

**Operatiivinen osasto 1 ja 5**

# **Oma valvontasuunnitelma**



# 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

### Operatiivinen osastoalue

**Nimi:** Operatiivinen osastoalue 1 ja 5

**Mikkeli**

**Etelä-Savon hyvinvointialue, Eloisa**

**Porrassalmenkatu 35-37, 50100 Mikkeli**

**Palvelumuoto; osastohoito**

**Potilaspaikkamäärä: 45**

**Potilasryhmät, jolle palvelua tuotetaan; ortopedia ja traumatologia, kurkku-, nenä, korvatautien kirurgia, gastroenterologia, urologia, thorax- ja verisuonikirurgia plastiikkakirurgia, naistentaudit, yleiskirurgia ja leuka- ja suukirurgia.**

### 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.

Operatiivisen osastoalueen omavalvontasuunnitelman laatimiseen osallistuu yksikön lähiesihenkilöt. Lähiesihenkilöt sekä ylilääkäri laativat alustavan omavalvontasuunnitelman. Alustava suunnitelma käydään läpi työntekijöiden kanssa, jolloin heillä on mahdollisuus osallistua suunnitelman tekoon. Omavalvontasuunnitelmaan voidaan tehdä muutoksia tai sitä täydennetään henkilökunnalta saadun palautteen mukaisesti.

Omavalvontasuunnitelman teossa otetaan huomioon myös potilailta saatu palaute sekä kehittämissuhteet. Omavalvontasuunnitelma on potilaiden sekä omaisten nähtävillä, joka mahdollistaa siihen perehtymisen sekä kehittämissuhteiden tekemisen.

### Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

**Saara-Liisa Tarvainen**, osastonhoitaja



0403599131



saara-liisa.tarvainen@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** Palvelupisteen toimistoissa ja Eloisan IMS-järjestelmässä.

# Toimintaperiaatteet & käytännöt

Toiminta-ajatus, arvot ja periaatteet

Omavalvonnan toimeenpano

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Palvelun sisällön omavalvonta

Asiakas- ja potilasturvallisuus

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

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

# Yksikön toiminta toteuttaa Eloisan yhteistä missiota ja arvoja!

## MISSIO:

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

## ARVOT:

- YHDENVERTAISUUS** – Palvelumme ovat kaikkien lähellä ja tukena.
- VAIKUTTAVUUS** – Toimintamme on tarkoituksenmukaista ja vastuullista.
- ASIAKASLÄHTÖISYYS** – Palvelemme asiakkaita inhimillisesti ja arvostavasti.
- ROHKEUS** – Uudistumme luovasti ja ennakkoluulottomasti.
- TURVALLISUUS** – Luomme turvaa asumiseen, työhön ja vapaa-aikaan.

# Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

## Toiminta-ajatus

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

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

Operatiivisen alueen tehtävänä on tarjota Etelä-Savon hyvinvointialueen väestölle tervetysthuoltolain mukaiset erikoissairaanhoidon palvelut, erityisesti leikkaukshoidon suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin. Tämän lisäksi hoidamme tarvittaessa myös toisen hyvinvointialueen potilaita. Toiminnan tavoitteena on tuottaa strategian mukaisesti oikea palvelu, oikeaan aikaan, oikeassa paikassa.

Operatiivisen osastoalueen tehtäviin kuuluu osastotasaisen hoidon järjestäminen kirurgian erikoisalajien potilaille. Osastolla hoidetaan pääsääntöisesti aikuisia potilaita. Suurin osa potilaista tulee leikkaukseen kotoa tai päivystyksellisesti. Toiminnan tavoitteena on hoitaa potilas yksilöllisen tarpeen mukaisesti. Suurelle osalle potilaista tehdään jokin leikkaus, mutta osaa potilaista hoidetaan konservatiivisesti ilman erillisiä toimenpiteitä.

## Arvot ja toimintaperiaatteet

Terveysthuollon palvelujen tulee toteuttaa tervetysthuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita. Kirurgisen hoidon ohessa toimintaamme kuuluvat diagnoosin varmistava tutkimus, ohjaus ja kuntoutus. Leikkaukset voidaan tehdä päivystyksenä tai ennakkoon sovitusti.

Kirurgian osastolla korostuu henkilöstön osaaminen ja osaamisen kehittäminen potilaiden turvallisen ja yhdenvertaisen hoidon järjestämisessä. Kirurgian erikoisalajien palvelujen toimintaa ohjaa tervetysthuoltolain keskeiset periaatteet ja Etelä-Savon hyvinvointialueen yhteiset arvot, joita ovat *yhdenvertaisuus, vaikuttavuus, asiakaslähtöisyys, turvallisuus ja rohkeus*.

# Omavalvonnan johtaminen ja valvonta

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

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

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

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

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

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

# Palvelun toimintaperiaatteet

## VAIKUTTAVUUS

- *Potilas hoidetaan oikeassa paikassa*
- *Hoidon jatkuvuuden turvaaminen*
- *Kotiutussuunnitelma aloitetaan heti potilaan tullessa sairaalaan*



## TURVALLISUUS

- *Huomioidaan potilasturvallisuus toiminnassa*
- *Säännöllinen kouluttautuminen*

## ROHKEUS

- *Virheiden tunnistaminen ja niihin puuttuminen*
- *Rohkeus muuttaa toimintatapoja*

## YHDENVERTAISUUS

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

## ASIAKASLÄHTÖISYYS

- *Potilaan kuunteleminen ja osallistaminen hoitoonsa*
- *Kaikille potilaille samanarvoinen hoito*

# **Omavalvonn 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 riittämättömästi**

henkilöstötoimituksesta, 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**

**keskusteluympäristö**, 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.

**Terveystieteiden 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 laatueroista 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 ongelmissa voi olla kyse esimerkiksi yksilön perusoikeuksien tosiasiallisesta rajoittamisesta vakiintuneena käytäntönä ilman lainsäädännössä olevien edellytysten täyttymistä. Muulla lainvastaisuudella tarkoitetaan palveluja ja niiden saatavuutta tai järjestämistä tai asiakkaan ja potilaan oikeuksista annetun sääntelyn rikkomista.

## Vaaratilanne

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

- **Haittatapahtuma**

Asiakkaan turvallisuuden vaarantava tapahtuma, joka aiheuttaa haittaa asiakkaalle

- **Läheltä piti -tilanne**

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

## Omavalvonnan toimeenpano

# Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (1/3)

Riskienhallinnassa laatua ja asiakas- ja potilasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa jokapäiväistä arjen työtä palveluissa. Palvelupisteen vaarojen ja riskien arviointi tehdään 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 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.

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

- Työpaikkaselvitykset ja riskienarviointi
- Turvallisuuskävelyt
- Kaatumisriski, aliravitsemus riski, painehaavariski (HoiVerKe)
- MET-toiminta

## 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 potilasturvallisuuden ja työturvallisuuden 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 sovitusta muutoksista toimintatavoissa tapahtuu kirjallisesti neljän kuukauden välein, ja ne julkaistaan Eloisan verkkosivuilla.

## Epäkohtailmoitusten käsittely

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

**Henkilöstön osallistaminen korjaavien toimenpiteiden suunnitteluun ja toteutukseen:**

**Haipro ilmoitusten tekeminen ja käsittely.**

**Lääkitysvirheet, heti tapahtuessa.**

**Uudet käytänteet ja asiat käsitellään osastotunneilla ja viikkoinfoissa. Asiat kirjataan muistioon. Muistio tallennetaan myös yhteiselle asemalle, joka on sähköisesti koko henkilökunnalle luettavissa. Tarvittaessa asiasta keskustellaan myös muiden ammattiryhmien kanssa, joita asia koskee. Tärkeistä asioista tiedotetaan sähköpostilla, jotta tieto tavoittaa asianosaiset.**

**Lue lisää:**

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

# Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (1/3)

## Haittatapahtuman huomaaminen



### Asiakkaan/potilaan epäasiallinen kohtelu

*esimerkiksi asiakkaan/potilaan epäasiallinen kohtaaminen, kaltoinkohtelua tai loukkaamista sanoilla*



### Muu epäkohta palvelun toteutuksessa tai epäkohdan uhka

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

## 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 tulosaluepäällikö)
- Keskustelu tarvittaessa asiakkaan ja omaisen kanssa
- Asian selvittäminen tarvittaessa palvelualueetasolla
- Yksikön vastuuhenkilö (palvelu- tai tulosaluepäällikö) 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-/tulosaluepäällikö 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.
- Palvelupisteen omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista seurataan. Seurannasta tehdään selvitys ja sen perusteella tehtävät muutokset julkaistaan neljän kuukauden välein yleisellä tasolla Eloisan nettisivuilla sekä pidetään julkisesti nähtävänä palveluyksikössä. Salassa pidettäviä tietoja ei saa julkaista.



\* 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)



\*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 seurauksensa 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 sairaalahoitoon 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

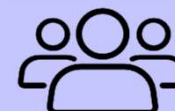
*Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta.*

## Työntekijä



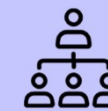
- On velvoitettu ilmoittamaan kaikista havaituista riskeistä, vaaratilanteista ja epäkohdista:
  1. suoraan omalle esihenkilölle ja
  2. tekemällä vaaratilanneilmoituksen tai
  3. täyttämällä Kerralla-valikon lomakkeen ([henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus](#))
- Ottaa tarvittaessa yhteyttä lääkäriin lääkkeisiin tai lääkahoitoon 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 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 velvoitettu työntekijöiden tavoin ilmoittamaan kaikista havaituista riskeistä, vaaratilanteista ja epäkohdista
- Huolehtii omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että esihenkilöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista
- Huolehtii siitä, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi resursseja
- Sitoutuu riskienhallintaan ja toteuttaa aktiivisesti toimia riskienhallintaan
- Vastaa asiakas-/potilasturvallisuuden toteutumisesta häiriö- ja poikkeustilanteissa
- Seuraa omavalvonnan toteutumista ja raportoi siitä 4kk välein valvontatiimille

**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.

***Osaston kansliassa on suuronnettomuus ja palo- ja pelastussuunnitelman kansio. Kansiossa on kuvattuna, miten yksikössä varaudutaan ja toimitaan poikkeusolo- ja häiriötilanteissa. Jokainen työntekijä perehdytetään työskentelemään myös poikkeusoloissa.***

***Kansioon on koottu:***

- Toiminta suuronnettomuudessa***
- Palo- ja pelastusohje***
- Ohjeet päivitetty (21.1.21)***

**Henkilöstön osallistaminen suunnitteluun ja toteutukseen:**

**Palo- ja pelastussuunnitelma on tehty yhteistyössä henkilöstön kanssa. Työntekijät harjoittelevat käyttämään osaston sammutusvälineistöä ja toimintatapoja tulipalon sattuessa.**

**Henkilöstön kanssa käydään säännöllisesti läpi harjoitukset häiriötilanteita kohtaan. Osastolla on käytössä vastuuhoitajamalli. Jokaisessa työvuorossa on nimetty hoitaja, joka vastaa oman tiiminsä toiminnasta vuoron aikana.**

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

# Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

# Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

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

## Me toimintayksikössä...

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



## Minulla asiakkaana/potilaana on oikeus...

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

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



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



**antaa palautetta tai kehittämideoita**



**tehdä ilmoituksen**

tilanteesta, joka on aiheuttanut tai olisi voinut aiheuttaa haittaa



**tehdä muistutuksen**

tilanteesta, joka on aiheuttanut tai olisi voinut aiheuttaa haittaa

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

## Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

# Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta **henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen**. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet **yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan**. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen **tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan**. 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.

***Kirurgisella osastolla hoito perustuu potilaiden vapaaehtoisuuteen. Potilaalla on oikeus päättää omasta hoidostaan hoitoprosessin aikana sekä myös halutessaan potilas voi kieltäytyä saamastaan hoidosta. Jos potilas on tehnyt hoitotahdon, sitä noudatetaan hoidossa. Potilaan itsemääräämisoikeus ja yksityisyys ovat toiminnan perusta. Potilaan sekä tarvittaessa myös omaisten mielipide ja halukkuus huomioidaan suunnitellussa potilaan hoitoa. Mikäli potilas kieltäytyy täysin hoidosta***

***kesken hoitojakson, vaikka hoito on lääketieteellisesti perusteltua, potilas allekirjoittaa lomakkeen: poistuminen omalla vastuulla.***

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:

**Toimintatapoja vahvistamalla pyritään ennaltaehkäisemään tilanteita, joissa potilaiden itsemääräämisoikeutta joutuisi rajoittamaan. Mahdollisia uhkaavia tilanteita varten osastolle voidaan soittaa vartija turvaamaan työskentelyä. Useimmiten vartijan paikalle tulo rauhoittaa uhkaavaa tilannetta, eikä rajoittavia toimia näin ollen tarvitse tehdä. Hoitajilla on myös käytössä omat päällekkäushälyttimet, jonka avulla saadaan lisäapua paikalle. Itsemääräämisoikeuteen ja yksityisyyteen liittyviä periaatteita on ohjeistettu organisaation työohjeissa ja toimintayksikön perehdytyksessä. Päätös itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta pyydetään aina lääkäriltä ja asiasta keskustellaan aina potilaan ja/tai omaisten/läheisten kanssa.**

## 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, 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. Arvion tekee laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö.

Operatiivisella osastoalueella hoidetaan laaja-alaisesti eri kirurgian erikoisalojen erikoissairaanhoidon potilaita. Yksikköemme on auki vuorokauden ympäri, vuoden jokaisena päivänä. Potilaat tulevat osastolle joko suunniteltuun leikkaukseen, päivystyksen kautta tai muista sairaaloista jatkohoitoon.

Toimintaamme ohjaa yksilöllinen ja kuntouttava työote. Osastolla työskennellään moniammatillisesti ja henkilökunta koostuu kunkin erikoisalan lääkäreistä, sairaanhoitajista, lähihoitajista, fysioterapeuteista, sihteereistä sekä laitoshuoltajista. Yhteistyötä tehdään myös muiden ammattiryhmien kanssa tarpeen mukaan. Ammattitaitoinen henkilökunta kannustaa potilaita omatoimisuuteen, takaa hoidon turvallisuuden ja huolehtii sen jatkuvuudesta. Potilasturvallisuuden ja henkilökunnan jatkuvaan koulutukseen panostamalla ylläpidetään laadukasta hoitoa. Potilaan tulee olla sitoutunut omaan kuntoutukseensa, mutta jatkohoidon kannalta myös omaisten tuki on ensiarvoisen tärkeää. Suurin osa potilaista lähtee leikkauksen jälkeen suoraan kotiin, osa jatkohoitoon perusterveydenhuollon yksikköön. Hoidon päättyessä potilas saa suulliset ja kirjalliset jatkohoito-ohjeet.



## 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. **Terveysten- 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.

**Lääkäri tutkii potilaan hänen siirtyessään osastolle ja antaa määräykset hoidon aloittamiseksi. Lääkäri ja hoitaja keskustelevat yhdessä potilaan ja/tai omaisen/läheisen kanssa hoitosuunnitelmasta ja sen toteutuksesta. Hoitosuunnitelma laaditaan LifeCare - potilastietojärjestelmään erikoisalakohtaisille lehdille. Suunnitelma ohjaa hoitajaa toteuttamaan potilaan hoitoa. Hoitaja päivittää suunnitelmaa hoidon edetessä päivittäin lääkärin määräyksiin perustuen. Hoitaja tiedottaa hoidon aikana potilasta hoidon etenemisestä ja antaa potilaalle hoitoon liittyviä kirjallisia dokumentteja. Tavoitteena on laadukas ja kustannusvaikuttava hoito ja tyytyväiset potilaat.**

Potilaan jatkohoidon suunnittelu aloitetaan potilaan saapuessa osastolle. Osastollamme työskentelee arkisin kotiutushoitaja, joka ohjaa potilasta kotiutumisasioissa. Kotiutushoitaja käy potilaan kanssa kotiutukseen ja jatkohoitoon liittyvät suunnitelmat sekä kotihoito-ohjeet läpi ennen kotiutumista. Lisäksi potilas saa kirjalliset kotihoito-ohjeet. Kotiutumisen jälkeen potilas näkee hoitotyön yhteenvedon omakannassa.



## Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

**Asiakkaan/potilaan osallisuus (3/4)****Asiakkaan/potilaan ja läheisten osallistuminen toiminnan kehittämiseen**

Asiakkaiden/potilaiden, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakas-/potilasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaille/potilaille, on systemaattisesti eri tavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön toiminnan kehittämisessä. Asiakkaan/potilaan ja läheisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemystensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

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

Asiakas/potilas tai omainen/läheinen voivat antaa palautetta tai kehittämissideoita 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**

**Potilaiden ja asiakkaiden asemaa sekä oikeuksia turvataan laeissa. Laeissa määritellään ne oikeudelliset periaatteet, joiden mukaan potilaita on kohdeltava (laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992 Finlex). Potilaalla/asiakkaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua.**

Osastoalueellamme potilasta kohdellaan hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen eikä potilaaseen kohdistuvaa epäasiallista kohtelua hyväksytä. Mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan, tilanne selvitetään keskustellen asianosaisten kanssa. Tarvittaessa tilanteen selvittelyyn voidaan pyytää mukaan operatiivisen alueen ylempää johtoa ja/tai potilasasiavastaava.

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

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

Asiakkaan/potilaan palveluun tai kohteluun liittyvä muistutus ohjataan 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



Ehän 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

# Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

Toimintaamme ohjaa kuntouttava työote. Tämä toimintatapa kunnioittaa potilaan yksilöllisyyttä ja toiminta on potilaan itsenäistä selviytymistä tukevaa. Kuntoutujan fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä tuetaan monipuolisesti ja kaikki nämä osa-alueet otetaan aina huomioon kuntouttavassa työotteessa. Potilasta kannustetaan ja rohkaistaan toimimaan omatoimisesti, eikä hoitaja tee kaikkia toimintoja hänen puolestaan. Tavoitteena on saada potilaan toimintakyky palautumaan tai säilymään ennallaan, sekä ehkäistä sen huononemista.

Kirurgiseen potilaan kuntoutumiseen kuuluu mm. fysioterapia, kuntouttava hoitotyö, potilaan ja omaisten ohjaus sekä jatkokuntoutuksesta huolehtiminen.

Arkisin osastolla työskentelee fysioterapeutti, jonka kanssa hoitohenkilökunta tekee tiivistä yhteistyötä potilaan toimintakyvyn ylläpitämiseksi ja parantamiseksi.

Osaston fysioterapeutti arvioi fyysistä toimintakykyä, selvittää asuinympäristön ja siinä mahdollisesti esiintyvät haasteet sekä apuvälinetarpeen. Fysioterapeutti ohjaa

yksilölliset harjoitteet sekä järjestää tarvittavan jatkokuntoutuksen



# Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

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

## FYYSINEN

Tuetaan potilaista tulemaan mahdollisimman pian, mahdollisimman hyvään kuntoon ja suoriutumaan mahdollisimman itsenäisesti päivittäisistä toiminnoista.

## PSYYKKINEN

Riittävän unen turvaaminen, huomioidaan potilaan voimavarat, otetaan mukaan suunnitteluun ja päätöksentekoon.

## KOGNITIIVINEN

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

## SOSIAALINEN

Yksityisyyden huomioiminen, kiireetön ilmapiiri.

## OSALLISUUS

Kannustetaan potilasta osallistumaan omaan hoitoonsa liittyviin asioihin.

## Dia 33

---

**A11** Poistetaanko?  
Tekijä; 16.4.2024

## Palvelun sisällön omavalvonta

# Ravitseminen

Potilaan ravitsemuksen turvaaminen on moniammatillista yhteistyötä. Ravitsemushoito on merkittävä näyttöön perustuva osa sairauksien hoitoa ja kuntoutusta.

Potilaan saapuessa osastolle kysymme ruokarajoitukset ja -allergiat sekä muut ruokailuun liittyvät tiedot. Mahdollisuuksien mukaan pyrimme myös huomioimaan toiveet. Potilaan ruokailuun liittyvät tiedot viedään Matilda-ateriatilausjärjestelmään.

Vastuuhoitaja vuorossaan päivittää potilaan ruokailuun liittyvät tiedot Matilda -ateriajärjestelmään. Tarvittaessa tilataan potilaille ruoka suoraan soittamalla ravintokeskukseen. Osaston laitoshuoltaja tilaa erikseen elintarvikkeet (juomat, leivät yms.). Ruoka toimitetaan keittiöstä valmiina nimettyinä annoksina ruokavaunussa, jossa ruoka pysyy lämpimänä. Laitoshuoltajat järjestelevät ruokavaunun valmiiksi. Tarjottimelle lisätään osastolla juomat. Hoitaja vie ruokatarjottimen potilaalle ja varmistaa, että potilas on hyvässä ruokailuasennossa. Tarvittaessa hoitaja avustaa potilasta ruokailussa.

**Ravitsemuksen tukeminen:**

Osastopotilaille tarvittaessa toteutetaan painon seurantaa. Tarvittaessa konsultoidaan ravitsemusterapeuttia. Suunnitellusti leikkaukseen tuleville potilaille on ravitsemusohjaus annettu etukäteen leikkausta suunniteltaessa.

Huonosti ruokailevilla potilailla tai potilailla, joilla on nesterajoitus, pidetään nestelistaa. Potilaalle viedyt nesteet kirjataan em. listaan hoitajan/laitoshuoltajan toimesta ja kun laitoshuoltaja vie astiat pois, hän kirjaa listaan, minkä verran nesteitä on mennyt. Hoitajat seuraavat potilaan ravitsemusta ja kirjaavat havainnot ruokailusta potilasasiakirjoihin. Jos potilaalla on huono ruokahalu, tarvittaessa hänelle annetaan lisäravinteita tai tarjotaan mieliruokia.

Hoitohenkilökunnalle on käytössä työn tueksi ravitsemuksen tarkistuslistoja ja muita ravitsemuksen ohjeita. Potilaille on luettavaksi ravitsemukseen liittyviä potilasohjeita ja oppaita.

**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 hygieniaohteja. Ajantasaiset hygieniaohteistukset henkilöstölle normaali- ja poikkeusoloissa löytyvät Intranetistä.

**Hygieniakäytännöt toimintayksikössä:**

Yksikössä on nimetty yksi hygieniavastaavaa, jotka tiedottavat ja pitävät hygieniayksikön kanssa osastotunteja. Uudet ohjeet käydään läpi osastotunneilla ja lähetetään henkilöstölle sähköpostilla.

Päivitetty hygieni- ja infektio-ohjeet löytyvät Intranetistä. Henkilöstö noudattaa Infektiotyöryhmän laatimia ohjeita. Yksikön sisäisellä tiedotuksella huolehditaan, että koko henkilökunta tietää, jos potilaalla on tarttuvia sairauksia. Tieto varotoimista merkitään LifeCaren, ruokalistaan ja huoneen ulkopuolelle ovesa olevaan koteloon. Osastolla sulkutilalla varustettuja eristys huoneita.

Hoitohenkilökunnan käsihygieniaan kiinnitetään huomiota tekemällä säännöllisesti käsihygieniahavainnoiteja sekä tiedottamalla käsihygienian tärkeydestä. Hoitotyöt suunnitellaan ja tehdään aseptisessä työjärjestyksessä.

Infektioiden ehkäisyssä myös potilaita ohjataan kiinnittämään huomiota seuraaviin asioihin:

Käsien pesu ja käsihuuhteen käyttö, wc- ja pesutiloissa toimiminen ja potilashuoneessa toimiminen. Lisäksi potilas saa ohjeet haavan paranemisen turvaamiseksi.

Yksikön hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot:

Sinikka Tynkkynen, sinikka.tynkkynen@etelasavaonha.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 varotoimia noudatetaan aina kaikkien potilaiden hoidossa. Yleiset varotoimiohjeet käydään aina läpi uuden hoitajan perehdytyksessä. Varotoimiohjeet löytyvät myös Intranetistä.**

Henkilöstöllä on käytössä Infektio- ja tartuntatautiyksikön laatimat ohjeet varotoimihuoneiden siivoukseen sekä jätteiden käsittelyyn. Osaston huuhteluhuoneessa on erilliset keräysastiat biologisille ja nestemäisille jätteille. Eloisalla on laadittu henkilöstölle yleiset ohjeet jätteenkäsittelyä varten.



## 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:**

Yksikön lääkehoitosuunnitelmat ovat laadittu os.1, 2.2.2023 ja os. 5, 6.2.2023. Lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä vastaa osaston nimetyt lääkehoitovastuuhenkilöt ja esihenkilöt. Lääkehoidon kokonaisvastuu on osastonylilääkärillä, joka hyväksyy suunnitelman. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain ja tarvittaessa mikäli muutoksia tulee.

Jokainen työntekijä on perehtynyt lääkehoitosuunnitelmaan ja toteuttaa lääkehoitoa sen mukaisesti.

Osastolla toteutetaan vaativaa lääkehoitoa. Annettavien lääkkeiden kirjo on suuri ja lääkkeitä annostellaan eri antoreitein. Jokainen suorittaa vaadittavat lääkehoidon osaamisen tentit viiden vuoden välein ja antaa tarvittavat näytöt osaamisesta. Lääkehoitoa toteuttaa osastolla jokainen hoitohenkilökuntaan kuuluva oman osaamisensa mukaisesti.

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

Lääkehoitoon liittyvät poikkeamat ja läheltä piti –tilanteet ilmoitetaan HaiPro –järjestelmään ja käsitellään osastokokouksissa.

Henkeä uhkaavassa tilanteessa paikalle kutsutaan MET-ryhmä organisaation ohjeistuksen mukaisesti ja järjestetään potilaalle tarvittava jatkoseuranta tai -hoito.

Lääkäri määrää aina potilaan lääkkeet, jonka mukaisesti tehdään potilaalle ajantasainen lääkityslista. Potilaan lääkityksen tarkistaa vastaanottanut hoitaja. Lääkkeet jaetaan potilasannoksiin kerran vuorokaudessa lääkelistan mukaan. Lääkkeet annetaan potilaille tiettyinä ajankohtina lääkeluvallisen sairaanhoitajan tai lähi/perushoitajan toimesta.

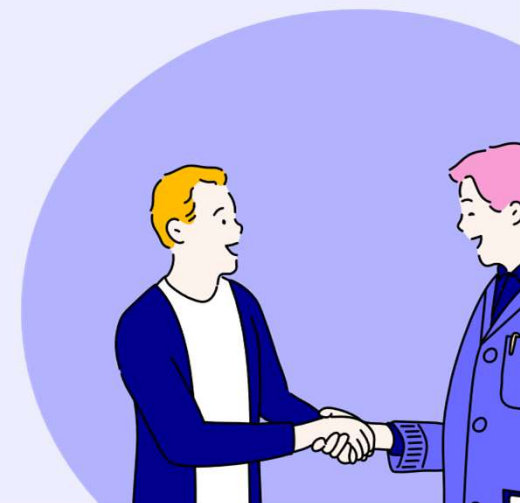
Opiskelijat toteuttavat lääkehoitoa oman ohjaajan valvonnassa.

## Palvelun sisällön omavalvonta

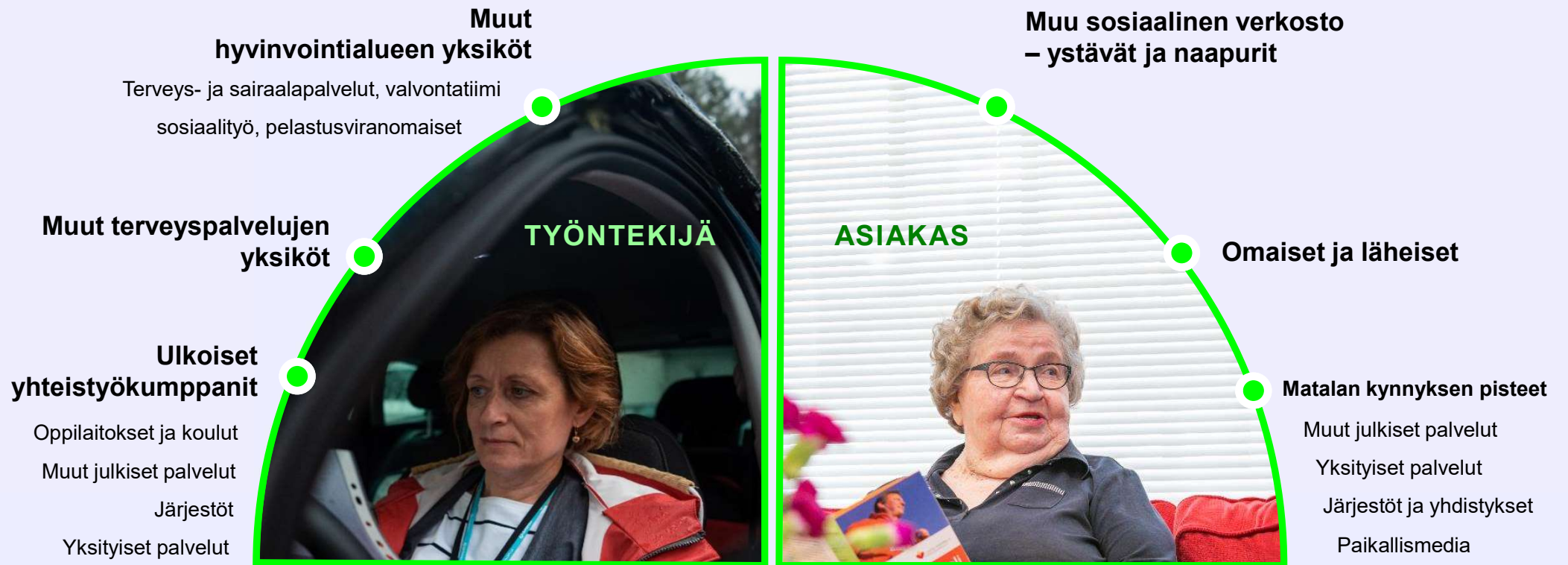
# Monialainen yhteistyö

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.

Tiedonkulku eri toimintayksiköiden välillä tapahtuu lähinnä puhelimitse. Yhteistyötä tehdään monien eri yksiköiden kanssa, riippuen mitä palveluita potilas tarvitsee. Tärkeimmät yhteistyökumppanit kuuluvat samaan hyvinvointialueeseen Eloisaan ja käyttävät samaa potilastietojärjestelmää (LifeCare). Suullisen raportoinnin lisäksi kirjaukset ovat kaikkien nähtävillä. Käytämme myös ravitsemusterapeutin, mielenterveysyksikön, sairaalapastorin sekä logistiikan palveluita. Osastosiirroissa ollaan yhteydessä tilannekeskuksen (TIKEN) kanssa, joka vastaa potilassiirroista Eloisan alueella. Osastojakson jälkeisen hoidon jatkumisen turvaamiseksi teemme yhteistyötä mm. kotihoidon, liikkuvan kotisairaalan, vuodeosastojen ja asumispalveluiden kanssa. Yhteistyö on puhelimitse tapahtuvaa tiedottamista ja potilastietojärjestelmän kautta tehtäviä palvelupyyntöjä lääkärin määräämän tarpeellisen hoidon jatkamiseksi. Turvalliset potilaskuljetukset varmistamme antamalla riittävät tiedot potilaan erityistarpeista kuljetustilauksen yhteydessä.



# 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.**

**Viranomaisten ja muiden toimijoiden edellyttämät ohjeistukset:**

Osaston keskeisiä yhteistyökumppaneita asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamiseksi ovat organisaation sisäiset toimijat kuten tietosuojavastaavat, turvallisuusyksikön henkilöstö sekä pelastuslaitos. Osastolle on laadittu keskussairaالاتason suuronnettomuussuunnitelma, pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys. Kaikki yksikössä toimivat perehdytetään yksikköön saapuessa häiriötilanteita varten. Osaston perehdytykseen kuuluu suuronnettomuus- sekä turvallisuuskansioon perehtyminen.

**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** (holhoustoilain mukainen ilmoitusvelvollisuus): [Näin ilmoitat edunvalvontaa tarvitsevista 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

## 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.

Osastolla 1 työskentelee aamuvuoroissa kahdeksan hoitajaa, iltavuorossa seitsemän hoitajaa sekä yövuoroissa kolme hoitajaa. Osastolla 5 työskentelee aamu- ja iltavuorossa neljä hoitajaa ja yövuorossa kaksi hoitajaa. Arkisin aamuvuoroissa on 1-3 kotiutushoitaja. Jokaisessa vuorossa on yksi vastuuhoitaja, jonka tehtävänä on organisoida osaston toimintaa. Henkilöstön sijoittaminen eri työvuoroihin järjestetään siten, että kaikissa työvuoroissa on koulutettuja i.v.- lääkeluvallisia sairaanhoitajia ja kelpoisuuden täyttäviä hoitotyöntekijöitä. Henkilöstömäärä osastolla on 61, joista sairaanhoitajien toimia 45 ja lähihoitajien 16. Lisäksi osastolla toimii fysioterapeutit (virka-aikana), lääkärit, sihteerit sekä osastonhoitaja ja apulaisosastonhoitaja. Osastolla työskentelee päivittäin myös lääkäreitä, laitoshuoltajia ja sihteereitä.

#### Sijaisten käytön periaatteet:

Sijaisten käytössä toimitaan akuutin sijaishallinnan prosessin mukaan:

1. **Akuutti sijaistarve yksikössä**
  - Tarvitaanko tekijää? Pärjätäänkö muilla järjestelyillä?
  - Voidaanko toisesta yksiköstä siirtää resurssia suunnitellun työvuoron puitteissa? Soitetaan tilannekeskukseen (TIKE)
2. **Saadaanko tekijä varahenkilöstöstä?**
3. **Saadaanko työntekijä Temporen kautta?**
4. **Vaiheen 4 voi toteuttaa vain, jos vaiheet 1–3 on selvitetty Eli Oman yksikön henkilöstöstä joku vaihtaa vuoroa, jatkaa vuoroa jne.**

#### Henkilöstörakenne:

- **Kokonaismäärä: 61**
- **Sairaanhoitajia 45**
- **Lähihoitajia 16**
- **Osastonhoitaja ja 3 apulaisosastonhoitajaa**

## 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](https://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. Työhaastattelulla varmistetaan henkilöiden luotettavuus ja soveltuvuus.

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

### Rekrytoinnin erityispiirteet:

Henkilöstön rekrytointi tapahtuu Eloisan rekrytointiprosessin mukaan. Esihenkilö haastattelee työnhakijat. Tämän yhteydessä varmistetaan työntekijän ammattipätevyydestä (JulkiTerhikki), tarvittava osaaminen työtehtävään sekä kielitaito.

### 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.

Osastolle on laadittu perehdytyskansio, josta jokainen voi lukea itsenäisesti osaston sovittuja asioita. Omavalvontasuunnitelma liitteineen toimii myös perehdytyksen välineenä työyksiköissä.

Uudella työntekijällä on ohjaaja kenen kanssa perehtyy osaston toimintaan. Perehtyminen etenee työntekijän oman osaamisen mukaan. Perehtymisen etenemistä seurataan ja arvioidaan yhdessä.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajan velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Osaston henkilökunnalta edellytetään laaja-alaista kirurgisen potilaan hoidon osaamista.

Osastolla käytössä vuosittaiset kehityskeskustelut. Kehityskeskustelu toteutetaan joko yksilö- tai ryhmäkehityskeskusteluna. Yksilöllisissä kehityskeskusteluissa käydään läpi osaamisen kehittämisen ja täydennyskoulutuksen toiveet sekä tarpeet ja osaamisen kehittymisen seuranta. Osaston henkilöstön osaamisen turvaaminen taataan viikoittaisilla palavereilla, osaston sisällä järjestettävillä koulutuksilla sekä alueellisilla koulutuspäivillä.

Lääkehoidon osaaminen varmistetaan viiden vuoden välein LOVE-kursseilla ja tenteillä. Henkilöstö on suorittanut vaadittavat asiakas- ja potilasturvallisuuden koulutukset suositusten mukaisesti.

**Henkilöstön perehdytys toimintayksikössä:**

**Sähköinen Intro- perehdytysalusta, etukäteen lähetettävä osaston perehdytysmateriaali sekä jokaisessa kansliassa oleva perehdytyskansio, lääkehoitosuunnitelma.**

## Asiakas-/potilasturvallisuus

# Toimitilat

**Tilojen käytön periaatteet ja toimintakäytännöt:**

Osasto 1 sijaitsee O-siivessä, 3 kerroksessa. Osastolle pääsee pääovesta suoraan hissillä. Osasto 5 sijaitsee Perhetalossa, 5 kerroksessa. Osastolle pääsee Perhetalon ovesta hissillä. Tilojen hätäpoistumistiet on merkitty opasteilla ja merkkivaloilla. Kulkuväylät ja hätäpoistumisreitit pidetään vapaana. Yksikössä on turvalaistus sähkökatkotilanteita varten ja käytössä on varavoimaverkosto.

Osastonhoitajan huone sijaitsee O-siivessä. Apulaisosastonhoitajien huone sijaitsee Perhetalon, 5 kerroksessa käytävällä. Lääkärien työhuoneita sijaitsee osasto 1:llä ja osasto 5:lla. Molemmilla osastolla on omat sihteerit.

Osastolla on erilliset tilat mm. lääkehoitoon ja välineiden huoltoon (huoltohuone). Lääkehuoneeseen kulku tapahtuu erillisellä avaimella. Lisäksi osastolla säilytetään erillisissä huoneissa erilaisia hoitotarvikkeita. Osastolla on sosiaaliset tilat henkilöstöä varten.

Potilashuoneet ovat yhden ja kahden hengen huoneita. Osastolla 5 on kaikissa potilashuoneissa on oma WC ja suihkutila. Osastolla 1 osassa potilashuoneissa on oma WC ja suihkutila. Lisäksi osastolla on erillinen iso kylpyhuone, jossa voi käyttää potilaita suihkussa suihkulavetilla.

Osaston potilashuoneet ovat melko ahtaita ja apuvälineiden kanssa on potilaiden välillä hankala liikkua tilojen ahtauden vuoksi.

Näkösuojana useamman hengen huoneissa toimivat väliverhot. Osastolla 1 on kaksi eristyshuonetta, johon voidaan sijoittaa varotoimia edellyttävät potilaat.

## Asiakas-/potilasturvallisuus

# Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan myös teknologisin ratkaisuin.

Yksikössä on kameravalvonta osaston tuloaulassa ja osaston käytävillä.

Lääkehuoneen ovesa on sähkölukko, ovi on aina lukittuna. Potilaiden tablettilääkkeet jaetaan ja säilytetään lääkehuoneessa.

Tietokoneet ja kiertokärryt toimivat toimikortilla tai salasanoilla.

### Teknologisiin ratkaisuihin liittyvät käytännöt:

Lääkehuoneeseen kulku on lääkeluvan omaavalla henkilökunnalla.

Kulkulupa haetaan erikseen IDM:n kautta.

Osastolla on käytössä hoitajakutsujärjestelmä. Hoitajakutsut näkyvät käytävällä, kansliassa sekä hoitajien puhelimissa. Jokainen potilas ohjataan tulotilanteessa käyttämään hoitajakutsujärjestelmää.

Henkilökunta saa ohjausta ja perehdytystä hoitajakutsujärjestelmään.

Lisäksi voidaan käyttää potilaille hipaisupainiketta, mitä on potilaiden helpompi painaa.

Hoitajilla on käytössä oman turvallisuuden turvaamiseksi päällekkäushälyttimet, jolla voi hälyttää lisäapua paikalle uhkaavissa tilanteissa.

## Asiakas-/potilasturvallisuus

# Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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

### Lääkinnällisiä laitteita koskevasta ohjauksesta vastaa Fimea.

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

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

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista ilmoitetaan Fimeaan. Eloisassa työntekijä tekee vaaratilanneilmoituksen,

jonka yhteydessä vaaratilanteesta menee tieto myös Fimealle. Esihenkilö vastaa siitä, että lainmukainen ilmoitus tehdään Fimealle. Tieto turvallisuusriskeistä välitetään myös toimialuejohtajalle sekä palvelupäällikölle vaaratilanneilmoitus järjestelmässä.

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

**Saara Tarvainen, [saara-liisa.tarvainen@etelasavonha.fi](mailto:saara-liisa.tarvainen@etelasavonha.fi)**

### Laitteiden ja tarvikkeiden käyttö:

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

### Mittareiden testaus ja kalibrointi:

Verensokerimittarit kalibroidaan kun uusi liuskapurkki vaihtuu. Hoitotyöhön liittyvät laitteet huolletaan vuosittain ja aina tarvittaessa, niissä on pvm-tarra milloin huolto tehty ja milloin on seuraava huolto. Kaikki laitteet laitetaan heti huoltoon, jos niissä havaitaan toimintahäiriö.

# 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

Mistä laitteen saa

Asiakkaan oma tai yksikön laite

Perehtyminen  
laitteeseen

Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa.

**Käyttöohjeet laitteisiin sijaitsevat kansiossa ja pikaohjeet ovat laitteiden läheisyydessä tai niissä kiinnitettynä.**

Huolto

**Tekninen huolto huoltaa**



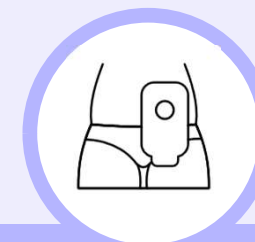
## 2. Erikoisapuvälineet

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.



1

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



2

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



3

Ilmoitus käsitellään yksikössä.

Hoitotarvikkeet ovat jäljitettävissä järjestelmässä asiakaskohtaisesti vaara- ja virhetilanteessa.

# Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

# Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

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

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

## Tietosuojavastaavan yhteystiedot



puh.015 411 4100



tietosuojavastaava@etelasavonha.fi

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

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

Tietosuoja tai tietoturva voi vaarantua monella tapaa. Näillä poikkeamilla on erilaisia riskitasoja ja niitä jatko käsitellään eri tavoin. Kaikista havaituista poikkeamista ilmoitetaan esihenkilölle ja tehdään tapahtuneesta HaiPro-tietosuoja-/tietoturvailmoitus.

## 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).

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

### Työntekijän perehdytys asiakas-/potilastyön kirjaamiseen:

Työntekijä perehdytetään potilastyön kirjaamisen käytäntöihin perehdytysuunnitelman mukaisesti. Perehdytysvastuussa olevat työntekijät perehdyttävät työntekijän potilastyön kirjaamiseen. Osastolla on lisäksi nimetyt kirjaamisvastaavat, jotka aktiivisesti kehittävät yhdessä työntekijöiden kanssa kirjaamiskäytäntöjä ja yhteisiä toimintatapoja. Kirjaamisvastaavat osaltaan perehdyttävät työntekijöitä hoitotyön kirjaamisessa. Kerralla valikossa on perehdytysohjelma Lifecaren kirjaamiseen.

### Asiakas-/potilastyön kirjaaminen:

Potilaan hoidon dokumentointi on keskeinen osa hoitotyötä, se on keskeinen kirjallinen näyttö toteutuneesta hoitotyöstä. Päivittäisessä kirjaamisessa käytämme LifeCare -potilastietojärjestelmää. Kirjaamisen pohjina käytämme erikoisalakohtaisia lomakkeita sekä eri sovelluksia, kuten Hoitokertomus, Hoidon seuranta ja Lääkitys. Huolellisella kirjaamisella lisäämme potilasturvallisuutta sekä edistämme korkeatasoisen potilaslähtöisen hoidon toteuttamista ja arviointia läpi hoitoprosessin.

**Huom!** Sosiaali- ja terveydenhuollon kirjaaminen eriytyi 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 tulosmittareita.

**Omavalvontasuunnitelmaan kootaan yhteenveto kehittämissuunnitelmasta kuvaamalla kehittämistoimenpiteitä.**

## Kehittämissuunnitelma - toimenpiteet

### 1. Perehdytyksen kehittäminen

Eloisan INTRO yleisperehdytyksen mallipohjan käyttöönotto sekä osastokohtaisen perehdytyksen mallipohjan luonti ja käyttöönotto INTROssa

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

# Toiminnan kehittäminen yksikön ja Eloisan tasolla



## **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

**Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palvelupisteen esihenkilö**

Paikka ja päiväys \_\_\_\_\_

Allekirjoitus \_\_\_\_\_

## 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: <a href="https://etelasavonha.fi/asiakkaan-opas/palautte-etela-savon-hyvinvointialueelle/">https://etelasavonha.fi/asiakkaan-opas/palautte-etela-savon-hyvinvointialueelle/</a>
Ikääntyneen avuntarve	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
Vaaratilanne	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"
Asiakkaan epäasiallinen kohtelu	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"
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	<a href="#">Näin ilmoitat edunvalvontaa tarvitsevasta henkilöstä   Digi- ja väestötietovirasto (dvv.fi)</a>
Kodin palovaara tai muu onnettomuusriski	Ilmoitus pelastusviranomaiselle	x	x	<a href="#">Ilmoitus ilmeisestä palovaarasta tai muusta riskistä   Pelastustoimi</a>
Koti on terveysriski	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>
Epäilty rikos esim. asiakkaan lääkkeet häviävät	Rikosilmoitus	x	x	<a href="#">Tee rikosilmoitus - asioi ensisijaisesti verkossa! - Poliisi</a>
Lääkepoikkeama	Yhteys lääkäriin	x		Ilmoituksen käsittely kuvattu kohdassa "Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely"

# Koonti linkeistä lisätiedon pariin

## Eloisa:

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

## Muut tahot:

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