



Etelä-Savon
hyvinvointialue

Sosiaali- ja terveydenhuollon omavalvontaohjelma

ALUEHALLITUS

10.6.2024

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76100 Pieksämäki

Vaihe 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi

| | |
|---|----|
| 1 Johdanto | 2 |
| 2 Organisaatio | 2 |
| 3 Keskeiset käsitteet | 4 |
| 4 Lainsäädäntö | 6 |
| 4.1 Asiakkaan/potilaan oikeuksien toteutuminen | 6 |
| 4.1.1 Ilmoitusvelvollisuus | 6 |
| 4.1.2 Asiakas- ja potilaspalaute sekä vaaratapahtumailmoitus..... | 8 |
| 4.1.3 Muistutukset, kantelut ja potilasvahinkoilmoitukset..... | 9 |
| 4.1.4 Itsemääräämisoikeus | 9 |
| 4.2 Potilas- ja sosiaaliasiavastaavat | 10 |
| 5 Omavalvonnan toteuttaminen | 10 |
| 5.1 Valvonnan toteutusmuodot | 12 |
| 5.1 Palvelujen saatavuus, jatkuvuus ja yhdenvertaisuus | 14 |
| 5.2 Palvelujen turvallisuus ja laatu..... | 14 |
| 5.2.1 Omavalvontasuunnitelma..... | 15 |
| 5.2.2 Riskien hallinta..... | 15 |
| 5.2.3 Lääkitysturvallisuus..... | 16 |
| 5.2.4 Lääkinnälliset laitteet ja tarvikkeet..... | 16 |
| 5.2.5 Infektioiden torjunta..... | 17 |
| 5.2.6 Tietoturvasuunnitelma..... | 17 |
| 5.2.7 Vaaratapahtumat | 17 |
| 5.2.8 Vakavat vaaratapahtumat | 18 |
| 5.3 Tehtyjen sopimusten noudattaminen | 19 |
| 5.4 Asiakkaiden ja potilaiden osallisuus..... | 20 |
| 5.5 Omavalvonnan seuranta ja raportointi | 20 |
| 6 Toiminnan kehittäminen | 21 |
| Liitteet..... | 22 |

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalan tie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76100 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi

1 Johdanto

Etelä-Savon hyvinvointialue varmistaa omavalvonnalla järjestämisvastuulleen kuuluvien tehtävien lainmukaisen hoitamisen. Omavalvonnan kohteena ovat sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä asiakkaiden yhdenvertaisuus. Omavalvonta kohdistuu sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen järjestämiseen ja tuottamiseen. Omavalvontavoitteella varmistetaan, että asiakkaiden ja potilaiden perusoikeudet, asiakas- ja potilasturvallisuus, laadultaan hyvät palvelut sekä eri toimijoiden toimintaedellytysten ja velvollisuuksien yhdenmukaisuus. Omavalvontaohjelmassa - tässä asiakirjassa -määritellään, miten palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan velvoitteiden noudattaminen järjestetään ja toteutetaan.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 (Valvontalaki) velvoittaa palvelunjärjestäjän laatimaan sähköisesti vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelman ja julkaisemaan sen julkisessa tietoverkossa. Omavalvontaohjelma kuvaa miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä asiakkaiden ja potilaiden palvelujen yhdenvertaisuuden toteutumista seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Omavalvontaohjelman osana on myös palveluntuottajien omavalvontasuunnitelmat sekä lääkehoitosuunnitelmat. Omavalvontaohjelmaan perustuvat havainnot ja niiden perustella tehdyt toimenpiteet julkaistaan julkisessa tietoverkossa neljän kuukauden välein.

Omavalvonta on valvonnan tärkein muoto. Se tarkoittaa toiminnan jatkuvaa arviointia ja kehittämistä asiakkaan näkökulmasta. Omavalvonta on asiakas- ja potilasturvallisuustyötä, laatutyötä ja hyvää asiakaspalvelua. Viranomaisvalvonnan tehtävä on edistää ja varmistaa omavalvontaa sekä puuttua asioihin, kun omavalvonta ei riitä.

Tämä omavalvontaohjelma on strateginen asiakirja palvelunjärjestäjälle ja –tuottajalle. Palveluntuottajalla tarkoitetaan hyvinvointialueen itse tuottamaa palvelua sekä yksityistä palveluntuottajaa. Etelä-Savon hyvinvointialueen hallintosäännön 78 §:n mukaan aluehallitus vastaa omavalvonnan järjestämisestä hyväksymällä omavalvontaohjelman ja sekä valvomalla siinä asetettujen tehtävien toimeenpanoa ja tuloksellisuutta.

2 Organisaatio

Etelä-Savon hyvinvointialue järjestää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut sekä pelastustoimen palvelut Etelä-Savon 12 kunnan alueella noin 190 toimipisteessä. Alueellamme työskentelee noin 7900 sosiaali- ja terveyspalvelujen sekä pelastustoimen palvelujen ammattilaista. Alueen kuntia ovat Enonkoski, Hirvensalmi, Juva, Kangasniemi, Mikkeli, Mäntyharju, Pertunmaa, Pieksämäki, Puumala, Rantasalmi, Savonlinna ja Sulkava. Hyvinvointialueen kuntien yhteenlaskettu väestöpohja on noin 133 000 henkilöä. Väestöpohjamme lähes tuplaantuu kausiasukkaiden myötä.

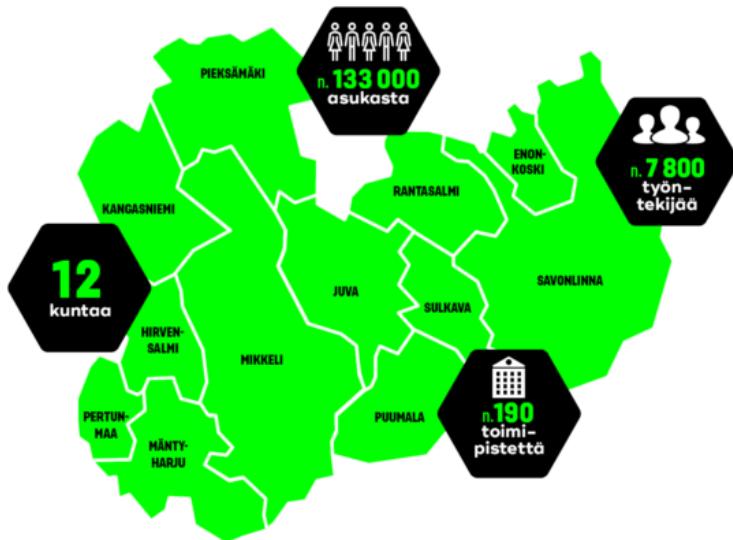
Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalan tie 6, 57120 Savonlinna

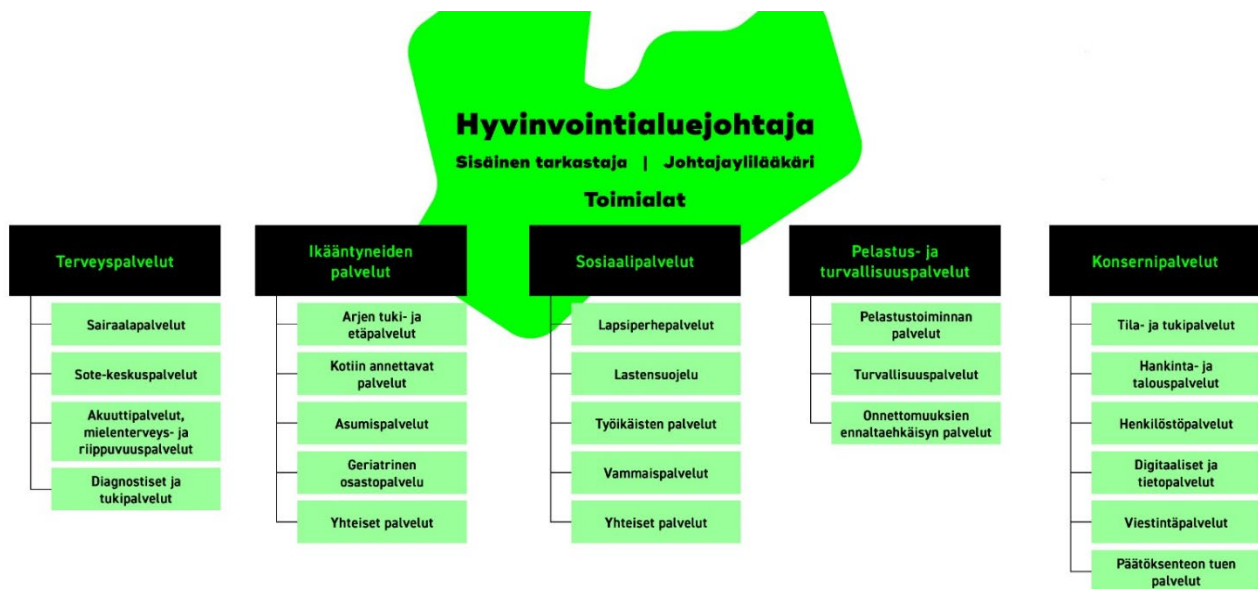
Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76100 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi



Kuva 1. Etelä-Savon hyvinvointialueeseen kuuluvat kunnat.

Etelä-Savon hyvinvointialueen palveluorganisaatio jakautuu viiteen toimialaan. Näitä ovat terveyspalvelut, ikääntyneiden palvelut, sosiaalipalvelut, pelastus- ja turvallisuuspalvelut sekä konsernipalvelut, joka palvelee läpileikkaavasti koko muuta organisaatiota. Toimialat jakautuvat palvelualueisiin, jotka puolestaan jakautuvat tulosalueisiin, tulosyksikköryhmiin ja kustannuspaikkoihin.



Kuva 2. Etelä-Savon hyvinvointialueen palveluorganisaatio.

Etelä-Savon pelastuslaitoksen vakinainen henkilöstö huolehtii yhdessä sopimuspalokuntien kanssa onnettomuuksien ennaltaehkäisystä, pelastustoiminnasta sekä varautumisesta koko Etelä-Savon alueella. Toimialue on jaettu kolmeen osaan, Mikkelin, Savonlinnan ja Pieksämäen paloasemaryhmään, joiden pääpaloasemilla on hälytysvalmius ympäri vuorokauden. Alueella on yhteensä 30 paloasemaa, joista osalla on henkilöstöä virka-aikaan ja osa toimii sopimuspalokuntien voimin.

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76100 Pieksämäki

Vaihe 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi

Ympäri vuorokauden miehitetyt paloasemamme sijaitsevat Mikkelin, Savonlinnan ja Pieksämäen lisäksi Sulkavalla, Puumalassa, Kangasniemellä, Punkaharjulla ja Mäntyharjulla. Palvelutasopäätös on asiakirja, joka määrittelee toimintakauden suuntaviivat ja on aluevaltuuston hyväksymä. Etelä-Savon pelastuslaitoksen toimintaa ohjaa sen oma [omavalvontaohjelma](#) sekä hyvinvointialueen aluevaltuuston hyväksymä [palvelutasopäätös](#), joka on voimassa 31.12.2026 saakka.

3 Keskeiset käsitteet

Epäkohta palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisoin toimin.

Haittatapahtuma Vaaratapahtuma, joka aiheuttaa haittaa asiakkaalle/potilaalle.

Läheltä piti -tilanne Vaaratapahtuma, joka olisi voinut aiheuttaa haittaa asiakkaalle/potilaalle. Haitalta vältyttiin joko sattumalta tai siksi, että poikkeama tai vaaratilanne havaittiin ja haitalliset seuraukset pystyttiin estämään ajoissa.

Lääkitysturvallisuus on lääkkeiden käyttöön liittyvä turvallisuus, joka kattaa sosiaali- ja terveydenhuollossa toimivien yksilöiden ja organisaation periaatteet ja toiminnot, joiden tarkoituksena on varmistaa lääkehoidon turvallisuus sekä suojata asiakasta ja potilasta vahingoittumasta. Lääkitysturvallisuus käsittää toimenpiteitä lääkkeiden käyttöön liittyvien haittatapahtumien ehkäisemiseksi, välttämiseksi ja korjaamiseksi.

Omavalvontaohjelma on strateginen asiakirja, jonka tarkoituksena on kuvata valvonnan toteutumista. Omavalvontaohjelmasta tulee käydä ilmi, miten valvonnan tehtävät hoidetaan lainmukaisesti, sopimuksien noudattamista valvotaan, asiakkaiden palveluiden jatkuvuus, laatu, turvallisuus ja yhdenvertaisuus toteutetaan ja miten puutteellisuudet korjataan. Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava neljän kuukauden välein julkisessa tietoverkossa tai muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.

Omavalvontasuunnitelma on palveluyksikön tekemä suunnitelma toiminnan laadun, asianmukaisuuden ja turvallisuuden varmistamiseksi sekä asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seurantaan varten. Omavalvontasuunnitelmaan on sisällytettävä kuvaus vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettelystä. Palveluntuottajan on suunnitelmaa tehdessä otettava huomioon asiakkailta ja potilailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä saamansa palaute sekä valvontaviranomaiselta saamansa ohjaus. Omavalvontasuunnitelma on tehtävä sähköisesti ja se on julkaistava julkisessa tietoverkossa sekä pidettävä nähtävänä palveluyksikössä. Seurannasta tulee tehdä selvitys ja havaitut puutteellisuudet tulee korjata. Selvityksen perusteella tehdyt muutokset tulee julkaista neljän kuukauden välein. Ensijainen vastuu omavalvonnasta on palveluyksiköllä. Palveluntuottaja ja vastuuhenkilö vastaavat siitä, että omavalvontasuunnitelmaa toteutetaan päivittäisessä toiminnassa palveluja tuottaessa. (Valvontalaki 27 §)

Omavalvonnan valvonnan tarkoituksena on varmistaa, että valvontalain 27 § mukaiset omavalvontasuunnitelmassa kuvatut asiat toteutuvat toimintayksikön arjessa ja omavalvonnan vastuuhenkilö ymmärtää vastuunsa omavalvonnasta Valviran määräyksen mukaisesti.

Palveluyksikkö on julkisen tai yksityisen palveluntuottajan ylläpitämää toiminnallista ja hallinnollisesti järjestettyä kokonaisuutta, jossa tuotetaan sosiaali- tai terveyspalveluja. Etelä-Savon

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76100 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi

hyvinvointialueella palveluyksikkö tarkoittaa palvelualueita (ikäntyneiden palvelut ja sosiaalipalvelut, pois lukien vammaispalvelut) tai tulosaluetta (terveyspalvelut ja vammaispalvelut).

Palvelupisteellä tarkoitetaan tosiasiallista paikkaa, jossa palveluyksikköön rekisteröityjä palveluja tuotetaan. Palvelupiste sijaitsee yleensä jossakin tietyssä käyntiosoitteessa, mutta se voi olla myös virtuaalinen tarkoittaa Eloisassa kustannuspaikkaa.

Poikkeama on mikä tahansa tuotteisiin, toimintatapoihin, -järjestelmiin ja -ympäristöön liittyvä suunnitellusta tai sovitusta poikkeava tapahtuma, joka voi johtaa vaaratapahtumaan. Poikkeama voi johtua tekemisestä, tekemättä jättämisestä tai suojausten pettämisestä.

Potilasvahinko on potilasvakuutuslain määritelmän mukaan vakuutuskorvaukseen oikeuttava henkilövahinko, joka on aiheutunut lääketieteellisen tutkimuksen tai hoidon yhteydessä.

Reaktiivinen valvonta viittaa valvontaan, jota suoritetaan toimintayksikössä, jos toiminnassa havaitaan poikkeama tai muu tapahtuma, joka vaatii valvontakäynnin tai jos valvontatiimi saa ilmoituksen toimintayksikön toiminnan epäkohdasta. Reaktiivisen valvonnan tarkoituksena on reagoida tapahtuneeseen poikkeamaan ja selvittää tilanne yhdessä toimintayksikön kanssa. Reaktiivinen valvonta voi tapahtua joko ennalta ilmoitettuna tai ennalta ilmoittamattomana valvontakäyntinä. Reaktiivinen valvonta keskittyy selvittämään poikkeamaan vaikuttavat tapahtumat toimintayksikössä.

Sote-valvonnalla viitataan sosiaali- ja terveyspalvelujen valvontaan. Järjestäjäroolissa Etelä-Savon hyvinvointialue vastaa siitä, että sen asiakkaat saavat tarvitsemansa palvelut. Sote-valvonta on sosiaali- ja terveyspalveluiden tuotannosta erillinen kokonaisuus, jonka tarkoituksena on valvoa hyvinvointialueen järjestämistä vastaavien sote-palveluiden tuotantoa tasapuolisesti ja yhdenvertaisesti. Valvonnan ytimessä on toimintayksiköiden omavalvonnan toteutumisen valvonta, ohjaus ja neuvonta. Valvontaa tapahtuu hyvinvointialueen, valvontaviranomaisten ja toimintayksikön toimesta. Jokainen toimintayksikkö on ensisijaisessa vastuussa oman yksikkönsä omavalvonnasta. Hyvinvointialueen valvontatiimi toteuttaa järjestämistä vastaavaa valvontaa.

Sopimusvalvonta kulkee kaikkien valvontamuotojen mukana osana valvontaa. Sopimusvalvonnan tavoitteena on varmistaa, että toimintayksiköiden toiminta on luvan- ja lainmukaisuuden lisäksi toimintayksiköiden kanssa tehtyjen sopimusten mukaista.

Suunnitelmallinen valvonta on toimintayksikön toiminnan aikana säännöllisesti toteutettavaa valvontaa, josta ilmoitetaan ennalta toimintayksikölle. Suunnitelmallisen valvonnan tarkoituksena on valvoa toimintayksikköä ja tarvittaessa ohjata ja neuvoa toiminnan kehittämisessä.

Tarkastuskertomuksella tarkoitetaan kirjallista raporttia, jonka valvontatiimi laatii valvontakäynnin perusteella. Valvontalomakkeeseen kirjataan käynnillä tehdyt havainnot, sekä valvonnan mahdolliset jatkotoimenpiteet.

Vaaratapahtuma on asiakkaan/potilaan turvallisuuden vaarantava tapahtuma, joka aiheuttaa haittaa potilaalle (=haittatapahtuma) tai olisi voinut aiheuttaa haittaa asiakkaalle/potilaalle (läheltä piti -tapahtuma).

Vakava vaaratapahtuma Vakavassa vaaratapahtumassa asiakkaalle/potilaalle on aiheutunut tai olisi voinut aiheutua vakavaa tai huomattavaa pysyvää haittaa, taikka hänen henkeensä tai turvallisuuteensa kohdistuu vakava vaara. Vakavaksi haitaksi katsotaan tyypillisesti kuolemaan johtanut, henkeä uhannut, sairaalahoidon aloittamiseen tai jatkamiseen, pysyvään tai merkittävään vammaan, toimintaesteisyyteen tai -kyvyttömyyteen johtanut tilanne. Vakava vaaratapahtuma on myös tilanne, jossa uhka kohdistuu suureen joukkoon asiakkaita/potilaita.

Valvontasuunnitelma on valvontatiimin tekemä suunnitelma valvonnan kohteista ja painopisteistä. Valvontasuunnitelma päivitetään vuosittain, mutta se voi sisältää myös pidemmän aikavälin painopisteitä valvonnalle. Valvontasuunnitelmassa otetaan huomioon Valviran valtakunnallinen valvontaohjelma ja valvonnan painopisteet.

Valvontaviranomaisilla viitataan järjestämislain 2 § mukaan aluehallintovirastoon (AVI) ja Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastoon (Valviraan). Järjestämisen ja tuottamisen lainmukaisuutta ja antaa siihen liittyvää ohjausta. Valvira ohjaa aluehallintoviraston toimintaa valvonnan ja siihen liittyvän ohjauksen toimeenpanossa, yhteensovittamisessa ja yhdenmukaistamisessa (Valvontalaki 32 §). Aluehallintovirasto toimii alueensa lupa- ja valvontaviranomaisena. Valvira toimii valtakunnallisena lupien myöntäjänä toimintayksiköille ja tutkii tarvittaessa laajimmat ja vakavimmat kantelut. Hyvinvointialueen valvontaa tekevät viranhaltijat toimivat tiiviissä yhteistyössä AVI:n ja Valviran kanssa.

4 Lainsäädäntö

Hyvinvointialueen omavalvonnan lainsäädännöllisen perustan muodostaa hyvinvointialueuudistuksen yhteydessä säädetyt laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021, järjestämislaki) ja laki hyvinvointialueesta (611/2021) sekä valvontalaki (741/2023). Nämä lait kuvaavat edellytykset hyvinvointialueen omavalvonnan kokonaisuudelle, jonka toteuttamisen tarkempia sisällöllisiä vaatimuksia määritetään substanssilainsäädännössä/erityislainsäädännössä, esimerkiksi omavalvontasuunnitelmien osalta. Nämä erityislait on kuvattu toimintayksiköiden omavalvontasuunnitelmissa palvelualuekohtaisesti.

4.1 Asiakkaan/potilaan oikeuksien toteutuminen

Sosiaali- ja terveydenhuollon toiminnan päämäärä on taata turvallinen ja laadukas asiointi, palvelu ja hoito. Asiakkaiden ja potilaiden turvallisuus tulee asettaa etusijalle kaikissa tilanteissa. Asiakkaiden ja potilaiden vapaaehtoisen suostumuksen tulee olla keskeinen osa hoitoa ja palveluita. Asiakkaiden ja potilaiden tulee saada riittävästi tietoa heidän hoitoonsa ja palveluihinsa liittyvistä asioista, kuten hoitovaihtoehdoista, riskeistä ja mahdollisista seurauksista. Tämä tieto tulee tarjota selkeästi ja ymmärrettävästi. Asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien toteutumista tuetaan itsemääräämisoikeuden vahvistamisella, asiakas- ja potilaspalautteella, muistutus- ja kanteluoikeudella, ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisella, sosiaali- ja potilasasiavastaavien toiminnalla ja asiakas- ja potilasosallisuudella.

4.1.1 Ilmoitusvelvollisuus

Asiakkaan ja potilaan oikeutta laadukkaaseen ja turvalliseen palveluun ja hoitoon turvaavat lainsäädännöstä ilmenevät ilmoitusvelvollisuudet. Velvollisuus ilmoittaa havaituista epäkohdista kohdistuu niin toimintayksikön työntekijään, toimintayksikön vastuuhenkilöön kuin myös hyvinvointialueen henkilöstöön silloin kun he kohtaavat asiakkaiden ja potilaiden hoivaan ja palveluihin vaikuttaviin epäkohtiin.

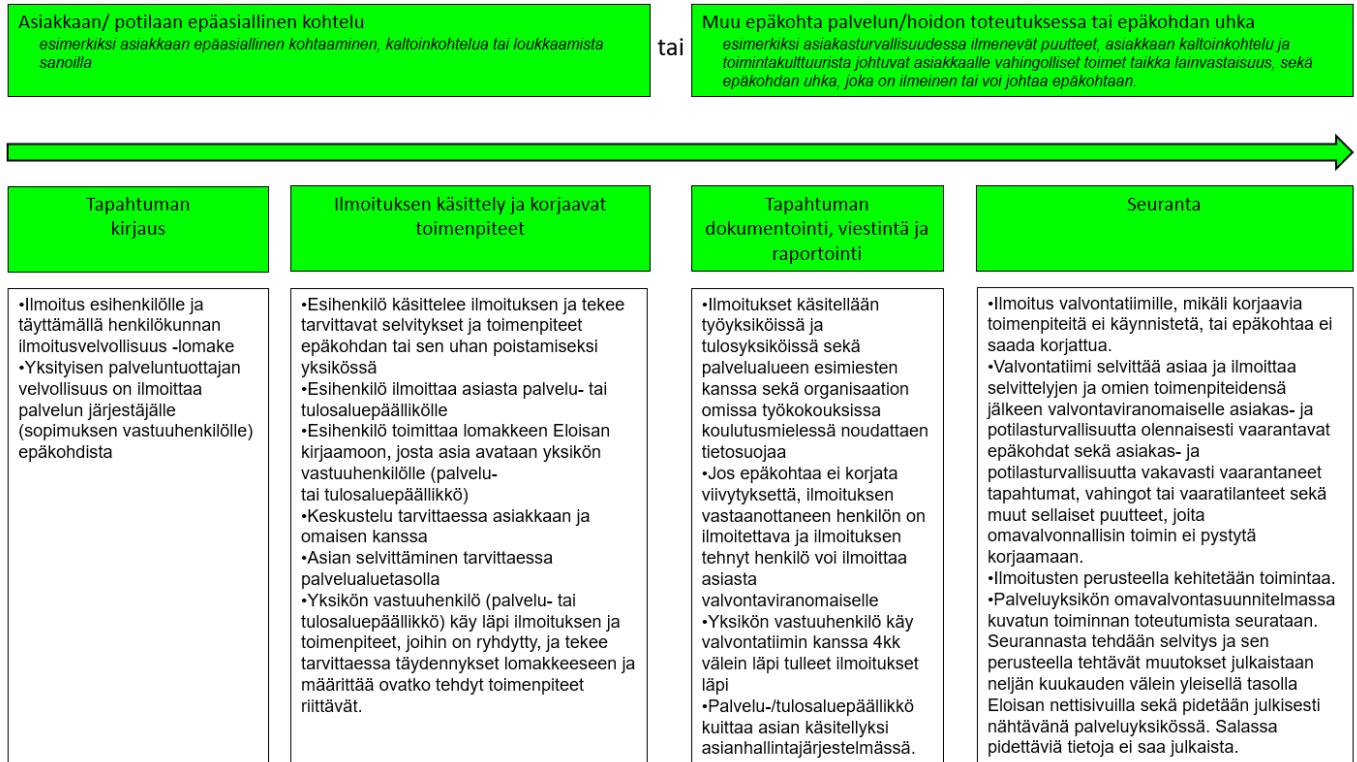
Alla on kuvailtu olennaisimpia ilmoitusvelvollisuuksia, joita sosiaali- ja terveyspalveluissa työskentelevällä henkilöstöllä on eri tilanteissa. Näiden lisäksi toimintayksiköillä ja organisaatioilla voi olla muitakin ohjeistuksia liittyen ilmoitettaviin asioihin.

Valvontalaki 741/2023, 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. Omavalvontasuunnitelmissa ohjataan henkilöstöä valvontalain (741/2023) mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta ja menettelyprosessista



Kuva 3. Ilmoitusvelvollisuusprosessi Etelä-Savon hyvinvointialueella.

Lastensuojeluasiat ja lapsen kohdistuneet rikosepäilyt (Lastensuojelulaki 417/2007, 25 § ja 25c § sekä Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 35 §)

Hyvinvointialueelle tulee salassapitosäännösten estämättä ilmoittaa, jos työtehtävissään saa tietää lapsesta, jonka hoidon ja huolenpidon tarve, kehitystä vaarantavat olosuhteet tai oma käyttäytymisen edellyttää mahdollista lastensuojelun tarpeen selvittämistä. Ilmoitus on tehtävä viipymättä.

Poliisille tulee salassapitosäännösten estämättä tehdä ilmoitus, jos työtehtävissään tietoon tulleiden seikkojen perusteella on syytä epäillä, että lapseen on kohdistettu eräitä seksuaalirikoksena rangaistavaksi säädettyjä tekoja, kuten esimerkiksi lapsen seksuaalinen hyväksikäyttö, tai eräitä hengen ja terveyden kohdistuvia rikoksia, kuten esimerkiksi pahoinpitely. Lisäksi on tehtävä lastensuojeluilmoitus.

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76100 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi

Ammattihenkilöillä on myös tietyissä tapauksissa velvollisuus tehdä ennakkoinen lastensuojeluilmoitus sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle jo ennen lapsen syntymää.

Velvollisuus ilmoittaa sosiaalihuollon tuen tarpeesta (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 35 §)

Jos terveydenhuollon ammattihenkilö, sosiaalitoimen palveluksessa oleva tai muu sosiaalihuoltolain 35 §:ssä mainittu henkilö on tehtävässään saanut tietää henkilöstä, jonka sosiaalihuollon tarve on ilmeinen, hänen on ohjattava henkilö hakemaan sosiaalipalveluja tai henkilön antaessa suostumuksensa otettava yhteyttä hyvinvointialueen sosiaalihuollosta vastaavaan viranomaiseen, jotta tuen tarve arvioitaisiin. Jos suostumusta ei voida saada ja henkilö on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan, tai lapsen etu sitä välttämättä vaatii, ammattihenkilöllä on velvollisuus tehdä ilmoitus salassapitosäännösten estämättä.

Lääkinnällisten laitteiden aiheuttamat vaaratilanteet (Laki lääkinnällisistä laitteista 719/2021 33 §)

Ammattimaisen käyttäjän on ilmoitettava Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskukselle sekä valmistajalle, valtuutetulle edustajalle, maahantuojalle tai jakelijalle vaaratilanteista, jotka ovat johtaneet tai olisivat saattaneet johtaa potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen.

Ilmoitus tietosuojaan liittyvästä poikkeamasta

Mikäli työntekijä huomaa työssään tietosuojaloukkauksen, sen vaaran tai poikkeaman, jolla voi olla vaikutusta tietosuojaan, tulee henkilön tehdä organisaation sisäinen turvallisuusilmoitus sekä olla yhteydessä Etelä-Savon hyvinvointialueen tietosuojavastaavaan asian arvioimiseksi. Tietosuojavastaava ohjeistaa tarvittaessa ilmoituksen henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta, joka täytyy ilmoittaa valvontaviranomaiselle (tietosuojavaltuutettu).

Pelastusviranomaiselle tehtävä ilmoitus

Hyvinvointialueen henkilöstöllä on velvollisuus salassapitosäännösten estämättä ilmoittaa alueen pelastusviranomaiselle rakennuksen, asunnon tai muun kohteen ilmeisestä palonvaarasta tai muusta onnettomuusriskistä.

4.1.2 Asiakas- ja potilaspalaute sekä vaaratapahtumailmoitus

Mikäli palvelua saava asiakas/potilas tai hänen omaisensa ovat tyytymättömiä saamaansa palveluun on palautetta hyvä antaa suoraan ja välittömästi tapahtuman yhteydessä tai heti sen jälkeen. Ensisijaisesti rakentava palaute annetaan kyseiseen palvelupisteeseen, jota palaute koskee. Jos palautteen antamisen ja käsittelyn jälkeen asiakas/potilas on edelleen tyytymätön tilanteeseen, hän voi tehdä muistutuksen kyseiseen yksikköön. Kaikkiin Eloisan palvelupisteisiin voi antaa palautetta sähköisen kanavan kautta [verkkosivuilla](#). Toivomme palautetta palveluistamme, jotta voimme kehittää toimintaamme. Kuulemme myös mielellämme, missä onnistuimme. Palautevaihtoehtoina ovat avoin palaute, tyytyväisyys Eloisan palveluihin ja tyytyväisyys osastojaksoon.

Omavalvontasuunnitelmissa on kuvattuna, miten asiakkaat/potilaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön palvelun ja omavalvonnan kehittämiseen, miten asiakkailta/potilailta saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja/tai korjaamisessa ja miten saatu palaute käsitellään.

Jos kyseessä on vaaratilanne, niin asiakas/potilas/läheinen voi tehdä ilmoituksen täyttämällä sähköisen oma ilmoitus vaaratilanteesta [-lomakkeen](#).

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76100 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi

4.1.3 Muistutukset, kantelut ja potilasvahinkoilmoitukset

Muistutus on palvelun laatuun, asiakas- ja potilasturvallisuuteen tai muuhun sosiaali- ja terveystalveluiden toimintaan liittyvä ilmoitus. Muistutus tulee tehdä ensisijaisesti kirjallisena ja osoittaa hyvinvointialueen kirjaamoon. Muistutusten käsittelystä vastaa sosiaali- ja ikääntyneiden palvelujen osalta palvelualuepäälliköt ja terveystalveluissa johtajaylilääkäri. Etelä-Savon hyvinvointialueen [verkkosivuilla](#) on ohjeet muistutuksen tekemiseen.

Terveydenhuoltonsa tai sosiaalihuoltonsa palveluun tai kohteluun tyytymättömällä henkilöllä on oikeus tehdä muistutus. Jos hän ei kykene tekemään tätä itse, muistutuksen voi tehdä myös laillinen edustaja, omainen tai läheinen. Muistutuksen voi tehdä valmiilla lomakkeella tai vapaamuotoisesti, jolloin on tärkeää mainita, mitä yksikköä tai palvelua asia koskee, sekä se, mihin asiaan on tyytymättömän ja mitä asiassa toivoo tehtävän. Sosiaali- ja potilasasiavastaavat neuvovat ja auttavat tarvittaessa muistutuksen tekemisessä. Muistutukseen vastataan kohtuullisessa ajassa ja siihen annetaan kirjallinen vastaus

Kantelun voi tehdä muistutuksen jälkeen tilanteessa, jossa muistutusvastaus ei riitä selvittämään asiaa. Kantelu on sosiaali- ja terveydenhuollon valvontaviranomaiselle (aluehallintovirasto, Valvira) tehtävä ilmoitus epäilyistä virheellisestä menettelystä tai laiminlyönnistä ja se tehdään kirjallisesti. Valvontaviranomainen selvittää asiaa esimerkiksi pyytämällä hyvinvointialueelta selvitystä tai muuta apua. Jos asiassa ei ole tehty muistutusta, ja valvontaviranomainen arvioi, että kantelu on tarkoituksenmukaisinta käsitellä muistutuksena, asia siirretään hyvinvointialueelle käsiteltäväksi. Lomakkeet kanteluiden tekemiseen löytyvät Etelä-Savon hyvinvointialueen [verkkosivuilla](#).

Lähes kaikki sosiaali- tai terveydenhuoltoa koskevat kantelut kuuluvat aluehallintovirastolle. Terveydenhuollon kanteluista Valvira käsittelee ne, joissa epäillään hoitovirheen johtaneen potilaan kuolemaan tai vakavaan vammautumiseen sekä Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiötä (YTHS) koskevat kantelut. Sosiaalihuollon kanteluista Valviralle kuuluvat valtakunnalliset, merkittävät ja laajakantoiset asiat useamman aluehallintoviraston alueella annettuja palveluita koskevat kantelut.

Potilaalla on oikeus tehdä potilasvahinkoilmoitus, mikäli hän epäilee hoidossaan potilasvahinkoa. Potilasvahinkoilmoitus tehdään Potilasvakuutuskeskukseen, lääkevahinkoja koskevissa epäilyissä lääkevahinkoilmoitus tehdään Keskinäiseen Lääkevahinkovakuutusyhtiöön. Asiakkaalla/potilaalla on mahdollisuus hakea vahingonkorvausta vahingonkorvauslain (412/1972) perusteella. Lain mukaan hyvinvointialue on työnantajana velvollinen korvaamaan sellaiset vahingot, jotka ovat aiheutuneet henkilökunnan virheestä, laiminlyönnistä tai jotka johtuvat siitä, että rakennukset ovat olleet puutteellisissa kunnossa. Potilasvakuutuskeskuksen tehtävistä säädetään potilasvakuutuslaissa (948/2019). Kaikki terveyden- ja sairaanhoitoa koskevat potilasvahinkoilmoitukset Suomessa käsitellään Potilasvakuutuskeskuksessa, joka ratkaisee lainsäädännön perusteella potilasvahingon korvattavuuden ja tarvittaessa maksaa korvauksen siihen oikeutetulle lain mukaisesti. Käytännön ohjeita potilasvahinkoepäilytapauksessa saat Potilasvakuutuskeskuksen [verkkosivuilla](#). Lomakkeen saa myös [sosiaali- ja potilasasiavastaavilta](#).

4.1.4 Itsemääräämisoikeus

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen sekä laadukkaaseen palveluun ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Henkilökunta kohtelee asiakkaita/potilaita kunnioittaen ihmisarvoa, vakaumusta ja yksityisyyttä. Asiakkaiden/potilaiden näkemykset ja toiveet huomioidaan palveluja/hoittoa suunniteltaessa ja toteutettaessa.

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76100 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi

Asiakkaalla/potilaalla on oikeus saada selvitys oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan, toimenpidevaihtoehtoista ja niiden vaikutuksista sekä muista seikoista, joilla on merkitystä hänen asiassaan. Asiakas saa tutustua hänestä tallennettuihin tietoihin ja pyytää virheellisten tietojen korjaamista. Asiakkaalla on oikeus saada tietoja asianosaisaseman perusteella asiakirjasta, joka voi tai on voinut vaikuttaa hänen asiansa käsittelyyn. Asiakkaalla on velvollisuus antaa hänen hoitonsa tai palvelunsa järjestämisessä ja toteuttamisessa tarvittavat tiedot.

Potilaalle on annettava selvitys hänen terveydentilastaan, hoidon merkityksestä, eri hoitovaihtoehtoista ja niiden vaikutuksista sekä muista hänen hoitoonsa liittyvistä seikoista, joilla on merkitystä päätettäessä hänen hoitamisestaan. Selvitystä ei kuitenkaan tule antaa vastoin potilaan tahtoa tai silloin, kun on ilmeistä, että selvityksen antamisesta aiheutuisi vakavaa vaaraa potilaan hengelle tai terveydelle.

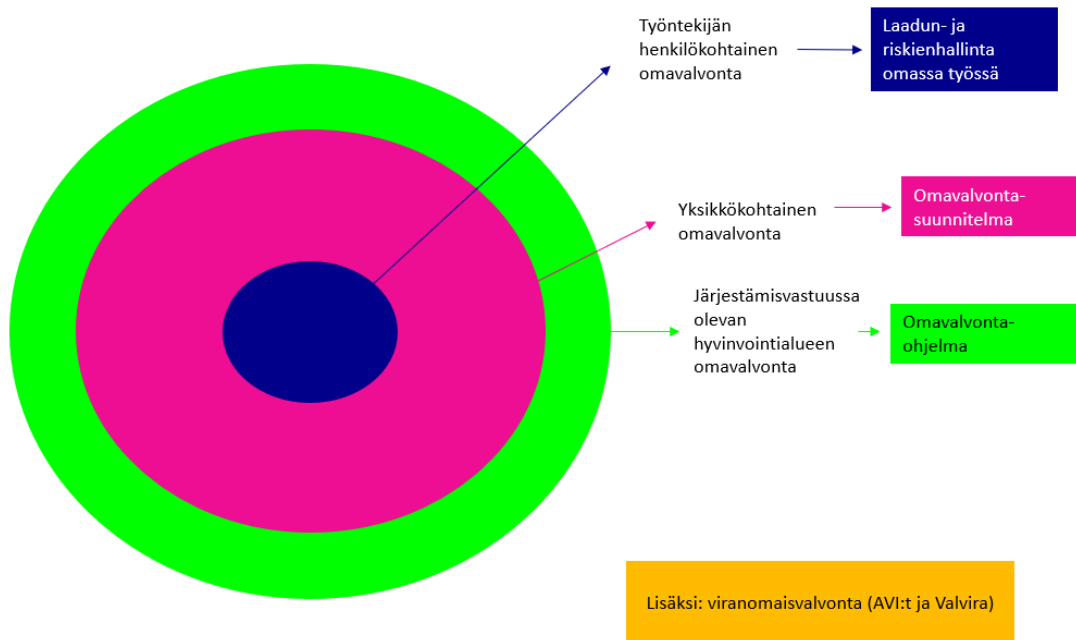
Terveydenhuollon ammattihenkilön on annettava selvitys siten, että potilas riittävästi ymmärtää sen sisällön. Jos terveydenhuollon ammattihenkilö ei osaa potilaan käyttämää kieltä taikka potilas ei aisti- tai puhevian vuoksi voi tulla ymmärretyksi, on mahdollisuuksien mukaan huolehdittava tulkitsemisesta.

4.2 Potilas- ja sosiaaliasiavastaavat

Hyvinvointialue vastaa potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien toiminnan järjestämisestä järjestämänsä sosiaali- ja terveydenhuollon osalta. (Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista 739/2023). Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävät on määritelty lain 8 §:ssä. Sosiaali- ja potilasasiavastaavat voivat tarvittaessa tehdä yhteistyötä valvontatiimin kanssa ja välittää tietoa toimintayksikön toiminnasta, jos asiakkaan asian yhteydessä nousee esille epäily mahdollinen epäkohdasta toimintayksikön toiminnassa. Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot sekä tarkempi kuvaus heidän palveluistaan löytyvät Etelä-Savon hyvinvointialueen [verkkosivuilta](#).

5 Omavalvonnan toteuttaminen

Etelä-Savon hyvinvointialueella omavalvontaa toteutetaan kolmessa eri tasossa: työntekijän henkilökohtainen omavalvonta, yksikkökohtainen omavalvonta ja järjestämisvastuussa olevan hyvinvointialueen omavalvonta. Omavalvonnan ydintehtävänä on varmistaa, että asiakkailla ja potilailla on yksiköissä turvallista ja että palvelut tuotetaan laadukkaasti.



Kuva 3. Omavalvonnan eri tasot.

Etelä-Savon hyvinvointialueen valvonnan vastuut on kuvattu alla. Etelä-Savon hyvinvointialueen toiminta jakautuu palveluja tuottaviin toimialoihin tai vastaaviin kokonaisuuksiin, ja edelleen palvelualueisiin (hallintosäntö 23 §).

Palvelunjärjestäjällä tarkoitetaan sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisvastuussa olevaa hyvinvointialuetta, jonka tehtävänä on vastata palvelujen järjestämisestä.

Palveluntuottajalla tarkoitetaan hyvinvointialuetta, joka tuottaa sosiaali- tai terveystalvueluja. Tehtävänä tuottaa terveys- tai sosiaalipalvelua Etelä-Savon hyvinvointialueelle.

Aluevaltuusto käyttää ylintä päätösvaltaa sote-palvelujen järjestämisessä ja tuottamisessa.

Aluehallitus johtaa hyvinvointialueen toimintaa, hallintoa ja taloutta. Vastaa hyvinvointialueen toiminnan yhteensovittamisesta, palvelujen saatavuudesta ja saavutettavuudesta, omistajaohjauksesta, henkilöstöpolitiikasta sekä sisäisen valvonnan, riskienhallinnan ja sopimushallinnan järjestämisestä. Vastaa toimialojen tehtävien järjestämisestä. Hyväksyy omavalvontaohjelman ja valvoo omavalvonnan tuloksellisuutta.

Hyvinvointialuejohtaja päättää palvelualueiden tehtävien järjestämisestä ja tehtäväjaosta siltä osin kuin siitä ei ole erikseen määrätty hallintosäännössä.

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

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76100 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi

käsiteltäväksi siirretyt asiat valvontatiimi käsittelyyn. Laatii vuosittaisen valvontasuunnitelman yhteistyössä valvontatiimin kanssa. Vastaa terveydenhuollon osalta (esim. hoitoon pääsy) raportoinnista.

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.

Toimialajohtajilla ja muilla esihenkilöillä on taloudellinen ja tuotannollinen kokonaisvastuu. Toimialajohtajat vastaavat palveluntuottajan, oman toiminnan ja alihankkijan omavalvonnasta, toiminnan laadusta, asianmukaisuudesta yhdessä palvelualuepäällikön kanssa. Vastaa omavalvonnasta toimeenpanosta omalla toimialallaan omavalvontaohjelman mukaisesti.

Palvelualuejohtaja/-päällikkö, tulosaluepäällikkö johtaa palvelu-/tulosalueen 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 omavalvonnasta toteutumisesta omalla palvelualueellaan yhteistyössä toimintayksikön palveluesihenkilön kanssa. On palveluyksikön vastuuhenkilö. Vastaa hoitoon pääsyn, määräaikaisten ja mitoitusten omavalvonnasta ja raportoinnista. Huolehtii palvelualueensa omavalvontasuunnitelmien laadinnan toimeenpanosta. Vastaa muistutuksiin. Toimii valvontatiimin yhteyshenkilönä ja osallistuu valvontakäynneille sovitusti. Ohjaa yksityistä palvelutuotantoa tuottamiseen liittyvistä asioista. Osallistuu vuosittaisen valvontasuunnitelman laadintaan yhteistyössä valvontatiimin kanssa.

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

Valvontatiimi valvoo hyvinvointialueen järjestämistä vastaavalla olevan oman palvelutuotannon ja yksityisten palveluntuottajien omavalvonnasta toteutumisesta. 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 määräaikaisten omavalvonnasta. 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.

5.1 Valvonnan toteutusmuodot

Etelä-Savon hyvinvointialueella toteutetaan ennakoivaa, suunnitelmallista ja reaktiivista valvontaa. Keskeistä on omavalvonnasta tukeminen ja ohjaus. Valvonnan toteutusmuodot ja –prosessit kuvataan tarkemmin valvontakäsikirjassa.

Ennakoivaa valvontaa on valvontaviranomaisen (Avi, Valvira) toimintaa. Hyvinvointialueen toteuttama järjestämistä vastaava ennakollinen valvonta on valvontatiimin antamaa ohjausta ja neuvontaa, omavalvontaa tukevat koulutustilaisuudet sekä valvontalaista tiedottaminen. Ennakoivaa valvontaa on myös valvontatiimin toteuttama yhteistyö ja viestintä palveluntuottajien ja valvontaviranomaisten

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76100 Pieksämäki

Vaihe 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi

kanssa, omavalvontaprosessissa ohjaaminen (mm. omavalvontasuunnitelman laatimisen ohjaus) tai ennen sopimusten laatimista palveluntuottajien toiminnan edellytysten varmistaminen sekä kriteerien määrittely palvelutuotannolle tarvittaessa. Valvontatiimi osallistuu valvontaviranomaisen pyynnöstä ennakkotarkastuskäynnille palvelun rekisteröinnin yhteydessä.

Suunnitelmallinen valvonta

Suunnitelmallisen valvonnan tavoitteena on toteuttaa valvontaa suunnitelmallisesti ja ennakkollisesti erilaisin toimintatavoin. Suunnitelmallisessa valvonnassa korostuvat sekä valvonnan suunniteltujen painopisteiden mukaiset valvontakohteet että toimintayksiköiden kanssa tehtävä ohjaus ja neuvonta. Suunnitelmalliseen valvontakäyntiin voi kuulua asiakirjavalvontaa, valvontakäynti toimintayksikössä ja toimintayksikön henkilöstön ja asiakkaiden kuulemista.

Valvontatiimi suorittaa suunnitelmallista valvontaa valvontasuunnitelman pohjalta. Valvontasuunnitelma on vuosittain päivitettävä asiakirja, jonka avulla valvontatiimi suunnittelee valvontakäyntejä sekä valvonnan painopisteitä. Valvontasuunnitelma antaa kehyksen suunnitelmalliselle valvonalle, mutta suunnitelmaa voidaan vuoden aikana myös tarpeen mukaan päivittää.

Suunnitelmallinen ohjaus ja valvonta kohdistetaan sinne, missä hyvinvointialueen omavalvonnan ja valvontaviranomaisten asiantuntemuksen mukaan on eniten puutteita palvelujen saatavuuden, laadun tai turvallisuuden osalta. Tarkastuskertomuksista saatu tieto sekä valvontakohteiden valvontahistoria ovat olennainen osa valvonnan kohdentamista. Sopimusvalvonnan tavoitteena on varmistaa, että palveluntuottaja noudattaa hyvinvointialueen kanssa tehtyä sopimusta.

Reaktiivinen valvonta

Reaktiivisen valvonnan tarkoituksena on reagoida valvontatiimille tietoon tulleisiin epäkohtiin ja muihin poikkeamiin. Reaktiivinen valvonta on ns. jälkikäteistä valvontaa, jolla reagoidaan jo tapahtuneisiin poikkeamiin. Ilmoitus palvelupoikkeamasta voi tulla esimerkiksi yksiköltä, omaiselta, AVI:lta, Valviralta, asiakkaalta, hyvinvointialueen tai yksikön työntekijältä tai muulla tavoin. Poikkeaman tultua valvonnan tietoon, valvontatiimi arvioi, millaisiin toimiin poikkeaman johdosta ryhdytään. Reaktiivisen valvonnan keinot ovat samanlaiset kuin suunnitelmallisessa valvonnassa - reaktiivinen valvonta kuitenkin keskittyy lähtökohtaisesti esille tulleeseen poikkeamaan ja siihen liittyviin asioihin toimintayksikön toiminnassa. Reaktiivisen valvonnan yhteydessä valvontatiimi voi huomata myös muita poikkeamia, jolloin reaktiivisen valvonnan laajuus voi myös muuttua kesken valvonnan.

Reaktiivinen valvonta ei ole samaan tapaan etukäteen suunniteltua kuin suunnitelmallinen valvonta, vaan se perustuu poikkeamien kautta tulleisiin tarpeisiin reagoida toimintayksikön toimintaan. Tämän takia reaktiivisen valvonnan kohdalla valvontatiimin pitää pystyä tarvittaessa reagoimaan nopeastikin tilanteeseen ja varmistaa, että asiakas- ja potilasturvallisuus ei vaarannut toimintayksikössä. Mikäli asiakas- ja potilasturvallisuus on vaarantunut yksikössä, tulee valvontatiimin tiedottaa muita toimijoita (esim. AVI, Valvira, Etelä-Savon hyvinvointialueen ensihoito ja pelastusyksiköt) ja olla mukana varmistamassa, että asiakas- ja potilasturvallisuuden poikkeamat saadaan ratkaistua viipymättä. Reaktiiviseen valvontaan kuuluvat myös valvontaviranomaisten omavalvonnallisesti käsiteltäväksi siirretyt valvonta-asiat sekä Valvontalain 29 §:n mukaiset epäkohdat, joita yksiköissä ei saada hoidettua omavalvonnallisesti. Reaktiivinen valvonta on valvonnan muodoista raskain ja tavoitteena onkin toteuttaa suunnitelmallista valvontaa mahdollisimman paljon. Reaktiivisen ohjauksen ja valvonnan tärkein tavoite on antaa tukea toimintayksikölle ja saattaa omavalvonta kuntoon.

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalan tie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76100 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi

5.1 Palvelujen saatavuus, jatkuvuus ja yhdenvertaisuus

Omavalvonnalla varmistetaan, että suunniteltava ja toteutettava sosiaali- ja terveydenhuolto on sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan sellaista kuin asiakkaiden tarve edellyttää (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021 4 §, STM: Sosiaalipalvelujen saatavuus, THL: Sosiaali- ja terveyspalvelujen saatavuuden parantaminen, mukaan lukien mielenterveys- ja päihdepalvelut).

Hyvinvointialueen tulee seurata palvelujensa saatavuutta ja saavutettavuutta säännöllisesti ja tarkoituksenmukaisesti. Järjestämisvastuun toteutumisen varmistamiseksi saatavuutta on tarkasteltava myös yhdenvertaisen saatavuuden toteutumisen näkökulmasta. Saatavuudella tarkoitetaan tilaa, jossa asukkaan tarpeisiin vastaavia sosiaali- ja terveyspalveluja sekä pelastustoimenpalveluita on riittävästi tarjolla ja oikea-aikaisesti käytettävissä. Saavutettavuudella tarkoitetaan palvelujen sopivuutta kaikille käyttäjille ja niiden saatavilla oloa asukkaan yksilölliset tarpeet huomioiden.

Toimialojen (ja tulosalueiden) tulee seurata palvelujensa jatkuvuutta säännöllisesti ja tarkoituksenmukaisesti. Järjestämisvastuun toteutumisen varmistamiseksi jatkuvuutta on tarkasteltava myös palvelukokonaisuuksien yhteensovittamisen näkökulmasta. Jatkuvuudella tarkoitetaan sosiaali- ja terveyspalvelujen osalta hoidon jatkuvuutta (asiakasnäkökulma) ja palvelujen jatkuvuutta (henkilöstönäkökulma). Palveluketjujen sujuvuudella tarkoitetaan hoito- ja palvelusuhteen sekä siihen liittyvän vuorovaikutuksen jatkuvuutta. Tiedonkulun jatkuvuudella tarkoitetaan sitä, että palvelunkäyttäjä koskeva tieto siirtyy katkeamatta eri palveluntarjoajien järjestelmästä toiseen. Pelastustoimen palvelujen osalta jatkuvuudella tarkoitetaan varautumista, sekä häiriö- sekä poikkeustilanteiden huomiointia.

Hyvinvointialueen tulee seurata palvelujensa järjestämistä asukkaiden yhdenvertaisuuden toteutumisen näkökulmasta. Tällä tarkoitetaan mm. palvelujen yhdenvertaista saatavuutta ja saavutettavuutta sekä toteutumista huomioiden asukkaiden kielelliset oikeudet sekä sukupuolten sekä vähemmistöjen tasa-arvon edistäminen. Yhdenvertaisuuden toteutumista tulee tarkastella yhdenvertaisen saatavuuden näkökulmasta järjestämisvastuun toteutumisen varmistamiseksi.

Hoitoon pääsystä säädetään terveydenhuoltolaissa. Ensiapuun ja kiireelliseen hoitoon on päästävä heti potilaan asuinpaikasta riippumatta. Kiireellistä hoitoa varten terveysasemilla ja sairaaloissa on päivystysvastaanotot. Lisää [hoito-](#) ja [hoivatakuusta](#) voi lukea Sosiaali- ja terveysministeriön verkkosivuilta. Eloisan hoitoon ja palveluihin pääsy sekä hoivatakuun tilastot löytyvät omilta [verkkosivuilta](#).

5.2 Palvelujen turvallisuus ja laatu

Omavalvonnalla varmistetaan, että turvallisuuspolitiikan toteuttamiseksi hyvinvointialueen kaikilla tasoilla tehdään systemaattista työtä, joka tukee laadukkaan ja turvallisen palvelun kokonaisuutta, eri ammattiryhmien yhteistyötä sekä toimintatapojen kehittämistä. Omavalvonnalla varmistetaan toiminnan jatkuva kehittäminen ja toiminnan riskien säännöllinen arviointi.

Hyvinvointialueen tulee seurata palvelujensa asiakas- ja potilasturvallisuutta sekä laatua säännöllisesti ja tarkoituksenmukaisesti. Järjestämisvastuun toteutumisen varmistamiseksi seurannassa tulee huomioida niin sosiaali- ja terveyspalveluihin sovellettavat kuin myös pelastustoimeen sovellettavat lakisääteiset laatu- ja turvallisuusvaatimukset ja määritelmät. Turvallisuuden ja laadun omavalvonnalla varmistetaan toiminnan jatkuvan kehittämisen ja riskienhallinnan toteutumista.

Uusimman [Sosiaali- ja terveysministeriön asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelman](#) (2022) visio on: Suomi asiakas- ja potilasturvallisuuden mallimaa 2026 – Vältämme vältettävissä olevan. Visio on pilkottu neljäksi strategiseksi kärjeksi, jotka ovat:

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76100 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi

1. Yhdessä asiakkaan ja potilaan kanssa
2. Hyvinvoivat ja osaavat ammattilaiset
3. Turvallisuus ensin kaikissa organisaatioissa
4. Parannamme olemassa olevaa.

Uusimmassa Sosiaali- ja terveysministeriön kansallisessa strategiassa korostetaan johdon ja esihenkilöiden vastuuta ja roolia strategian toimeenpanossa. Kuitenkin laatua ja turvallisuutta edistävään toimintaan tulee sitoutua kaikkien sosiaali- ja terveysalalla työskentelevien henkilöiden. Kansallisesta strategiasta tulee löytää alueelle ja toimintayksikköön sopivat teemat, joiden edistämiseen jokaisen ammattilaisen on vaivatonta sitoutua.

Asiakas- ja potilasturvallisuutta mitataan organisaatiossa Potilas- ja asiakasturvallisuuden tilannekuva ja seurantamenettelyjen (2021) mukaan käyttäen tarkistuslistaindikaattoreita, kuuman linjan indikaattoreita (sisältäen never events -tapahtumat), määrällisiä vertailuindikaattoreita ja KUVA-mittareita (sisältää tietoa muun muassa väestön elinoloista sekä hyvinvoinnin ja terveyden tilasta). Laadun vähimmäistietosisällöt määritellään vuoden 2023 aikana ja ne otetaan käyttöön Etelä-Savon hyvinvointialueella, kun ne ovat valmiit. STM:n asiakas- ja potilasturvallisuusstrategiassa annetaan onnistumisen mittareiksi kymmenen kärkimittaria, joilla seurataan asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian päämäärän toteutumista.

5.2.1 Omavalvontasuunnitelma

Omavalvontasuunnitelma tulee olla jokaisella palveluntuottajalla laadittuna mahdollisimman yksikökohtaiselle tasolle ja mahdollisimman konkreettisia toimia kuvaten. Se tulee laatia esihenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä. Näin varmistetaan, että omavalvonnasta tulee osa arkityötä ja henkilöstö saa hyödynnettyä omavalvonnan periaatteita arjen työssään. Omavalvontasuunnitelma on palveluntuottajan antama lupaus palvelunsa laadusta ja turvallisuudesta. Omavalvontasuunnitelmassa tulee huomioida myös asiakas- ja potilasnäkökulma esimerkiksi palvelusuunnitelmien seurannan osalta sekä kuvata, miten asiakkaiden, potilaiden sekä heidän omaistensa ja läheistensä kokemuksia seurataan. Toiminnassa tulee kiinnittää huomiota monikanavaiseen palautteenkeruuseen sekä epäkohtailmoituskäytäntöihin. Keskeistä on kuvata prosessi tehtyjen havaintojen, seurannan ja kehittämistoimien välillä. Omavalvontasuunnitelmassa tulee kuvata myös, kuinka muistutuksiin ja kanteluihin vastataan ja miten sosiaali- ja potilasasiavastaaviin saa yhteyden sekä miten yhteydenottoja hyödynnetään asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien toteutumista varmistettaessa. Omavalvontasuunnitelma tulee olla julkisesti näkyvillä ja sen toteutumista on seurattava. Eloisan alueen omavalvontasuunnitelmat löytyvät [verkkosivuilta](#). Uuden palveluntuottajan on laadittava omavalvontasuunnitelma kuuden kuukauden sisällä uuden yksikön toiminnan aloittamisesta. Palvelupisteen omavalvontasuunnitelmassa kuvatus toiminnan toteutumista on seurattava ja seurannassa havaitut puutteellisuudet on korjattava. Seurannasta on tehtävä selvitys ja sen perusteella tehtävät muutokset on julkaistava neljän kuukauden välein julkisessa tietoverkossa. Salassa pidettäviä tietoja ei saa julkaista. Omavalvontasuunnitelmat vastaavat sisällöltään [Valviran antamaa määräystä](#) (08.05.2024 V/42106/2023).

5.2.2 Riskien hallinta

Työpaikan haittojen ja vaarojen arviointi on kaiken turvallisuustyön ja turvallisuusjohtamisen perusta. Työnantajan on työn ja toiminnan luonne huomioon ottaen riittävän järjestelmällisesti selvitettävä ja tunnistettava työstä, työtilasta, muusta työympäristöstä ja työolosuhteista aiheutuvat vaara- ja haittatekijät, sekä milloin niitä ei voida poistaa, arvioitava niiden merkitys työntekijöiden turvallisuudelle ja terveydelle. Ylimmän johdon tehtävänä on määrittää työsuojelutoiminnan tavoitteet sekä periaatteet, joilla Etelä-Savon hyvinvointialueen työsuojeluasioita hoidetaan. Ylin johto seuraa, että esihenkilöt suorittavat johtamistehtävänsä tilanteiden edellyttämällä tavalla. Ylimmän johdon tehtäviin kuuluu myös henkisestä työsuojelusta huolehtiminen. Keskijohdon tulee

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76100 Pieksämäki

Vaihe 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi

huomioida työsuojeluasiat tarkasti kaikissa johtamistilanteissa. Keskijohto laatii työnjohdolle tarvittavat ohjeet ja määräykset työnjohdon suorittamisesta sekä siitä, miten työsuojeluvalvonta työpaikalla suoritetaan, tarvittaessa hyödynnetään työsuojeluorganisaation ja työsuojeluviranomaisten asiantuntemusta. Keskijohto valvoo, että haittojen ja vaarojen arvioinnin malli on käytössä. Työnjohdolle kuuluvat ne työsuojelutehtävät ja velvollisuudet, joista voi huolehtia vain se työnantajan edustaja, joka välittömästi antaa tehtäviä työntekijöille. Työnjohto huolehtii haittojen ja vaarojen arvioinnin toteuttamisesta työpaikalla. Työntekijä noudattaa työnantajan työnjohdollisia ohjeita ja määräyksiä. Työntekijän tulee olla aktiivinen toimija, kun on kysymys havaituista työturvallisuuspuutteista. Ilmoitusvelvollisuus koskee myös tilanteita, kun työntekijä on korjannut vian tai puutteellisuuden. Työntekijällä tulee aina olla mahdollisuus osallistua työpaikan haittojen ja vaarojen arviointiin.

Etelä-Savon hyvinvointialueella on julkinen valmiussuunnitelman yleinen osa, joka antaa strategiset perusteet valmiussuunnitelmiin ja varautumisen toimenpiteille hyvinvointialueella. Lain mukaan hyvinvointialueiden on varauduttava valmiussuunnitelmissa, etukäteisvalmisteluilla ja muilla toimenpiteillä, että sen toiminta jatkuu mahdollisimman häiriöttömästi normaaliolojen häiriötilanteissa sekä poikkeusoloissa. [Valmiussuunnitelman yleisen osan](#) päivittämisen vastuu on pelastus- ja turvallisuuspalveluilla.

Terveydensuojelulain 2 §:n mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä (omavalvonta) sekä suunnitelmallisesti ehkäistävä terveyshaittojen syntyminen. Omavalvontasuunnitelmassa on kuvaus yksikön tilojen terveellisyyteen liittyvien riskien hallinnasta. Näihin liittyvät riskit on tunnistettava ja niiden hallintakeinot on suunniteltu. Yksikön tilojen terveellisyyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fyysiset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus. Vastuu tilojen huolloista on kiinteistön omistajalla.

5.2.3 Lääkitysturvallisuus

Eloisalla on organisaatiosoinen lääkehoitosuunnitelma ja lisäksi jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön tulee laatia oma lääkehoitosuunnitelmansa, joka ohjaa lääkehoidon toteuttamista ja se kuuluu osaksi omavalvontasuunnitelmaa. Suunnitelma ohjaa kaikkea yksikössä tai palvelussa tapahtuvaa lääkehoitoa ja on keskeinen perehdytyksen väline. Lääkehoitosuunnitelman tulee vastata sisällöltään sen lääkehoitoa toteuttavan yksikön tarpeita, jossa sitä käytännössä sovelletaan. Mikäli sosiaalihuollon yksikössä on laissa määritelty rajattu lääkevarasto, sitä koskevat käytännöt on kuvattava lääkehoitosuunnitelmaan. Lääkehoitosuunnitelman tulee olla ajantasainen, ja se tarkistetaan vähintään kerran vuodessa. Päivitys on tehtävä aina säädösten, toiminnan tai olosuhteiden muuttuessa. Päivityksestä tulee tiedottaa ja se käsitellään henkilöstön kanssa.

5.2.4 Lääkinnälliset laitteet ja tarvikkeet

Laiteturvallisuussuunnitelma on laadittu lääkinnällisten laitteiden turvallisuusvelvoitteiden kuvaamiseksi. Laiteturvallisuussuunnitelma tulee laatia kaikissa lääkinnällisiä laitteita käyttävissä yksiköissä joko osaksi omavalvontasuunnitelmaa tai erillisenä dokumenttina. Lisäksi palveluntuottajan tulee varmistaa ja dokumentoida laitteita käyttävien henkilöiden riittävä osaaminen. Laki lääkinnällisistä laitteista ja sen mukanaan tuomat velvoitteet koskevat organisaatiota ja yksittäisiä ammattilaisia. Palveluntuottaja nimeää lain edellyttämän ammattimaisen käyttäjän vastuuhenkilön. Kyseinen henkilö vastaa siitä, että toiminnassa noudatetaan lainsäädäntöä ja lain nojalla annettuja määräyksiä sekä ohjeistuksia, suosituksia ja asetuksia. Palveluntuottajan tulee rekisteröidä ja tallentaa käytössä tai hallinnassa olevien sekä asiakkaille ja potilaille luovuttamien laitteiden sijainti- ja elinkaaritiedot seurantajärjestelmään (laiterekisteri tai muu sovellus). Laitahuollossa palveluntuottajan tulee aina noudattaa laitevalmistajan huolto-ohjelmia. Tuottajan tulee huomioida laitehankintojen kilpailutusvaiheessa laitevalmistajien roolin turvallista käyttöä tukevan, ammattilaisille, asiakkaille ja

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalan tie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76100 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi

potilaille suunnatun opasmateriaalin tuottamisessa. Palveluntuottajan tulee huolehtia muiden epäkohta- ja vaaratapahtumailmoitusten lisäksi ilmoituksista Fimealle lainsäädännön edellyttämällä tavalla. Turvallisuuslupaa edellyttävässä säteilytoiminnassa toiminnanharjoittajan on nimettävä säteilyturvallisuusvastaava (STV), jolla on oltava osaamisalan mukainen koulutus ja riittävä työkokemus.

5.2.5 Infektioiden torjunta

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Ensisijaisesti infektioita ja tartuntatauteja ennaltaehkäistään noudattamalla tavanomaisia varotoimenpiteitä. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan, miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään ja miten henkilökunta koulutetaan aiheeseen.

5.2.6 Tietoturvasuunnitelma

Asiakastietolain (703/2023) 77§ mukainen tietoturvasuunnitelma kuvaa sosiaali- ja terveystietojen tuottajan tietoturva- ja tietosuojakäytäntöjä, ja sitä miten palveluntuottaja järjestää tietoturvan ja tietosuojan omavalvonnan. Tietoturvasuunnitelmasta selviää, miten palveluntuottaja täyttää asiakas- ja potilastietojen ja tietojärjestelmien käsittelyyn liittyvät asiakastietolain vaatimukset. Omavalvontasuunnitelmassa kerrotaan, milloin asiakastietolain mukainen tietoturvasuunnitelma on laadittu ja päivitetty sekä kuka palveluyksikössä vastaa sen toteutumisesta. Etelä-Savon hyvinvointialueella on laadittu organisaatiotasoinen tietoturvasuunnitelma, jonka päivittämisestä vastaa digijohdaja.

Jokaisen palveluntuottajan on nimettävä organisaationsa tietosuojavastaava ja huolehdittava, että toimintaa kuvaavat tietosuoja- ja rekisteriselosteet ovat omavalvontasuunnitelman liitteenä ja järjestäjän saatavilla. Tehtäviä, joissa häiriötilanteen ja kriittisen toiminnan kannalta keskeinen osaaminen on keskittynyt yksittäiselle henkilölle, tulisi välttää ja pyrkiä ennakolta huolehtimaan varahenkilöjärjestelyistä. Tuottajan pitää pystyä osoittamaan, että se noudattaa tietosuoja-asetusta ja siinä säädettyjä tietosuojaperiaatteita toiminnassaan. Eloisan tietosuojaselosteet ja tietosuojavastaavan yhteystiedot löytyvät [verkkosivuilta](#).

5.2.7 Vaaratapahtumat

Vaaratapahtumien ilmoitus-, käsittely ja raportointijärjestelmä on hyvinvointialueella käytössä koko organisaatiossa niin asiakas- ja potilasturvallisuutta kuin myös työ-, tieto ja toimintaympäristöturvallisuutta vaarantavien tapahtumien kirjaamiseksi. Turvallisuusriskeistä tai vaaratilanteista tulee ilmoittaa aina silloin, kun ilmoittaja kokee, että johonkin asiaan puuttumalla voitaisiin toiminnasta saada turvallisempaa tai ilmoitus voi johtaa turvallisuuden kehittämiseen. Vaaratapahtumia ilmoittamalla voidaan ehkäistä muiden potilaiden ja työntekijöiden joutuminen samanlaiseen tilanteeseen. Vaaratapahtumailmoituksen voi tehdä kuka tahansa henkilökuntaan kuuluva, asiakas, potilas tai hänen läheisensä, nimettömänä havaitessaan hoidon haitan tai läheltä piti - tilanteen.

Kun vaaratapahtuma havaitaan, se tulee kertoa asiakkaalle tai potilaalle avoimesti. Tapahtuma käsitellään yhdessä asiakkaan tai potilaan kanssa ja hänen niin halutessaan, myös läheisten kanssa. Asiakkaalla tai potilaalla on mahdollisuus keskustella tapahtuneesta myös jälkikäteen. Yksikön vaaratapahtumailmoitukset ja asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät asiakaspalautteet käydään säännöllisesti läpi henkilöstön kanssa yksikön työkokouksissa avoimesti, rakentavasti ja syyllistämättä. Tarkoitus on keskittyä systeemivirheiden tunnistamiseen ja korjaamiseen, ei yksittäisen työntekijän toimintaan. Käsiteltäessä vaaratapahtumia yhdessä, niistä opitaan ja kehitetään uusia toimintakäytäntöjä, jotta tapahtumien toistuminen voitaisiin estää.

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76100 Pieksämäki

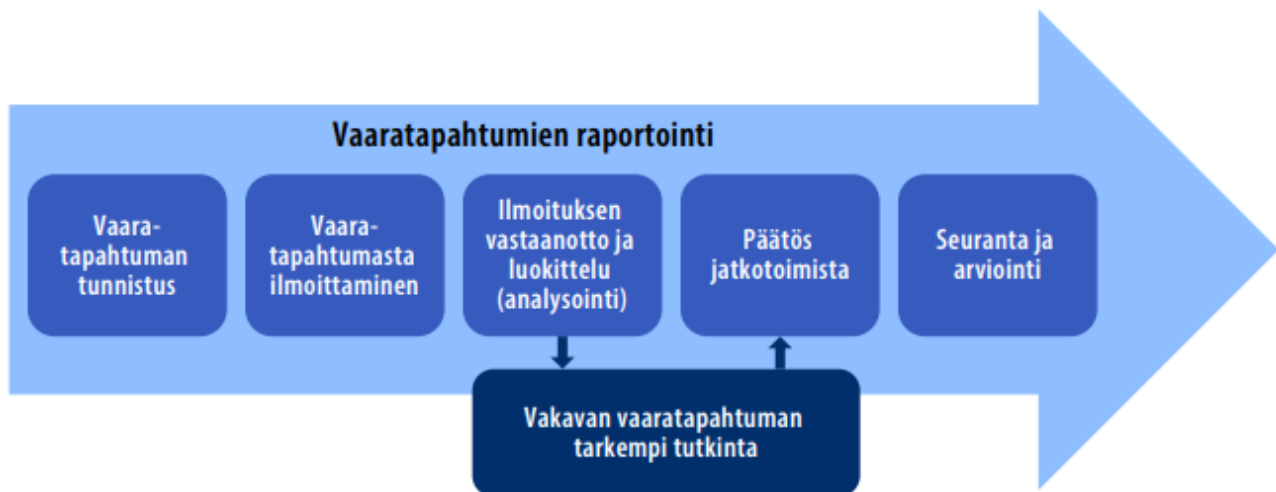
Vaihde 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi

5.2.8 Vakavat vaaratapahtumat

Vakava vaaratapahtuma on seuraus selkeistä puutteista turvallisen toiminnan varmistamisessa ja edellyttää sen vuoksi aina jonkinlaista tarkempaa käsittelyä. 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 terveystapauksia
- 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 merkittävältä osin antamatta.

Tämä prosessi on keskeinen turvallisuusjohtamisen työkalu ja organisaation turvallisuusjärjestelmän ydin. Vakavien vaaratapahtumien tutkinta on Etelä-Savon hyvinvointialueen organisaation sisäisen oppimisen prosessi. Tavoitteena on parantaa turvallisuutta ja pyrkiä estämään vastaavia tapahtumia tulevaisuudessa. Systemaattisen käsittelyprosessin kautta on mahdollista ymmärtää, miksi tapahtuma sattui, mitä riskejä tai puutteita toiminnassa voidaan tunnistaa, sekä tehdä konkreettisia toimia näiden puutteiden korjaamiseksi.



Kuva 4. Vaaratapahtumien ilmoittamisen ja käsittelyn prosessi.

Kaikista vakavista vaaratapahtumista tulee ilmoittaa välittömästi omalle esihenkilölle, joka käynnistää välittömät toimet yksikössä. Esihenkilö ilmoittaa asiasta edelleen omalle esihenkilölleen. Tilanteesta tehdään vaaratapahtumailmoitus (HaiPro), jonka esihenkilö luokittelee vakavaksi. Vakaviksi vaaratapahtumiksi nousevat järjestelmässä ne ilmoitukset, joissa seuraus asiakkaalle/potilaalle on vakava ja/tai riskiluokka on 4 tai 5. Sote-valvontatiimi seuraa kaikki asiakas- ja potilasturvallisuuden vakavat vaaratapahtumailmoitukset ja arvioi vakavan vaaratapahtuman tutkinnan tarvetta yhdessä johtajaylilääkärin kanssa. Vakavasta vaaratilanteesta voi ilmoittaa myös sähköpostilla tai soittamalla sote-valvontaan. Nopea tiedon saaminen vakavasta vaaratapahtumasta on tärkeää, jotta tutkinta päästään aloittamaan riittävän nopeasti. Oma- ja yhteisvalvontasuunnitelmassa on kuvattuna millä tavoin tieto vakavista vaaratapahtumista välitetään organisaation sisällä. Vakavan vaaratapahtuman kokonaisprosessi on kuvattu omassa dokumentissaan.

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76100 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi

5.3 Tehtyjen sopimusten noudattaminen

Hyvinvointialueesta annetun lain 10 §:n mukaan hyvinvointialueen tulee varmistaa, että sen järjestämisvastuulle kuuluvia palveluja tuottavalla muulla palveluntuottajalla on riittävät ammatilliset, toiminnalliset ja taloudelliset edellytykset huolehtia palveluiden tuottamisesta. Hyvinvointialueen tulee ottaa hallintosääntönsä ja yksityisten palveluntuottajien kanssa tehtäviin sopimuksiin hyvinvointialueen järjestämisvastuun toteuttamiseksi tarvittavat määräykset.

Sote-järjestämislain 15 § mukaisesti hankkiessaan saman lain 12 § mukaisia palveluja sopimukseen perustuen Etelä-Savon hyvinvointialueen tulee varmistaa, että palveluntuottaja pystyy huolehtimaan saman lain 8 § säädetyistä vastuistaan ja palvelutoiminnan jatkuvuudesta sopimuksen voimassa ollessa ja sen päättyessä sekä mahdollisissa sopimuksen rikkomis- ja häiriötilanteissa sekä muissa häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan välisessä sopimuksessa sovitaan mm. häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin liittyvästä varautumisesta ja toiminnan jatkuvuuden hallinnasta sekä sopimuksen päättymiseen ja sopimuksen rikkomis- ja häiriötilanteeseen liittyvästä varautumisesta ja toiminnan jatkuvuuden hallinnasta. Sopimuksella varmistetaan myös tietosuojan ja tietoturvan toteutuminen (sopimukseen liitetään EU:n tietosuojasetuksen mukaiset henkilötietojen käsittelyn ehdot). Eloisalla on laadittu sopimusohje (sisäinen ohje, joka sijaitsee dokumentinhallintajärjestelmässä), joka toimii hyvinvointialueen sopimushallinnan yleisenä toimintaohjeena. Sopimusohjetta on noudatettava kaikissa toiminnoissa, joissa laaditaan sopimus, jonka toisena sopijapuolena on hyvinvointialue. Sopimusohjeessa on huomioitu myös aluevaltuuston hyväksymät sopimushallinnan periaatteet. Periaatteet tulee myös huomioida sopimusta valmisteltaessa. Sopimusohje ei koske sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain (612/2021) 3 luvun mukaisia sopimuksia, joiden perusteella hyvinvointialue hankkii palveluita yksityiseltä palveluntuottajalta. Näiden sopimusten osalta on laadittu erillinen ohje, joka on Eloisan sopimushallinnan ohje (sisäinen ohje, joka sijaitsee dokumentinhallintajärjestelmässä), ja se koskee kaikkia hyvinvointialueella tehtäviä sopimuksia, pois lukien työsopimukset, ja sisältää koko sopimuksen elinkaaren eri vaiheiden sopimusprosessit ja vastuut. Ohjeistus koskee myös soveltuvien osin sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain (612/2021) 3 luvun mukaisia sopimuksia.

Eloisan ostopalveluja ohjaa laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista (1397/2016, hankintalaki) ja Eloisan hankintaohje (sisäinen ohje, joka sijaitsee dokumentinhallintajärjestelmässä). Hankintapalvelut hoitavat kynnysarvot ylittävien palvelu-, laite- ja investointihankintojen kilpailuttamisprosessit sekä sopimusten valmistelun, pois lukien rakentamisen hankinnat. Hankintojen toteuttamista ohjaa Eloisan hallintosääntö sekä hankintaohje. Eloisa on hankintalain mukaisena hankintayksikkönä velvollinen noudattamaan kaikissa konsernin hankinnoissa hankintalakia. Hankintalakia on noudatettava kaikissa kynnysarvon ylittävissä hankinnoissa ja alle kynnysarvon olevissa ns. pienhankinnoissa on noudatettava Eloisan hankintaohjetta. Hankintojen tulee olla Eloisan strategian mukaisesti oma johdettu kokonaisuus ja niiden toteutuksen tulee olla suunniteltua, tarkoituksenmukaista, taloudellista, tehokasta ja laadukkuuteen tähtäävää. Hankintojen kilpailuttamisvelvoitteen täyttämistä ja toteuttamisesta vastaa hankintapalvelut.

Hankinnat valmistellaan moniammatillisessa yhteistyössä hankintapalvelujen asiantuntijoiden vetäminä projekteina, joihin osallistuvat toimialan nimeämät substanssiasiantuntijat sekä tarvittaessa muita asiantuntijoita. Hankintapalvelujen asiantuntija koordinoi työryhmän työtä ja hankintaprojektin läpiviemistä. Toimialojen asiantuntijat määrittelevät hankintatarpeen sekä hankinnan sisällön esimerkiksi palvelukuvauksen muodossa. Eloisan osallistumista yhteishankintayksiköiden (esimerkiksi Sansia ja Hansel) järjestämiin kilpailutuksiin hallinnoidaan hankintapalvelujen kautta. Hankintapalvelut ratkaisevat yhdessä toimialojen kanssa yhteishankintoihin osallistumisen ja avustavat tarvittaessa toimialojen asiantuntijoita yhteishankintojen valmisteluun osallistumisessa. Lääkinnällisten laitteiden hankinnat ja investointihankinnat toteuttaa hankintapalvelut. Muiden kynnysarvot

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76100 Pieksämäki

Vaihe 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi

alittavien hankintojen toteuttamisesta vastaavat pääasiassa toimialat itse. Hankintapalvelut neuvoo ja avustaa toimialoja tarvittaessa myös pienhankintojen kilpailuttamisessa.

Palvelusetelillä asiakas voi hankkia sosiaali- ja terveysalan palvelua niin, että hän voi itse valita palveluntuottajan oman tarpeen ja mieltymyksen mukaan Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisan hyväksymistä palveluntuottajista. Jokaisessa hyvinvointialueen palvelusetelissä on käytössä palvelusetelisääntökirja, joka sisältää kaksi osaa: [yleisen osan](#) ja [palvelukohtaisen osan](#). Palvelusetelisääntökirjan yleinen osa on erillinen asiakirja, jonka vaatimukset koskevat kaikkia Eloisan palvelusetelituottajia ja -toimintaa. Palvelukohtainen osa sisältää yksityiskohtaisempia vaatimuksia kyseisellä palvelusetelillä tuotettavalle palvelulle. Palvelusetelituottaja sitoutuu noudattamaan molempien sääntökirjojen vaatimuksia palvelusetelituottajana toimiessaan.

5.4 Asiakkaiden ja potilaiden osallisuus

Etelä-Savon asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on oikeus osallistua ja vaikuttaa hyvinvointialueen toimintaan. Osallisuudella tarkoitetaan ihmisten mahdollisuutta vaikuttaa omassa elämässään tärkeisiin asioihin ja mahdollisuutta vaikuttaa päätöksentekoon. Hyvinvointialueen on pidettävä huolta monipuolisista ja vaikuttavista osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksista sekä menetelmistä, jotta yhdenvertainen osallistuminen toteutuu. Etelä-Savon osallisuusohjelma ohjaa osallisuuden toteutumista maakunnassamme. [Osallisuusohjelma](#) on kehitetty yhdessä sekä Etelä-Savon alueen asukkaiden että eri toimijoiden kanssa.

5.5 Omavalvonnan seuranta ja raportointi

Omavalvontaohjelman toteutumista seurataan asiakkailta ja potilailta saadun palautteen perusteella. Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehdyt toimenpiteet julkaistaan neljän (4) kuukauden välein Eloisan verkkosivulla [omavalvonnan osavuositarkastuksissa](#).

| Osa-alue | Mittarit |
|---|---|
| Saatavuus, jatkuvuus ja yhdenvertaisuus | Lastenpsykiatrian yli 90 päivää odottaneiden osuus Nuorispsykiatrian yli 90 päivää odottaneiden osuus Avosairaanhoidon, kiireetön hoito kohtuajassa, 14 vrk* Erikoissairaanhoidon, yli 180 päivää jonottaneiden osuus * Läheteiden käsittely, max. 21 vrk * Suun terveydenhuolto, hoitoon pääsy * Terveystieteiden ja suun terveydenhuolto palvelualueen havainnot* iäkkäiden ihmisten palvelutarpeen arviointi, viimeistään seitsemäntenä päivänä yhteydenotosta* Vammaisten henkilöiden palvelutarpeen arviointi, viimeistään seitsemäntenä päivänä yhteydenotosta* Lastensuojeluilmoitusten käsittely* Päätös toimeentulotuesta* |

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76100 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi

| | |
|------------------------------|---|
| Turvallisuus ja laatu | Vaaratapahtumat yhteensä (ja tapahtuman luonne) Vaaratapahtumailmoitusten keskimääräiset reagointi- ja käsittelyajat Vaaratapahtumat, käsittelyaikojen muutos RAI-arvioidut yli 75 suhteessa väestöön Valvontakäyntien määrä ja tyyppi Valvontahavaintojen määrä ja tyyppi Muistutukset ja kantelut (määrä) * Korvatut potilasvahingot * |
| Asiakaskokemus ja osallisuus | Asiakaspalautteiden määrä yhteensä Asiakaspalautteiden keskiarvo (1-5) Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien yhteydenotot Sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteydenotot aiheittain * NPS/tyytyväisyys palveluihin yksiköittäin* |
| Henkilöstö | NPS/henkilöstön suosittelemiseksi * Työtyytyväisyys * |

*tiedot päivittyvät raportointiin vuoden 2024 aikana

6 Toiminnan kehittäminen

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

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan
useista eri lähteistä. Omavalvonnan toimeenpanon prosessissa (riskienhallinnan prosessi) käsitel-
lään kaikki asiakasturvallisuusriskit, epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet. Korjaa-
ville toimenpiteille sovitaan suunnitelma riskin vakavuuden mukaan. Lisäksi palvelun laadun ja vai-
kuttavuuden jatkuvaa kehittymistä varmistetaan muun muassa tiedolla johtamisen keinoin, eli seu-
raamalla erilaisia sovittuja tulosmittareita.

Omavalvontasuunnitelmaan kootaan yhteenveto kehittämissuunnitelmasta kuvaamalla kehittämis-
toimenpiteitä. Yksikkö seuraa omavalvontasuunnitelmaa tarkistamalla suunnitelman vuosittain. Li-
säksi suunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen
liittyviä muutoksia tai omavalvonnan säädösten muuttuessa. Kehittämissuunnitelman toimenpitei-
den seuranta tapahtuu toimintayksiköissä. Lisäksi Eloisan sisäisillä sähköisillä kyselyillä saatetaan
kerätä tietoa toiminnasta ja toimintayksiköiden arjesta.

Omavalvontaohjelmassa toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtä-
vät toimenpiteet julkaistaan 4 kk välein Eloisan nettisivuilla (1.1.2024 alkaen).

Omavalvontaohjelman hyväksyminen ja ylläpito

Omavalvontaohjelman hyväksyy aluehallitus. Hallintopäällikkö katselmoi ohjeen kerran 6
kuukaudessa, tai silloin kun toimintaympäristön muutos edellyttää ohjeen päivitystä, ja on
oikeutettu tekemään omavalvontaohjelmaan vähäisiä ja teknisluonteisia päivityksiä.

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalan tie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76100 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi

Liitteet

Etelä-Savon hyvinvointialueen omavalvontasuunnitelmat