

Kuntoutusosasto

Oma- ja itsenäisyys suunnitelma



Lukijalle

Tämä on Eloisan terveydenhuollon palveluiden omavalvontasuunnitelma. Dokumentti on tuotettu perinteisen tekstidokumentin sijaan näyttöruuduille sopivassa 16:9-muodossa, ja siihen on lisätty erilaisia kuvia ja kaavioita, jotta omavalvontasuunnitelma olisi mahdollisimman helposti luettavissa ja omaksuttavissa niin henkilöstön kuin asiakkaidenkin toimesta, ja sen käsittely yhteisesti valkokankaalta olisi mahdollisimman helppoa. Dokumentti on laadittu Valviran antaman määräyksen (8.5.2024) mukaisesti, joka tuli voimaan 15.5.2024. Lomake kattaa kaikki määräyksen asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä.



Sisällysluettelo

Toimintayksikön tiedot

Palveluntuottajaa koskevat tiedot.....

Omavalvontasuunnitelman laatiminen.....



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.....

Toimintayksikön tiedot

Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Nimi: Eloisa (Etelä-Savon hyvinvointialue)

Y-tunnus: 3221315-8

Sairaalapalvelut, Kuntoutusosasto

Kuntoutusosasto

Savonlinna

Etelä-Savon hyvinvointialue, Eloisa

Pihlajavedentie 4, 57120 Savonlinna

Palvelumuoto; osastohoito

Potilasryhmät, jolle palvelua tuotetaan; neurologiset, jatkokuntoutettavat, monisairairaat ja ikääntyvät potilaat

potilaspaikkamäärä: 25

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.

Kuntoutusosaston omavalvontasuunnitelmaa ovat laatineet yksikön lähiesihenkilöt. Omavalvontasuunnitelmaa on käyty lävitse yhdessä työntekijöiden kanssa ja he ovat osallistuneet suunnitelman tekoon. Omavalvontasuunnitelma on muokattu ja täydennetty henkilöstön kanssa yhdessä.

Omavalvontasuunnitelma on potilaiden sekä omaisten nähtävillä, joka mahdollistaa siihen perehtymisen sekä kehittämisehdotusten tekemisen.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

Mari Käyhkö, palveluesihenkilö



044 417 2101



mari.kayhko@etelasavonha.fi

Omavalvontasuunnitelman päivittäminen

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

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

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

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä asiakkaille Eloisan internetsivuilla

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

Toimintaperiaatteet & käytännöt

Toiminta-ajatus, arvot ja periaatteet

Omavalvonnan toimeenpano

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Palvelun sisällön omavalvonta

Asiakas- ja potilasturvallisuus

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Toiminta-ajatus, arvot & toimintaperiaatteet

Yksikön toiminta toteuttaa Eloisan yhteistä missiota ja arvoja!

MISSIO:

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

ARVOT:

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

Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Toiminta-ajatus

Terveydenhuollon palveluiden toiminta-ajatuksot 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.

Kuntoutuosasto tarjoaa Etelä-Savon hyvinvointialueen väestölle terveydenhuoltolain mukaista perustason palvelua 24/7. Osastolla kuntoutetaan neurologisia, jatkokuntoutettavia, monisairaita ja ikääntyviä potilaita. Osastomme toimii kliinisen harjoittelun oppimisympäristönä hoitoalan- ja fysioterapeuttipiskelijoille, sekä lääkäreiden yleislääketieteen erikoistumisopinnoille.

Kuntoutusosastolla potilasta kuntoutettaessa huomioidaan potilaan yksilölliset tarpeet hoidon aikana. Kuntoutuksen tavoitteena on potilaan kotiutuminen omaan kotiin tai palveluasumiseen.

Arvot ja toimintaperiaatteet

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

Eloisan arvot näkyvät Kuntoutuosaston päivittäisessä hoitotyössä. Potilaan kuntoutus on hänen tarpeista lähtevää. Potilaalla on mahdollisuus osallistua hoitoaan/kuntoutustaan koskevien tarpeiden kartoittamiseen ja arviointiin.

Henkilökunta on sitoutunut vastaamaan potilaan tarpeisiin oikea-aikaisesti ja ammatillisesti. Työskentely on luontevaa ja motivoitunutta tukien potilaan voimavaroja. Ammatillista osaamista ylläpidetään ja kehitetään myös toiminnan arvioiminen ja kehittäminen on jatkuvaa. Henkilökunta on jaksavaa ja työkykyistä.

Potilas kohdataan kunnioittavasti ja empaattisesti. Ilmapiiri on kannustava ja motivoiva.

Johtamisella varmistetaan riittävät resurssit ja tuetaan henkilökunnan jaksamista ja onnistumista työssään.

Palvelun toimintaperiaatteet

VAIKUTTAVUUS

- *Hoidon jatkuvuuden turvaaminen*
- *Tarkoituksenmukainen kotiutuminen*



TURVALLISUUS

- *Potilasturvallisuuden huomioiminen potilastyössä*
- *Ammatillisen osaamisen ylläpitäminen*

ROHKEUS

- *Toimintaa arvioidaan ja kehitetään palautteiden pohjalta*
- *Tuetaan henkilökunnan jaksamista ja työkykyä*

YHDENVERTAISUUS

- *Potilaan yhdenvertainen osallistaminen kuntoutumiseen*
- *Työskentely on luontevaa ja motivoitunutta*

ASIAKASLÄHTÖISYYS

- *Potilaan kohtaaminen on kunnioittavaa ja empaattista*
- *Potilaan tarpeista lähtevä kuntoutus*

Omaavallvonnann toimeenpano

Omavalvonnan toimeenpano

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

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

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

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

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

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

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

Ilmoitusvelvollisuus (Valvontalaki 29 §)

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

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

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

Käsitteet ja käsitehierarkia

Riski

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantava riski:

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

Riskienhallinta

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

Poikkeama

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

Epäkohta tai epäkohdan uhka

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

Vaaratilanne

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

- **Haittatapahtuma**

Asiakkaan turvallisuuden vaarantava tapahtuma, joka aiheuttaa haittaa asiakkaalle

- **Läheltä piti -tilanne**

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

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (1/3)

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

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

Muista palvelussa havaituista laatu poikkeamista 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.

Kuntoutusosastolla on käytössä Verso vision kaatumisen ehkäisy ohjelma. BRADENIN käyttö painehaavojen arvioinninprosessin mukaisesti kaikilla potilailla. Kaatumisen ehkäisyn arvioimiseen käytössä FRAT.

Luettelo käytössä olevista riskienhallinnan / omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- Verso vision
- Braden
- Frat

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (2/3)

Vaaratapahtumien raportointi ja käsittely

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

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

Epäkohtailmoitusten käsittely

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

Henkilöstöä osallistetaan korjaavien toimenpiteiden suunnitteluun ja toteutukseen ohjaamalla tekemään Haipro- ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus lomakkeet. Haiprot käsitellään 1x viikossa osastokokouksessa ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuuden esihenkilö käsittelee heti.

Muutokset käydään yhdessä lävitse ja ne kirjataan joko kokousmuistioon tai annetaan tiedoksi henkilökunnalle sähköpostin kautta. Tarvittaessa muutoksista ilmoitetaan myös muille yhteistyötahoille.

Keskeisinä riskeinä toiminnan kannalta voidaan pitää kaatumistapaturmia, tietoturvallisuutta, potilaiden lääkehoitoa.

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

Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (1/3)

Haittatapahtuman huomaaminen



Asiakkaan epä-asiallinen kohtelu

esimerkiksi asiakkaan epäasiallinen kohtaaminen, kaltoinkohtelua tai loukkaamista sanoilla



Muu epäkohta palvelun toteutuksessa tai epäkohdan uhka

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

Tapahtuman kirjaus



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

Ilmoituksen käsittely ja korjaavat toimenpiteet



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

Tapahtuman dokumentointi, viestintä ja raportointi



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

Seuranta



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



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

Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (2/3)



Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (3/3)

Haittatapahtuman huomaaminen



Vakava vaaratapahtuma

Tapahtuman kirjaus



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

Ilmoituksen käsittely ja korjaavat toimenpiteet



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

Tapahtuman dokumentointi, viestintä ja raportointi



- Vakavan vaaratapahtuman tutkintaprosessi (linkki IMS:iin)

Seuranta



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

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan työnjako

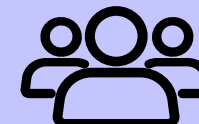
Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta.

Työntekijä



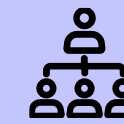
- On veloitettu ilmoittamaan kaikista havaituista riskeistä, vaaratilanteista ja epäkohdista:
 1. suoraan omalle esihenkilölle ja
 2. tekemällä vaaratilanneilmoituksen tai
 3. täyttämällä Kerralla-valikon lomakkeen (*henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus*)
- Ottaa tarvittaessa yhteyttä lääkäriin lääkkeisiin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

Esihenkilö



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

Johto



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

Lue lisää:

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

Häiriötilanteet/poikkeusolot

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

Osaston hoitajien kansliassa on palo- ja pelastussuunnitelma kansio. Kansiossa on pelastussuunnitelma, SURO-ohjeistus (Suuronnettomuus-ohjeistus). Poikkeustilanteissa, kuten sähkökatkojen aikana, käytössä on varavirta. Osastolla on käytössä automaattinen palohälytysjärjestelmä.

Henkilöstön osallistaminen suunnitteluun ja toteutukseen:

Pelastussuunnitelma päivitetään tarpeen mukaan ja henkilökunnan kanssa käydään suunnitelma lävitse ja perehdytetään ohjeisiin. Henkilökunta otetaan mukaan suunnitteluun ja läpikäymiseen.

Suro-ohjeistus(Suuronnettomuus-ohjeistus) ja henkilökunta lista päivitetään tarpeen mukaan ja listat pidetään ajantasaisina. Listat ovat henkilökunnan käytettävissä ja muokattavissa.

Sähkökatkon aikana käytävillä ja potilashuoneissa palavat varavalot. Opastevalot ovat myös käytössä ja ohjaajat tarvittaessa ulos osastolta. Osastolta löytyy opastetaulu, johon henkilökunta perehtyy.

Automaattista palohälytysjärjestelmää testataan säännöllisesti joka kuukausi. Henkilökunnalle tieto testaamisesta tulee keskusradion kautta.

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...

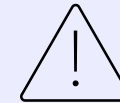


antaa palautetta tai kehittämideoita



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.

Kuntoutusosastolla vahvistetaan ja varmistetaan potilaan itsemääräämisoikeutta siten, että potilaalla on oikeus yksityisyyteen. Potilas voi päättää omasta hoidostaan ja halutessaan kieltäytyä siitä. Potilaan hoitotahto on kirjattu potilaan tietoihini ja henkilökunta saa tiedon potilaan dokumenteista. Potilas osallistuu oman hoidon suunnitteluun ja toteutumiseen yhdessä henkilökunnan kanssa. Halutessaan potilas voi päättää hoitajakson omasta halustaan, tällöin

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:
Toiminnassa pyritään huomioimaan tilanteet ennakkoon, jotta rajoitustoimenpiteiden käytöltä vältyttäisiin. Tilanteet, joissa potilaan itsemääräämisoikeutta joudutaan rajoittamaan, lääkäri tekee niistä aina päätöksen ja omaisia tiedotetaan asiasta. Potilaan tilannetta seurataan koko ajan, kun rajoittamistoimet on käytössä. Uhkaavissa tilanteissa osaston hoitajilla on käytössä päällekkäushälyttimet ja osastolle voidaan soittaa vartija turvaamaan työskentelyä ja muita potilaita. Itsemääräämisoikeuteen ja yksityisyyteen liittyviä periaatteita on ohjeistettu organisaation työohjeissa ja toimintayksikön perehdytyksessä.

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaan/potilaan osallisuus (1/4)

Hoidon tarpeen arviointi

Potilaan hoitoon pääsystä säädetään terveydenhuoltolaissa (1326/2010).

Kuntoutusosastolla kuntoutetaan ja hoidetaan potilaita jotka tulevat joko kotoa tai eri yhteistyösairaaloista. Osasto on toiminnassa 24/7 viikon jokaisena päivän ympäri vuoden. Osastolla hoidetaan neurologisia, leikkauksesta jatkohoitoon tulevia ja muita monisairaita potilaita.

Osastolla työtä tekevät moniammatillinen työryhmä, joka koostuu hoitohenkilökunnasta, lääkäreistä, fysioterapeuteista, toimintaterapeutista, tarvittaessa sosiaalityöntekijästä.

Potilaalle tehdään kuntoutussuunnitelma osastolle tullessa ja kuntouttaminen aloitetaan osastolla heti. Kuntoutumista arvioidaan moniammatillisessa tiimissä koko hoitajakson ajan. Hoitajat arvioivat potilaan kuntoutumista ja jatkohoitosuunnitelmaa tehdään sen mukaan, miten kuntoutuminen on edistynyt. Potilaan tavoitteena on kuntoutuminen takaisin kotiin, mutta tilanteen mukaan suunnitellaan tarkoituksenmukaista hoitopaikkaa.

Kuntoutuspalaverissa keskustellaan potilaan kotiutumisen ajankohdasta ja tarvittavista tukitoimista, omaiset otetaan mukaan kotiutuksen suunnitteluun.

Ennen kotiutumista fysioterapeutit tekevät tarvittaessa kotikäynnin ja arvioivat käynnillä apuvälineitten tarvetta ja tarvittaessa muutostöitä. Kun kotiutumisen ajankohta on varmistunut, huolehditaan turvallinen kotiutuminen jatkohoito-ohjeineen.



Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaan/potilaan osallisuus (2/4)

Tutkimusta, hoitoa tai lääkinnällistä kuntoutusta koskeva suunnitelma

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

Potilaan hoitosuunnitelma laaditaan potilaan tullessa osastolle. Suunnitelmaa päivitetään hoidon edetessä päivittäin ja tarpeen mukaan. Suunnitelmaa päivittävät hoitohenkilöstö yhdessä lääkäreitten kanssa. Potilas ja omainen ovat mukana koko prosessin ajan.

Suunnitelman toteutumista seurataan päivittäisten hoitotoimien yhteydessä ja lääkärin kierroilla. Suunnitelman etenemistä käydään lävitse moniammatillisessa kuntoutuspalaverissa.

Hoitohenkilöstö laatii hoitosuunnitelmaa valmiin pohjan mukaan ja suunnitelma on nähtävissä potilaan hoitokertomuksessa. Hoitohenkilökunta toimii hoitosuunnitelman mukaan. Kirjaaminen ja päivittäminen tapahtuu hoitokertomukseen.



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.

Potilaat ja omaiset voivat antaa palautetta suullisesti, kirjallisesti sekä sähköisesti Eloisan nettisivujen kautta. Esihenkilö käsittelee palautteet ja ne käydään lävitse tarvittaessa osastokokouksessa. Palautteiden pohjalta kehitämme ja korjaamme toimintaa.

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

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

**Asiakkaan/potilaan asiallinen kohtelu ja mahdollisista epäkohdista ilmoittaminen**

Potilaan oikeuksia määritellään laissa (laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992 Finlex). Potilaalla on oikeus asianmukaiseen ja hyvään hoitoon. Potilasta on kohdeltava ihmisarvoa kunnioittaen, huomioimalla potilaan vakaumus ja yksityisyys, eikä potilaaseen kohdistuva epäasiallinen kohtelu ole hyväksyttävää. Mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan, puututaan siihen välittömästi. Tilanteen selvittelyyn voidaan ottaa mukaan myös potilasasiavastaava.

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

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



Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaan/potilaan osallisuus (4/4)

Asiakkaan/potilaan oikeusturva

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

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

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

Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään sopimusten mukaisesti.

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

Yhteystiedot ja lisätietoja:

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

- Neuvoa 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



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](#)

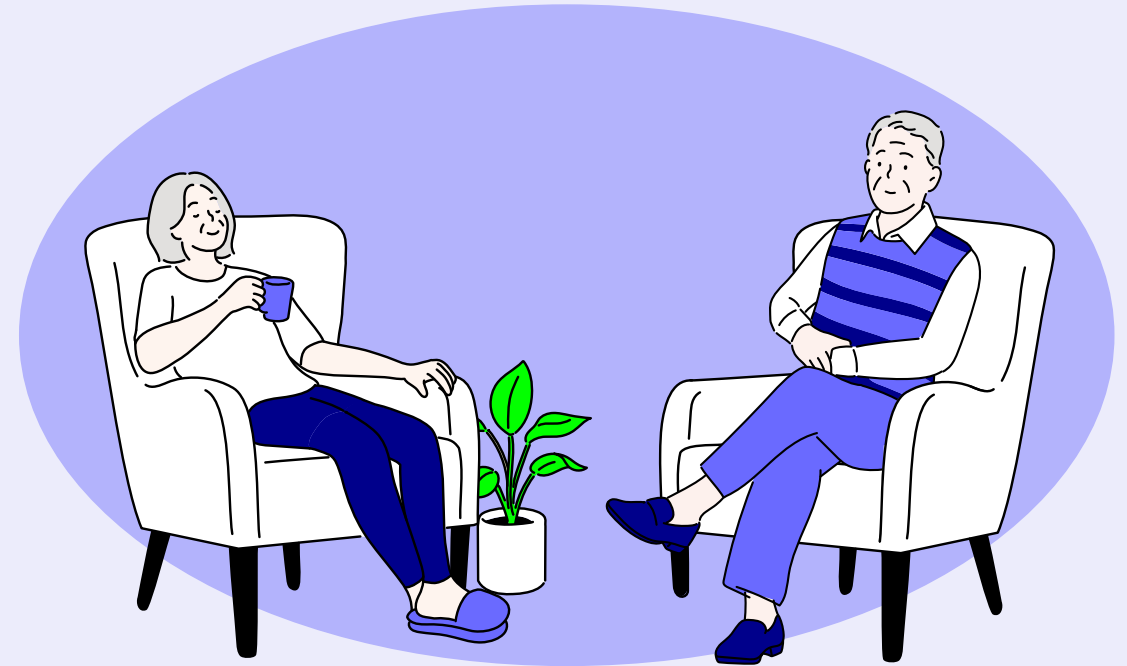
Palvelun sisällön omavalvonta

Palvelun sisällön omavalvonta

Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

Kuntoutusosaston toiminnan periaatteena on kuntoutuminen sairastumista edeltävälle tasolle. Kuntoutumista tuetaan päivittäisten toimintojen ohella, potilaan omat voimavarat huomioiden. Toimintakykyä ylläpidetään ja edistetään osallistamalla potilasta mahdollisimman paljon omatoimisuuteen. Potilaan hoidossa huomioidaan psyykkiset ja sosiaaliset tekijät sekä niiden vaikutus kuntoutumiseen. Tavoitteena on potilaan onnistunut kotiutuminen hoitajaksolta.

Kuntoutusosastolla potilaan kuntoutumista tuetaan fysioterapialla, viriketoiminnalla, toimintaterapialla ja hoitotyössä. Hoitohenkilökunta toteuttaa aktiivisesti kuntouttavaa hoitotyötä myös viikonloppuisin.



Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

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

FYYSINEN

- Tuetaan potilaan jäljellä olevaa toimintakykyä päivittäisissä toiminnoissa

PSYKKINEN

- Huomioidaan potilaan voimavarat ja riittävä lepo. Tuetaan psyykkistä hyvinvointia ja kannustetaan omatoimisuuteen. Ohjataan potilasta yhteisiin toimintoihin.

KOGNITIIVINEN

- Annetaan selkeitä ja ymmärrettäviä ohjeita. Käytetään tarvittaessa puheen ja toiminnan apuvälineitä.

SOSIAALINEN

- Tuetaan ja ohjataan yhteisiin toimintoihin ja sosiaaliseen kanssakäymiseen.

OSALLISUUS

- Osallistetaan potilasta kuntoutumiseen ja aktiiviseen tekemiseen.

Palvelun sisällön omavalvonta

Ravitseminen

Potilaan tullessa osastolle, kysytään ruokavalio ja allergiat, osa näistä voi olla valmiina jo potilaan riskitiedoissa. Ruokavaliossa huomioidaan erityisruokavaliot ja potilaan toiveet sekä vakaumus. Ravitsemuksessa otetaan huomioon myös lisäravinne tarve tms. ja sairauden tuoma ruokahaluttomuus, jolloin voi saada mieliruokia. Tarvittaessa potilaan ruuan koostumus otetaan huomioon, esim. nielemisvaikeudet.

Osastolla hoidetaan myös peg-letkuruokinnalla olevia potilaita, jolloin konsultoidaan ravitsemusterapeuttia ravitsemuksen määrästä.

Potilaan riittävää ravinnon saantia seurataan potilaan syödyn ruuan määrällä ja nesteen saannilla. Tarvittaessa ravinnon saantia seurataan nestelistalla. Painon tarkkailu on myös yksi seurannan väline.

Laboratoriokokeilla voidaan myös seurata tiettyjä asioita ravitsemukseen liittyen, esim. natrium, kalium ja vitamiinit.

Potilaita ohjataan yhteiseen tilaan ruokailemaan, joka usein edesauttaa ruokahalun lisääntymistä. Mahdollisuus on ruokailla myös omassa huoneessa.

Ravitsemuksen tukeminen:

Osastolla tuetaan potilaitten ravitsemusta monilla eri keinoilla:

- Potilaan oma ruokavalio
- Toiveet ja erityisruokavaliot
- Lisäravinteet
- Nestelista
- Painon tarkkailu
- Laboratoriokokeet
- Mieliruuat
- Ruuan koostumus

Lue lisää: Lue lisää: (huom. Korvaa nämä linkit yksikkösi sopivaksi tai pidä alla olevat, esim. [Terveyskylän sivusto](#))

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

Palvelun sisällön omavalvonta

Hygieniakäytännöt

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

Hygieniakäytännöt toimintayksikössä:

Kuntoutusosastolla yleistä hygieniatasoa seurataan käsihygienian seurannalla, laitoshuollolla on omat ohjeet hygieniatason seurantaan myös hygieniahoitaja tekee osastolla seurantakäyntejä samoin laitoshuollon esihenkilö. Osastolla on hygieniavastaavat, jotka omalta osaltaan seuraavat hygieniatasoa. Osastolla siivouksen suorittavat laitoshuoltajat ja hoitohenkilökunta tarvittaessa.

Osastolla potilaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutetaan annettujen ohjeiden mukaisesti, esim. infektiotilanteet ja tarttuvat taudit. Huomioimme toiminnassamme herkästi leviävät taudit potilasta hoidettaessa ja informoimme osaston ulkopuolelta tulevia varotoimista opasteilla.

Hoitohenkilökunta perehdytetään osaston hygieniakäytäntöihin ja tarvittaessa hygieniahoitajalta lisää informaatiota, esim. osastokokouksissa. Laitoshuollon kanssa pidetään säännöllisesti palavereja, jossa sovitaan yhteisistä käytänteistä.

Hygienia-asioista yksikössä vastaavat hygieniayhdyshenkilöt ja esihenkilöt
p. 044 417 2102

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.

Kuntoutusosastolla infektioita ja tarttuvien tauteja ennaltaehkäistään kiinnittämällä huomiota hygieniaan ja käsihygieniaan. Työssä huomioidaan aseptinen työtapa ja järjestys. Henkilökunta koulutetaan perehdyttämällä ja hygieniavastaavat tuovat tietoa valtakunnallisilta hygieniapäiviltä. Henkilökunta on suorittanut infektioiden torjunta ja tavanomaiset varotoimet infektioiden torjunnassa –verkkokurssin ja henkilökunta on perehdytetty puhtaanapidon toteuttamiseen.



Palvelun sisällön omavalvonta

Lääkehoito

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

Lääkehoitoon liittyvät käytännöt:

Kuntoutusosaston lääkehoitosuunnitelma on laadittu 25.11.2024 ja päivitetään tarpeen mukaan. Lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta vastaavat esihenkilöt ja hoitohenkilökunta. Seurannasta ja päivittämisestä vastaavat lääkevastaava ja esihenkilöitten kanssa yhdessä hoitohenkilökunta. Lääkehoitosuunnitelmaa päivitetään myös Eloisan yleisten ohjeitten mukaan.

Osaston lääkehoidosta vastaa kokonaisuudessaan lääkäri. Lääkehoidon riskit tunnistetaan osaston lääkehoitosuunnitelmassa ja huomioimme ne toiminnassamme. Tilanteet, jotka mahdollisesti liittyvät osaamisen puutteisiin, käsitellään henkilökohtaisesti ja epäselvät menettelytavat käsitellään henkilökunnan kanssa osastokokouksessa.

Lääkehoitoon liittyvät käytännöt:

Osastolla on hätätilanteita varten lääkkeitä. Hätätilanteessa osaston henkilökunnalla on tieto siitä, mistä esim. elvytyslääkkeet saadaan.

Palvelun sisällön omavalvonta

Monialainen yhteistyö

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

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

Kuntoutusosaston tärkeimpiä yhteistyötahoja ovat Eloisan erikoissairaanhoidon yksiköt, mm. päivystys ja kirurginen- ja sisätautiosasto sekä kotihoito. Viestintä ja tiedon jakaminen osastojen välillä tapahtuu pääsääntöisesti puhelimitse, mutta myös salatun sähköpostin tai lifecare-viestillä.

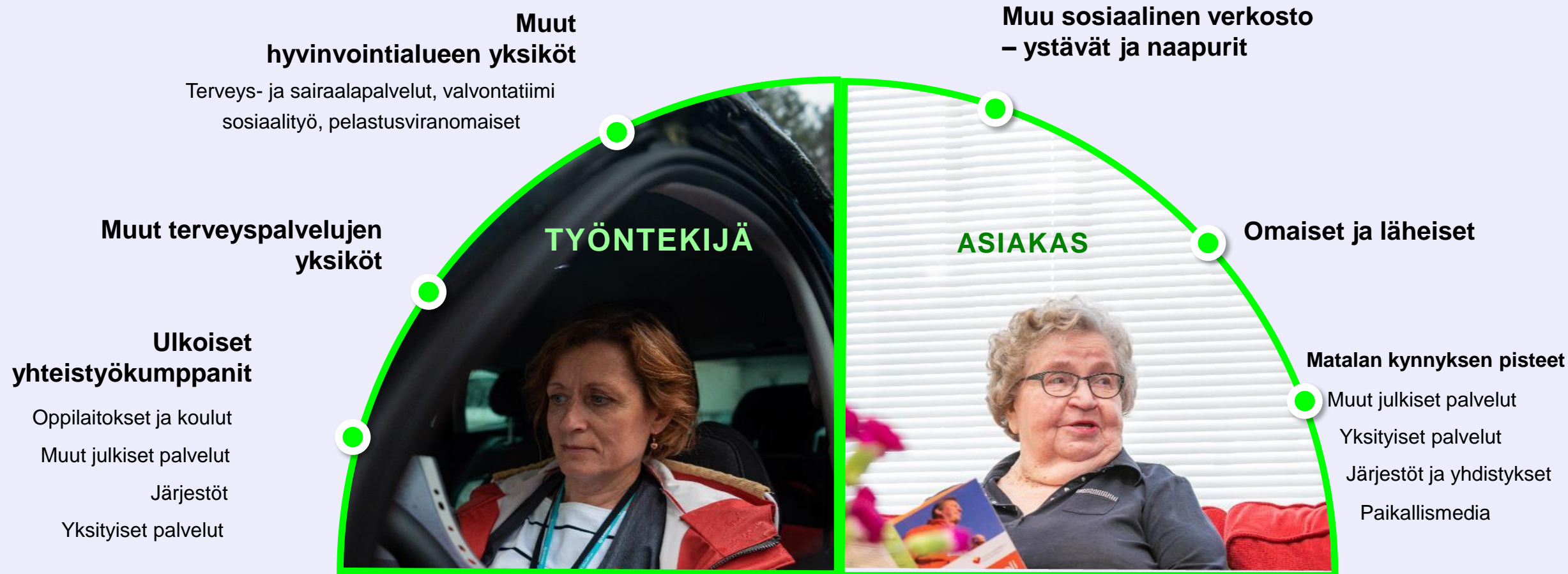
Potilaan palvelukokonaisuuteen kuuluva yhteistyö ja tiedonkulku on järjestetty sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntajien kanssa seuraavasti:

- kotihoito
- Eloisan ja yksityiset palvelukodit
- Olka-toiminta
- seurakunta

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



Monialaisen yhteistyön eri tahot



Palvelun sisällön omavalvonta

Potilaan henkilökohtaiset tavarat

Palvelun sisällön omavalvonnan toteutus palvelupistekohtaisesti:

Kuntoutusosastolla säilytetään potilaan henkilökohtaisia tavaroita ja varoja lukitussa tilassa. Potilaan tavarat ja varat luetteloidaan ja ne säilytetään lukitussa kaapissa. Potilas saa halutessaan tavarat itselleen ja lukittuun tilaan pääsy on vain henkilökunnalla.

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:

Kuntoutusosastolle on laadittu palo- ja pelastusviranomaisten edellyttämä poistumisturvallisuussuunnitelma. Suunnitelma löytyy Eloisan omasta sähköisestä järjestelmästä. Osastolla on ohjeistus poikkeustilanteita varten, esim. SURO (Suuronnettomuus). Henkilöstö päivittää tietonsa valmius- ja häiriötilanteiden ohjeisiin vuosittain tai tarpeen mukaan.

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 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](#)

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.

Kuntoutusosastolla henkilöstö koostuu sairaanhoitajista, lähi- ja perushoitajista, hoiva-avustajista. Osastolla tarvitaan sairaanhoitaja tasoista osaamista, kuten iv-osaaminen. Lähi- ja perushoitajat toteuttavat kaikkea muuta hoitotyöhön kuuluvaa. Jokaisessa työvuorossa on sairaanhoitajia, lähi- ja perushoitajia. Sijaisia osastolla käytetään äkillisiin sekä pitempiaikaisiin poissaoloihin.

Henkilöstön riittävyys suhteessa potilaiden palvelujen tarpeeseen:

Hoitohenkilökunnan mitoitusta tarkastellaan potilaiden toimintakyvyn ja hoidollisuuden mukaan. Tarvittaessa henkilöstöresurssia voidaan tarkastella ja lisätä tarvittaessa.

Sijaisten käytön periaatteet:

Sijaisia käytetään osastolla akuuttiin sijaistarpeeseen. Ennen sijaisen hankintaa kartoitetaan osasto tilannetta, tarvitaanko sijaista vai voidaanko toimintaa turvata muilla järjestelyillä. Ensin kartoitetaan varahenkilöstö ja jos sieltä ei sijaista saada, niin laitetaan työntekijä haku Temporeen. Jos työntekijää ei saada Temporesta, niin pyritään omasta henkilöstöstä saamaan työntekijä vuoroon.

Palveluesihenkilöiden tehtävät:

Lähiesihenkilöt organisoivat ja tekevät työtä yhdessä. Työ- ja tehtävien jako tehdään siten, että lähiesihenkilöille jää riittävästi aikaa oman työn tekemiseen. Tarvittaessa työtä jaetaan tasaisesti molemmille.

Henkilöstörakenne:

- Kokonaismäärä: 33
- palveluesihenkilö
- joista sairaanhoitajia 14
- vastaava sairaanhoitaja perus- ja lähihoitajia 17

Asiakas-/potilasturvallisuus

Henkilöstö (2/3)

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

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

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

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

Rekrytoinnin erityispiirteet:

Kuntoutusosastolle rekrytoidaan henkilöstöä Eloisan sisäisten rekrytointi ohjeitten mukaisesti. Työnantaja varmistaa tulevan työntekijän ammattipätevyyden Julkiterhikistä.

Lue lisää:

- [Riittävän kielitaidon osoittaminen – Valvira](#)

Asiakas-/potilasturvallisuus

Henkilöstö (3/3)

Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

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

Osastolla on perehdyttämiseen käytössä Eloisan Intro perehdytysohjelma. Uusi työntekijä perehtyy työhön yhdessä kokeneen työntekijän kanssa ja perehdytys määräytyy työntekijän aikaisemman osaamisen mukaan. Omavalvontasuunnitelmaa käytetään omalta osaltaan perehdytyksen välineenä.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajan velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

Työnantajalla on täydennyskoulutusvelvollisuus. Erillinen koulutussuunnitelma

tukee täydennyskoulutusten toteutumista. Tavoitekeskusteluissa käydään läpi henkilökohtaisia osaamistarpeita ja tavoitteita. Täydennyskoulutuksiin kuuluu jatkuvina koulutuksina esimerkiksi ensiapu-, palo- ja pelastuskoulutukset. Lisäksi on velvoitekoulutuksia esimerkiksi uusiin toimintamalleihin liittyen. Koulutusten toteutumista seurataan sähköisen rekisterin avulla.

Henkilöstön perehdytys toimintayksikössä:

- Eloisan Intro perehdytysohjelma
- Omavalvontasuunnitelma
- Työhön perehtyminen kokeneen työntekijän kanssa
- Täydennyskoulutusvelvollisuus, esim. LOVE

Asiakas-/potilasturvallisuus

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet ja toimintakäytännöt:

Kuntoutusosasto sijaitsee sosiaali- ja terveyskeskuksen 3. kerroksessa. Osasto on otettu käyttöön vuonna 2022. Osastolle pääsee hissillä päiväaikaan ja portaita pitkin. Osasto on rakenteeltaan avara ja esteetön, käytävät ovat leveät ja niissä on tukikaiteet. Potilashuoneet ovat pääsääntöisesti kahden hengen huoneita ja huoneissa on oma kylpyhuone/vessa. Osastolla on oma ruuan jakoon tarkoitettu potilaskeittiö ja lämmin ruoka tulee osastolle keskuskeittiöstä. Hoitajien kanslia ja kirjaamistila ovat keskellä osastoa, päiväsalin vieressä. Päiväsali on avara sekä valoisa ja on potilaiden käytössä mm. ruokailutilana ja erilaisissa tapahtumissa. Osastolla on myös oma kuntosali sekä harjoituskeittiö.

Osastolle pääsee päivisin normaalisti ja iltaisin liikkumiseen tarvitaan kulkuoikeus. Osastolta pois lähtiessä tarvitaan kulkuoikeus. Varasto- ja huoltotilat ovat toimivat hipaisunäppäimellä, mutta ovat tarvittaessa lukittavia samoin toimistotilat. Osastolla on lasitettu parveke, jossa on mahdollista viettää aikaa.

Osaston tiloja ylläpitää sekä huoltaa kiinteistöhuolto ja mahdolliset epäkohtailmoitukset tehdään RYHDI:n kautta. Osaston tiloille tehdään ajoittain tarkastuksia kiinteistöhuollon toimesta ja tällä taataan tilojen toimivuus sekä mahdolliset korjaukset.

Terveysturvallisuuden 2 §:n mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä (omavalvonta) sekä suunnitelmallisesti ehkäistävä terveyshaittojen syntyminen. Osastolla on kaikissa tiloissa on etälämpötilan seuranta ja ilmanvaihto tapahtuu koneellisesti. Tilojen valaistus on säädettävissä tarpeen mukaan.

Asiakas-/potilasturvallisuus

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan myös teknologisin ratkaisuin.

Osastolla on käytössä kameravalvonta, kameraa kuvaa reaaliaikaa. Kameravalvontaa käytetään turvaamaan potilas- ja työturvallisuutta. Ainoastaan henkilökunnalla on mahdollisuus nähdä kamerakuvaa.

Potilaille on käytössä paikkakohtainen potilashälytin. Osastolla on myös tarvittaessa käytössä potilaskohtainen Versovision kaatumisen ehkäisyyn tarkoitettu hälytysohjelma. Lisäksi muistisairailla potilaille voidaan käyttää ranneketta, joka hälyttää potilaan poistuessa osastolta.

Hoitajilla on käytössä potilashuoneissa lisäapu- ja hätäkutsujärjestelmä. Uhkaavien tilanteiden turvaamiseksi hoitajilla on käytössä hälytyspainike, jolla voi hälyttää lisäapua paikalle.

Teknologisiin ratkaisuihin liittyvät käytännöt:

- Osaston tiloissa on käytössä kameravalvonta
- Potilaat voivat hälyttää apua hoitajakutsujärjestelmän kautta
- Versovision kaatumisen ehkäisy ohjelma
- Muistisairaitten hälytysranneke
- Hoitajien lisäapu- ja hätäkutsujärjestelmä
- Hoitajien hälytyspainike uhkaavissa tilanteissa

Asiakas-/potilasturvallisuus

Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

Terveysthuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia lääkinällisiksi laitteiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään lääkinällisistä laitteista annetussa laissa. Hoitoon käytettäviä lääkinällisiä laitteita ovat mm. infuusiopumput, imut, pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

Läkinällisiä laitteita koskevasta ohjauksesta vastaa Fimea.

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

Potilaiden apuvälineet lainataan apuvälinekeskuksesta fysioterapeuttien toimesta. Läkinälliset laitteet tulevat eri yksiköistä riippuen potilaan tarpeesta. Laitteiden ja apuvälineiden hankinnat osastolle tapahtuu hankintatoimen kautta. Käytön ohjaus tapahtuu hoitohenkilökunnan toimesta. Laitteiden ja apuvälineiden huollosta vastaa laitehuolto.

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

Mari Käyhkö, palveluesihenkilö, mari.kayhko@etelasavonha.fi

Laitteiden ja tarvikkeiden käyttö:

Henkilökunta perehdytetään laitteiden käyttöön ja osaamisen varmistetaan laiteajokortilla. (Laki lääkinällisistä laitteista 719/2021 32 § ammattimaista käyttöä koskevat vaatimukset)

Mittareiden testaus ja kalibrointi:

Verensokerimittarit kalibroidaan säännöllisesti. Verenpainemittarit ja infuusiopumput huolletaan vuosittain huollon toimesta. Ravintopumput ovat laina laitteita ja huolto tapahtuu vuokraajan toimesta.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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



1. Perusapuvälineet

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

Asiakkaan oma tai yksikön laite

Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa.

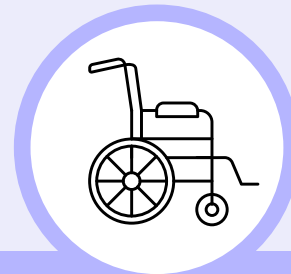
Laitteiden käyttöohjeet löytyvät kansioista ja ne sijaitsevat toimenpidehuoneessa. Pikaohjeet laitteisiin löytyvät laitteen vierestä tai siihen kiinnitettynä.

Istek Oy huoltaa

Mistä laitteen saa

Perehtyminen laitteeseen

Huolto



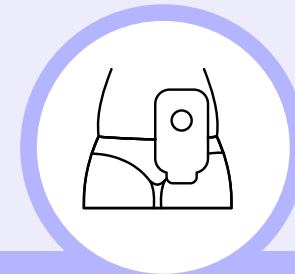
2. Erikoisapuvälineet

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

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

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

Tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön ja ohjeistusten noudattaminen:

Kuntoutusosastolla noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä siten, että kirjaaminen potilasasioista tapahtuu potilastietojärjestelmään. Kirjallisia dokumentteja potilaista pidetään vähäisesti ja ne hävitetään tietosuojajätteeseen.

Tietosuojavastaavan yhteystiedot



puh.015 411 4100



tietosuojavastaava@etelasavonha.fi

Lue lisää:

- [Määräys sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteista ja asiakasasiakirjoihin merkittävistä tiedoista – THL](#)
- [Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely – Tietosuojavaltuutetun toimisto](#)
- [Potilas- ja asiakastietojen ja henkilötietojen käsittely – Valvira](#)
- [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 selvittäessä 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:

Kuntoutusosastolla on käytössä intro perehdytysuunnitelma, jonka kautta uusien työntekijöitten perehtyminen tapahtuu. Perehdyttäjä ohjaa työntekijää kirjaamisessa. Osastolla kirjataan lifecaren hoitokertomukseen sovittujen komponenttien mukaisesti. Henkilökuntaa koulutetaan, jos lifecaren tulee muutoksia tai päivityksiä.

Asiakas-/potilastyön kirjaaminen:

Kirjaaminen tehdään reaaliaikaisesti ja kirjataan tehty työ tai tapahtuma saman tien. Kirjaaminen tehdään lifecaren hoitokertomukseen, johon kirjataan kaikki päivittäiset toiminnot. Hoidon jatkuvuutta ja toteumista pystytään seuraamaan päivittäisen kirjaamisen avulla. Kirjaamisen tulee olla selkeää sekä kokonaisvaltaista ja sillä tuetaan potilasturvallisuutta.

Kehittäminen & Seuranta

Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

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

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

Omavalvontasuunnitelmaan kootaan yhteenveto kehittämissuunnitelmasta kuvaamalla kehittämistoimenpiteitä.

Kehittämissuunnitelma - toimenpiteet

1. Laiteajokorttien yhdenmukaistaminen Eloisan alueella

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 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:

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään säännöllisesti ja tarpeen mukaan. Hoitohenkilökunta ohjeistetaan lukemaan omavalvontasuunnitelma, joka käydään perehdytysohjelmassa lävitse.

Toiminnan kehittäminen yksikön ja Eloisan tasolla

Tavoite	Tiedon lähteet	Kehittämisen sykli		Käsittely	Lopputulema
		Tiedon seurannan sykli	Selite		
 <p>Laadukkaat palvelut, asiakas/potilas-turvallisuus hyvällä tasolla, vähemmän vaara-tapahtumia</p>	Yksiköt <ul style="list-style-type: none"> Raportointityökalun (vaaratilanne) ilmoitukset <ul style="list-style-type: none"> ilmoitukset epäkohdista ja niiden uhista ilmoitukset läheltä piti -tilanteista, vaaratilanteista, lääkepoikkeamista ja viallisista laitteista Potilaspalautteet <ul style="list-style-type: none"> suulliset palautteet työntekijöille sähköiset palautteet Työntekijöiden kokemukset <ul style="list-style-type: none"> ennaltaehkäisevät toimet riskienhallintaan perustuen työntekijöiden kokemukseen Tiedolla johtamisen mittarit <ul style="list-style-type: none"> toiminnan mittarit <p><i>Tiedon siirto ja kehittäminen tasojen välillä</i></p>	Kuukausi-tasolla	Ilmoitukset / palautteet / kokemukset / mittarit käydään läpi yksikön palavereissa viikoittain tai kuukausittain.	<ul style="list-style-type: none"> Tunnistetaan korjaavat toimenpiteet, ja otetaan ne käyttöön arjen toiminnassa. Päivitetään omavalvonta-suunnitelmaan kehittämistoimenpiteet kerran vuodessa, ja otetaan korjaavat toimet käyttöön. 	<p>Arjen toiminnan kehittäminen nopealla syklillä palavereissa sovitun perusteella.</p> <p>Yksikön kehittämissuunnitelma julkaistaan omavalvontasuunnitelmassa kerran vuodessa.</p>
	Eloisan taso <ul style="list-style-type: none"> Epäkohtailmoitukset Asiakaspalautteet <ul style="list-style-type: none"> Eloisan palautelomake Kokemukset <ul style="list-style-type: none"> tiimien kehittämisideat, omavalvonnan tavoitteet Tiedolla johtamisen mittarit <ul style="list-style-type: none"> toiminnan mittarit asiakastytyväisyys Yksiköiden omavalvontasuunnitelmat Valvonnan kyselyt 	tapahtuessa	Yksikön esihenkilö käsittelee.	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<p>Yhtenäinen turvallinen ja laadukas toiminta, jossa riskienhallinta keskiössä.</p> <p>Palvelussa yhteinen kehittämisen suunta.</p>

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palveluyksikön/pisteiden esihenkilö

Paikka ja päiväys Savonlinna 11.12.2024

Allekirjoitus Mari Käyhkö

Liitteet

1 – Ilmoitukset ja ilmoitusvelvollisuudet

2 – Koonti linkeistä lisätiedon pariin

Ilmoitukset ja ilmoitusvelvollisuudet

Tapaus	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 <ul style="list-style-type: none">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 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