohdan uhka

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



- Ilmoitus esihenkilölle ja täyttämällä henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus -lomake \*
- 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
- 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.



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

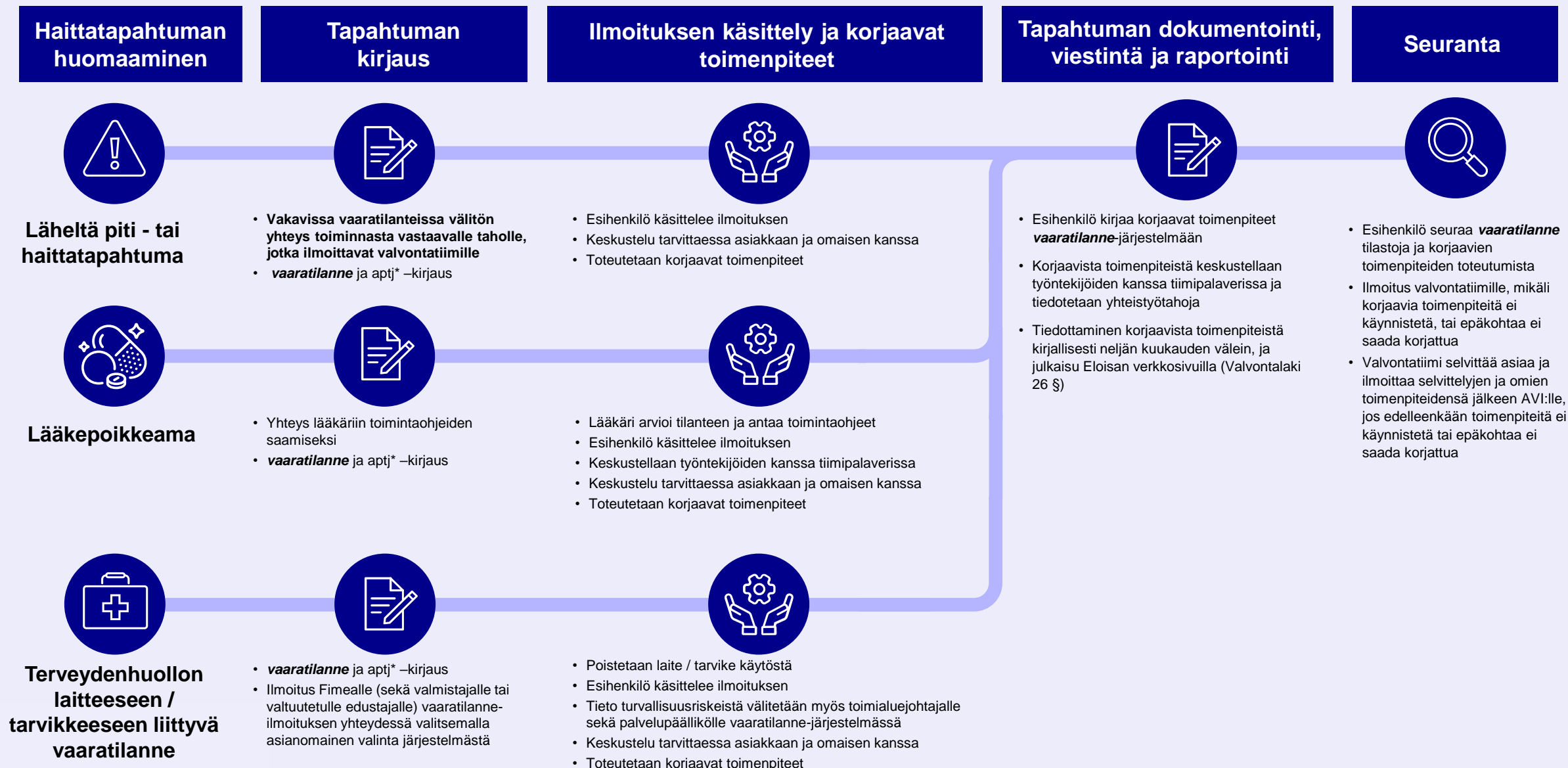


- Ilmoitus valvontatiimille, mikäli korjaavia toimenpiteitä ei käynnistetä, tai epäkohtaa ei saada korjattua.
- Valvontatiimi selvittää asiaa ja ilmoittaa selvittelyjen ja omien toimenpiteidensä jälkeen valvontaviranomaiselle asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas-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



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

# Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (2/3)



# Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (3/3)

## Haittatapahtuman huomaaminen



### Vakava vaaratapahtuma

## Tapahtuman kirjaus



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

## Ilmoituksen käsittely ja korjaavat toimenpiteet



- Esihenkilö käsittelee vaaratapahtumailmoituksen ja luokittelee riskiluokan IV/V tai seuraus asiakkaalle/potilaalle on vakava
- Valvonta-asiantuntija tekee asiasta esiselvityksen esim. soittamalla yksikköön
- Jos tapauksessa ilmenee tutkinnan tarvetta, valvonta-asiantuntija esittelee tapauksen johtajaylilääkärille tai sosiaali- ja integraatiojohtajalle, joka tekee päätöksen tutkinnan aloituksesta

## Tapahtuman dokumentointi, viestintä ja raportointi



- Vakavan vaaratapahtuman tutkintaprosessi

## Seuranta



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

### Vakavia vaaratapahtumia ovat:

- Tapahtuma, joka johti tai olisi voinut johtaa potilaan kuolemaan tai hengenvaaraan
- Tapahtuma, joka johti tai olisi voinut johtaa sairaalahoidon aloittamiseen tai jatkamiseen sekä aiheuttanut huomattavia 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 merkittävilta osin antamatta.

## Omavalvonnan toimeenpano

# Riskienhallinnan työnjako

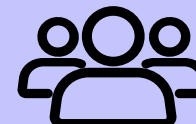
*Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta.*

## Työntekijä



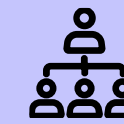
- On veloitettu ilmoittamaan kaikista havaituista riskeistä, vaaratilanteista ja epäkohdista:
  1. suoraan omalle esihenkilölle ja
  2. tekemällä vaaratilanneilmoituksen tai
  3. täyttämällä Kerralla-valikon lomakkeen (*henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus*)
- Ottaa tarvittaessa yhteyttä lääkäriin lääkkeisiin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

## Esihenkilö



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

## Johto



- On 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
- Seuraa omavalvonnan toteutumista ja raportoi siitä 4kk välein valvontatiimille

**Lue lisää:**

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

# Häiriötilanteet/poikkeusolot

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

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

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

*Kipuvastaanoton lääkehoitosuunnitelma tehty 11.7.2024 löytyy IMS:stä nimellä Eloisankipuvastaanottojen yhteinen lääkehoitosuunnitelma 2024*

*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 tehty 11.7.2024

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 kipuvastaanotolla

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



## Minulla asiakkaana/potilaana on oikeus...

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

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



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

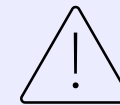


**antaa palautetta tai kehittämideoita**



**tehdä ilmoituksen**

tilanteesta, joka on aiheuttanut tai olisi voinut aiheuttaa haittaa



**tehdä muistutuksen**

tilanteesta, joka on aiheuttanut tai olisi voinut aiheuttaa haittaa

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

## Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

# Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta/potilasta hoitavan lääkärin että läheisten kanssa.

Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimista lääkäri tekee kirjalliset päätökset ja tiedot kirjataan asiakkaan palvelu-, hoito tai kuntoutussuunnitelmaan.

***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 tutkitaan, hoidetaan ja seurataan pitkäkestoista kipua. 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 tällä hetkellä vastuulääkäreitä. Kipuvastaanotoille tullessiin lähetettiin vastaa kirjallisesti, etänä kipulääkäri. Hän ei pidä vastaanottoja eikä kirjoita reseptejä. Kipuvastaanotolla työskentelee kerran kuukaudessa neurokirurgi, joka vastaa ainoastaan neurokirurgiaa vaativien potilaiden hoidosta. Kipuvastaanotolla voi työskennellä kivunhoitoon erikoistunut ostopalvelulääkäri.***

***Kivunhoitoon erikoistunut sairaanhoitaja toteuttaa itsenäistä vastaanottoa vähintään kahdesti viikossa, tiistaisin ja torstaisin. 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. **Terveys- ja sairaanhoitoa toteutettaessa on tarvittaessa laadittava tutkimusta, hoitoa, lääkinnällistä kuntoutusta koskeva tai muu vastaava suunnitelma.** Suunnitelmasta tulee ilmetä potilaan hoidon järjestäminen ja toteuttamisaikataulu. Suunnitelma on laadittava yhteisymmärryksessä potilaan, hänen omaisensa tai läheisensä taikka hänen laillisen edustajansa kanssa. Suunnitelman sisällöstä ja asiaan osallisista on lisäksi voimassa, mitä niistä erikseen säädetään.

***Etäkipulääkäri antaa kipulääke ja hoitosuosituksia konsultaatiovastauksessaan, vastuu potilaan kokonaihoidosta on lähettäneellä lääkärillä. Konsultaatiokertoja voi olla useita samasta potilaasta.***

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

**Toteuttamissuunnitelman tunteminen:**  
Etäkipulääkäri kirjaa lääkehoitosuosituksset ja ostopalvelulääkärit kirjaavat hoitosuunnitelma 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 tulleen 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 terveystalouden toimintaan liittyvä ilmoitus. Palvelun laatuun ja samaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla/potilaalla on oikeus tehdä muistutus johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös asiakkaan laillinen edustaja, omainen tai läheinen. Muistutukset toimitetaan sosiaali- ja potilasasiavastaavalle. Muistutus käsitellään Eloisassa viivytyksettä. Muistutuksen vastaanottaja antaa kirjallisen, perustellun vastauksen.

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

## Yhteystiedot ja lisätietoja:

### Sosiaali- ja potilasasiavastaava

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



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



Ethän lähetä salassa pidettäviä tietoja tavallisella sähköpostilla!

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

### Kuluttajaneuvonta (KVV)

- Antaa tietoa kuluttajan oikeuksista mm. tavaran tai palvelun virheen hyvityksestä, sopimuksista ja maksamisesta



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

### Potilasvakuutuskeskus (PVK)

- PVK käsittelee kaikki terveyden- ja sairaanhoitoa koskevat

potilasvahinkoilmoitukset Suomessa ja maksaa korvaukseen oikeutetulle lain mukaiset korvaukset.

- [PVK:N yhteystiedot](#)

# Palvelun sisällön omavalvonta

## Palvelun sisällön omavalvonta

# Tausta

Kipuvastaanotto on ajanvarausvastaanotto. Eloisan alueen kipuvastaanotoilla ei ole vastuulääkäreitä tällä hetkellä. Kipuvastaanotoille tullessiin lähetettiin vastaa kirjallisesti, etänä kipulääkäri. Hän ei pidä vastaanottoja eikä kirjoita reseptejä. Kipuvastaanotolla työskentelee kerran kuukaudessa neurokirurgi, joka vastaa ainoastaan neurokirurgiaa vaativien potilaiden hoidosta. 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 sekä neurokirurgien laittamien epiduraalstimulaattoreiden säätöjä 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](#)



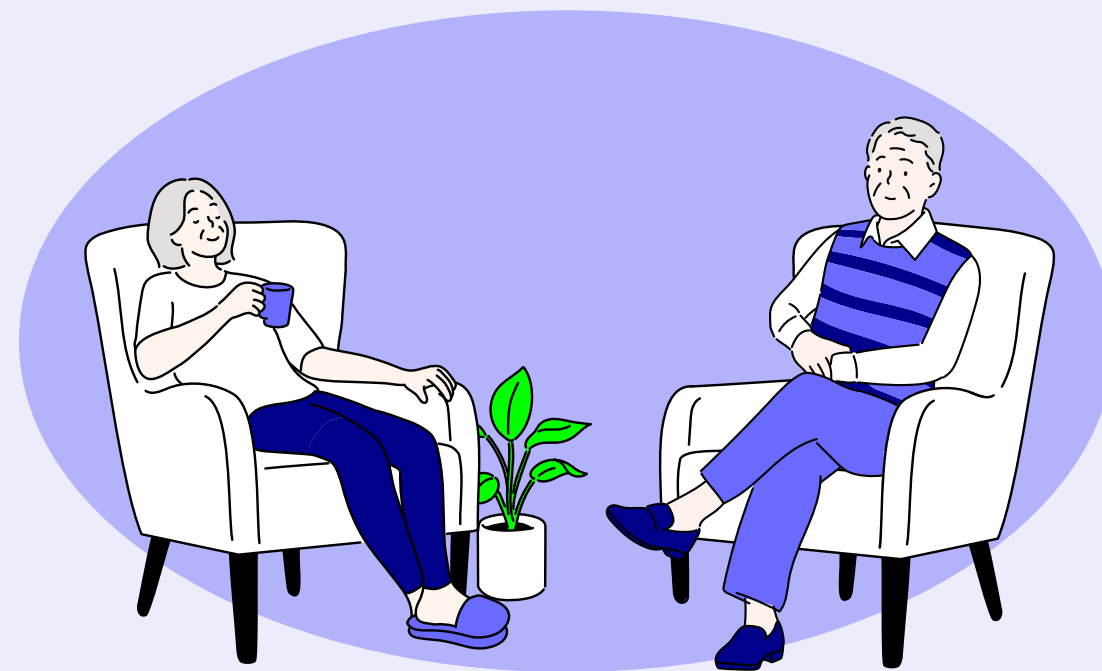
Palvelun sisällön omavalvonta

# Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

*Etäkipulääkäri antaa kipulääke ja hoitosuosituksia konsultaatiovastauksessaan, vastuu potilaan kokonaishoidosta on lähettäneellä lääkäriellä. Konsultaatiokertoja voi olla useita samasta potilaasta.*

*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 ostopalvelulääkäriin kanssa pyrimme luomaan ja toteuttamaan hoitosuhteen yksilöllisesti, yhdessä potilaan kanssa, potilaan omahoitoa tukien. Potilaan kivunhoitosuunnitelman laatii lääkäri ja 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

## PSYKKINEN

- 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 lääkäriellä. Vastaanotolla potilaan hoitosuunnitelman laatii lääkäri ja sairaanhoitaja yhdessä potilaan ja/tai hänen omaisen kanssa ensimmäisellä vastaanottokerralla. Potilaan sitoutumista hoitoon tuetaan.

## 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.

*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 yksikköosi sopivaksi tai pidä alla olevat, esim. [Terveyskylän sivusto](#))

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

## Palvelun sisällön omavalvonta

# 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:**

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. Laitoshuoltajat huolehtivat tilojen pöytä- ja lattiapintojen pesemisestä ja roskien tyhjentämisestä viikoittain.

Käsihuuhdetta käytetään jokaisen potilaskontaktin välillä. Suojaimia esimerkiksi, suojakäsineitä ja kirurgista suu-nenäsuojusta, käytetään organisaation ohjeiden mukaan.

**Yksikön hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot:**

**Tiina Myyryläinen, 040 359648, tiina.myyrylainen@etelasavonha.fi**

## Palvelun sisällön omavalvonta

# Infektioiden torjunta

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

***Tavanomaisten varotoimilla ehkäistään infektioiden leviämistä. Varotoimiin kuuluvat huolellinen käsihygienia jokaisen potilaskontaktin kohdalla, tarvittaessa suojainten käyttö ja oikeat työtavat, joihin luetaan eritetahradesinfektio sekä pistotapaturmien ennaltaehkäisy.***

***Henkilökunnalla on voimassaoleva rokotesuoja, hengitystieinfektioissa ja muissa infektiosairauksissa jäädään tarvittaessa kotiin. Kirurgista suu-nenäsuojainta käytetään organisaation ohjeen mukaan ja noudatetaan yskimishygieniaa.***

***Henkilökunta on suorittanut organisaation vaatimusten mukaiset infektioiden torjuntaan liittyvät kurssit. Infektioidentorjuntaohjeet löytyvät IMS:stä. Uusi työntekijä perehdytetään hygieniakäytänteisiin. Tarvittaessa myös hygieniahoitajat kouluttavat henkilökuntaa hygienia-asioiden osalta.***



## Palvelun sisällön omavalvonta

# Terveysten- 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***

***Kipuvastaanoton potilas voi olla suoraan yhteydessä, esimerkiksi lääkeasioissa, suoraan kipuvastaanotolle tiistaisin ja torstaisin virka-aikaan p. 040 359 6489 tai muuna aikana jättämällä ääni- tai tekstiviestin. Viesteihin vastataan vastaanottopäivinä.***

## Toimintaohjeet

	Asiakkaalle	Työntekijälle						
<b>Akuutti henkeä uhkaava tilanne</b>	<p>Ohjataan potilas tai hänen läheisensä soittamaan 112 kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa, jolloin ensihoito arvioi jatkohoitotarpeen.</p> <p>Potilas tai hänen läheisensä voivat soittaa hoidon tarpeen arviota varten itse Päivystysapuun p. 116117</p>	<p>Tarvittaessa kutsutaan sairaalan sisäinen MET-ryhmä tai ohjataan potilas päivystyspoliklinikalle, jonne potilaan tulosta ilmoitettava ennakkoon.</p>						
<b>Sairanhoidon tarve</b>	<p>Asiakas on itse yhteydessä päivystysapuun puh 116117 päivystyksellistä hoitoa vaativissa tapauksissa hoidon arviota varten.</p> <p>Potilas on itse yhteydessä Ensineuvoon varatakseen ajan terveyskeskukseen p. 015 211 411</p>	<p>Ei päivystystoimintaa. Etäkipulääkäri vastaa kirjallisiin konsultaatiopyyntöihin kuukauden sisällä.</p>						
<b>Suun terveydenhuollon ajanvaraus</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ma – pe klo 7:30-15:00, puh</li> </ul> <table> <tr> <td><b>Mikkeli</b> 015 194 4410 tai <u>Kansalaisen terveyspalvelu</u></td> <td><b>Pieksämäki</b> 015 788 4350</td> <td><b>Sulkava</b> 015 527 7167</td> </tr> <tr> <td></td> <td><b>Savonlinna</b> 015 527 7114</td> <td></td> </tr> </table> <ul style="list-style-type: none"> <li>Muina aikoina kiireelliset: puh. 116 117</li> </ul>	<b>Mikkeli</b> 015 194 4410 tai <u>Kansalaisen terveyspalvelu</u>	<b>Pieksämäki</b> 015 788 4350	<b>Sulkava</b> 015 527 7167		<b>Savonlinna</b> 015 527 7114		<p>Potilas huolehtii itse ajanvarauksesta suunterveydenhuoltoon</p>
<b>Mikkeli</b> 015 194 4410 tai <u>Kansalaisen terveyspalvelu</u>	<b>Pieksämäki</b> 015 788 4350	<b>Sulkava</b> 015 527 7167						
	<b>Savonlinna</b> 015 527 7114							

## 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 yhteinen lääkehoitosuunnitelma on laadittu 11.7.2024. Suunnitelman laativat 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:**

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

## Palvelun sisällön omavalvonta

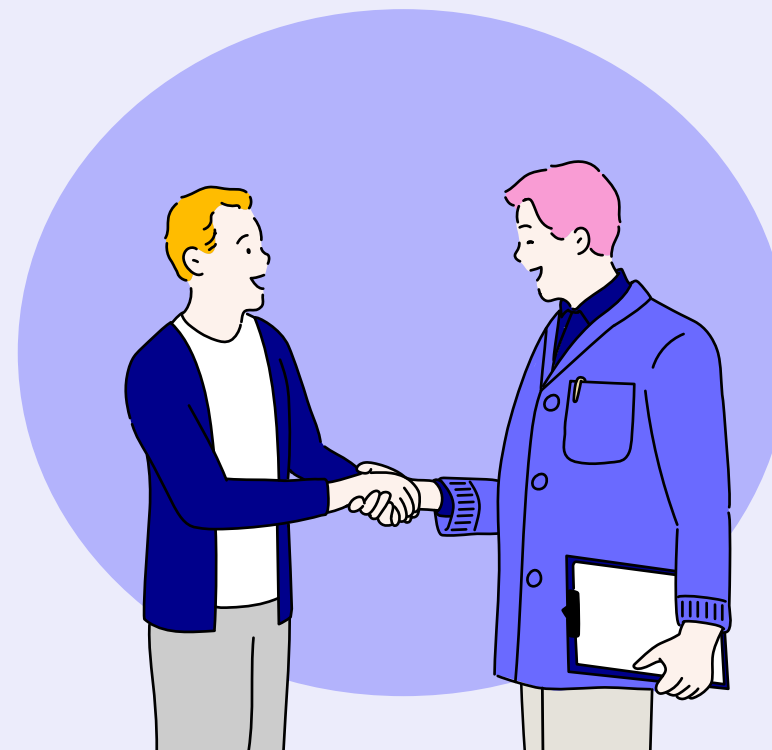
# Monialainen yhteistyö

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

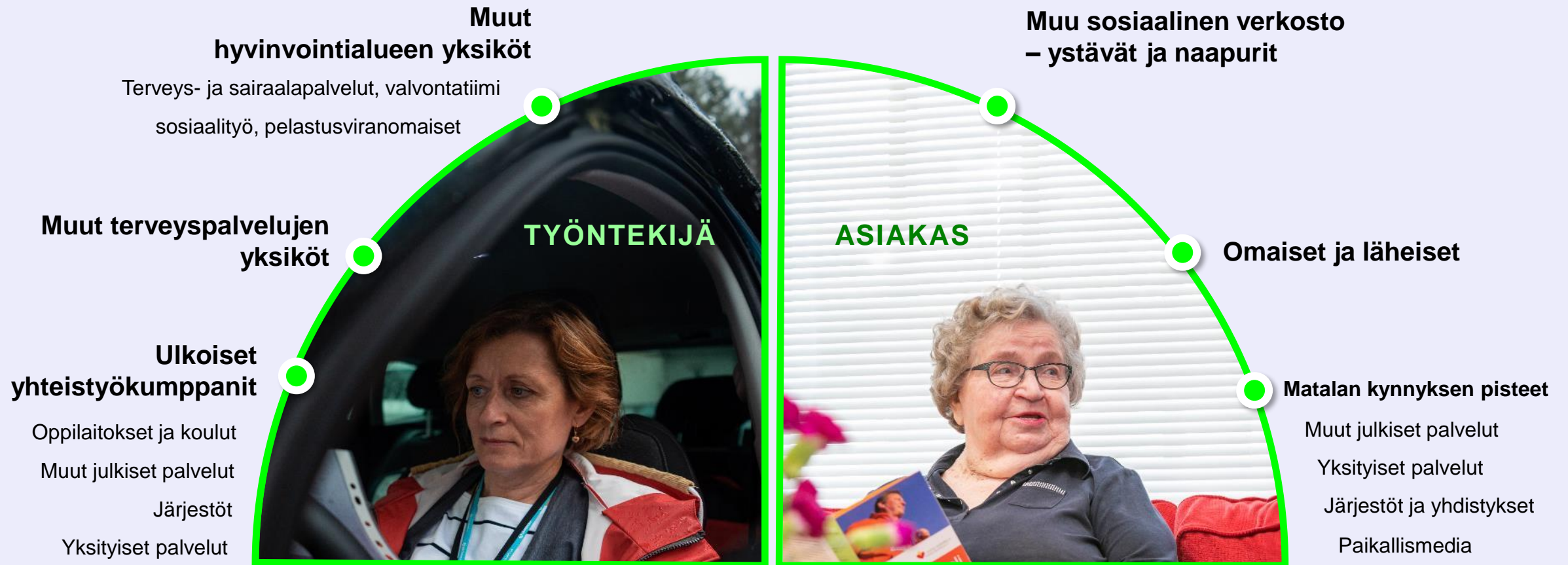
Jos sosiaalihuoltolain mukainen palvelutarpeen arviointi, päätösten tekeminen tai sosiaalihuollon toteuttaminen edellyttävät terveydenhuollon palveluja, on hyvinvointialueen terveydenhuollon ammattihenkilön osallistuttava sosiaalihuollon toimenpiteestä vastaavan työntekijän pyynnöstä henkilön palvelutarpeen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

***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



# 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.

***Kaikki kipuvastaanoton lääkäriresurssit toteutetaan ostopalveluna. Kipuvastaanotonresurssiin kuuluu yksi sairaanhoitaja, joka tekee puolikasta työaika. Hoitajan poissaloissa toisen yksikön sairaanhoitaja sijaistaa vastaanotolla. Mahdolliset vastaanottoaikojen siirrot tai peruuttamiset järjestetään tapauskohtaisesti.***

### Henkilöstön riittävyys suhteessa asiakkaiden/potilaiden palvelujen tarpeeseen:

Kipuvastaanotolla ei ole vastuulääkäreitä. Hoitajavastaanottopäivät on suhteutettu vastaanottopäivien määrään. Hoitajavastaanottopäivät ovat tiistaisin ja torstaisin, etäyhteydellä voi vastaanotolle olla yhteydessä virka-aikaan tai muuna aikana on mahdollisuus jättää ääni- tai tekstiviesti. Kipuvastaanotolla ei ole omaa osastosihteeripalvelua

### Sijaisten käytön periaatteet:

Kipuvastaanoton lääkäriresurssit 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 palaverieita järjestetään tarpeen mukaan.

### Henkilöstörakenne:

- Kokonaismäärä: 1 sh, 1 etälääkäri, 1 neurokirurgi 1x kk, vastaanotolla ajoittain ostopalvelulääkäri
- Vuokratyövoiman käyttö: Kyllä lääkäripalvelujen 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](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.

***Uuden henkilöstön haku tapahtuu Kuntarekry.fi kautta. Infektiosairauksien vastaanotolla työskentelevän on oltava terveydenhuollon laillistettu ammattihenkilö, jolta edellytetään lääkehoidon peruslupaa. Edellytyksenä on hyvä suomenkielen taito, muiden kielien hallinta katsotaan eduksi.***

### Rekrytoinnin erityispiirteet:

Kipuvastaanotolla työskentelevän on oltava terveydenhuollon laillistettu ammattihenkilö, jolta edellytetään lääkehoidon peruslupaa. 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 sekä tietoturvakoulutukset käydään kahden vuoden välein. Sairaanhoitajilta edellytetään viiden vuoden välein suoritettavaa LOVE-lääkehoidonosaamiskoulutusta. Erilaisista kipua aiheuttavista sairauksista ja niiden hoitosuosituksista 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 tarvittaessa käytössä kaksi huonetta.

Huoneet ovat monikäyttötiloja, kaikkien varattavissa huonevarausjärjestelmä Plannerin kautta. Jokaisella työntekijällä on oma henkilökohtainen tunnisteavain, jonka käytöstä jää elektroninen muistijälki. Tunnisteavaimen hankinta tapahtuu esihenkilön kautta. Toimitilojen siisteydestä ja kunnossa pidosta on jokainen velvollinen huolehtimaan, laitoshuoltajat huolehtivat viikoittain pöytä- ja lattiapintojen pyyhkimisestä. Mahdollisesti huoneessa esiintyvistä ongelmista kiinteissä kalusteissa tai huonekaluissa, tehdään ilmoitus tekniikan yksikköön. Tietokoneongelmista vastaa Fujitsu, jonne puhelinnumerot löytyvät tietokokeen etusivun oikeasta alalaidasta. Molemmissa huoneissa on sähköllä säädettävä työpöytä, säädettävät työtuolit. Toisessa huoneessa on mekaanisesti toimiva potilassänky, toisessa huoneessa sähköсэнky. Näiden huollosta vastaa tekniikan yksikkö. Toimistohuoneiden lisäksi henkilökunta voi käyttää kolmannen kerroksen taukotilaa ja yhteistä lääkehuonetta, jossa älylääkekaappi.

Toimitilat ovat 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. Molemmissa huoneissa on turvapainike päällekkäustilanteita varten. Turvapainikkeiden huollosta vastaa tekniikan yksikkö. Molemmissa huoneissa on kaksi poistumistietä.*

### Teknologisiin ratkaisuihin liittyvät käytännöt:

Huoneessa sähköllä säädettävä työpöytä, säädettävät työtuolit. Toisessa huoneessa on mekaaninen sänky, toisessa sähkökäyttöinen sänky. Näiden huollosta vastaa tekninen yksikkö. Jokaisella työntekijällä on oma henkilökohtainen tunnisteavain, jonka käytöstä jää elektroninen muistijälki. Tunnisteavaimen hankinta tapahtuu esihenkilön kautta.

Molemmissa huoneessa on turvapainike päällekkäustilanteita varten. Turvapainikkeiden huollosta vastaa tekniikan yksikkö. Molemmista huoneista pääsee poistumaan kahdesta ovesta hätätilanteessa. Ainoastaan käytävällä on tallentava valvontakamera.

## Asiakas-/potilasturvallisuus

# Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

Terveysthuollon 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. Terveysthuollon 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.

*Läkinällisistä laitteista kipuvastaanotolla on käytössä perusapuvälineenä Omronin verenpainemittari, joka tulee kalibroida ja käyttää huollossa joka toinen vuosi. Noninin happisaturaatiomittari testataan vähintään kerran kuukaudessa. Huolto ja mahdollinen poisto tapahtuu IsteKin toimesta. Käyttöohje on laitevalmistaja Omronin ja Noninin tekemä, jonka käytössä pitäydymme.*

### Vastuuhenkilö

Kipuvastaanoton sairaanhoitaja

Tiina Myyryläinen, sh, puh. 040-35964489

### Laitteiden ja tarvikkeiden käyttö:

Omronin verenpainemittarin ja Noninin happisaturaatiomittarin käyttöohje on laitevalmistajan tekemä, jonka käytössä pitäydymme

### Mittareiden testaus ja kalibrointi:

Verenpainemittari testataan joka toinen vuosi IsteKin toimesta ja happisaturaatiomittari vähintään kerran kuukaudessa

# Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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



## 1. Perusapuvälineet

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

Asiakkaan oma tai yksikön laite

Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa.

**Paperinen ohjekirja löytyy Mieku, 3krs, huone 305**

Istekki Oy huoltaa



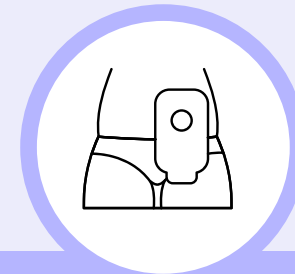
## 2. Erikoisapuvälineet

Esim. pyörätuolit, nostolaitteet ja hengityksen apuvälineet

Fysioterapeutin kautta alueellisesta apuvälineyksiköstä

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

Apuvälineyksikön kautta



## 3. Hoitotarvikkeet (pitkäaikaissairauden hoitoon)

Esim. haavanhoito-, avanne- ja dialyysitarvikkeet

Hoitotarvikejakelun kautta

Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa.

Mistä laitteen saa

Perehtyminen  
laitteeseen

Huolto



1

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



2

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



3

Ilmoitus käsitellään yksikössä.

Hoitotarvikkeet ovat jäljitettävissä järjestelmässä asiakaskohtaisesti vaara- ja virhetilanteessa.

# Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

# Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

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

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

## Tietosuojavastaavan yhteystiedot



puh.015 411 4100



tietosuojavastaava@etelasavonha.fi

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

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. 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 selvitetessä jälkikäteen (epäkohta tai muistutus).**

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

### Työntekijän perehdytys asiakas-/potilastyön kirjaamiseen:

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 loppuun tarkistetaan, että kirjaamismerkintä löytyy kunkin vastaanottopäivän potilaista.

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

# Kehittäminen & Seuranta

# Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

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

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

**Omavalvontasuunnitelmaan kootaan yhteenveto kehittämissuunnitelmasta kuvaamalla kehittämistoimenpiteitä.**

## Kehittämissuunnitelma - toimenpiteet

- 1. Omavalvontasuunnitelman säännöllinen tarkistaminen**
- 2. Omavalvontasuunnitelman tarkistamisen yhteydessä todettujen puutteiden korjaus**
- 3. Potilaiden, omaisten ja yhteistyökumppaneiden antaman palautteen perusteella tehtävät muutokset toimintaan**

# 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 vastuhenkilölle. 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 tarkastetaan säännöllisin väliajoin ja tehdään suunnitelmaan tarvittavat muutokset.

Omavalvontasuunnitelmaa tarkistetaan potilaiden, omaisten ja yhteistyökumppaneiden antaman palautteen perusteella

# Toiminnan kehittäminen yksikön ja Eloisan tasolla



# Omavalvontasuunnitelman seuranta

## Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palvelupisteen esihenkilö

Paikka ja päiväys \_\_\_\_\_ 17.2.2025

Allekirjoitus \_\_\_\_\_ Erja Pursiainen

# Liitteet

1 – Ilmoitukset ja ilmoitusvelvollisuudet

2 – Koonti linkeistä lisätiedon pariin

# Ilmoitukset ja ilmoitusvelvollisuudet

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

# Koonti linkeistä lisätiedon pariin

## Eloisa:

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

## Muut tahot:

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