Päivystys Savonlinna

Omavalvontasuunnitelma



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 15.5.2024 antaman määräyksen mukaisesti, joka tuli voimaan 01.01.2024. Lomake kattaa kaikki määräyksen asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä.



Sisällysluettelo

Toimintayksikön tiedot

Palveluntuottajaa koskevat tiedot……....

Omavalvontasuunnitelman laatiminen..…...

Toimintaperiaatteet ja käytännöt

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

Omavalvonnan toimeenpano … ..……..

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet……..

Palvelun sisällön omavalvonta..……..…

Asiakas- ja potilasturvallisuus……....

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen…

Kehittäminen ja seuranta

Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta.....

Omavalvontasuunnitelman seuranta…....

Toimintayksikön tiedot

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Nimi: Eloisa (Etelä-Savon hyvinvointialue)

Y-tunnus: 3221315-8

Terveyspalvelut, Akuutti-, mielenterveys- ja riippuvuuspalvelut, Päivystys Savonlinna

Nimi: Päivystys Savonlinna

Sijaintikunta yhteystietoineen: Savonlinna

Minkä kuntien alueella palvelua tuotetaan?: Savonlinna (ml Enonkoski, Kerimäki, Punkaharju), Rantasalmi, Sulkava,

Katuosoite, postinumero ja postitoimipaikka: Keskussairaalantie 6 **;** 57120 Savonlinna

Palvelumuoto:

Päivystyspalvelujen tuottaminen. Päivystyksessä toimii ympärivuorokautinen konservatiivinen päivystys, sekä operatiivinen päivystys klo 8-22. Lisäksi on ns. nopean linjan päivystys Fast Track klo 9-21 joka päivä.

Seudulla asukasmäärä lisääntyy etenkin kesäisin. Seutukunnalla runsaasti mökkiläisiä ja muita turisteja. Pääpaino on päivystyksellisessä hoidossa, mutta jonkin verran toteutamme myös puolikiireellistä hoitoa. Hoidontarpeen arviota ja hoidon aloitusta tehdään kaikille ikäryhmille, sisältäen kaikki erikoisalat.

Vuoden 2026 on päivystyksen tiloissa toiminut myös perusterveydenhuollon 1-3 vrk:n kiireellisyyden vastaanotto, KIVA.

Alihankintana ostettavat palvelut ja niiden tuottajat:

Päivystävä lääkäri osittain talon omista lääkäreistä ja loput yksityisen palveluntuottajan kautta.

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

Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Tämä omavalvontasuunnitelma on laadittu toimintayksikön palveluesihenkilön ja työntekijöiden yhteistyönä.

Henkilöstö on osallistunut suunnitelman laatimiseen seuraavasti:

Esihenkilöt yhdessä lääkintävahtimestarien edustajan ja sairaanhoitajien edustajan kanssa yhdessä.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

Palveluesihenkilö Susanna Oinonen

044 417 3261

Susanna.oinonen(at)etelasavonha.fi

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 toimintayksikön toimistoissa ja Eloisan IMS-järjestelmässä.

Toimintaperiaatteet & käytännöt

Toiminta-ajatus, arvot ja periaatteet

Omavalvonnan toimeenpano

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Palvelun sisällön omavalvonta

Asiakas- ja potilasturvallisuus

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

Toiminta-ajatus, arvot & toimintaperiaatteet

Yksikön toiminta toteuttaa Eloisan yhteistä missiota ja arvoja!

MISSIO:

Myö yhessä – 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.

Päivystysasetuksen mukaisesti kiireellistä hoitoa on oltava saatavilla kaikkina vuorokauden aikoina; joko kiireettömän hoidon yhteydessä tai erillisessä päivystyksen toteuttamista varten suunnitellussa, ympäri vuorokauden toimivassa päivystysyksikössä Savonlinnan yhteispäivystys vastaa tähän asetuksen asettamaan velvoitteeseen.

Ympärivuorokautinen päivystys on järjestettävä perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon yhteispäivystyksenä, ellei saavutettavuus- ja potilasturvallisuusnäkökohdista muuta johdu. (Terveydenhuoltolain 50 §:n 5 momentissa)

Arvot ja toimintaperiaatteet

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

Eloisan yhteiset arvot koskettavat jokaista päivystyksen työntekijää ammattiryhmästä riippumatta. Kehityskeskusteluissa työntekijä ja esihenkilö arvioivat yhdessä työntekijän työskentelyä ja arvojen toteumista, sekä kuinka arvot ohjaavat työskentelyä.

Palvelun toimintaperiaatteet

VAIKUTTAVUUS

- *Näyttöön perustuva toiminta , Käypähoito suositukset*
- *Otetaan tarkoituksenmukaisia kokeita potilaalta*
- *Yhdenmukainen toiminta*
- *Potilaat pyritään hoitamaan viivytyksettä*
- *Mahdollisuus konsultoida lääkäriä*



TURVALLISUUS

- *Huolehditaan potilaan asioista kokonaisvaltaisesti, esim. asiantuntija fysioterapeutti huolehtii apuvälineistä, kotiutuskoordinaattorit käytettävissä potilaan kotiutuksissa*
- *Osaaminen, jatkuva koulutus*
- *Paikalla olevat vartijat*

YHDENVERTAISUUS

- *Kaikki potilaat arvioidaan Triagen toimesta, sovitun kaavan mukaan*
- *Potilat hoidetaan parhaalla mahdollisella tavalla*

ASIAKASLÄHTÖISYYS

- *Asiakkaat ohjataan oikealle hoitolinjalle, ESH, Fast Track, hoitajan vastaanotto, PTH, Kiire vastaanotto*
- *Potilaan hoidon kiireellisyyden arviointi*
- *Potilaan asioiden kokonaisvaltainen hoitaminen*

ROHKEUS

- *Muuntautumiskyky. Uudistukset otetaan vastaan, pohtien miten ne sopivat toimintaan*
- *Jatkuva toiminnan kehittäminen*
- *Puututaan toimimattomiin asioihin esim ruuhkanpurku otettu käyttöön*

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 §)

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

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

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

Käsitteet ja käsitehierarkia

Riski

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantava riski:

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

Riskienhallinta

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

Poikkeama

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

Epäkohta tai epäkohdan uhka

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

Vaaratilanne

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

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

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (1/3)

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

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

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

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

Riskien hallintaan kuuluu mm huomioida työvuorosuunnittelussa riittävä osaaminen jokaisessa työvuorossa. Lääkehoidon osaamisen varmistaminen lupien voimassaolon seurannalla. Toimikorttien toiminnan varmistaminen, välttämättömien ja tarpeellisten ohjelmien käyttöoikeuden tilaaminen ja lopettaminen.

Luettelo käytössä olevista riskienhallinnan / omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- Vaaratapahtumien raportointijärjestelmä
- Lääkehoidon tentit ja näytöt
- N-lääkkeiden kulutuksen päivittäinen seuranta
- Tietoturva- ja tietosuojakoulutus
- Laiteajokortit
- Avekki koulutus

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

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

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (3/3)

Korjaavat toimenpiteet

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

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

Esihenkilö käsittelee Haipro ilmoitukset ja käy ne läpi yhdessä henkilöstön kanssa. Tarvittaessa HaiPro ilmoitukset siirretään ylemmälle taholle käsiteltäväksi.

Henkilöstön osallistaminen korjaavien toimenpiteiden suunnitteluun ja toteutukseen:

Henkilöstö tarttuu hyvin aktiivisesti epäkohtiin. Heillä on usein jo valmiiksi kehitysehdotus, josta viestitetään koko henkilökunnalle. Sähköinen viestintä mahdollistaa jokaisen työntekijän tavoitettavuuden (uudet ohjeet, osastokokousmuistiot ym.)

Ohjeet talletetaan lisäksi yksikön omalle R-asemalle josta ne ovat aina tarvittaessa kaikkien yksikön työntekijöiden saatavilla.

Jokaisella on oma vastuualue ja päätökset ja linjaukset tehdään yhdessä ko. asian vastuuhenkilön kanssa.

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

Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (1/3)

Haittatapahtuman huomaaminen

Asiakkaan epä-asiallinen kohtelu

esimerkiksi asiakkaan epäasiallinen kohtaaminen, kaltoinkohtelua tai loukkaamista sanoilla

Muu epäkohta palvelun toteutuksessa tai epäkohdan uhka

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

Tapahtuman kirjaus

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

Ilmoituksen käsittely ja korjaavat toimenpiteet

- Esihenkilö käsittelee ilmoituksen ja tekee tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi yksikössä
- Esihenkilö ilmoittaa asiasta palvelu- tai tulosaluepäällikölle
- Esihenkilö toimittaa lomakkeen Eloisan kirjaamoon, josta asia avataan yksikön vastuuhenkilölle (palvelu- tai tulosaluepäällikkö)
- Keskustelu tarvittaessa asiakkaan ja omaisen kanssa
- Asian selvittäminen tarvittaessa 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.

Tapahtuman dokumentointi, viestintä ja raportointi

- 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 asianhallintajärjestelmässä

Seuranta

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

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

Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (2/3)

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

Vakava vaaratapahtuma

Tapahtuman kirjaus

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

Ilmoituksen käsittely ja korjaavat toimenpiteet

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

Tapahtuman dokumentointi, viestintä ja raportointi

- Vakavan vaaratapahtuman tutkintaprosessi

(linkki IMS:iin)

Seuranta

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

**Asiakas- ja potilastietojärjestelmä*

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan työnjako

Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta.

Työntekijä

- On velvoitettu ilmoittamaan kaikista havaituista riskeistä, vaaratilanteista ja epäkohdista:
  1. suoraan omalle esihenkilölle ja
  2. tekemällä vaaratilanneilmoituksen tai
  3. 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 ilmottaa 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

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

Häiriötilanteet/poikkeusolot

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

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

Ohjeiden päivitys on vastuuhenkilöiden vastuulla.

Palo- ja pelastussuunnitelma säilytetään yksikössä sekä sähköisenä versiona.

Henkilöstön osallistaminen suunnitteluun ja toteutukseen:

Ohjeet on kaikkien saatavilla ja jokainen palauttelee omaan tahtiin asioita mieleen. Esihenkilöstö asiasta ajoittain muistuttaa.

Uusille työntekijöille määritellään 2-3 perehdyttäjää. Päivystyksessä on oma perehdytys moniportainen perehdytys.

Organisaatio järjestää ajoittain eri tasoisia harjoituksia.

Henkilöstö suorittaa alkusammutuskoulutuksen.

Henkilöstön erityisosaamista hyödynnetään soveltuvin osin.

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.

Potilailla on ensisijaisesti täysi itsemääräämisoikeus; pois lukien hoidontarpeen arvion pohjalta tehdyt poikkeamat (mm M1 potilaat).

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen yksikössä:

Lääkäri päättää potilaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta**.** Tilanteissa joissa potilas on itselleen tai toisille vaaraksi voidaan mm. lukita huoneen ovi liikkumisen rajoittamiseksi. Vaaralliset esineet ja aineet otetaan vartijan toimesta talteen. Lepositeiden käyttö kriittisimmissä tapauksissa. Kaikista toimenpiteistä tehdään kirjaus potilasasiakirjaan: päätöksen tekijä, kellon aika ja toimenpide. Lisäksi täytyy olla kameravalvonta huoneeseen jossa potilas on**.** Hoitajat ovat vastuussa potilaan tilan seurannasta. Kaikesta tapahtumasta on tehtävä tarkka kirjaus.
Päivystyksellä on vartija vuorossa 24/7. Tarvittaessa saamme virka-apua poliisilta**.**

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaan/potilaan osallisuus (1/4)

Palveluohjaus ja hoidon/palvelutarpeen arviointi

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

Kaikki asiakkaat tulevat palveluiden piiriin palveluohjauksen kautta. **Palveluohjauksessa kartoitetaan asiakkaan toimintakyky ja arvioidaan asiakkaan palveluntarve**. Palvelupyynnön tultua, asiakkaaseen otetaan yhteyttä seitsemän arkipäivän kuluessa. Tällöin tehdään alustava kartoitus ja sovitaan tarvittaessa kartoituskäynti. Mikäli kartoituskäynnin perusteella asiakkaan palvelutarve täyttää palvelun myöntämisperusteet, aloitetaan palvelusopimuksen tekeminen ja laaditaan palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä lakisääteinen asiakas-/potilassuunnitelma. Apuna palvelutarpeen arvioinnissa mittareina käytetään mm. RAI-, MMSE- ja GDS –arviointeja mittaamaan asiakkaan toimintakykyä, muistia ja mielialaa.

Terveydenhuoltolaki

Hoidon perusteet; kiireellisen hoidon tarpeen arviointi

NEWS

PEWS



Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaan/potilaan osallisuus (2/4)

Tutkimusta, hoitoa tai lääkinnällistä kuntoutusta koskeva suunnitelma

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

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

Päivystyksessä ei tehdä varsinaisia hoitosuunnitelmia, huomioimme voimassa olevat suunnitelman (mm. hoidon rajaukset). Mikäli olemassa oleviin suunnitelmiin tulee muutoksia; viestitetään siitä eteenpäin. Toteutetaan lääkärin antamat hoitomääräykset ja tiedotetaan seuraavaa hoitotahoa.



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.

Potilailla ja omaisilla on mahdollisuus antaa palautetta sähköisen asioinnin kautta ja myös suoraan päivystykselle. Palautteet käsitellään esihenkilöiden johdolla henkilöstön kanssa. Palautteiden pohjata tehdään muokataan toimintaa tarpeen mukaan.

Tilojen rajallisuuden, tartuntatautien vuoksi ja muiden potilaiden intimiteetisuojan turvaamiseksi; omaisilla ei ole mahdollisuutta olla mukana potilashuoneissa.

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

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

Asiakkaan/potilaan asiallinen kohtelu ja mahdollisista epäkohdista ilmoittaminen

Ammatilliseen koulutukseen jo kuuluu potilaan asiallinen ja turvallinen kohtaaminen. Epäasialliseen käytökseen puututaan saadun palautteen pohjalta. Toimenpiteinä on ohjaus oikeaan toimintatapaan, keskustelu ja tarvittaessa kirjallinen varoitus. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus puuttua epäasialliseen käytökseen.

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

Potilaalle tarjotaan myös mahdollisuutta keskustella potilasasiamiehen kanssa. Yhteystiedot löytyvät Eloisan internetsivuilta ja tarvittaessa tulostamme ne myös potilaalle. Käytössä on myös kirjallinen ohje josta löytyvät yhteystiedot.

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

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

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaan/potilaan osallisuus (4/4)

Asiakkaan/potilaan oikeusturva

Terveydenhuollon toiminnan on oltava laadukasta, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua. Asiakasta/potilasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä.

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

Palvelun laatuun ja saamaansa kohteluun tyytymättömällä **asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus** toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös asiakkaan laillinen edustaja, omainen tai läheinen. **Muistutukset toimitetaan sosiaali- ja potilasasiavastaavalle.** Muistutus käsitellään Eloisassa viivytyksettä. Muistutuksen vastaanottaja antaa kirjallisen, perustellun vastauksen.

Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään sopimusten mukaisesti.

Asiakkaan palveluun tai kohteluun liittyvä muistutus Eloisan nettisivuilla.

Yhteystiedot ja lisätietoja:

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

- 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

Päivystyshoidolla tarkoitetaan äkillisen sairastumisen, vamman tai kroonisen sairauden vaikeutumisen edellyttämää välitöntä arviointia ja hoitoa.

Kiireellistä hoitoa tarvitsevia hoidetaan kaikkina vuorokauden aikoina

Savonlinnan päivystys toimii eritasoisena ympäri vuorokauden ja vastaa alueensa asukkaiden akuuttihoidosta.

Fast Track, eli ns nopea linja hoitaa lähinnä YLE tason potilaita joka päivä klo 9-21. Fast Tracilla on lääkärin vastaanotto ja laajavastuinen hoitajan vastaanotto.

Päivystys järjestää myös perusterveydenhuollon Kiire vastaanoton. Vastaanotto toimii joka arkipäivä klo 8-15.

Murtumapoliklinikka toimii myös päivystyksen tiloissa. Vastaanotto on 1-2 kertaa viikossa aamupäivinä.

Operatiivinen erikoissairaanhoidon päivystys on avoinna joka päivä klo 8-22.

Konservatiivinen erikoissairaanhoidon päivystys on avoinna 24/7. Yöaikaan konservatiivisessa päivystyksessä hoituu myös kevyet operatiiviset ongelmat.



Palvelun sisällön omavalvonta

Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

Päivystyksessä toimii asiantuntija fysioterapeutti ja murtumapoliklinikka, muun toiminnan ohella. Fysioterapeutti pitää itsenäistä vastaanottoa ja toimii yhteistyössä lääkärien ja hoitajien kanssa, käyttäen asiantuntijuuttaan potilaiden kuntoutumisen ja toimintakyvyn edistämiseen. Fysioterapeutin avulla pystytään varmistamaan päivystyspotilaiden turvallinen kotiutuminen ja jatkokuntoutus.

Murtumapoliklinikalla hoidetaan erilaisia murtumapotilaita. Potilaiden murtumien paraneminen varmistetaan yhteistyössä röntgenin, lääkärin ja kipsaajien sekä fysioterapeutin kanssa. Käsikirurgi hoitaa immobilisaatio osaajien kanssa alueen asukkaita. Päivystyksessä työskentelee myös kipsimestari, kipsaamisen erikoisammattitutkinnon omaava hoitaja.

Potilaskertomukseen kirjataan yksilöllisesti potilaan kuntoutumisen tavoitteet. Potilailla on mahdollisuus ottaa yhteyttä tarvittaessa murtumapoliklinikkaan Chatin kautta ja muuten puhelimitse. Fysioterapeutti varmistaa potilaan jatkokuntoutuksen.



Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

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

FYYSINEN	• Apuvälineiden kartoitus. Toimintakyky testaus, testien avulla.
PSYYKKINEN	• Mahdollisuus jatkokuntoutukseen psykofyysinen fysioterapiaan. Moniammatillinen yhteistyö mm mielitiimi.
KOGNITIIVINEN	• Pyritään kommunikoimaan ymmärrettävällä kielellä. Educatiivinen ohjaus.
SOSIAALINEN	• Moniammatillinen tiimityö, huomioiden myös kolmannen sektorin palvelut
OSALLISUUS	• Potilas osallistuu omaan hoitoonsa kykyjensä mukaan. Kuunnellaan potilasta.

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.

Potilaiden viipyminen päivystyksessä on lyhytaikaista. Päivystys voi tilata keittiöstä aterian potilaalle, jos potilas joutuu odottamaan jatkohoitoon siirtymistä. Myös välipala mahdollisuus on huomioitu. Potilaiden nesteytys päivystyksessä voi tapahtua myös suonensisäisesti. Kirurgian ja jotkut sisätauti puolen potilaat ovat yleensä ravinnotta, jatkotutkimuksien ja toimenpiteiden vuoksi. Asiasta tiedotetaan potilaalle.

Potilaan kotiutuessa päivystyksestä, huomioidaan hänen selviytymisensä kotona. Kotiin järjestetään kotiapua ja huolehditaan ravitsemuksen turvaamisesta. Toiminta kirjataan potilaskertomukseen.

Ravitsemuksen tukeminen:

Matilda ruuan ja elintarvikkeiden tilausjärjestelmä käytössä aterioiden, välipalojen ja kuivatavaroiden tilaamiseen. Mahdollisuus myös soittaa ja tilata ruoka potilaskeittiöstä.

Lue lisää:

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

Palvelun sisällön omavalvonta

Hygieniakäytännöt

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

Hygieniakäytännöt toimintayksikössä:

Jokainen työntekijä huolehtii yleisestä siisteydestä. Laitoshuolto siivoaa päivystyksen kaikki tilat säännöllisesti ja tarvittaessa. Pyykit kerätään pyykkipusseihin ja toimitetaan pesulaan, puhtaat pyykit liinavaatevaraston työntekijä toimittaa päivystykseen. Visuaalinen tarkkailu toimii jatkuvana seurantana. Laitoshuollon esimiehet huolehtivat kerran vuodessa laadun seurannasta. Luminometri, pintapuhtausmittari käytössä.

Potilaat käytetään suihkussa silloin kun he sitä tarvitsevat. Puhtaat potilasvaatteet potilaille käytössä. Päivystyksessä on mahdollisuus käydä liinavaatevaraston tiloissa pesemässä pyykkikoneella potilaiden henkilökohtaisia vaatteita, tarvittaessa, jos potilaskuormitus sallii. Päivystyksessä on käytössä yksi ilmaeristyshuone johon esim. tartuttavat hengitystieinfektiopotilaat, puhdasta eristystä tarvitsevat potilaat, sekä tarvittaessa tehovalvontaa tarvitsevat tartuttavat infektiopotilaat tms. on mahdollista eristää muista potilaista. Käsidesiautomaatit, hyvä käsihygienia ja käytössä olevat suojavarusteet toimivat osana infektioiden ehkäisyä.

Henkilökunta pyritään perehdyttämään hygienia asioihin. Tähän on mahdollisuus hyödyntää hygieniahoitajan erikoisosaamista. Päivystyksessä on hygienia yhdyshenkilö, joka osallistuu hygieniayhdyshenkilöiden palavereihin. Tuo viestiä muuttuneista hygienia käytänteistä muulle työryhmälle. Hyvä hygienia taso ja osaaminen ehkäisee tarttuvien tautien leviämistä.
Henkilökunta puhdistaa viikoittain käytössä olevat tutkimusvälineet.

Palvelun sisällön omavalvonta

Infektioiden torjunta

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

Hoitoon liittyvien infektioiden torjunta pyritään huomioimaan päivittäisessä potilastyössä. Tärkeimmät keinot infektioiden ehkäisyssä ovat hyvä käsihygienia, oikeat työskentelytavat, hoitovälineiden käsittely ja asianmukaisten suojainten käyttäminen. Infektioaikaan hygienia hoitajat informoivat ja muistuttavat työyksiköitä hygieniakäytänteistä.



Palvelun sisällön omavalvonta

Terveyden- ja sairaanhoito

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

Äkillinen sairastuminen, vamma tai kroonisen sairauden vaikeutuminen vaatii välitöntä arviointia ja hoitoa. Yhdessä 112 ja päivystysavun kanssa päivystys arvioi kiireellistä tai kiireetöntä hoitoa tarvitsevia ja ohjaa heidät oikeaan hoitopaikkaan.

Äkillisissä kuoleman tapauksissa niin talon sisältä perusterveydenhuollon yksiköt kuin myös ulkopuolella tapahtuvat kuolemantapaukset hoidetaan päivystyksen toimesta. Kuolemantapauksia ilmoitetaan palvelutaloista, kotihoidosta ja poliisin toimesta. Sihteerit laittavat tiedot päivystysmonitorille, lääkäri toteaa exituksen. Ilmoitus vainajista lähetetään sähköisesti Digi- ja väestötietovirastoon.

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

Kroonisen sairauden äkillisen vaikeutumisen arviointi ja välitön hoito tapahtuu päivystysavun 116117 tai päivystyksen kautta. Hätätilanteessa ottamalla yhteyttä 112.

	Toimintaohjeet	
	Asiakkaalle	**Työntekijälle**
Akuutti henkeä uhkaava tilanne	**Ohjeet asiakkaalle kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa**. Hätätilanteessa soitetaan 112. Ensihoito arvioi hoidon- ja jatkohoidon tarpeen.	**Ensihoito informoi Virven välityksellä kiireellistä hoitoa tarvitsevasta potilaasta ennakkoon. Päivystyksen työntekijät varaustautuvat vastaanottamaan potilaan.**
Sairaanhoidon tarve	**Ohjeet asiakkaalle kiireettömän sairaanhoidon tapauksessa.** Asiakas on yhteydessä palvelun henkilöstöön tai päivystysapuun 116117**.**	**Ensihoito voi konsultoida etupäivystäjää, kaikkina vuorokauden aikoina. Päivystysapu voi konsultoida Triagea 24/7. Lisäksi Tike ohjeistaa mm. päivystysapua ja palvelutaloja.**

Suun terveydenhuollon ajanvaraus

- **Ma – pe klo 7:30-15:00, puh**

Mikkeli
015 194 4410
tai Kansalaisen terveyspalvelu

Pieksämäki
015 788 4350

Sulkava
015 527 7167

Savonlinna
015 527 7114

- Muina aikoina kiireelliset: puh. 116 117

Päivystysapu ohjeistaa 116117 numerosta.

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

Palvelun sisällön omavalvonta

Lääkehoito

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

Lääkehoitoon liittyvät käytännöt:

Päivystyksellä on oma lääkehoitosuunnitelma joka noudattaa Eloisan lääkehoitosuunnitelmaa ja lääkehoitoon liittyviä organisaatiotasoisia ohjeita. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain. Päivystyksen ylilääkäri vastaa päivystyksen lääkehoidon kokonaisuudesta.

Päivystyksessä on nimetty kaksi lääkevastaavaa. Lääkevastaavat yhteistyössä sairaala apteekin kanssa tiedottavat henkilökuntaa uusista lääkkeistä ja lääkehoidossa tapahtuvista muutoksista. Lääkehoidon osaamista ja vaadittavien tenttien tekoa seurataan päivystyksen esimiesten toimesta.

Lääkehoitoon liittyvät käytännöt:

Lääkevastaaville pyritään järjestämään U-päiviä, jolloin heillä on mahdollisuus päivittää lääkeasioita. Päivystyksessä on otettu käyttöön älylääkekaappi, apteekin henkilökunta hoitaa täytön ja vanhenevien lääkkeiden poiston.
Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain, lääkevastaavien toimesta.
Päivystyksen ylilääkäri vastaa lääkehoidon kokonaisuudesta.
Love lääketentit, johon kuuluu näytöt. Vaaratapahtuma ilmoitukset käsitellään yleisellä tasolla osastokokouksessa.
Lääkehoitoa toteuttaessa, hoitaja tarkistaa aina potilaskertomuksesta mahdolliset allergiat ennen lääkehoidon aloitusta.
Suonensisäisen lääkehoidon toteuttaa iv-luvallinen sairaanhoitaja.

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 §).

Päivystyksen yhteistyökumppaneja on mm : Ensihoito, kotisairaala, kotihoito, sairaalan vuodeosastot , röntgen, laboratorio, poliisi, TIKE. Tiedonkulku päivystyksen sisällä ja ensihoidon kanssa tapahtuu Virven välityksellä. Puhelimitse ja LifeCaren erilaiset viestin välitystoiminnot, esim. viestipiikki toimivat yhteistyökumppaneiden 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 ikääntyneiden palveluiden 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

Palvelun sisällön omavalvonta

Potilaan arvoesineet

Potilaan arvoesineille ja rahoille on lukittu erillinen kaappi

Päivystyksessä potilaiden arvoesineet on mahdollista lukolliseen kaappiin säilytykseen.
Arvotavaraluetteloon kirjataan mitä tavaroita on otettu säilytettäväksi, milloin ja kenen toimesta.
Kirjaus tehdään myös potilastietojärjestelmään.
Tavaroiden luovutuksesta tehdään merkinnät.

Asiakas-/potilasturvallisuus

Asiakas-/potilasturvallisuus

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**.

Päivystyksessä on 24/7 paikalla oleva vartija käytössä. Poliisien paikalle saaminen on puhelinsoiton varassa. Päällekarkaustilanteissa on sairaalalla oma hälytysjärjestelmä. Päällekarkaushälytyksen tullessa, päivystyksestä lähtee hoitaja/hoitajia vartijan kanssa paikanpäälle. Päivystyksen päällekarkaushälytyksiin saamme apua Mielenterveys ja riippuvuuksien osaston henkilökunnalta.

Viranomaisten ja muiden toimijoiden edellyttämät ohjeistukset:
Päivystyksellä on oma poistumisturvallisuus suunnitelma, virtuaalinen palokävelyharjoitus, löytyvät verkkolevyltä. Näitä hyödynnetään perehdytyksessä. Henkilöstöllä on mahdollista katsoa ohjeistus verkkolevyltä.

Ilmoitusvelvollisuudet turvallisuudesta vastaaville viranomaisille ja toimijoille:

- Osana asiakasturvallisuuden varmistamista on ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön tehtävä terveydensuojelulain 13 §:ssä säädetty ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle ennen toiminnan aloittamista tai toiminnan olennaisesti muuttuessa. Ilmoituksen sisällöstä säädetään terveyden-suojeluasetuksen 4 §:ssä
- Henkilökunta tekee tarvittaessa ilmoituksen Digi- ja väestötieto virastoon **edunvalvonnan tarpeessa olevasta asiakkaasta** (holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus): Näin ilmoitat edunvalvontaa tarvitsevasta henkilöstä | Digi- ja väestötietovirasto (dvv.fi)
- 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 selvittelee asiaa asiakkaan kanssa sekä omassa yksikössä, ja rikosilmoituksen tekee turvallisuuspäällikkö jolla on valtuudet tehdä se organisaation nimissä.

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**.

Päivystyksen henkilökunta voi olla aina tarvittaessa yhteydessä poliisiviranomaisiin, palo- ja pelastustoimeen. Kaikkiin muihinkin viranomaisiin on suora yhteys; mm terveysviranomaiset, sosiaalityö.

Viranomaisten ja muiden toimijoiden edellyttämät ohjeistukset:
- Poistumisturvallisuus selvitys
- Virtuaalinen palokävelyharjoitus
- SURO ohjeistus

Ilmoitusvelvollisuudet turvallisuudesta vastaaville viranomaisille ja toimijoille:

- Osana asiakasturvallisuuden varmistamista on ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön tehtävä terveydensuojelulain 13 §:ssä säädetty ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle ennen toiminnan aloittamista tai toiminnan olennaisesti muuttuessa. Ilmoituksen sisällöstä säädetään terveyden-suojeluasetuksen 4 §:ssä
- Henkilökunta tekee tarvittaessa ilmoituksen Digi- ja väestötieto virastoon **edunvalvonnan tarpeessa olevasta asiakkaasta** (holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus): Näin ilmoitat edunvalvontaa tarvitsevasta henkilöstä | Digi- ja väestötietovirasto (dvv.fi)
- 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 selvittelee asiaa asiakkaan kanssa sekä omassa yksikössä, ja tekee rikosilmoituksen

Asiakas-/potilasturvallisuus

Henkilöstö (1/3)

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon sovellettava lainsäädäntö. Suunnittelussa huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä terveydenhuollon ammatillinen osaaminen.

Työvuoro suunnittelussa varmistetaan riittävä osaaminen joka työvuoroon. Sairaanhoitaja työskentelee SIS, KIR ja FastTracilla aamu- ja iltavuoroissa. Työparina on sairaanhoitaja tai lähihoitaja. Kiireiseen aikaan pyritään lisäämään miehitystä. Poissaoloihin käytetään varahenkilöstöä. Temporen hoitajia ja omat hoitajat paikkaavat myös poissaoloja jos ei varanhenkilöstöä, eikä Temporen hoitajia ole saatavilla poissaoloihin.

Sijaisten käytön periaatteet:
Sijaisten käytön perusteena on poissaolo, sairausloma, vanhempainvapaa tai vuosiloma. Lyhytaikaisissa sijaisuuksissa käytetään varahenkilöstöä, Temporen työntekijöitä. Pitkäaikaiset poissaolot, yli 12 päivää, voidaan korvata määräaikaisella sijaisella.

Palveluesihenkilöiden tehtävät:
Savonlinnan päivystyksessä on 1 osastonhoitaja ja 0,5 apulaisosastonhoitajan työpanosta. Palveluesihenkilön vastuulla päivittäisjohtaminen, henkilöstön asiat, talous. Aoh vastuulla ensisijaisesti työvuorolistat ja koulutusten koordinointi. Lomat suunnitellaan lomittain, niin että virka-aikaan on aina esihenkilö paikalla.

Henkilöstön riittävyys suhteessa asiakkaiden/potilaiden palvelujen tarpeeseen:
Kesäkuukausina potilasmäärä tuplaantuu ja henkilöstö määrää lisätään vuoroihin. Päivystyksen potilasmäärä vaihtelee, eikä aina onnistuta henkilöstön riittävyyden varmistamisessa. Triage voi käynnistää ruuhkanpurun korkeakuormitus tilanteissa.

- **Kokonaismäärä: vakituisia 46 henkilöä: 1 esihenkilö, 1 apulaisosastonhoitaja, 36 sh ja 9 lh/ph/lvm ja 1 hoiva-avustaja + määräaikainen henkilöstö**
- **Vuokratyövoiman käyttö: Tempore**

Asiakas-/potilasturvallisuus

Henkilöstö (2/3)

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

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

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

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

Rekrytoinnin erityispiirteet:

Lyhyisiin poissaoloihin käytetään ensisijaisesti varahenkilöstöä. Jos varahenkilöä ei ole saatavilla haetaan Temporen kautta sijainen. Viimeisenä vaihtoehtona on oman henkilöstön käyttö poissaoloihin. Temporen kautta palkataan vain aiemmin päivystyksessä työskennelleitä, tuttuja hoitajia. TE-keskuksen ja KuntaRekryn sivuilla julkaistaan avoimet tehtävät. Rekrytoinnissa huomioidaan tehtävän hoitamiseen vaadittavat kelpoisuusvaatimukset.

Lue lisää:

- Riittävän kielitaidon osoittaminen – Valvira

Asiakas-/potilasturvallisuus

Henkilöstö (3/3)

Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

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

Päivystyksessä on nimetty perehdytystyöryhmä, joka pyrkii huolehtimaan uuden työntekijän perehdytyksestä. Opiskelijoilla on nimetyt ohjaajat, joiden työvuoroja opiskelijan tulee pyrkiä noudattamaan.[Korvaa tämä tekstikappale kuvauksella perehdyttämisestä. Sijaisilta pyydetään palautetta miten perehdytys on sujunut. Erilaiset toiminta ohjeet ja tarkistuslistat toimivat työn apuvälineinä.

Jokaisella ammattilaisella on vastuu pitää yllä ja kehittää ammatillista osaamistaan. Päivystyksessä on omat simulaatio-ohjaat ja elvytyskouluttajat jotka pyrkivät huolehtimaan henkilöstön kouluttamisesta. Erilaiset vuosittain suoritettavat verkkokurssit-Granite-toimivat osana koulutuskokonaisuutta. Love lääkehoidon verkkokoulutus ja näytöt tulee henkilöstön suorittaa 5 vuoden välein. Seuranta tapahtuu esimiesten toimesta. Palo- ja pelastuskoulutukset pyritään järjestämään mahdollisuuksien mukaan henkilöstölle. Laiteajokortit toimivat laitteiden perehdytyksen apuvälineinä. Edustajat kouluttavat uusien laitteiden käyttöön, ennen laitteen käyttöönottoa.

Henkilöstön perehdytys toimintayksikössä:

Perehdytystyöryhmä huolehtii uuden työntekijän perehdytyksestä. Apteekin osastonfarmaseuttia ja hygieniahoitajaa on mahdollista pyytää huolehtimaan oman alueensa koulutuksesta, perehdytystyöryhmän apuna. Myös työntekijällä on velvollisuus omaehtoiseen perehtymiseen.

Asiakas-/potilasturvallisuus

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet ja toimintakäytännöt:

Päivystyksen tiloihin kuuluu 3 odotustilaa, Valvonta- ja seurantahuoneet, 1 eristyshuone, 2 suojaa ja traumahuone. Lisäksi FastTracillä on omat tilat potilaiden vastaanottoon. Huoneiden nimet eivät kerro siellä hoidettavien potilaiden hoidon vaativuudesta, kyse on vain huoneen nimestä, jolla erotetaan potilaiden sijainti. Valvonta- ja seurantahuoneissa keskusmonitoriin kytketty monitoriseuranta.
Tiloja käyttävät päivystyspotilaiden hoitoon osallistuvat.
Potilastiedot löytyvät tietokoneelta, jolle jokainen työntekijä pääsee toimikortillaan kirjautuen.
Kansliatiloissa pyritään kiinnittämään huomioita äänen käyttöön, jotta potilasasiat eivät kuuluisi kanslian ulkopuolelle.
Päivystyksen tilat ovat sähköisesti lukittu, toimikortilla aukeavat. Sekä osa tiloista lukitaan avaimella.
Potilaat pyritään sijoittamaan asianmukaiselle paikalle riippuen heidän vaivastaan.
Valvonta ja seurantahuoneissa sekä eristyshuoneissa on monitori seuranta mahdollisuus ja kameravalvonta. Myös suojahuoneissa on kameravalvonta järjestelmä helpottamaan potilaan seurantaa.
Omaisia pyydetään poistumaan potilashuoneista nopean vierailunsa jälkeen, tietosuojan säilymiseksi.
Sisäilman seuranta tapahtuu huoltomiesten toimesta seuranta järjestelmän avulla.
Infektioiden ehkäisemiseksi siivoushuollolla on käytössä erilaiset puhdistusaineet epäpuhtauksien minimoimiseksi. Epidemiatilanteissa käytetään nokotus-järjestelmää.

Asiakas-/potilasturvallisuus

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan myös teknologisin ratkaisuin.

Potilashoitoon käytettävät laitteet ovat tarkoitukseen sopivia. Laitteiden tulee täyttää niille lain asettamat vaatimukset. Hoitajilla on laitteen turvalliseen käyttöön vaatima koulutus ja kokemus. Hoitajat osaavat ohjata myös potilasta laitteen käytöstä. Hoitokäytössä olevat laitteet kuten pyörätuolit, rollaattorit tarkistetaan aika ajoin ja jokaisella on velvollisuus toimittaa toimimaton laite huoltoon.

Teknologisiin ratkaisuihin liittyvät käytännöt
Henkilökunta pääsee kulkemaan toimikortilla sähköisesti lukituista, kulunvalvonnan piirissä olevista ovista. Esimies pyytää kulkuoikeudet IDM:n kautta. Kulunvalvontaan kuuluu mm päivystyksen lääkehuone.
Potilaskutsu kuuluu kansliassa ja näkyy kanslian seinällä olevalla näytöllä -Smooth Lite ja Miratel Aurora kutsujärjestelmä, kameran alla näyttö.
Smooth Lite järjestelmä kattaa 3 vuodepaikkaa ja päällekarkausjärjestelmän. Kutsujärjestelmässä on huonekohtaiset kuittaukset. Päällekarkaus kuitataan mobiilista.
Kamera valvonta kattaa mm suojahuoneiden ja potilashuoneiden valvonnan.
Kameravalvonnalla pyritään takaamaan potilaiden turvallisuus.

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**.

Potilashoidossa käytettävät laitteet on oltava tarkoitukseen sopivia ja täyttää niille lain asettamat vaatimukset. Laiteturvallisuuden takaamiseksi henkilökunta perehdytetään laitteen käyttöön, laiteajokorttiin tehdään asianmukaiset merkinnät perehdytyksen jälkeen. Laitteen käyttöohjeet löytyvät päivystyksestä, joissain laitteissa nopea käyttöohje laitteen mukana esim Bladder Scan. Laitteet kalibroidaan yksikössä sovitun käytännön mukaan. Laitteiden huolto pyynnöstä huoltomiesten, huoltomestarien toimesta. Jokaisen vastuulla on poistaa toimimaton, rikkinäinen laite käytöstä ja ilmoittaa huoltomestarille siitä.

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista ilmoitetaan Fimeaan. Eloisassa työntekijä tekee vaaratilanneilmoituksen, jonka yhteydessä vaaratilanteesta menee tieto myös Fimealle. Esihenkilö vastaa siitä, että lainmukainen ilmoitus tehdään Fimealle. Tieto turvallisuusriskeistä välitetään myös toimialuejohtajalle sekä palvelupäällikölle vaaratilanneilmoitus järjestelmässä.

Vastuuhenkilö :
Päivystyksen eri laitteille on nimetty vastuuhenkilöt henkilökunnasta. Jokainen vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä.

Laitteiden ja tarvikkeiden käyttö:
Perehdytys laitteiden käyttöön , uudet laitteet perehdyttää ensin edustaja, sen jälkeen hoitohenkilökunta perehdyttää keskenään. Simulaatioissa pyritään perehdyttämään harvoin käytettäviin laitteisiin. Elvytyskoulutuksessa defibrillaatorin käyttöön. Vierianalytiikka laitteisiin on ensin koulutettu vastuuhenkilöt IsLab:n toimesta ja nämä vastuuhenkilöt kouluttavat muun henkilöstön.

Mittareiden testaus ja kalibrointi:
Esim. verensokerimittarit kalibroidaan viikoittain, lauantaisin.

Lääkintälaitehuolto Istekki tarkistaa ja huoltaa säännöllisesti kaikki lääkintälaitteet ja ylläpitää

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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



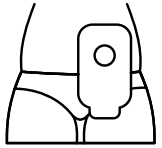
1. Perusapuvälineet

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. **Laite oppaat löytyvät kipsihuoneen kaapista kansiosta. Joissain laitteissa käyttö-ohje laitteen mukana.**	Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa. Ohjeet laitteiden käyttöön tulevat apuväline-yksiköstä asiakkaan käyttöön ja henkilöstö perehtyy ohjeisiin.	Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa.
Huolto	**Oman sairaalan huolto huolehtii**	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.

Tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön ja ohjeistusten noudattaminen:

Tietosuojavastaava käynyt osastotunnilla ohjeistamassa henkilö/asiakastiedon käsittelyyn ja luovuttamiseen, tietoturvalliseen toimintaan. Noudatetaan Eloisan ohjeistusta.

Tietosuojavastaavan yhteystiedot

puh.015 411 4100 **tietosuojavastaava@etelasavonha.fi**

Lue lisää:

- Määräys sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteista ja asiakasasiakirjoihin merkittävistä tiedoista – THL
- Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely – Tietosuojavaltuutetun toimisto
- Potilas- ja asiakastietojen ja henkilötietojen käsittely – Valvira

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Asiakas-/potilastyön kirjaaminen

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

Työntekijän perehdytys asiakas-/potilastyön kirjaamiseen:

Päivystyksessä käytössä LifeCare potilastietojärjestelmä. Uusi työntekijä perehdytetään järjestelmään työhöntulo vaiheessa, perehdytyksen yhteydessä.

Asiakas-/potilastyön kirjaaminen:

Lääkärit sanelee tai kirjoittaa tekstin viipymättä. Hoitohenkilökunta tekee myös potilasasiakirjoihin merkinnät välittömästi. Tämä on jokaisen omalla vastuulla. Sihteerit varmistavat arkistoidessaan, että tekstit ja jatkosuunnitelmat on kirjattu asianmukaisesti.

Kehitämme kirjaamista siihen tarkoitetussa työryhmässä ja tällä pyrimme saavuttamaan mahdollisimman yhtenäisen kirjaamisen sekä kehittämään kirjaamisen käytäntöjä.

Kehittäminen & Seuranta

Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

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

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

Omavalvontasuunnitelmaan kootaan yhteenveto kehittämissuunnitelmasta kuvaamalla kehittämistoimenpiteitä.

Omavalvontasuunnitelman seuranta

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

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

Omavalvontasuunnitelman seurannasta ohjeistetaan tarkemmin **omavalvontaohjelmassa**. Ohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet julkaistaan 4 kk välein Eloisan nettisivuilla (1.1.2024 alkaen).

Omavalvonnan seuranta

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

Omavalvontasuunnitelman päivittäminen ja ajantasaisuus:

Omavalvonta suunnitelma uusi päivystyksessä. Omavalvonta suunnitelman seuranta ja ajan tasalla pitäminen on jatkuvaa. Omavalvonta suunnitelmaa täydennetään ja muutetaan säännösten muuttuessa reaaliajassa. Vastuu päivittämisestä on esihenkilöllä.

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	**Yksiköt**	**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 palveluyksikön/pisteiden esihenkilö

Paikka ja päiväys 16.6.25

Allekirjoitus Susanna Oinonen

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