PIEKSÄMÄEN LASTEN JA NUORTEN MIELENTERVEYS- JA RIIPPUVUUSPALVELUT

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 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

Toimintayksikön 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

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Nimi: Eloisa (Etelä-Savon hyvinvointialue)

Porrassalmenkatu 35-37
5100 Mikkeli

Y-tunnus: 3221315-8

Toimintayksikkö ja palvelu

Nimi: Lasten ja nuorten mielenterveys- ja riippuvuuspalvelut

Minkä kuntien alueella palvelua tuotetaan: Pieksämäki

Katuosoite, postinumero ja postitoimipaikka: Tapparakatu 1-3 , 76100 Pieksämäki

Puhelinnumero: 015 7447744 (Palveluluukku, linja 3 lasten ja nuorten mielenterveys - ja riippuvuuspalvelut)

Eloisan vaihde: 015 411 4100

Palvelumuoto; potilas ryhmä, jolle palvelua tuotetaan:

Alle 18- vuotiaiden perusterveydenhuollon lasten ja nuorten mielenterveys- ja riippuvuusavopalvelut.

Alihankintana ostettavat palvelut ja niiden tuottajat: Terapiapalveluja tai lääkinnällisen kuntoutuksen palveluja voidaan hankkia tarpeen mukaan palvelusetelillä Eloisan ohjeen mukaisesti (esim. psykofyysinen fysioterapia).

voidaan ti

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 toimintayksikön palveluesihenkilön ja työntekijöiden yhteistyönä.

Henkilöstö on osallistunut suunnitelman laatimiseen seuraavasti:

Palveluesihenkilö Minna Salomaa ja henkilökunta ovat käynyt suunnitelmaa yhdessä läpi osastokokouksissa ja kehittämispäivässä.

Lasten ja nuorten mielenterveys- ja riippuvuuspalveluiden omavalvontasuunnitelman laadintaan on osallistunut organisaation sote valvonnasta vastaava ja tulosaluepäällikkö. Omavalvonnan suunnitteluissa tiimipalaverien yhteydessä on ollut yksikön henkilökuntaa mukana.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

Palveluesihenkilö: Minna Salomaa

044-3686819

minna.salomaa@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 ja paperisen version saa pyydettäessä sihteeriltä luettavaksi.

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä henkilöstölle toimintayksikön toimistoissa (sihteeri) 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 strategiaa



Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Toiminta-ajatus

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

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

Pieksämäen lasten ja nuorten mielenterveys- ja riippuvuuspalveluissa tuotetaan perusterveydenhuollon avopalveluja alle 18 – vuotiaille vastaanotoilla, etävastaanotoilla, jalkautuvina palveluina ja verkostoissa

Lue lisää:
Ammattieettiset velvollisuudet - Valvira
Vaitiolovelvollisuus ja salassapitovelvollisuus –Valvira
Terveydenhuoltolaki 1326/2010
Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
Tartuntatautilaki (1227/2016)
Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021)

Arvot ja toimintaperiaatteet

Yhdenvertaisuus – palvelumme ovat kaikkien lähellä ja tukena

Asiakaslähtöisyys – palvelemme asiakkaita inhimillisesti ja arvostavasti

Turvallisuus – luomme turvaa asumiseen, työhön ja vapaa-aikaan

Rohkeus – uudistumme luovasti ja ennakkoluulottomasti

Palveluihin hakeutuminen toteutuu hyvinvointialueella yhtenäistettyjen toimintamallien mukaisesti huomioiden alueelliset eroavaisuudet. Palveluihin hakeutuminen ei edellytä lähetettä. Potilaan hoito käynnistyy hoidontarpeen arviolla palveluluukun kautta p. 015 - 7447744 (ma-pe klo 8-15) . Iltaisin ja viikonloppuisin hoidontarpeen arviointi tehdään päivystysavun numerosta 116117.

Toimintaa ohjaavia periaatteita ovat potilaiden ja perheiden yksilöllisten tarpeiden huomioiminen hoitosuunnitelmaa tehtäessä. Potilaan motivaatiota ja sitoutumista oman hoitonsa asiantuntijana pyritään aktiivisesti tukemaan hoitoprosessien mukaisesti. Potilaiden lisäksi heidän sidosryhmänsä huomioidaan tarvittaessa hoitoprosessin aikana.

Potilaiden tasavertainen kuuleminen ja kohteleminen ovat tärkeässä osassa. Halutessaan henkilöstöllä on mahdollisuus toimia oman työnsä kehittämisprosesseissa. Yksikössä sekä potilaiden että henkilöstön turvallisuus ovat tärkeitä. Toiminnassamme pyrimme poistamaan mielenterveys- ja riippuvuussairauksiin liittyviä ennakkoluuloja.

Omavalvonnan johtaminen ja valvonta

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

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

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

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

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

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

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

Palvelun toimintaperiaatteet

YHDENVERTAISUUS

- YHTÄLÄISET PALVELUT RIIPPUMATTA ASUINPAIKASTA
- SAAVUTETTAVUUS JA HOITOON PÄÄSY
- ASIOINTITILOJEN ESTEETTÖMYYS



TURVALLISUUS

- TURVAA KOTIIN , KOULUUN JA VAPAA-AIKAAN
- TURVAA TYÖHÖN
- ESIM. ENNAKOIVA TYÖOTE, TURVALLISUUTTA EDISTÄVÄT TILAT JA TEKNISET RATKAISU, ILMOITUSVELVOLLISUUS, HLÖKUNNAN KOULUTUS

ASIAKASLÄHTÖISYYS

- INHIMILLISYYS
- ARVOSTAMINEN
- YHDESSÄ/ YHTEISYMMÄRRYKSESSÄ POTILAAN KANSSA
- POTILAAN OSALLISUUS, OSALLISTAMINEN, ASIANTUNTIJUUS OMAAN ELÄMÄÄN, POTILASPALAUTE, MATALAN KYNNYKSEN PALVELUT

ROHKEUS

- UUDISTUMINEN
- LUOVUUS
- ENNAKKOLUULOTTOMUUS

Omavalvonnan toimeenpano

Omavalvonnan toimeenpano

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

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

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

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

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

Ilmoitusvelvollisuus (Valvontalaki 29 §)

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

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

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

Käsitteet ja käsitehierarkia

Riski

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantava riski:

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

Riskienhallinta

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

Poikkeama

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

Epäkohta tai epäkohdan uhka

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

Vaaratilanne

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 Laatuportti työn riskien arviointilomakkeelle. Riskienarviointi tulee päivittää aina tarpeen mukaan sekä säännöllisesti, esimerkiksi toimintaan tai työtapoihin kohdistuvien muutosten yhteydessä. Hyvin toteutettu ja kattava riskienarviointi nostaa esille työpaikan turvallisuuteen liittyvät kehittämistarpeet

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

Muista palvelussa havaituista laatupoikkeamista tai epäkohdista (esim. 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.

Jokainen työntekijä on velvollinen huolehtimaan siitä, että toimintaympäristö on turvallinen sekä potilaille että henkilöstölle. Työntekijöiden tehtävänä on huolehtia potilaan hoidon ja palvelun turvallisuudesta ja laadusta organisaation ohjeiden mukaisesti. Ennakoiva riskinarviointi on osa henkilöstön päivittäistä työtä ja toimintaa ohjaava periaate. Tämä on erityisen tärkeä huomioida, kun työtä tehdään muualla kuin toimipisteellä.

Luettelo käytössä olevista riskienhallinnan / omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- Työntekijän ilmoitusvelvollisuus potilaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai ilmeisen epäkohdan uhasta.
- Riskien tunnistaminen ja perehtymien riskienhallinnan suunnitelmaan.
- Palo- ja Pelastussuunnitelma
- Henkilöturvallisuusohje.
- Sosiaalisen median ohjeet-
- Lääkehoidon suunnitelma
- Tietoturva- ja tietosuojaohjeet
- Poikkeusoloihin liittyvä ohjeistus
- Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelma

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.

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

Henkilöstön osallistaminen korjaavien toimenpiteiden suunnitteluun ja toteutukseen:

Korjaavia toimenpiteitä pohditaan työryhmässä etsien ratkaisuja, joilla toimintaympäristön ja palvelun riskejä ja vaaratilanteita voidaan korjata. Mahdollisten vaaratilanteiden ennaltaehkäisevät toimenpiteet käsitellään yksikön riskiarvioinnin yhteydessä yhdessä organisaation turvallisuusasiantuntijoiden kanssa. Työntekijöihin kohdistuvat vaaratilanteet ja mahdolliset uhat käsitellään tilanteen mukaan läpi työterveyshuollon ja työsuojelusta vastaavien tahojen kanssa. Työntekijät ovat velvollisia kirjaamaan mahdolliset riskit vaaratilannejärjestelmään.

Organisaation ohjeistukset käydään läpi yksikössä ja ne löytyvät organisaation sisäisistä ohjeista. Henkilöstö osallistuu ensiapukoulutuksiin, järjestettyihin turvallisuuskävelyihin ja turvallisuuskoulutuksiin.

AVEKKI-koulutukset kuuluvat jokaisen hoitohenkilökuntaan kuuluvan työntekijän koulutussuunnitelmaan ja työntekijät ilmoittautuva koulutuksiin.

Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (1/3)

Haittatapahtuman huomaaminen	Tapahtuman kirjaus	Ilmoituksen käsittely ja korjaavat toimenpiteet	Tapahtuman dokumentointi, viestintä ja raportointi	Seuranta

Potilaan epä-asiallinen kohtelu

Esimerkiksi potilaan epäasiallinen kohtaaminen, kaltoinkohtelua tai loukkaamista sanoilla.

Muu epäkohta palvelun toteutuksessa tai epäkohdan uhka

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

•Ilmoitus esihenkilölle ja täyttämällä Laatuportin Vaaratilanne-ilmoitus. Ilmoitustyyppinä: Epäkohta ja epäkohdan uhka/Valvontalain 29 §
•Yksityisen palveluntuottajan velvollisuus on ilmoittaa palvelun järjestäjälle (sopimuksen vastuuhenkilölle) epäkohdista

•Esihenkilö käsittelee ilmoituksen ja tekee tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi yksikössä.
•Esihenkilö ilmoittaa asiasta palvelu- tai tulosaluepäällikölle.
•Esihenkilö toimittaa lomakkeen Eloisan kirjaamoon, josta asia avataan yksikön vastuuhenkilölle (tulosaluepäällikkö).
•Keskustelu tarvittaessa asiakkaan ja omaisen kanssa.
•Asian selvittäminen tarvittaessa palvelualuetasolla.
•Yksikön vastuuhenkilö (tulosaluepäällikkö) käy läpi ilmoituksen ja toimenpiteet, joihin on ryhdytty, ja tekee tarvittaessa täydennykset lomakkeeseen ja määrittää ovatko tehdyt toimenpiteet riittävät.

•Ilmoitukset käsitellään työyksiköissä ja tulosyksiköissä sekä palvelualueen esimiesten kanssa sekä organisaation omissa työkokouksissa koulutusmielessä noudattaen tietosuojaa.
•Jos epäkohtaa ei korjata viivytyksettä, ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta valvontaviranomaiselle.
•Yksikön vastuuhenkilö käy valvontatiimin kanssa 4kk välein läpi tulleet ilmoitukset läpi.
•Tulosaluepäällikkö kuittaa asian käsitellyksi Laatuportissa.

•Ilmoitus valvontatiimille, mikäli korjaavia toimenpiteitä ei käynnistetä, tai epäkohtaa ei saada korjattua.
•Valvontatiimi selvittää asiaa ja ilmoittaa selvittelyjen ja omien toimenpiteidensä jälkeen valvontaviranomaiselle asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita omavalvonnallisin toimin ei pystytä korjaamaan.
•Ilmoitusten perusteella kehitetään toimintaa.
•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	Tapahtuman kirjaus	Ilmoituksen käsittely ja korjaavat toimenpiteet	Tapahtuman dokumentointi, viestintä ja raportointi	Seuranta
Vakava vaaratapahtuma	• **Vakavissa vaaratilanteissa välitön yhteys toiminnasta vastaavalle taholle (esihenkilö/palvelu- tai tulosaluepäällikkö), jotka ilmoittavat valvontatiimille puhelimitse/ sähköpostilla** • ***Vaaratilanne*** ja aptj* –kirjaus.	• Esihenkilö käsittelee vaaratapahtumailmoituksen ja luokittelee riskiluokan IV/V tai seuraus asiakkaalle/potilaalle on vakava. • Valvonta-asiantuntija tekee asiasta esiselvityksen esim. soittamalla yksikköön. • Jos tapauksessa ilmenee tutkinnan tarvetta, valvonta-asiantuntija esittelee tapauksen johtajaylilääkärille tai sosiaali- ja integraatiojohtajalle, joka tekee päätöksen tutkinnan aloituksesta.	• Vakavan vaaratapahtuman tutkintaprosessi. (linkki IMS:iin)	• 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 vaikutti suureen potilasjoukkoon
- Tapahtuma, joka johti tai olisi voinut johtaa sairaalahoidon aloittamiseen tai jatkamiseen sekä aiheuttanut huomattavia terveysvaikutuksia
- Tapahtuma, joka aiheutti tai olisi voinut aiheuttaa merkittävän tilapäisen tai pysyvän vamman, haitan tai toimintakyvyn heikkenemisen
- Potilaalle suoritettiin virheellinen toimenpide
- Väärä toimenpidekohde
- Hoito annettiin väärälle potilaalle
- Määrätty hoito on jäänyt merkittäviltä osin antamatta.
- **Tässä yksikössä ei ole ollut vakavia vaaratapahtumia.**

**Asiakas- ja potilastietojärjestelmä*

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan työnjako

Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta.

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

Työntekijä

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

Esihenkilö

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

Johto

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

Häiriötilanteet/poikkeusolot

Toimintayksikössä tulee varautua poikkeusoloihin ja häiriötilanteisiin sekä laatia valmiussuunnitelma yhteistyössä henkilöstön kanssa esim. sähkökatkoihin varautumisesta.

Lasten ja nuorten mielenterveys- ja riippuvuuspalveluiden yksikkö sijaistee D- osan 3. kerroksessa. Pelastussuunnitelma sisältää mahdolliset riskitilanteet, turvallisuusjärjestelyjen kuvaukset sekä organisaation sisäisiä toimintaohjeita.

Ensitoimenpiteiden jälkeen häiriötilannetieto informoidaan Eloisan tilannekeskukselle, jotta tieto saadaan kulkemaan Eloisalla sisäisesti riittävästi ja aktivoitua tarvittavat toimet häiriötilanteen hallintaan.

Tilannekeskus informoi ja tarvittaessa hälyttää Eloisan häiriötilannejohtoryhmän.

Häiriötilannejohtoryhmä ja toimialajohtajat informoivat toimialoja tarvittavalla tavalla ja käynnistävät tarvittaessa tilannekeskuksen kautta toimialojen sisäisten häiriötilanneryhmien hälyttämisen.

Henkilöstön osallistaminen suunnitteluun ja toteutukseen:

Ohjeistukset käydään läpi perehdytysvaiheessa ja vuosittain työntekijöiden kanssa. Osaamisen ylläpitämiseksi työntekijät ovat velvollisia kertaamaan organisaation ohjeistuksia. Työntekijöiden kanssa käydään keskustelua ja tarvittaessa oleellisten sidosryhmien kanssa tehdään aktiivisesti yhteistyötä.

Häiriötilanteissa toimitaan yksikkökohtaisen suunnitelman mukaisesti ja ollaan yhteydessä lähiesihenkilöön, tilannekeskukseen ja tarvittaessa muihin organisaation oleellisiin toimijoihin.

Pieksämäen sotekeskuksessa on vartija paikalla arkisin klo 8-16.

Lue lisää: STM:n valmiusasiat ja Valmiuslaki 1552/2011
KERRALLA-valikko: Pelsu -> kiinteistökohtainen pelastussuunnitelma

Potilaan asema ja oikeudet

Potilaan asema ja oikeudet

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, jota vahvistetaan toiminnassa.

Me toimintayksikössä…

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



Minulla 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

Potilaan asema ja oikeudet

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen JA RAJOITTAMINEN

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 potilaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa ja hoitonsa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä potilasta hoitavan lääkärin että läheisten kanssa.
Itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun potilaan tai muiden henkilöiden terveys ja turvallisuus uhkaa vaarantua eikä muita keinoja ole käytettävissä. Avopalveluissa ei ole käytössä rajoitustoimenpiteitä.

Hoitohenkilöstö antaa tietoja läheisille, omaisille ja sidosryhmille vain jos potilaalta on saatu suostumus tietojen luovuttamisesta. Jollei suostumusta voida saada potilasta tulee hoitaa yksikössä hänen henkilökohtaisen etunsa mukaisesti.

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen yksikössä:

Potilaan kieltäytyessä hoidosta häntä on hoidettava yhteisymmärryksessä hänen kanssaan jollain muulla lääketieteellisesti hyväksytyllä tavalla. Potilaan kanssa yhteistyössä hoitoa suunniteltaessa ja toteutettaessa huomioidaan terveydenhuollon vaatimukset.
Alaikäinen voi päättää hoidostaan silloin, kun terveydenhuollon ammattihenkilö arvioi, että hän ikänsä ja kehitystasonsa perusteella on kykenevä asian vaatimaan päätöksentekoon. Potilaalla on myös oikeus tehdä omaa terveyttä / henkeä vahingoittavia päätöksiä tai kieltäytyä hoidosta .Työntekijällä on velvollisuus tehdä lastensuojeluilmoitus.

Tahdosta riippumattoman hoidon prosessia ohjaa Mielenterveyslaki ja päihdehuoltolaki.

Vastaanotoilla varmistetaan potilaan yksityisyys muistuttamalla henkilöstöä vaitiolovelvollisuudesta ja tietosuojan toteutumisesta. Etäyhteydet ja tiedonvälitys toteutuvat tietosuojasäännösten mukaisesti. Potilaiden asioiden hoitoon osallistuvat ainoastaan häntä hoitava henkilöt.

Lue lisää:
Mielenterveyslaki

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaan/potilaan osallisuus (1/4)

Hoidon tarpeen arviointi

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

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

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

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

Lasten ja nuorten palveluissa hoidon tarpeen arviointi tehdään Palveluluukussa, jossa on kolme eri asiointilinjaa. Mielenterveys –ja riippuvuuspalvelut ovat linjalla 3.Ottamalla yhteyttä hoidon tarpeen arviointiin, saat apua terveydentilasi arviointiin. Tarvittaessa sinulle voidaan varata aika hoitajan tai lääkärin vastaanotolle tai saat tilanteeseesi sopivia itsehoito-ohjeita.

Virka-ajan ulkopuolella hoidon tarpeen arviointi tehdään päivystysavun numerosta 116117.



Potilaan asema ja oikeudet

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.

AVOHOITO käynnistyy hoidon tarpeen arvioinnilla. Arviointijakson käyntimäärien pituus arvioidaan yksilöllisten tarpeiden mukaan, yleensä 1-5 kertaa. Arviointijakso toteutetaan yksilöllisten tarpeiden mukaan ja hoitosuunnitelmaa tarkennetaan yhdessä lääkärin kanssa. Läheiset ja sidosryhmät otetaan tarvittaessa mukaan hoidon suunnitteluun.

Potilaan hoitosuunnitelmaa arvioidaan yhdessä potilaan kanssa hoitosuhteen edetessä. Kokonaistilanteessa tapahtuneet muutokset huomioidaan ja tarvittaessa hoitosuunnitelmaa tarkennetaan. Hoitosuunnitelman tavoitteisiin pääsyä arvioidaan yhdessä potilaan ja tarvittaessa hoidon kannalta olleellisten sidosryhmien kanssa.

Hoitosuunnitelma tehdään yhteistyössä potilaan tai hänen huoltajiensa kanssa ja tarkennetaan tarpeen mukaisesti hoidon kokonaisuutta lääkäri- ja tai hoitotiimissä. Hoitokokonaisuuden suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa hyödynnetään moniammatillista osaamista, kuten esim. psykologia ja perheterapeuttia.

Potilassuunnitelman tunteminen:
Esim. Potilaalla on nimetty hoitosuhdetyöntekijä / omahoitaja / vastuuhoitaja. Hoitosuunnitelman arviointi ja päivittäminen on osa hoitosuhdetyöntekijän työtehtäviä tarvittaessa yhdessä hoitavan lääkärin kanssa. Potilastietojärjestelmän kirjaamisen ja tilastoinnin tukena käytetään käytäntöjä yhtenäistäviä kirjaamisen ohjeita.



Potilaan asema ja oikeudet

Potilaan osallisuus (3/4)

Potilaan ja läheisten osallistuminen toiminnan kehittämiseen

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 potilaille, on systemaattisesti eri tavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön toiminnan kehittämisessä. Potilaan ja läheisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemystensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

Organisaatiossa on käytössä sähköinen palautejärjestelmä. Hoitohenkilökuntaa on ohjattu muistuttamaan potilaita antamaan palautetta. Potilailta saadut palautteet käydään läpi yksikön tiimikokouksessa tai palautteet välitetään suoraan työntekijälle. Kehittämisideat huomioidaan yksikön toimintaa arvioitaessa ja suunniteltaessa kehittämistoimenpiteitä.

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)

Potilaan asiallinen kohtelu ja mahdollisista epäkohdista ilmoittaminen

Jokaisella on oikeus sekä henkiseen että fyysiseen koskemattomuuteen. Tilanteisin puututaan välittömästi ja käsitellään ne asianosaisten kesken. Mahdollisista epäkohdista keskustellaan yhdessä hoitohenkilökunnan, lähiesihenkilön ja tarvittaessa organisaation johdon kanssa.

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

Epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratapahtuma kohdistuen potilaaseen, hänen läheiseensä tai omaiseensa välitetään tiedoksi yksikön lähiesimiehelle välittömien toimenpiteiden aloittamiseksi. Tilanne käydään läpi asianosaisten kanssa, työyksikössä sekä tarvittaessa suunnitellaan jatkotoimenpiteet yhdessä organisaation ylemmän johdon kanssa.

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).

Potilaan asema ja oikeudet

Potilaan osallisuus (4/4)

Potilaan oikeusturva

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

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

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

Potilaan palveluun tai kohteluun liittyvä muistutus ohjeineen on 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

Hoidon tarpeen arvio tehdään samana arkipäivänä, kun potilas ottaa yhteyttä palveluihin joko Palveluluukun puhelinpalveluun / chattiin tai hakeutumalla päivystyspalveluihin joko itse tai organisaation muiden palvelupisteiden, kolmannen sektorin toimijoiden, läheisten tai viranomaisten ohjaamana. Hoidon tarpeen arviossa tehdään yksilöllinen arvio hoidon tarpeesta, kiireellisyydestä sekä siitä, minkä terveydenhuollon ammattihenkilön toteuttamaa hoitoa tai tutkimuksia potilas tarvitsee.

Avohoidossa hoito aloitetaan arviointijaksolla, jonka aikana tarkennetaan hoidon kiireellisyyttä ja tehdään tarvittavat tutkimukset ja hoitosuunnitelma.

Yksikköön saapuvat lähetteet käsitellään moniammatillisessa tiimissä viikoittain. Hoitaja ilmoittaa ajan potilaalle tai hänen omaiselleen.

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



Palvelun sisällön omavalvonta

Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

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

Potilailla on saatavilla yhteneväiset palvelut samanlaisin perustein koko hyvinvointialueella huomioiden alueelliset tarpeet. Kohtaamme potilaat kunnioittavasti ja luomme hoitosuhteelle turvallisen ja luottamuksellisen pohjan.

Lasten ja nuorten mielenterveys- ja riippuvuuspalveluissa teemme monialaista ja moniammatillista yhteistyötä muiden organisaation yksiköiden kassa ja kokoamme tarvittaessa verkostoja potilaan tarpeen mukaisesti.

Teemme yhteistyötä kolmannen sektorin kanssa ja ohjaamme potilaiden läheisiä heidän tarvitsemiinsa palveluihin.

Omahoitajan kanssa käyty hoitosuhdetyöskentely, palveluohjaus, motivointi ja neuvonta ovat osa hyvinvointia ja kuntoutusta tukevaa toimintaa.

Hyvinvointialue myöntää palveluseteleitä hoidon ja kuntoutuksen tueksi. Palveluntuottajia voi hakea www.palse.fi- sivustolta.



Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

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

FYYSINEN	• Elintapaohjausta, hengitysharjoitukset, keholliset harjoitukset, ulkoilu,ravitsemussuositusten mukainen ruokavalio. Somaattisten sairauksien hoitaminen ja ohjaus jatkohoitoon, terveysneuvonta. Työyksikössä on asiakaskunnalle soveltuvat työtilat (pelit, lelut ym).
PSYYKKINEN	• **ESIM.** psykoedukaatio , omahoito-ohjelmat, oirehallinta, hoitosuhdetyöskentely, lääkehoito, terapia, yhteisöhoidolliset keinot / menetelmät jne.
KOGNITIIVINEN	• ESIM. Psykoedukaatio, arjen- / elämänhallinta; tukeminen ja uusien toimintatapojen omaksumisen tukeminen, koulu , nepsy-valmennus
SOSIAALINEN	• ESIM. Vertaistuki, yhteisöllisyys, verkostoyhteistyö, harrastus, koulu, suku ja perhe, lähimmäiset, tukihenkilöt.
OSALLISUUS	• ESIM. Palveluohjaus, potilasta tuetaan omaan hoitoonsa. Yhteiskuntaan kiinnittymisen tukeminen ja 3-sektorin palveluihin ohjaaminen, ryhmätoiminnot, Ohjattu omahoito, perheen mukaan ottaminen hoitoon

Palvelun sisällön omavalvonta

Ravitsemus

Hyvä ravitsemustila on merkittävässä roolissa potilaiden toimintakyvylle ja hyvinvoinnille. Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat tärkeä osa hyvinvointia.

Ravitsemusohjauksessa hoitohenkilöstön riittävä ravitsemusosaaminen ja kyky soveltaa sitä käytäntöön on tärkeässä roolissa. Turvalliseen hoitoon kuuluu ravinnontarpeen arviointi ja keskustelu ruokavalioon liittyvistä teemoista huomioidaan hoitokontaktien yhteydessä. Mielenterveys- ja riippuvuuspalveluissa elintapaohjausta tehdään potilaan tarpeen mukaisesti vastaanottojen yhteydessä.

Tarvittaessa potilas ohjataan eri asiantuntijoiden ja palvelujen piiriin esim. ravitsemusterapeutille.

Lue lisää:

- Elintavat ja mielenterveys – THL https://thl.fi/aiheet/mielenterveys/mielenterveyshairiot/elintavat-ja-mielenterveyshairiot
- Ravitsemushoitosuositus

Palvelun sisällön omavalvonta

Hygieniakäytännöt

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

Hygieniakäytännöt toimintayksikössä:

Hyvä hygieniataso ennaltaehkäisee tarttuvien tautien leviämistä. Työntekijät noudattavat työssään tavanomaisia hygieniakäytänteitä, joihin kuuluu hyvä käsihygienia, tarvittaessa suojainten käyttö, työskentely aseptisesti ja turvallisesti. Työskentelyssä huomioidaan pisto- ja viiltohaavojen estäminen sekä eritetarhadesinfektio. Hoitotoimenpiteissä käytetään tarvittaessa suojakäsineitä. Ajantasaiset hygieniaohjeistukset löytyvät henkilöstölle normaali- ja poikkeusoloissa Intranetistä ja tulostettuna yksiköstä.

Henkilökunta on ohjeistettu varautumaan veren välityksellä tarttuviin tartuntatauteihin toimimalla Eloisan ohjeiden mukaisesti. Henkilökunta antaa potilaille tietoa siitä kuinka voi ennaltaehkäistä tartuntatauteja. Pistotapaturmien sattuessa toimitaan Eloisan ohjeiden mukaisesti

Yksikössä laitoshuoltajat huolehtivat päivittäissiivouksesta. Työntekijät huolehtivat näppäimistöjen desinfioinnista, työpöydän siisteydestä sekä työhuoneen pysymisestä turvallisena. Ylimääräisiä esineitä ei saa olla esillä turvallisuusriskin huomioiden.

Lisätietoa:
https://asiakasjapotilasturvallisuuskeskus.fi/ammattilaisille-ja-opiskelijoille/materiaalipankki/kuvauksia-ja-toimintamalleja/infektiotorjuntatoimien-omavalvontalomake/

Palvelun sisällön omavalvonta

Infektioiden torjunta

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

Tavanomaisia varotoimia käytetään systemaattisesti kaikkien potilaiden kohdalla, jolloin estetään mikrobien tartunta potilaiden, hoitajien ja ympäristön välillä, sekä näiden välityksellä. Keskeisin keino on työntekijöiden hyvä käsihygienia. Henkilökunta on suorittanut infektioiden torjunta – verkkokurssin ja perehdytetty puhtaanapidon toteuttamiseen. Organisaation hygieniahoitajan osaaminen on tarvittaessa käytössä.



Palvelun sisällön omavalvonta

Terveyden- ja sairaanhoito

Potilaat kuuluvat julkisen terveydenhuollon piiriin. Kiireellisen ja kiireettömän sairaanhoidon toimintaohjeet asiakkaalle ja työntekijälle on kirjattu taulukkoon.

Välitöntä hoitoa tarvitsevan potilaan tunnistaminen on kriittinen taito potilasturvallisuuden näkökulmasta. Peruelintoimintojen tunnistaminen on tärkeä osa potilasturvallisuutta. Työntekijät huomioimat mahdolliset peruselintoimintojen häiriöt ja mahdollisen yleistilan heikkenemisen jokaisen potilaskontaktin yhteydessä. Mielenterveys- ja riippuvuuspalveluiden työntekijöiden tulee suorittaa ensiapukoulutus. Koulutukset järjestetään organisaation sisäisesti ja työntekijät ovat velvollisia yllä pitämään osaamistaan.

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

Potilasta ohjataan pitkäaikaissairauksien osalta organisaation muihin palveluihin.

	Toimintaohjeet	
	Asiakkaalle	**Työntekijälle**
Akuutti henkeä uhkaava tilanne	**Ohjeet asiakkaalle kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa**. Hätätilanteessa soitetaan 112. Ensihoito arvioi hoidon- ja jatkohoidon tarpeen.	Hätätilanteessa pyydetään kollegan apua, tarvittaessa soitetaan kiirevastaanoton ea numeroon 040-6328320.
Sairaanhoidon tarve	Potilas on yhteydessä palvelun henkilöstöön tai päivystysapuun 116117**.** **Palveluluukku 015 744 7744 (ma-pe 8-15)** **Terveysneuvo 015-7884431** **Kiireettömissä tilanteissa.**	Tarvittaessa potilas ohjataan kiirevastaanotolle tai päivystykseen.
Suun terveydenhuollon ajanvaraus • **Ma – pe klo 7:30-15:00, puh:** **Pieksämäki** 015 788 4350 • Muina aikoina kiireelliset: puh. 116 117		Päivystyksellisissä tilanteissa yhteys hammaslääkäripäivystykseen ja potilaan ohjaaminen paikan päälle. Potilasta ohjataan suun terveydenhuollon palveluihin ja suuhygienian hoitoon.

Palvelun sisällön omavalvonta

Lääkehoito

Lasten –ja nuorten mielenterveys- ja riippuvuuspalveluissa ei käsitellä lääkkeitä. Henkilökunta on suorittanut Love – lääkehoidon tentit.

Lääkehoitoon liittyvät käytännöt:

Etelä-Savon hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma määrittää koko hyvinvointialuetta koskevat ja kaikille yhteiset lääkehoidonsaamisen varmistamisen, vastuualueet, velvollisuudet ja työnjaon, lupakäytännöt, lääkehoitoprosessin, lääkehuollon, potilaiden neuvonnan, lääkehoidon vaikuttavuuden arvioinnin, dokumentoinnin sekä seuranta- ja palautusjärjestelmiin kuuluvat linjaukset toiminnan ja potilasturvallisuuden näkökulmista.

Jokainen lääkehoitoa toteuttava yksikkö laatii oman lääkehoitosuunnitelman kuvaamaan toimintalähtöisesti yksikölle ominaisia asioita lääketurvallisuuden näkökulmasta. Lääkehoitosuunnitelman hyväksyy toiminnasta vastaava ylilääkäri ja sitä päivitetään vähintään vuosittain lähiesihenkilön ja lääkevastaavien toimesta.
Lääkehoito perustuu lääkärin määrittämään lääkehoitoon. Lääkehoitoa toteutetaan yksilöllisten hoito- ja lääkehoidon suunnitelman mukaisesti.

Lue lisää:
LINKKI ELOISAN LÄÄKEHOITO SUUNNITELMAAN?
Lääkehoidon toteuttaminen – Valvira
Lääkkeiden määrääminen –Valvira
Sosiaali- ja terveysministeriön asetus opioidiriippuvuuden vieroitus- ja korvaushoidosta opioidilääkkeillä 642/ 2023
Apteekkisopimus – ohjeistus lääkäreille ja apteekeille Käypä Hoito / Duodecim

Palvelun sisällön omavalvonta

Monialainen yhteistyö

Terveydenhuollon potilas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaisesti ja esim. potilaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet riskialttiiksi. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi potilaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. **Potilaan tuki- ja yhteistyöverkoston ytimessä on potilaan omaiset, läheiset ja muu sosiaalinen verkosto.**

Mielenterveys- ja riippuvuuspalveluiden potilaat usein tarvitsevat useita sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita. Yhteistyötä tehdään viranomaistahojen (esim. poliisi, lastensuojelu, sosiaalityö), erikoissairaanhoidon, terveysasemien, kuntoutuspalveluiden, oppilaitosten koulu- ja opiskelijaterveydenhuoltojen ,päiväkotien, yhdistysten, Kelan, työelämän palvelujen ja apteekkien kanssa.

Yhteistyömuotoja ovat hoito- ja verkostokokoukset. Hoidon jatkuvuus turvataan yksiköiden välisellä yhteistyöllä. Palavereissa ovat mukana sekä lähettävän että vastaanottavan tahon lisäksi potilas itse. Tietojen luovuttamiseen tai hankkimiseen tarvitaan aina potilaan lupa. Tiedonkulku tapahtuu puhelimitse tai turvasähköpostin välityksellä.

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

Monialaisia yhteistyökumppaneita: ESIM.

AA
MLL
Virike
Omaiset mielenterveystyön tukena
Rikosseuraamuslaitos
Mikkelin Kriisikeskus, toimintaa myös Pieksämäellä
Finfami

Seurakunta
Vinkki
Rikosuhripäivystys
Ohjaamo
Viola
Riippuvuustyönkehittämisyksikkö
Velkaneuvonta
Sosiaalipäivystys

TE -keskus

Monialaisen yhteistyön eri tahoja voivat olla

Muut hyvinvointialueen yksiköt

Terveys- ja sairaalapalvelut

sosiaalityö,lastensuojelu
pelastusviranomaiset

Muut mielenterveys- ja riippuvuus palveluiden yksiköt

Ulkoiset yhteistyökumppanit

Oppilaitokset ja koulut

Muut julkiset palvelut

Järjestöt

Yksityiset palvelut



Muu sosiaalinen verkosto – ystävät, harrastukset

Omaiset ja läheiset

Matalan kynnyksen pisteet

Muut julkiset palvelut

Yksityiset palvelut

Järjestöt ja yhdistykset

Paikallismedia



Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

Palvelun sisällön omavalvonta

Itsemurhien ehkäisy

Etelä-Savon hyvinvointialue on ollut mukana Apua Ajoissa –hankkeessa. Hankkeen tavoitteena on ollut ennalta ehkäistä itsemurhia parantamalle itsetuhoisten ja itsemurhaa yrittäneiden ihmisten palveluja yhdessä kolmannen sektorin palvelujen kanssa.

Henkilöstön perehdytykseen kuuluu Itsemurhien ehkäisy ja itsemurhaa yrittäneen Käypä hoito –suositus. Hankkeen myötä hyvinvointialueelle on luotu strukturoitu malli itsetuhoisuuden arvioinnin tueksi. Strukturoitu malli löytyy organisaation sisäisitä ohjeista. Mielenterveys- ja riippuvuuspalveluissa toteutetaan toimintamallin mukaista arviointiprosessia itsetuhoisuuden kartoittamiseksi. Itsetuhoajatuksista /-suunnitelmia kärsivälle potilaalle luodaan turvasuunnitelma. Akuutissa tilanteessa potilas ohjataan kiirevastaanotolle.

Työntekijät on ohjattu suorittamaan THL:n itsemurhien ehkäiseminen – verkkokoulutuksen.

Lue lisää:
Eloisa Apua Ajoissa –hanke
THL Itsemurhien ehkäisy
Mikkelin kriisikeskus
Kansallinen mielenterveysstrategia ja itsemurhien ehkäisyohjelma vuosille 2020-2030.

Lastensuojeluilmoitus

Terveydenhuollon ammattilaiset ovat velvollisia salassapitosäännösten estämättä ilmoittamaan hyvinvointialueelle, jos he ovat tehtävässään saaneet tietää lapsesta, jonka hoidon ja huolenpidon tarve, kehitystä vaarantavat olosuhteet tai oma käyttäytyminen edellyttää mahdollista lastensuojelun tarpeen selvittämistä. Ilmoitus on tehtävä viipymättä. Heillä on myös tietyissä tilanteissa velvollisuus tehdä ennakollinen lastensuojeluilmoitus hyvinvointialueen sosiaalihuoltoon jo ennen lapsen syntymää.

Potilaan tulotilanteessa kartoitetaan potilaan perhetilanne ja tehdään protokollan mukaisesti lastensuojeluilmoitus. Se tehdään yhteistyössä potilaan kanssa. Lastensuojeluilmoituksen sisältö käydään läpi potilaan kanssa informoiden hoitohenkilöstön lakiin perustuvasta velvollisuudesta huomioida perheen kokonaistilanne myös ennaltaehkäisevästä näkökulmasta. Kiireellisissä tilanteissa teemme yhteistyötä sosiaalipäivystyksen kanssa.

Lue lisää:

Eloisan lastensuojeluilmoitus
Eloisan sosiaalipäivystys
Lastensuojelulaki
Sosiaalihuoltolaki
Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön ilmoitusvelvollisuudet ja oikeudet

Alaikäisen päätöksentekokyvyn arviointi

Terveydenhuollon palveluissa tulee selvittää aina alaikäisen lapsen ja nuoren mielipide hoitoonsa, kun se hänen ikäänsä ja kehitystasoonsa nähden on mahdollista.
On tärkeää, että lapsi ja nuori saa sanoa oman mielipiteensä ja näkemyksensä sekä esittää kysymyksiä vaikka hän ei vielä itse voisi päättää hoitoon liittyvistä asioistaan.
Kun alaikäinen ei kykene päättämään hoidostaan, hoidetaan häntä yhteistyössä vanhempien, muun huoltajan tai muun laillisen edustajan kanssa.

Alaikäinen voi päättää hoidostaan silloin, kun terveydenhuollon ammattihenkilö arvioi, että hän ikänsä ja kehitystasonsa perusteella on kykenevä asian vaatimaan päätöksentekoon. Laki ei tunne mitään päätöskykyisyyden ikärajaa, vaan ammattilainen tekee arvion aina tapauskohtaisesti huomioiden asian laadun.

Huoltaja voi asioida OmaKannassa alaikäisen lapsensa puolesta. OmaKanta helpottaa lapsen sosiaali- ja terveysasioiden hoitoa.
Huoltaja tai muu henkilö, jolla on oikeus saada tietoa lapsen asioista, voi asioida OmaKannassa alle 18-vuotiaan lapsen puolesta. Tätä kutsutaan alaikäisen puolesta asioinniksi. Oikeus asiointiin tarkistetaan väestötietojärjestelmästä.

Palvelun sisällön omavalvonta

Potilaan kohtaaman väkivallan ehkäisy

Suomen perustuslaki ja kansainväliset ihmisoikeusvelvoitteet edellyttävä aktiivisia toimia yksiöiden suojelemiseksi väkivallalta sekä lähisuhdeväkivallan ehkäisemistä. Jokaisella on oikeus väkivallattomaan elämään.

Lastensuojelulain velvoittamana teemme lastensuojeluilmoituksen tarvittaessa. Yksikössä tehdään työtä lasten, nuorten ja perheiden kanssa ja tilannetta arvioidaan vastaanottokäynneillä.

Pyrimme organisaatiossa siihen, että yksiköstämme löytyy lähisuhdeväkivallan ilmiö- ja puheeksiotto koulutuksen käytänteitä henkilöitä. Etelä-Savon hyvinvointialueella on lähisuhdeväkivaltatyön avainhenkilömalli käytössä. Arter IMS :stä löytyy Pieksämäen alueella toimivat avainhenkilöt.

Lue lisää:

Lastensuojeluilmoitus
Turvakoti
Kriisikeskus
RIKU Rikosuhripäivystys
Viola Ry

Lue lisää:

Ohjeet kunnille ja hyvinvointialueille lähisuhdeväkivallan ehkäisyn koordinaatiorakenteiden ja lähisuhdeväkivallan vastaisen toiminnan järjestämiseksi.

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

Potilasturvallisuus

Potilasturvallisuus

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Potilasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten kanssa tehdään yhteistyötä huomioiden ennakoivat toimenpiteet tilanteen riskiarviointiin perustuen. Yhteistyökumppaneita ovat turvallisuuspäällikön lisäksi organisaation työturvallisuudesta ja omavalvonnasta vastaavat henkilöt. Tärkeä taho turvallisuudessa on sairaalavartioinnin henkilöstö.

Viranomaisten ja muiden toimijoiden edellyttämät ohjeistukset:

Palo- ja pelastussuunnitelma
Poistumisturvallisuussuunnitelma
Poikkeus-, kriisi- tai onnettomuustilanteissa organisaation ja yksikön toimintaohje.
Valmiussuunnitelma

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

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.

Yksikössä on 1, psykiatri, 1,5 psykologia,1 palveluesihenkilö yhteinen aikuisten mierin kanssa , 1 perheterapeutti, 4 sh, 1 sihteeri. Osa lääkärityöstä toteutetaan sotekeskuksen kautta.

Henkilökunnan koulutukset löytyvät TALENT- koulutusjärjestelmästä.

Henkilöstön riittävyys suhteessa asiakkaiden/potilaiden palvelujen tarpeeseen:
Yksikössä seurataan työntekijöiden vastaanottokäyntien määrää viikkotasolla suhteessa organisaation määrittämiin käyntimäärätavoitteisiin tai yksikön käyttöastetta

Henkilöstön riittävyys suhteessa potilaiden palvelujen tarpeeseen:

Yksiköissä työntekijät tarvittaessa priorisoivat omia työtehtäviään, jotta potilasturvallisuus toteutuu.

Sijaisten käytön periaatteet:

Henkilöstöresurssien riittävyys varmistetaan tarvepohjaisella aktiivisella rekrytoinnilla. Äkillisiin, lyhytkestoisiin poissaoloihin ei yleensä palkata sijaista. .

Palveluesihenkilöiden tehtävät:
Lähiesihenkilöiden tehtävien organisoinnissa voidaan hyödyntää vuosikelloa.

Henkilöstörakenne:

- Kokonaismäärä: 9,5
- Vuokratyövoiman käyttö Eloisalla on ulkoistettu Tempore Oy

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. Lasten ja nuorten kanssa työskenteleviltä pyydetään rikosrekisteriote. Työhaastatteluilla varmistetaan henkilöiden pätevyys ja soveltuvuus.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito.

Lue lisää:

- Riittävän kielitaidon osoittaminen – Valvira

Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

Hoitohenkilökunta perehdytetään potilastyöhön, potilastietojen käsittelyyn, tietosuojaan ja omavalvonnan toteuttamiseen. Perehdys koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita sekä paluun jälkeen pitkään työtehtävistä poissaolleita.

Intron perehdytysohjelmaa hyödynnetään perusperehdytyksessä. Yksikön lähiesihenkilö käy läpi organisaation yleisen perehdytyksen, joka pitää sisällään omavalvonnan, tietosuoja- ja salassapitoasioiden käsittelyn sekä nimeää käytännön perehdytyksestä vastaavat hoitajat osastolta vastuualueittain. Uuden työntekijän perehtymistä seurataan säännöllisesti. Omavalvontasuunnitelma liitteineen toimii perehdytysmateriaalina.

Työnantajalla on täydennyskoulutusvelvollisuus. Erillinen tulosaluekohtainen koulutussuunnitelma tukee täydennyskoulutusten toteutumista. Tavoitekeskusteluissa käydään läpi henkilökohtaisia osaamistarpeita ja tavoitteita. Täydennyskoulutuksiin kuuluvat henkilöstön ensiapu-, palo- ja pelastuskoulutukset. Velvoitekoulutukset liittyvät HVA:n uusiin toimintamalleihin. Koulutusten toteutumista seurataan sähköisen rekisterin avulla (OSS).

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.

Hoitohenkilökunta perehdytetään potilastyöhön, potilastietojen käsittelyyn, tietosuojaan ja omavalvonnan toteuttamiseen. Perehdys koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita sekä paluun jälkeen pitkään työtehtävistä poissaolleita.

Yksikön lähiesihenkilö käy läpi organisaation yleisen perehdytyksen, joka pitää sisällään omavalvonnan, tietosuoja- ja salassapitoasioiden käsittelyn sekä nimeää käytännön perehdytyksestä vastaavat hoitajat osastolta vastuualueittain. Uuden työntekijän perehtymistä seurataan säännöllisesti. Omavalvontasuunnitelma liitteineen toimii perehdytysmateriaalina.

Työnantajalla on täydennyskoulutusvelvollisuus. Erillinen tulosaluekohtainen koulutussuunnitelma tukee täydennyskoulutusten toteutumista. Tavoitekeskusteluissa käydään läpi henkilökohtaisia osaamistarpeita ja tavoitteita. Täydennyskoulutuksiin kuuluvat mm. Avekki, henkilöstön ensiapu-, palo- ja pelastuskoulutukset. Velvoitekoulutukset liittyvät HVA:n uusiin toimintamalleihin. Koulutusten toteutumista seurataan sähköisen rekisterin avulla (Talentti).

Potilasturvallisuus

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet ja toimintakäytännöt:

Lasten – nuorten mielenterveys- ja riippuvuuspalveluiden yksikkö sijaitsee Sotekeskuksen 3. kerroksessa, D – siivessä. Potilaiden odotusaula on 2. kerroksessa , josta työntekijä käy henkilökohtaisesti hakemassa potilaan. Toimitilat on rakennettu vuonna 1982 osastokäyttöön ja saneerattu sen jälkeen nykyiseen käyttöön. Odotustilaan 2. ja 3. kerrokseen pääsee kulkemaan myös hissillä.

Työhuoneturvallisuus on huomioitu huonekalujen sijoittelulla ja poistumisreittejä vastaanottohuoneissa on kaksi. Yksikössä säilytettävät potilastietoja sisältävät tiedot säilytetään aina lukitussa kaapissa. Tietosuojajätettä varten on olemassa erillinen lukollinen jäteastia. Henkilökunnan yhteinen taukotila sijaitsee toisessa kerroksessa.

Henkilökunta on paikalla arkisin klo 8-16 välisenä aikana.

Terveydensuojelulain 2 §:n mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä (omavalvonta) sekä suunnitelmallisesti ehkäistävä terveyshaittojen syntyminen.

Etä- ja digipalveluiden avulla on lisätty palveluiden saatavuutta organisaatiossa. Henkilöstön tulee arvioida ovatko etävastaanotot potilaan hoidon kannalta soveltuvia. Vastaanottokäynnit hoidetaan pääsääntöisesti yksikössä vastaanotolla. Etäpalveluihin pyydetään potilaan suullinen suostumus ja se kirjataan potilastietojärjestelmään.

Potilasturvallisuus

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja potilaiden turvallisuudesta huolehditaan myös teknologisin ratkaisuin.

Sote-keskuksen yleisissä tiloissa on tallentava kameravalvontajärjestelmä, jonka tarkoituksena on varmistaa sekä potilaiden että tiloissa olevien henkilöiden turvallisuutta. Kameravalvontajärjestelmän avulla pyritään ennaltaehkäisemään ja selvittämään turvallisuutta vaarantavia tilanteita.

Kamerajärjestelmä on Mirasyksen ja järjestelmän valvonta tulee Securitas Technologyn kautta.

Vastaanottohuoneissa sekä käytävällä on palohälyttimet. Sote –keskuksen ulko-ovien huolto kuuluu Pieksämäen kaupungille. Huoneistojen ja väliovien sähkölukot kuuluvat HVA:lle. Sähkölukkojen vikojen korjaus kuuluu Securitakselle.

Teknologisiin ratkaisuihin liittyvät käytännöt:

Erillisiä vartijakutsu painikkeita on jokaisessa työhuoneessa. Hälytys näistä menee suoraan vartijalle.
Työasemilta tehtävät hälytykset ohjautuvat myös vartijoille. Työasemien hälytysjärjestelmää sekä vartijakutsupainikkeita testataan säännöllisesti hoitohenkilökunnan ja vartijan yhteistyönä.

Henkilökunnalla on työpuhelimissaan 112-sovellus ja Secapp –sovellus hätätilanteiden varalle.

Tietosuojan varmistamiseksi työpisteiden sijoittelun ohella tietokoneiden näytöille on hankittu tarvittaessa näyttösuojat.

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, sairaalasängyt, , verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit.

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**.

Hankinnat toteutetaan organisaation sisäisesti ja yksiköihin tilatut lääkinnällisten laitteiden hankinta toteutetaan keskitetysti esihenkilön ja tulosaluepäällikön kautta. Lääkinnälliset laitteet rekisteröidään ja tarkistetaan säännöllisesti. Toimintaohjeet löytyvät organisaation sisäisistä ohjeista ja käyttöohjeet yksiköistä.

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 Minna Salomaa vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä.

Laitteiden ja tarvikkeiden käyttö:

Yksikössä lääkinnällisiä laitteita käytetään peruselintoimintojen mittaamiseen somaattisen tilan arvioinnissa ja hoitotyön kliinisen arvion tukena.

Mittareiden testaus ja kalibrointi:
Verenpainemittari 3 kpl
Henkilövaaka 1kpl
Korvalamppu 1 kpl

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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



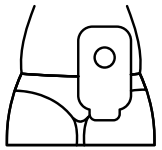
1. Perusapuvälineet

Esim. asiakkaan omat tai yksikön mittarit verenpaineen seurantaan



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. ESIM. Yksikössä on käytössä verenpainemittareita	Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa. Ohjeet laitteiden käyttöön tulevat apuväline-yksiköstä asiakkaan käyttöön ja henkilöstö perehtyy ohjeisiin.	Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa.
Huolto	**Istekki**	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.

Potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

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.

Potilastietojen käsittelyyn sisältyy kirjaaminen, katselu, käsittely ja salassapito. Potilastietojen katselusta ja salassapidosta on erilliset ohjeet, ja ne kerrataan säännöllisesti henkilökunnan kanssa. Työntekijä hyväksyy salassapito- ja tietosuojasitoumuksen osana työsopimusta. Lisäksi henkilökunta suorittaa Granite-tietosuojakoulutuksen. Koko henkilökunta sitoutuu salassapitovelvollisuuden ja Eloisan yleisen sosiaalisen median ohjeistuksen noudattamiseen. Eloisan tietosuojavastaava seuraa salassapitovelvollisuuden toteutumista säännöllisesti. Tietoturvan satunnaisotos tehdään tietohallintoyksikön toimesta neljästi vuodessa.

Tietosuojavastaavan yhteystiedot

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

Tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön ja ohjeistusten noudattaminen:

Potilastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa sitä, mitkä tiedot ovat oleellisia ja riittäviä. Kirjaaminen on osa ammattitaitoa ja on tärkeässä roolissa kaikkien osapuolien oikeusturvan kannalta. Tämä korostuu erityisesti tilanteissa, joista selvitetään jälkikäteen. Näitä tilanteita voivat olla epäkohtien selvittäminen tai muistutukset.
Potilastiedot kirjataan LifeCare potilastietojärjestelmään.
Kirjaaminen tehdään vastaanoton päätyttyä tai erikseen varatulla toimistoajalla.

Lue lisää:

- Potilas- ja asiakastietojen ja henkilötietojen käsittely – Valvira
- Kirjaamisopas Potilastiedon kirjaamisen yleisopas – THL
- Kirjaamisopas Hoitokertomus – THL
- THL- Terveydenhuollon kirjaamisohjeet
- 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

Potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Potilastyön kirjaaminen

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.

Huom! *Sosiaali- ja terveydenhuollon kirjaaminen eriytyy vuonna 2024. Kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset tarkentuvat.*

Lue lisää:
Lainsäädäntö ohjaa asiakas- ja potilastietojen hallintaa – STM
Opas sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä – THL
MIERI-KIRJAAMIS- + TILASTOINTIOHJEET?

Työntekijän perehdytys Potilastyön kirjaamiseen:

Perehdytyksessä hyödynnetään organisaatiossa käytössä olevaa oppimisympäristön materiaalia. Perehdyttämisen tukena huomioidaan myös sähköinen Intro-alusta. Työntekijää kirjaamisen osalta perehdyttää yksikössä kirjaamisvastaavien lisäksi koko henkilöstö**.**

Yksikössä on kirjaamisen vastuuhenkilöt , jotka huolehtivat kirjallisten ohjeiden ajantasaisuudesta. Organisaation kirjaamisohjeet löytyvät ArterIMS-järjestelmästä.

Potilastyön kirjaaminen:
Kirjaukset tehdään vastaanottojen yhteydessä tai erikseen varatulla toimistoajalla. Jokaisella potilaalla on määritelty oma hoitosuhdetyöntekijä, joilla on kokonaishoidon osalta vastuu huolehtia kirjaukset viipymättä vastaanottojen jälkeen. Hoitosuunnitelman arvioinnit ja hoitotyönyhteenveto kuuluvat hoitosuhdetyöntekijän vastuulle.

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

Omavalvontasuunnitelmaan kootaan yhteenveto kehittämissuunnitelmasta kuvaamalla kehittämistoimenpiteitä.

Kehittämissuunnitelma - toimenpiteet

1. Suullisen palautteen dokumentointi

Hoitohenkilöstö saa suullista palautetta potilailta ja heitä ohjataan antamaan palaute myös sähköisesti. Yksikössä pohditaan keinoja kerätä suullinen palaute riippuvuusvastaanoton kehittämisen tueksi.

2. Läheiset ja omaiset

Läheisten ja omaisten palveluohjauksen tehostaminen ja toimintamallin suunnittelu riippuvuusvastaanoton hoitohenkilökunnan kanssa.

3. Yksikkökohtainen perehdyttämisohjelma järjestelmään

Perehdytys-järjestelmän hyödyntäminen systemaattisen perehdyttämisen tukena ja yksikkökohtaisen perehdyttämissuunnitelman rakentaminen yhdessä hoitohenkilöstön kanssa.

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.**

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 yksikön vastuuhenkilölle. Jos palvelussa on havaittavissa asiakas- ja potilasturvallisuuteen vaikuttava seikkoja, jotka eivät ole annetusta palautteesta huolimatta parantuneet, asiasta kannattaa olla yhteydessä hyvinvointialueen valvontatiimiin.

Omavalvontasuunnitelman päivittäminen ja ajantasaisuus:

Omavalvontasuunnitelma päivitetty 22.6.2026

Omavalvontasuunnitelmaa päivittää esihenkilö vähintään vuosittain. Palvelujen ja toiminnan oleellisesti muuttuessa omavalvontasuunnitelmaa päivitetään tiheämmin. Omavalvontasuunnitelma on osa perehdytysmateriaalia yksikössä, joten esihenkilön ohella työntekijät ovat velvollisia informoimaan, jos huomaavat omavalvontasuunnitelmassa päivitettävää.

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

Pieksämäellä 22.6.2026

Minna Salomaa
Palveluesihenkilö

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