Mielenterveyden- ja riippuvuuksien vastaanotto Mikkeli

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

Palvelupisteen tiedot

Palveluntuottajaa koskevat tiedot……....

Omavalvontasuunnitelman laatiminen……..

Pääset navigoimaan dokumentissa klikkaamalla otsikoita (ctrl + klikkaus)

Toimintaperiaatteet ja käytännöt

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

Omavalvonnan toimeenpano … ..……..

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet……..

Palvelun sisällön omavalvonta..……..…

Asiakas- ja potilasturvallisuus……....

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen…

Kehittäminen ja seuranta

Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta.....

Omavalvontasuunnitelman seuranta…….....

Palveluyksikön tiedot

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Nimi: Eloisa (Etelä-Savon hyvinvointialue)

Y-tunnus: 3221315-8

Terveyspalvelut, mielenterveyden- ja riippuvuuksien vastaanotto

Nimi: Mielenterveyden-ja riippuvuuksien vastaanotto

Sijaintikunta yhteystietoineen: Mikkeli

Minkä hyvinvointialueen alueella palvelua tuotetaan?: Etelä- Savon hyvinvointialue

Pirttiniemenkatu 1, 50100 Mikkeli

Palvelumuoto; asiakasryhmä(t), jolle palvelua tuotetaan;

Mielenterveyden ja riippuvuuksien avohoito, aikuiset

Alihankintana ostettavat palvelut ja niiden tuottajat:

Työnohjaus, jota tuottavat hankintalain mukaisesti kilpailutetut työnohjaajat hankintasopimusten puitteissa

Työterveyspalvelut Pihlajalinna.

Kulunvalvonta Sertego oy.

Vartiointi STSEC Ky,

Neuropsykologiset tutkimukset, kuntoutus ja neuropsykiatrinen valmennus, Silmuke Oy ja Coronaria Psykiatria oy

Neuropsykologinen konsultaatio, neuropsykologi Riitta Valtonen

Ostolääkäripalvelut (Solo Health Oy, Mehiläinen Terveyspalvelut, Suomen kotilääkärit, Medikosketus Oy), Palvelusetelituottajat (terapiapalvelut) palveluntuottajat katsottavissa palse.fi

Alihankintana tuotettujen palvelujen laadun varmistaminen

Palveluntuottajalla on kokonaisvastuu tuottamistaan palveluista ja sopimuksen mukaisten velvoitteiden täyttämisestä siitä riippumatta, käyttääkö palveluntuottaja alihankkijoita. Palveluntuottaja vastaa alihankkijan yksittäiselle asiakkaalle antamasta palvelusta. Palveluntuottaja on osaltaan vastuussa alihankkijoidensa ohjauksesta ja valvonnasta. Tähän liittyen palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että alihankkijan tuottamat palvelut vastaavat lainsäädännön vaatimuksia ja sitä, mitä tilaaja edellyttää palveluntuottajalta sekä siitä, että alihankkija noudattaa osaltaan tilaajan ja palveluntuottajan välistä sopimusta sekä tilaajan ohjeita.

Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Tämä omavalvontasuunnitelma on laadittu palvelupisteen palveluesihenkilön ja työntekijöiden yhteistyönä.

Henkilöstö on osallistunut suunnitelman laatimiseen seuraavasti:
Henkilöstön on ollut mahdollista osallistua omavalvontasuunnitelman laatimiseen tälle varatuissa tiimeissä.
Mielenterveys- ja riippuvuuspalveluiden omavalvontasuunnitelman laadintaan on osallistunut organisaation valvontasiantuntija ja tulosaluepäällikkö.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:
Ronja Rötkö, **palveluesihenkilö**

0405486121 **ronja.rotko@etelasavonha.fi**

Omavalvontasuunnitelman päivittäminen

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

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

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

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä asiakkaille Eloisan internetsivuilla

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

Toimintaperiaatteet & käytännöt

Toiminta-ajatus, arvot ja periaatteet

Omavalvonnan toimeenpano

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Palvelun sisällön omavalvonta

Asiakas- ja potilasturvallisuus

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

Toiminta-ajatus, arvot & toimintaperiaatteet

Yksikön toiminta toteuttaa Eloisan yhteistä strategiaa

MISSIO:

MYÖ YHESSÄ – TERVEYTTÄ JA TURVAA ETELÄ-SAVOSSA

ARVOT:

- YHDENVERTAISUUS
- ASIAKASLÄHTÖISYYS
- ROHKEUS
- TURVALLISUUS

VISIO:

ASUKKAAMME SAAVAT TARVETTAAN VASTAAVAT VAIKUTTAVAT PALVELUT, JOTKA VAHVISTAVAT LUOTTAMUSTA.

SÄILYTÄMME ALUEELLISEN ITSEHALLINTAOIKEUDEN.

TAVOITTEET:

Katamme taloudellista alijäämää v. 2026 alkaen • Palvelumme vastaavat asukkaiden tunnistettuun tarpeeseen • Palvelumme ovat sujuvia, laadukkaita ja vaikuttavia • Meillä työskentelee tyytyväinen ja sitoutunut henkilöstö • Olemme luotettava ja osallistava kumppani

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

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.**

•Mielenterveyden- ja riippuvuuksien vastaanotto koostuu erikoissairaanhoidon, perusterveydenhuollon, yleissairaalapsykiatrian, vanhuspsykiatrian sekä psykoosi- ja neuromodulaatio työryhmistä. Vastaanotolla tehdään psykiatrista ja neuropsykiatrista diagnostiikka ja yksilöllistä

Arvot ja toimintaperiaatteet

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

Palveluihin hakeutuminen toteutuu hyvinvointialueella yhtenäistettyjen toimintamallien mukaisesti huomioiden alueelliset eroavaisuudet. Palveluihin ohjaudutaan hoidon tarpeen arvion kautta Terveysneuvosta tai terveyskeskuksesta, lähetteellä opiskelu- ja työterveyshuollosta tai toisesta terveydenhuollon yksiköstä. Toimintaa ohjaavia periaatteita ovat potilaiden 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 panostetaan sekä potilaiden että henkilöstön turvallisuuteen ennakoiden mahdollisia vaaratilanteita (riskiarviointi, koulutukset, hälytysjärjestelmä). 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 tulosaluepäällikölle/palvelualuejohtajalle 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

- Tarkoituksenmukaisuus: Hoidon porrastus ja järjestäminen niin, että oikea potilas ohjautuu terveydenhuollon ammattilaisen arvioimana oikeaan palveluun, oikea-aikaisesti ja saa tarvitsemansa palvelun.
- Vastuullisuus: Talouden ja tuloksellisuuden seuranta sekä raportointi, vaara/haittatapahtumien avoin raportointi, käsittely ja toiminnan kehittäminen näiden kautta.

ASIAKASLÄHTÖISYYS

- Potilaan hoito suunnitellaan moniammatillisesti yhdessä asiakkaan kanssa hänen yksilöllisiin tarpeisiin perustuen
- Potilaat kohdataan arvostaen
- Asiakkaita osallistetaan omaan hoitoonsa oman elämänsä asiantuntijoina mutta myös palveluiden kehittämiseen: kannustetaan ja ohjeistetaan antamaan palautetta jotta palveluja voidaan kehittää.
- Huomioidaan potilaiden yksilölliset tarpeet ja konsultoidaan tarvittavia yhteistyötahoja.

TURVALLISUUS

- Turvaa: Asumiseen, työhön ja vapaa-aikaan. Huomioimme työssämme turvallisuuden esimerkiksi ennakoimalla tilanteita, että ne olisivat mahdollisimman turvallisia potilaalle ja henkilöstölle. Käytössämme on hälytinjärjestelmä sekä tarvittaessa vartijapalvelu. Henkilöstöltä edellytetään väkivallan ennaltaehkäisy ja hallintakoulutus. Henkilökuntaamme koskee ilmoitusvelvollisuus ja toimimme aktiivisesti yhteistyössä pelastusviranomaisen kanssa.

ROHKEUS

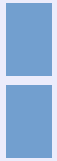
- Uudistamme prosessejamme ketterästi ja ennakkoluulottomasti
- Kehittämisessä ovat mukana myös kokemusasiantuntijat sekä kokemusasiantuntijaraadit
- Epäkohdista ilmoitetaan ja niihin tartutaan
- Rohkeus pyytää palautetta ja ottaa sitä vastaan sekä hyödyntää sitä

Omavalvonnan toimeenpano

Omavalvonnan toimeenpano

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Käsitteet ja käsitehierarkia



Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (1/3)

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
- Työpaikkaselvitysraportti
- Sisäilmanhallintamalli
- riskienarviointilomake

Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat (2/3)

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. Yhteisesti sovitut asiat käydään läpi keskustellen ja tiedotetaan henkilökunnalle tiimipalavereissa, viikkotiedotteissa tai yleisesti sähköpostilla. 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 ilmoittautuu vuosittain ensiapukoulutuksiin, mahdollisuuksien mukaan järjestettyihin turvallisuuskävelyihin ja turvallisuuskoulutuksiin.
AVEKKI-koulutukset kuuluvat jokaisen hoitohenkilökuntaan kuuluvan työntekijän koulutussuunnitelmaan.

Riski- ja epäkohtailmoitusten käsittely (1/3)

Haittatapahtuman huomaaminen	Tapahtuman kirjaus	Ilmoituksen käsittely ja korjaavat toimenpiteet	Tapahtuman dokumentointi, viestintä ja raportointi	Seuranta
Asiakkaan/potilaan epäasiallinen kohtelu *esimerkiksi asiakkaan/potilaan epäasiallinen kohtaaminen, kaltoinkohtelua tai loukkaamista sanoilla* **Muu epäkohta palvelun toteutuksessa tai epäkohdan uhka** *esimerkiksi asiakas-/potilasturvallisuudessa ilmenevät puutteet, asiakkaan kaltoinkohtelu ja toimintakulttuurista johtuvat asiakkaalle vahingolliset toimet taikka lainvastaisuus, sekä epäkohdan uhka, joka on ilmeinen tai voi johtaa epäkohtaan.*	•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 •Keskustelu tarvittaessa asiakkaan ja omaisen kanssa •Asian selvittäminen tarvittaessa palvelualuetasolla •Yksikön vastuuhenkilö (palvelu- tai tulosaluepäällikkö) käy läpi ilmoituksen ja toimenpiteet, joihin on ryhdytty, ja tekee tarvittaessa täydennykset lomakkeeseen ja määrittää ovatko tehdyt toimenpiteet riittävät.	•Ilmoitukset käsitellään työyksiköissä ja tulosyksiköissä sekä palvelualueen esimiesten kanssa sekä organisaation omissa työkokouksissa koulutusmielessä noudattaen tietosuojaa •Jos epäkohtaa ei korjata viivytyksettä, ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta valvontaviranomaiselle •Yksikön vastuuhenkilö käy valvontatiimin kanssa 4kk välein läpi tulleet ilmoitukset läpi •Palvelu-/tulosaluepäällikkö kuittaa asian käsitellyksi 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. •Palvelupisteen omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista seurataan. Seurannasta tehdään selvitys ja sen perusteella tehtävät muutokset julkaistaan neljän kuukauden välein yleisellä tasolla Eloisan nettisivuilla sekä pidetään julkisesti nähtävänä palveluyksikössä. Salassa pidettäviä tietoja ei saa julkaista.

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

Vakavia vaaratapahtumia ovat:

- Tapahtuma, joka johti tai olisi voinut johtaa potilaan kuolemaan tai hengenvaaraan
- Tapahtuma, joka johti tai olisi voinut johtaa sairaalahoidon aloittamiseen tai jatkamiseen sekä aiheuttanut huomattavia terveysvaikutuksia
- Tapahtuma, joka aiheutti tai olisi voinut aiheuttaa merkittävän tilapäisen tai pysyvän vamman, haitan tai toimintakyvyn heikkenemisen
- Potilaalle suoritettiin virheellinen toimenpide
- Väärä toimenpidekohde
- Hoito annettiin väärälle potilaalle
- Määrätty hoito on jäänyt merkittäviltä osin antamatta.

**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 ja laatia valmiussuunnitelma yhteistyössä henkilöstön kanssa.

•Mielen ja kuntoutuksen talon yleinen pelastussuunnitelma, henkilöstön perehdyttämisen ja osaamisen vahvistamiseksi, löytyvät sähköisessä muodossa. Pelastussuunnitelma sisältää mahdolliset riskitilanteet, turvallisuusjärjestelyjen yksityiskohtaiset kuvaukset sekä organisaation sisäisiä toimintaohjeita. Pelastussuunnitelmaa tarkennetaan välittömien poikkeama- ja vaaratilanteiden varalle. Suuronnettomuustilanteita varten organisaatiossa on prosessikuvaus ja ohjeistus tarvittaessa yksikkö- ja työryhmäkohtaisesti.

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. Häiriötilanteiden toimitaan yksikkökohtaisen pelastussuunnitelman mukaisesti ja ollaan yhteydessä lähiesihenkilöön, tilannekeskukseen ja tarvittaessa muihin organisaation oleellisiin toimijoihin.
Mikkelin sairaalakampuksella on vartiointipalvelut 24/7. Mielen ja kuntoutuksen talossa vartija on paikalla rakennuksen aukioloaikojen puitteissa.

Lue lisää: STM:n valmiusasiat ja Valmiuslaki 1552/2011

Potilaan asema ja oikeudet

Potilaan asema ja oikeudet

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, jota vahvistetaan toiminnassa.

Me toimintayksikössä…

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

Minulla asiakkaana/potilaana on oikeus…

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

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

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

antaa palautetta tai kehittämisideoita

tehdä ilmoituksen
tilanteesta, joka on aiheuttanut tai olisi voinut aiheuttaa haittaa

tehdä muistutuksen
tilanteesta, joka on aiheuttanut tai olisi voinut aiheuttaa haittaa

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

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen yksikössä:

Vastaanotolla potilaan hoito perustuu aina vapaaehtoisuuteen. Potilaalla on myös oikeus tehdä omaa terveyttä / henkeä vahingoittavia päätöksiä tai kieltäytyä hoidosta mikäli lääkäri arvioi potilaan olevan kykenevä päättämään hoidostaan. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista määrittää, että potilaalle on aina annettava selvitys hänen terveydentilastaan, hoidon merkityksestä, eri hoitovaihtoehdoista ja niiden vaikutuksista sekä muista hänen hoitoonsa liittyvistä seikoista, joilla on merkitystä päätettäessä hänen hoitamisestaan. Potilaan kanssa yhteistyössä hoitoa suunniteltaessa ja toteutettaessa huomioidaan lääketieteellinen tarve ja terveydenhuollon vaatimukset. Vastaanotoilla varmistetaan potilaan yksityisyys sillä, että jokainen työntekijä allekirjoittaa tietoturvasitoumuksen työsopimuksen allekirjoituksen yhteydessä. Henkilöstöä muistutetaan vaitiolovelvollisuudesta ja tietosuojan toteutumisesta. Etäyhteydet ja tiedonvälitys toteutuvat tietosuojasäännösten mukaisesti. Potilaiden asioiden hoitoon osallistuvat ainoastaan häntä hoitavat henkilöt. Haitallista päihteiden käyttöä seulotaan erilaisin mittarein ja keskustellen systemaattisesti arviointijaksolla mutta myös hoidon aikana. Mikäli alkoholinkäyttö todetaan haitalliseksi tai riskikäytöksi, toteutetaan mini-interventio eli lyhytneuvonta. Riippuvuusongelmissa hyödynnämme riippuvuusvastaanoton osaamista.

Lue lisää:

Mielenterveyslaki
Laki potilaan asemasta ja oikeuksista
Intro- perehdytysohjelma
Valvira

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaan/potilaan osallisuus (1/4)

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaan/potilaan osallisuus (2/4)

Potilassuunnitelman tunteminen:
Potilaalla on nimetyt hoitosuhdetyöntekijä ja lääkäri
Potilastietojärjestelmään kirjataan tarpeisiin perustuva hoitosuunnitelma tavoitteineen. Hoitosuunnitelman arviointi ja päivittäminen on osa hoitosuhdetyöntekijän ja lääkärin työtehtäviä.
Potilastietojärjestelmän kirjaamisen ja tilastoinnin tukena käytetään käytäntöjä yhtenäistäviä kirjaamisen ohjeita

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.

•Organisaatiossa on käytössä sähköinen palautejärjestelmä. Hoitohenkilökuntaa on ohjattu muistuttamaan potilaita antamaan palautetta ja palautelinkki löytyy vastaanoton potilasohjeesta. Potilailta saadut palautteet käydään läpi yksikön tiimikokouksissa tai palautteet välitetään suoraan työntekijälle. Kehittämisideat huomioidaan yksikön toimintaa arvioitaessa ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

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

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

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Asiakkaan/potilaan asiallinen kohtelu ja mahdollisista epäkohdista ilmoittaminen

Jokaisella on oikeus sekä henkiseen että fyysiseen koskemattomuuteen. Mahdollisista epäkohdista keskustellaan yhdessä hoitohenkilökunnan, lähiesihenkilön ja tarvittaessa organisaation johdon kanssa.

Mikäli asiakas/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.

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

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

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaan/potilaan osallisuus (4/4)

Asiakkaan/potilaan oikeusturva

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

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

Muistutus on palvelun laatuun, asiakas- ja potilasturvallisuuteen tai muuhun sosiaali- ja 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. Muistutus tehdään sen terveydenhuollon yksikön vastaavalle johtajalle, jossa potilas on asioinut. Muistutus lähetetään Etelä-Savon hyvinvointialueen kirjaamoon. Muistutus käsitellään Eloisassa viivytyksettä. Muistutuksen vastaanottaja antaa kirjallisen, perustellun vastauksen. Jos muistutukseen annettu vastaus ei tyydytä, asiasta voi edelleen tehdä kantelun valvovalle viranomaiselle.

Asiakkaan/potilaan palveluun tai kohteluun liittyvä muistutus ohjeineen Eloisan nettisivuilla.

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

Yhteystiedot ja lisätietoja:

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

- Neuvoo ja ohjaa asiakas- ja potilas-lain 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 riitatilanteessa

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 puhelimitse Terveysneuvon kautta tai hakeutumalla päivystyspalveluihin joko itse tai organisaation muiden palvelupisteiden, kolmannen sektorin toimijoiden, läheisten tai viranomaisten ohjaamana. Hoidon tarpeen arviossa terveydenhuollon ammattilainen tekee yksilöllisen arvion potilaan hoidon tarpeesta, kiireellisyydestä sekä siitä, minkä terveydenhuollon ammattihenkilön toteuttamaa hoitoa tai tutkimuksia potilas tarvitsee. Avohoidossa hoito aloitetaan pääasiassa arviointijaksolla, jonka aikana tarkennetaan hoidon kiireellisyyttä ja tehdään tarvittavat tutkimukset ja laaditaan hoitosuunnitelma. Toisesta hoitoyksiköstä avohoitoon ohjaudutaan lääkärin lähetteellä. Lähetteet käsittelee vastaanoton ylilääkäri ja tarvittaessa potilas asetetaan hoitosuhdejonoon odottamaan hoidon alkamista.



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

Palvelun sisällön omavalvonta

Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

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

FYYSINEN	Mahdollisuus tarpeen mukaan ohjautua psykofyysiseen fysioterapiaan, fysioterapeutit mukana ryhmätoiminnossa, mahdollisuus ravitsemusterapeutin palveluiden hyödyntämiseen, fyysisten sairauksien huomiointi ja ohjaus tarvittaessa jatkotutkimuksiin/hoitoon, liikunta- ja ravitsemussuositusten mukainen ohjaus/neuvonta, seksuaalineuvonnan mahdollisuus, kuntosalimahdollisuus (+allasjumppa) potilaille.
PSYYKKINEN	omahoito-ohjelmien hyödyntäminen/ohjattu omahoito, nettiterapiat, hoitosuhdetyöskentely, lääkehoito, lyhytterapeuttiset menetelmät/terapia (kognitiivinen lyhytterapia, interpersoonallinen lyhytterapia, kognitiivinen työote/skeematerapia), neuromodulaatiohoidot (tdsc, rTMS-, ECT-, esKetamiini- ja injektiohoidot) neuropsykiatrinen valmennus, seksuaalineuvonta, ryhmät: mieliala, kaksisuuntaisten ryhmä ja DKT- (dialektinen käyttäytymisterapia) hoitokokonaisuus
KOGNITIIVINEN	psykoedukaatio eli ohjaus, neuvonta ja tiedonanto osana hoitosuhdetyötä (psykoedukaatioryhmä), arjen- / elämänhallinta; tukeminen ja uusien toimintatapojen omaksumisen tukeminen (arviointiyksikkö Vaahteran hyödyntäminen), yhteistyö opiskelu- ja työterveyshuollon kanssa, psykologin tutkimukset/hoitointerventiot
SOSIAALINEN	Sosiaalisen kontekstin huomiointi hoidossa; vertaistuki, yhteisöllisyys ja kokemusasiantuntijat (Virike ry), kolmannen sektorin toimijat (esim. Omatori, Viola, Ohjaamo Olkkari, Miesten asema, kriisikeskuksen yksinäisyystyöhön ohjaaminen, kulttuurikeskus Kajo, Setlementti ry), seksuaalineuvonta (mahdolliset paritapaamiset), lähisuhdeväkivaltatyö/puheeksiotto, päivätoimintakeskukset
OSALLISUUS	Palveluohjaus oikeiden palveluiden piiriin, mahdollistetaan potilaan verkoston/läheisten osallistuminen hoitoon potilaan suostumuksella. Potilasta tuetaan motivoivan keskustelun avulla omaan hoitoonsa. Yhteiskuntaan kiinnittymisen tukeminen ja 3-sektorin palveluihin ohjaaminen, ryhmät, potilaat mukana palveluiden kehittämisessä, toimintakeskukset

Palvelun sisällön omavalvonta

Ravitsemus

Palvelun sisällön omavalvonta

Toimitilojen puhtaanapito

•Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous, tekstiilien puhtaanapito ja toimiva jätehuolto ovat olennaisessa osassa potilaiden/asukkaiden/asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä.

Puhtaanapidon käytännöt toimintayksikössä:

Tilojen puhtaanapito tapahtuu Eloisan omien laitoshuoltajien toimesta. Yleiset käytävät, wc:t sekä potilashuoneet ja taukohuone siivotaan säännöllisesti. Jokainen työntekijä on velvoitettu huolehtimaan työpisteen siisteydestä.

Mahdollisuus tilata yksittäisiä siivoustöitä tarpeen vaatiessa erillisellä ohjelmalla.

Yksikön siivoustoiminnasta vastaavan henkilön yhteystiedot: Mäkitalo Marita, 0401984364. marita.makinen@etelasavonha.fi
Yksikön jätehuollosta vastaavan henkilön yhteystiedot: Kirsi Pöyry, 0443512632, kirsi.poyry@etelasavonha.fi

Palvelun sisällön omavalvonta

Hygieniakäytännöt

- Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennaisessa osassa

Hygieniakäytännöt toimintayksikössä:
Hyvä hygieniataso ennalta ehkäisee 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. Hoitotoimenpiteissä käytetään tarvittaessa suojakäsineitä. Ajantasaiset hygieniaohjeistukset löytyvät henkilöstölle normaali- ja poikkeusoloissa Intranetistä.

Injektiomuotoisiin lääkkeet/huumausaineiden suonensisäiseen käyttöön liittyvät riskit huomioidaan infektioriskin vuoksi. Potilasta hoitavat hoitajat seuraavat potilaan ihon kuntoa ja reaktioita lääkkeisiin. 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 siistinä.

Eloisan hygieniahoitaja tarvittaessa yksikön käytössä

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

Palvelun sisällön omavalvonta

Infektioiden torjunta ja seuranta

- Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon palvelupisteen on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Infektioita ja tartuntatauteja ennaltaehkäistään

Infektioiden torjuntakäytännöt toimintayksikössä:

Tavoitteena on luoda turvallinen hoitoympäristö potilaille ja henkilökunnalle.

Koulutukset: Infektioiden torjunta- verkkokurssi, Tavanomaiset varotoimen infektioiden torjunnassa

Vastaanotolla noudatetaan tavallisia varotoimia sekä aseptisen toiminnan perusteita. Infektioiden torjuntayksikkö antaa tarvittaessa koulutusta, opastusta ja apua yksikköön.

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. Peruselintoimintojen tunnistaminen on tärkeä osa potilasturvallisuutta. Työntekijät huomioivat mahdolliset peruselintoimintojen häiriöt ja mahdollisen yleistilan heikkenemisen jokaisen potilaskontaktin yhteydessä.

Mielenterveys- ja riippuvuuspalveluiden

	Toimintaohjeet	
	Asiakkaalle	**Työntekijälle**
Akuutti henkeä uhkaava tilanne	Ohjeet asiakkaalle kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa. Hätätilanteessa soitetaan 112. Ensihoito arvioi ikäihmisen hoidon- ja jatkohoidon tarpeen.	Hätätilanteessa pyydetään kollegan apua, tarvittaessa tehdään hälytys henkilöpainikkeella, jolloin apuun saapuu apua psykiatrian osastoilta. Mielen ja kuntoutuksen taloon on mahdollista pyytää MET-ryhmä pääsairaalan puolelta henkeä uhkaavissa vaaratilanteissa.
Sairaanhoidon tarve	Potilas on yhteydessä palvelun henkilöstöön tai päivystysapuun 116117. Terveysneuvo 015-211 411 Kiireettömissä tilanteissa. Palveluluukku 015 744 7744 (ma-pe 8-15)	Päihdelääkärin konsultaatiot virka-aikana. Tarvittaessa potilas ohjataan monitoimijapäivystykseen ja ko. palvelupisteen henkilöstöä informoidaan tarvittaessa etukäteen.
Suun terveydenhuollon ajanvaraus • **Ma – pe klo 7:30-15:00, puh** **Mikkeli** 015 194 4410 tai Kansalaisen terveyspalvelu **Pieksämäki** 015 788 4350 **Sulkava** 015 527 7167 **Savonlinna** 015 527 7114 • Muina aikoina kiireelliset: puh. 116 117		Päivystyksellisissä tilanteissa yhteys hammaslääkäripäivystykseen ja potilaan ohjaaminen paikan päälle. Potilasta ohjataan suun terveydenhuollon palveluihin ja suuhygienian hoitoon.

Palvelun sisällön omavalvonta

Mielenterveys- ja riippuvuusongelmat, neuropsykiatrinen arvio/hoito

- Mielenterveyden ja riippuvuuksien ydinosaamiseen kuuluu mielenterveys- ja riippuvuussairauksien kartoittaminen, arviointi sekä hoito.
- Vastaanotolla kartoitetaan ja tutkitaan myös neuropsykiatrisia ongelmia sekä toteutetaan neuropsykiatrista valmennusta. Hoidon kokonaisarvioinnissa käytetään erilaisia validoituja mittareita ja tilanteen vaatiessa voidaan tehdä lähetteitä laboratoriotutkimuksiin tai esimerkiksi kuvantamiseen. Henkilöstöä on koulutettu erilaisiin lyhytterapeuttisiin menetelmiin.

Palvelun sisällön omavalvonta

Lääkehoito

- Palvelupisteen lääkehoito perustuu palvelupistekohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, joka on laadittu sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito –oppaan mukaisesti.

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.

Yksikössä lääkehoidon osaaminen varmistetaan perehdytyksen aikana. Jokaisen lääkehoitoa toteuttavalla on lääkeluvat organisaation ohjeen mukaan todennettu osaaminen ja lääketentit suoritettuna. Opiskelijat perehdytetään lääkehoitoon harjoittelujakson aikana työryhmän toiminnan mukaan.

Lääkehoitoon liittyvät käytännöt:

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.
Mielen- ja kuntoutuksen avohoidon yksiköihin on laadittu oma lääkehoitosuunnitelma. Lääkehoito perustuu lääkärin määrittämään lääkehoitoon.
Lääkehoitoa toteutetaan
yksilöllisten hoito- ja lääkehoidon suunnitelman mukaisesti.

Palvelun sisällön omavalvonta

Monialainen yhteistyö

Monialaisia yhteistyökumppaneita:
ESIM.
AA-ryhmät ja Nimettömät narkomaanit
Kirkkopalvelut Erityisesti Isä
Virike
Omaiset mielenterveystyön tukena
Mikkelin Kriisikeskus
Miesten Asema
Vinkki
Rikosuhripäivystys
Ohjaamo Olkkari
Viola ry
Työikäisten sosiaalityö
Mikkelin tuomiokirkkoseurakunta
Velkaneuvonta
Sosiaalipäivystys
Muistiliitto/muistiluotsit
Mikkelin Setlementti ry

Monialaisen yhteistyön eri tahot

Muut hyvinvointialueen yksiköt

Terveys- ja sairaalapalvelut, valvontatiimi

sosiaalityö, pelastusviranomaiset

Muut mielenterveys- ja riippuvuuspalveluiden yksiköt

Ulkoiset yhteistyökumppanit

Oppilaitokset ja koulut

Muut julkiset palvelut

Järjestöt

Yksityiset palvelut



Muu sosiaalinen verkosto – ystävät ja naapurit

Omaiset ja läheiset

Matalan kynnyksen pisteet

Muut julkiset palvelut

Yksityiset palvelut

Järjestöt ja yhdistykset

Paikallismedia

Palvelun sisällön omavalvonta

Itsemurhan 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 sisäisistä ohjeista. Mielenterveys- ja riippuvuuspalveluissa toteutetaan toimintamallin mukaista arviointiprosessia itsetuhoisuuden kartoittamiseksi. Itsetuhoajatuksista /-suunnitelmia kärsivälle potilaalle luodaan turvasuunnitelma. Akuutissa tilanteessa potilas ohjataan Mikkelin monitoimijapäivystykseen. Työntekijät on ohjattu suorittamaan THL:n itsemurhien ehkäiseminen – verkkokoulutuksen.

Lue lisää:
Eloisan 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 tarpeen vaatiessa 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 aina yhteistyötä sosiaalipäivystyksen kanssa.

Lue lisää:

Eloisan lastensuojeluilmoitus
Eloisan sosiaalipäivystys
Lastensuojelulaki
Sosiaalihuoltolaki

Potilasturvallisuus

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. Mielenterveys- ja riippuvuusvastaanotolla väkivalta otetaan systemaattisesti puheeksi jo arviointijaksolla. Potilaita ohjataan tarvittaessa turvakodin palveluihin ja palveluohjauksessa huomioidaan myös ohessa luetellut palvelut.

Lastensuojelulain velvoittamana teemme lastensuojeluilmoituksen tarvittaessa ja/tai konsultoimme kriisipäivystystä. Potilaslain (785/1992, 13 §:n 4 momentti) mukaan terveydenhuollon ammattihenkilöllä tai muulla terveydenhuollon toimintayksikössä työskentelevällä on myös oikeus ilmoittaa poliisille henkeen tai terveyteen kohdistuvan uhkan arviointia ja uhkaavan teon estämistä varten välttämättömät tiedot, joiden perusteella hänellä on syytä epäillä jonkun olevan vaarassa joutua väkivallan kohteeksi.

Etelä-Savon hyvinvointialueella on käytössä lähisuhdeväkivaltatyön avainhenkilömalli. Avainhenkilöt koulutetaan tehtävään. Yksikössämme työskentelee useita avainhenkilöitä. Yksikön esihenkilö huolehtii siitä, että yksiköstä löytyy lähisuhdeväkivallan ilmiö- ja puheeksi otto koulutuksen suorittaneita henkilöitä. Yksikössämme on myös nimetty Marak-työryhmän jäsen. Marak on vakavan parisuhdeväkivallan riskiarvioin ja uhrin auttamiseen kehitetty moniammatillinen menetelmä.

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

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

Viranomaisten ja muiden toimijoiden edellyttämät ohjeistukset:

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

- Potilasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten kanssa tehdään yhteistyötä

Ilmoitusvelvollisuudet turvallisuudesta vastaaville viranomaisille ja toimijoille:

- Osana asiakasturvallisuuden varmistamista on ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan Palvelupisteen tehtävä terveydensuojelulain 13 §:ssä säädetty ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle ennen toiminnan aloittamista tai toiminnan olennaisesti muuttuessa. Ilmoituksen sisällöstä säädetään terveyden-suojeluasetuksen 4 §:ssä
- Henkilökunta tekee tarvittaessa ilmoituksen Digi- ja väestötieto virastoon **edunvalvonnan tarpeessa olevasta asiakkaasta** (holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus):
  Näin ilmoitat edunvalvontaa tarvitsevasta henkilöstä | Digi- ja väestötietovirasto (dvv.fi)
- Henkilöstö on velvollinen ilmoittamaan palovaarasta tai muusta onnettomuusriskistä pelastusviranomaisille (pelastuslain mukainen ilmoitusvelvollisuus):
  Ilmoitus ilmeisestä palovaarasta tai muusta riskistä | Pelastustoimi
- Huoli läheisestä, tuttavasta tai naapurista: ilmoituksen voi tehdä kuka tahansa, joka havaitsee tai saa tietää sellaisia seikkoja, joiden vuoksi henkilön palvelujen tarve olisi syytä selvittää. Varhaisella avuntarpeen tunnistamisella pyritään tukemaan ikääntyneiden hyvinvointia ja auttamaan arjessa selviytymistä: Ilmoitus Eloisan sosiaalihuoltoon
- Jos asiakkaalta häviää lääkkeitä, henkilöstö selvittää asiaa asiakkaan kanssa sekä omassa yksikössä, ja tekee rikosilmoituksen

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

Potilasturvallisuus

Henkilöstö (1/3)

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

Sijaisten käytön periaatteet:
Vastaanottotyössä äkillisiä poissaoloja ei pääasiassa korvata toisella työntekijällä vaan ajanvaraukset siirretään. Neuromodulaatiotyöryhmän äkillisten poissaolojen yhteydessä lisäresurssia saadaan oman yksikön sisältä, toisesta yksiköstä tai sijaisrekrytoinnin kautta. Yksiköissä työntekijät tarvittaessa priorisoivat omia työtehtäviään, jotta potilasturvallisuus toteutuu.

Palveluesihenkilöiden tehtävät:
Vastuu sijaisjärjestelyistä on palveluesihenkilöllä, lähiesihenkilöiden tehtävien organisoinnissa voidaan hyödyntää vuosikelloa.

Henkilöstön riittävyys suhteessa asiakkaiden/potilaiden palvelujen tarpeeseen:
Yksikössä seurataan työntekijöiden hoitosuhteiden määrää, vastaanottokäyntien määrää viikko/kuukausi/vuositasolla suhteessa organisaation määrittämiin käyntimäärätavoitteisiin.

Henkilöstörakenne:

- **Kokonaismäärä: 41**
- **Vuokratyövoiman käyttö: 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. Valvontalain myötä 1.1.2024 alkaen myös ikääntyneiden kanssa työskenteleviltä pyydetään rikosrekisteriote. Työhaastatteluilla varmistetaan henkilöiden luotettavuus ja soveltuvuus.

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

Lue lisää:

- Riittävän kielitaidon osoittaminen – Valvira

Potilasturvallisuus

Henkilöstö (3/3)

Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

Hoitohenkilökunta perehdytetään potilastyöhön, potilastietojen käsittelyyn, tietosuojaan ja omavalvonnan toteuttamiseen. Perehdys koskee myös vastaanotolla harjoittelevia/työskenteleviä opiskelijoita sekä tarpeen mukaan myös paluun jälkeen 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 vastuualueittain. Uuden työntekijän perehtymistä seurataan säännöllisesti.

Omavalvontasuunnitelma liitteineen toimii jatkossa myös perehdytyksen välineenä työyksiköissä. Työnantajalla on täydennyskoulutusvelvollisuus. Erillinen tulosaluekohtainen koulutussuunnitelma tukee täydennyskoulutusten toteutumista. Tavoitekeskusteluissa käydään läpi henkilökohtaisia osaamistarpeita ja tavoitteita. Täydennyskoulutuksiin kuuluvat henkilöstön ensiapu-, palo- ja pelastuskoulutukset. Koulutusten toteutumista seurataan sähköisen rekisterin avulla.

Asiakas-/potilasturvallisuus

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet ja toimintakäytännöt:
Toimitilat ja olosuhteet ovat toimivat ja turvalliset kaikille tilojen käyttäjille.
Toimitilat sijaitsevat 1. kerroksessa vuonna 2023 valmistuneessa Mielen- ja kuntoutuksen talossa, jossa on nykyaikaiset tekniset ratkaisut ja koneellinen ilmanvaihto. Palvelupisteelle on opasteet ja tiloihin on esteetön pääsy. Potilaat voivat ilmoittautua vastaanotolle P-kerroksen itseilmoittautumislaitteella tai 1 kerroksen vastaanoton sihteereille.

Vastaanottohuoneet ovat yhteiskäyttöisiä ja henkilökunta työskentelee klo 8-18 aikavälillä. Työhuoneturvallisuus on huomioitu huonekalujen sijoittelulla ja poistumisreittejä vastaanottohuoneissa on vähintään kaksi. Yksikössä säilytettävät potilastietoja sisältävät tiedot säilytetään aina lukitussa kaapissa. Tietosuojajätettä varten on olemassa lukollinen jäteastia. Taukotiloihin ja takatoimiston kirjaamistiloihin pääsy on ainoastaan henkilökunnalla. Terveydensuojelulain 2 §:n mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä (omavalvonta) sekä suunnitelmallisesti ehkäistävä terveyshaittojen syntyminen.

Toimitilojen tarkastukset, vaarojen kartoitukset ja työpaikkaselvitykset antavat lisätietoa toimintaympäristön mahdollisista riskeistä.
Riskiarviointi tilojen ja kemiallisten/biologisten altisteiden suhteen tehdään vuosittain vaaratapahtumien raportointijärjestelmään yhteistyössä työsuojelun kanssa ja havaittuihin epäkohtiin puututaan. Toimintaympäristön riskejä arvioidaan myös päivittäisessä työssä. Jokaisen työntekijän velvollisuus on sekä ilmoittaa havaitsemistaan vaaroista, että sitoutua niihin toimintatapoihin, joilla tunnistettuja riskejä hallitaan.
Etä- ja digipalveluiden avulla on lisätty palveluiden saatavuutta organisaatiossa. Hoitohenkilöstön tulee arvioida ovatko etävastaanotot potilaan hoidon kannalta soveltuvia. Vastaanottokäynnit hoidetaan pääsääntöisesti vastaanotolla. Yksikössä työskentelee myös etälääkäreitä ja vastaanottoja toteutetaan yksikössä sekä hoitajan läsnä ollessa että potilaan ja lääkärin välillä etävastaanottohuonetta hyödyntäen. Etäpalveluihin pyydetään potilaan suullinen suostumus ja se kirjataan potilastietojärjestelmään

Potilasturvallisuus

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan myös teknologisin ratkaisuin. 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.. Rakennus on varustettu hätäkeskukseen liitettävällä analogisella ja osoitteellisella paloilmoitinjärjestelmällä. Rakennuksessa on sprinklerijärjestelmä. Sprinklerijärjestelmä on automaattinen palonsammutusjärjestelmä, joka aloittaa palon sammutuksen ruiskuttamalla vettä palokohteeseen ja välittää samalla palohälytyksen hätäkeskukseen. Mielen ja kuntoutuksen talossa on sähkölukitusjärjestelmä. Hätätapauksissa tiedottamisen tukena rakennuksessa käytetään keskusradiota. Jokaisella osastolla työskentelevällä on henkilöturvallisuuden varmistamiseksi lisäapu- ja hätäkutsupainikkeet. Järjestelmä on 9 Solutions.

Kevään 2026 aikana yksiössä on pilotoinnissa Tekoälyavusteinen kirjaamisavustin.

Teknologisiin ratkaisuihin liittyvät käytännöt:

9 Solutions monikutsujärjestelmä testataan yksikössä säännöllisesti, kerran kuukaudessa, hoitohenkilöstön turvallisuusvastaavien toimesta. Henkilökunta on perehdytetty lisä- ja hätäkutsujärjestelmän käyttöön sekä toimintamallin mukaisiin vastuisiin hälytyksen yhteydessä.

Henkilökunnalla on työpuhelimissaan 112-sovellus hätätilanteiden varalle.

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

Tulostuksessa käytetään turvatulostusta, jolloin tulosteet saa tulostimesta ulos vain kirjautumalla laitteelle henkilökohtaisesti.

Potilasturvallisuus

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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

Lääkinnällisiä laitteita koskevasta ohjauksesta vastaa Fimea. Lääkinnällisten laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä liittyy **merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia**.

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. T

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:
Palveluesihenkilö

Laitteiden ja tarvikkeiden käyttö:

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

Mittareiden testaus ja kalibrointi:
Verenpainemittarit ja alkometrit kalibroidaan vuosittain.

Defibrilaattori tarkastetaan kuukausittain ensiapuvälineiden tarkastuksen yhteydessä osasto 7 henkilökunnan toimesta ja säännöllisesti myös Istekki Oy:n toimesta.

tDCS-laitteet huolletaan laitetoimittajan Sooma Oy:n toimesta

Nexstim NBS 5 Navigoivan tms-laitteen huoltaa laitteen toimittaja Nexstim Oyj, huoltosopimuksen puitteissa

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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

	1. Perusapuvälineet **Esim. asiakkaan omat tai yksikön mittarit verensokerin ja verenpaineen seurantaan sekä happisaturaatiomittarit**	2. Erikoisapuvälineet **Esim. pyörätuolit, nostolaitteet ja hengityksen apuvälineet**	3. Hoitotarvikkeet (pitkäaikaissairauden hoitoon) **Esim. haavanhoito-, avanne- ja dialyysitarvikkeet**
Mistä laitteen saa	Asiakkaan oma tai yksikön laite	Fysioterapeutin kautta alueellisesta apuvälineyksiköstä	Hoitotarvikejakelun kautta
Perehtyminen laitteeseen	Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa. Yksikössä on käytössä verenpainemittareita sekä Alcometer puhallutuslaitteita.	Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa. Ohjeet laitteiden käyttöön tulevat apuväline-yksiköstä asiakkaan käyttöön ja henkilöstö perehtyy ohjeisiin.	Pitäydymme toimittajan antamissa ohjeissa.
Huolto	Istekki Oy huoltaa	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

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

- **Terveydenhuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja.** Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Henkilötietojen käsittelyä ohjaa vahvasti säädökset ja lait. Eloisan ylläpitämien asiakasrekisterien tietosuojaseloste on nähtävillä Eloisan verkkosivuilla.
- Työntekijä hyväksyy salassapito- ja tietosuojasitoumuksen osana työ-/ virkasuhteen alkaessa. Henkilökunta suorittaa tietosuoja-/tietoturvakoulutuksen. Koko henkilökunta sitoutuu salassapitovelvollisuuden ja tietoturva- ja tietosuojaohjeistuksen

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 potilastietojärjestelmään. Lifecare-järjestelmä on käytössä koko hyvinvointialueella. Kirjaaminen tapahtuu jokaisen työvuoron aikana joko vastaanottohuoneissa tai yhteisissä kirjaamistiloissa, joissa on asianmukaiset kirjaamispisteet työntekijöille.

Lue lisää:
- Mitä linkkejä?

Tietosuojavastaavan yhteystiedot
puh. 01-5 411 4100 **tietosuojavastaava@etelasavonha.fi**

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Työntekijän perehdytys asiakas-/potilastyön kirjaamiseen:

Perehdytyksessä hyödynnetään organisaatiossa käytössä olevaa oppimisympäristön materiaalia. Perehdyttämisen tukena huomioidaan myös sähköinen Intro-alusta. Työntekijää kirjaamisen osalta perehdyttää yksikössä koko hoitohenkilöstö. Yksikössä kirjaamisen vastuuhenkilöt huolehtivat kirjallisten ohjeiden ajantasaisuudesta. Organisaation kirjaamisohjeet löytyvät ArterIMSjärjestelmästä. Eloisassa on käytössä asiakas- ja potilastiedon laadun hallintamalli jonka tarkoituksena on tukea kirjaamisen osaamista ja vahvistaa osaamisen ylläpitoa. Kyseinen malli on laadittu yhteistyönä Kestävän kasvun Etelä-Savo -hankkeen koordinoimana.

Asiakas-/potilastyön kirjaaminen:

Kirjaukset pyritään tekemään vastaanottojen yhteydessä tai viimeistään kuluvan päivän aikana. Jokaisella potilaalla on määritelty oma työntekijä, jolla on kokonaishoidon osalta vastuu huolehtia kirjaukset viipymättä vastaanottojen jälkeen. Hoitosuunnitelman arvioinnit ja hoitotyönyhteenvedon laatiminen kuuluvat hoitosuhdetyöntekijän vastuulle.

Kehittäminen & Seuranta

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

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

Kehittämissuunnitelma - toimenpiteet

1. **Yksikön oma Intro- perehdytys**
2. **Hyvinvoiva henkilöstö**

Mietitään keinoja henkilöstön hyvinvoinnin ja jaksamisen tueksi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvonnan seuranta

- Eloisan omavalvontaohjelma ja omavalvontasuunnitelmat internetsivuilla
- Valvonnan yhteystiedot - Eloisa (etelasavonha.fi)
  - Ensisijaisesti palaute annetaan suoraan hoitavalle henkilöstölle ja palvelupisteen 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 7.4.2026

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	**Palveluyksiköt/-pisteet**	**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 **Yksiköiden omavalvontasuunnitelmat** **Valvonnan kyselyt**	Vuosi-tasolla	Johto tarkastelee vuoden aikana saatuja asiakaspalautteita, kuuntelee yksiköiden työntekijöiden kokemuksia ja seuraa tiedolla johtamisen mittareita. Suunnitelmien päivittäminen vuosittain.		
			satunnaisesti	Valvontatiimi suorittaa.		

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnit

Paikka ja päiväys ___ Päivitetty 22.6.2026

Allekirjoitus ___ Ronja Rötkö

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 1/2

Eloisa:

- 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
- Eloisan mielenterveys- ja riippuvuuspalvelut
- Eloisan lastensuojeluilmoitus
- Eloisan sosiaalipäivystys
- Eloisan Apua Ajoissa hanke

Muut tahot:

- Mielenterveyslaki
- Elintavat ja mielenterveys
- Lääkehoidon toteuttaminen- Valvira
- Lääkehoidon määrääminen- Valvira
- Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026
-