

Terveystenhuollon omavalvontasuunnitelma

Sairaala-apteekki

Laatija(t)	Päivi Kainulainen, sairaala-apteekkari Anu Ukkonen, farmaseutti (tiimivastaava)
Tarkastaja	Jukka Heikkinen, palvelujohtaja
Hyväksyjä	Jukka Heikkinen, palvelujohtaja
Pvm.	18.3.2025

Sisällysluettelo

1	Johdanto	5
2	Palveluyksikköä koskevat tiedot.....	5
2.1	Palveluyksikön johtaminen	6
2.2	Palveluyksikön ostopalvelut ja palvelusetelipalvelut	6
3	Palveluyksikön toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	7
3.1	Toiminta-ajatus	7
3.2	Arvot ja toimintaperiaatteet	8
4	Omavalvontasuunnitelman laatiminen.....	9
4.1	Omavalvontasuunnitelman laadinnan vastuuhenkilö(t).....	9
4.2	Omavalvontasuunnitelman laadintaan osallistaminen	9
4.3	Omavalvontasuunnitelman julkisuus	9
5	Omavalvonnan toimeenpano - riskienhallinta	10
5.1	Riskienhallinnan vastuut.....	10
5.2	Riskien ja vaara- ja poikkeamatilanteiden tunnistaminen	10
5.3	Havaituista riskeistä ja vaara- ja poikkeamatilanteista ilmoittaminen	11
5.4	Riskien ja vaara- ja poikkeamailmoitusten käsittely.....	12
5.5	Seuranta, korjaavat toimenpiteet ja tilanteesta oppiminen	13
5.6	Korjaavista toimenpiteistä tiedottaminen	14
5.7	Asiakkaan/potilaan informointi vaaratapahtumasta	14
6	Asiakkaan/potilaan asema, oikeudet ja osallistaminen	15
6.1	Palvelun tai hoidon tarpeen arviointi	15
6.2	Palveluun tai hoitoon pääsy.....	15
6.3	Terveys-, hoito- ja palvelusuunnitelma.....	15
6.4	Asiakkaan/potilaan itsemääräämisoikeus, asiallinen kohtelu ja oikeusturva	16
6.4.1	Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.....	16
6.4.2	Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen	16
6.4.3	Asiakkaan/potilaan kohtelu	17
6.4.4	Asiakkaan/potilaan oikeusturva	18
6.5	Asiakkaan/potilaan sekä heidän läheisten osallistaminen	19

6.5.1	Säännöllisesti kerättävä palaute.....	19
6.5.2	Asiakasviestintä	19
7	Henkilöstö	20
7.1	Henkilöstön rakenne ja riittävyys.....	20
7.2	Rekrytointi	21
7.3	Perehdytys	21
7.4	Osaamisen kehittäminen ja täydennyskoulutus	22
7.5	Johtamisosaaminen.....	23
7.6	Työhyvinvointi	23
7.7	Varautuminen haastaviin asiakas/potilastilanteisiin.....	24
7.8	Erinomainen toiminta ja onnistumisista oppiminen.....	24
8	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen.....	25
8.1	Asiakas- ja potilasasiakirjat.....	25
8.2	Tietosuoja ja tietoturva	27
9	Asiakas- ja potilasturvallisuus sekä palvelua tukevien toimintojen laatu	28
9.1	Toimintaympäristö, toimitilat ja teknologiset ratkaisut	28
9.2	Etä- ja digipalvelut.....	29
9.3	Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet	30
9.4	Lääkehoidon turvallisuus	33
9.5	Infektioiden torjunta	34
9.5.1	Hoitoon liittyvien infektioiden ehkäisy.....	34
9.5.2	Yleiset hygieniakäytännöt.....	35
9.6	Ohjeet ja suunnitelmat	36
9.7	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten kanssa, häiriö- ja poikkeustilanteisiin varautuminen ja valmius sekä terveydensuojelu	38
9.7.1	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten kanssa	38
9.7.2	Häiriö- ja poikkeustilanteisiin varautuminen ja valmius.....	38
9.7.3	Terveydensuojelu	39
10	Palvelun sisällön omavalvonta	40
10.1	Asiakkaan/potilaan tunnistaminen	40
10.2	Hätätilapotilaan/ -asiakkaan tunnistaminen.....	41

10.3	Monialainen yhteistyö ja tiedonvälitys.....	42
10.4	Kivunhoito	43
10.5	Kaatumisten ja putoamisten ehkäisy.....	43
10.6	Vajaaravitsemuksen ehkäisy ja hoito	44
10.7	Painehaavojen ehkäisy	44
10.8	Leikkaushoidon turvallisuus.....	45
10.9	Akuutin sekavuustilan ehkäisy ja tunnistaminen	45
10.10	Elintapaohjaus	46
10.11	Ehkäisevä päihde- ja mielenterveystyö	47
10.11.1	Nikotiiniriippuvuuden arviointi ja hoitoon ohjaus.....	47
10.11.2	Alkoholin riskikäytön varhainen tunnistaminen ja hoitoon ohjaus.....	48
10.11.3	Huumeaineiden ja muiden päihtymiseen käytettyjen aineiden käytön tunnistaminen ja hoitoon ohjaus.....	48
10.11.4	Rahapelaamisen aiheuttamien haittojen ehkäisy	48
10.11.5	Ehkäisevä mielenterveystyö	48
10.12	Itsemurhien ehkäisy	49
10.13	Lähisuhdeväkivallan ehkäisytyö	49
11	Yhteenveto palveluyksikön omavalvonnan toimeenpanoa ohjaavista ohjeista ja määräyksistä.....	50
12	Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta	50
13	Omavalvontasuunnitelman seuranta, päivittäminen ja hyväksyminen	51
13.1	Omavalvontasuunnitelman seuranta ja päivittäminen	51
13.2	Omavalvontasuunnitelman hyväksyminen.....	51
	Suunnitelmassa viitattut internetosoitteet.....	53

1 Johdanto

Sosiaali- ja terveydenhuollon omavalvonta perustuu palveluyksikössä toteutettavaan riskienhallintatyöhön, jossa palveluprosesseja arvioidaan laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden sekä palvelun käyttäjiltä ja henkilöstöltä saadun palautteen näkökulmasta. Omavalvontasuunnitelma on suunnitelma siitä, miten palveluyksikössä käytännön toimenpitein varmistetaan, seurataan ja arvioidaan oman toiminnan laatua ja turvallisuutta.

Palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman laatiminen perustuu lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) ja sen 27 §:n mukaiseen suunnitelman laatimisveloitteeseen. Tämän Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen terveydenhuollon omavalvontasuunnitelma-mallipohjan laadinnassa on erityisesti huomioitu hyvinvointialueelle [laaditun asiakas- ja potilasturvallisuuden sekä laadunhallinnan suunnitelman \(linkki\)](#) sisältökokonaisuus, johon suunnitelma monelta osin myös konkreettisesti linkittyy. Suunnitelmapohjan tekemisessä on tämän lisäksi huomioitu hyvinvointialueelle laaditun [omavalvontaohjelman \(linkki\)](#) sisältökokonaisuus sekä [Valviran antama määräys omavalvontasuunnitelman sisällöstä \(linkki\)](#) [kansallisen asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian 2022–2026 \(linkki\)](#) sekä [asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen omavalvontasuunnitelman \(linkki\)](#) mallipohjan sisältökokonaisuudet.

2 Palveluyksikköä koskevat tiedot

Palveluntuottaja	Pohjois-Karjalan hyvinvointialue – Siun sote Y-tunnus: 3221317-4 Osoite: Tikkamäentie 16, 80210 Joensuu
Toimialue	Terveys- ja sairaanhoitopalvelut
Palvelualue	Sairaalapalvelut
Vastuualue	Sairaala-apteekki
Palveluyksikkö	Sairaala-apteekki, Tikkamäentie 16 80210 Joensuu
Palvelumuoto Asiakas- tai potilasryhmä, jolle palvelua tuotetaan	Lääkehuollon järjestäminen koko Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen terveydenhuollon yksiköille sekä uutena palveluna aloitettu kliinisen farmasian palvelut etäpalveluina potilaille lääkärin ja hoitajan läheteellä. Pohjois-Karjalan hyvinvointialueelle, Pohjois-Karjalan keskussairaala, kuntoutussairaalat, terveysasemat, Onttolan rajavartiosto, Mainiokoti Urhola. Uutena palveluna vuodesta 2024 alkaen farmaseutin etäpalveluina terveysasemien, kuntoutussairaaloiden ja

	kotihoiton asiakkaille lääkärin/hoitajan läheteellä painotuksena iäkkäät ja monisairaat potilaat. Potilasmäärä ei ole vakiintunut, koska toiminta on vielä nuorta. Pääsääntöisesti käyntimäärä on asiakasta kohden 1 - 2 kpl hoitojaksoa kohden.
Palveluyksikön lähiesihenkilö(t)	Päivi Kainulainen, paivi.kainulainen@siunsote.fi , 013 330 4566
Sairaala-apteekkari. Sairaala-apteekissa ei ole käytössä palvelupäällikkönimike.	Päivi Kainulainen paivi.kainulainen@siunsote.fi 013 330 4566
Palvelujohtaja	Jukka Heikkinen jukka.heikkinen@siunsote.fi 0133304183

2.1 Palveluyksikön johtaminen

Sairaala-apteekki kuuluu sairaalapalvelujen palvelualueeseen, jota johtaa palvelujohtaja. Sairaala-apteekin esihenkilönä toimii sairaala-apteekkari, jonka poissa ollessa johtamisesta vastaa toimialuejohtajan nimeämät viranhaltijat. Lähiesihenkilönä sairaala-apteekissa toimii sairaala-apteekkari. Sairaala-apteekkarilla on erillinen tehtäväkuva, jossa on määritelty vastuut ja tehtävät (mm. vastaa sairaala-apteekin omavalvonnasta).
--

2.2 Palveluyksikön ostopalvelut ja palvelusetelipalvelut

Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella ostopalvelujen koordinaatiovastuu on hankinta- ja sopimuspalvelut yksiköllä. Palvelusetelipalvelujen koordinaatiovastuu on palvelusetelikeskuksessa. Kaikki Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen työntekijät pääsevät tarkastelemaan ostopalvelusopimuksia sopimuksenhallintajärjestelmässä. Palveluseteliprosessit hallinnoidaan Effector-palvelusetelijärjestelmässä rajatuin työtehtäviin liittyvin käyttöoikeuksin.

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta. Listausta palveluyksikön osto- ja palvelusetelipalveluista ja ostopalvelujen tuottajista.

Palvelu	Palveluntuottaja
Vartiointipalvelu	1 palveluntuottaja
Laitteisiin liittyvät huoltosopimukset	Useita eri palveluntuottajia

Ostopalvelusopimuksista vastaa nimetyt vastuu- ja varavastuuhenkilöt. Osan ostopalvelusopimuksista huolehtii toisesta yksiköstä nimetty vastuuhenkilö.

Ostopalvelujen laatua ja turvallisuutta seurataan erilaisten palaute- ja ilmoitusmenettelyjen kautta. Laatua ja turvallisuutta varmistetaan osassa palveluista kouluttamalla, osassa selvittämällä ostopalveluiden oma kouluttautuminen ja pätevydet.

Esihenkilön ja nimetyn vastuuhenkilön ostopalveluosaaminen varmistetaan koulutuksella ja työskentelemällä yhteistyössä hankinta- ja sopimuspalveluiden kanssa.

Ostopalvelujen tuottajilta vaaditaan omavalvontasuunnitelma: Ei

3 Palveluyksikön toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

3.1 Toiminta-ajatus

Toiminta-ajatus ilmaisee, kenelle ja mitä palveluita tuotetaan. Toiminta-ajatuksen tulee perustua toimialaa koskevaan lainsäädäntöön. Keskeiset terveydenhuollon palvelua ohjaavat lait ovat [terveydenhuoltolaki \(1326/2010\)](#) (linkki), [laki potilaan asemasta ja oikeuksista \(785/1992\)](#) (linkki), [tartuntatautilaki \(1227/2016\)](#) (linkki) sekä [laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä \(612/2021\)](#) (linkki).

Sairaala-apteekki huolehtii keskussairaalan ja terveysasemien lääkehuollosta koko Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella. Tehtäviä ovat mm.

- lääkkeiden tilaus ja hankinta tukkukaupoista
- lääkkeiden maahantuonti
- lääkkeiden varastointi ja varastonvalvonta
- lääkkeiden toimittaminen osastoille ja muihin toimintayksiköihin
- velvoitevarastointi ja peruslääkevalikoima
- erityisvarastointia tai kirjanpitoa vaativien lääkkeiden säilytys ja kulutuksen seuranta
- lääkeinformaatio
- kliinisten lääketutkimusten lääkkeet
- lääkkeiden erityislupien hakeminen
- lääkkeiden valmistus ja käyttökuntoon saattaminen (keskitetty solunsalpaajien käyttökuntoonsaattaminen sekä mikrobilääkkeiden laimentaminen)
- osastojen lääkkeiden säilytyksen ja käsittelyn ohjeistus, valvonta ja tarkastaminen
- tartuntatautipotilaille lääkkeiden luovutus lääkemääräyksen perusteella sairaala-apteekista

Sairaala-apteekin klinisen farmasian palvelut tuottavat palveluita etänä terveysasemien ja kuntoutusyksiköiden potilaille lääkärin tai hoitajan läheteellä. Palveluissa palvelullaan sekä muita ammattilaisia että potilaita. Toiminnan tavoite on tukea rationaalista lääkehoitoa potilaskohtaisella tasolla tukien potilaan terveyttä ja hyvinvointia. Kliinisen farmasian palvelut keskittyvät lääkityksen ajantasaistamiseen, lääkehoidon tarkastamiseen, lääkehoidon ohjaukseen ja neuvontaan sekä lääkehoidon arviointeihin yhteistyössä potilaan, potilaan omaisen ja/tai lääkärin kanssa.

Sairaala-apteekin toiminnan tavoite on turvata potilaiden lääkehoito koko Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella. Lisäksi toiminnan tavoitteena on tukea hyvinvointialueen strategisten tavoitteiden toteutumista palvelualueen asiantuntijuutta hyödyntäen.

3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Terveystenhuollon palvelujen tulee toteuttaa terveystenhuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita. Terveystenhuollon palvelujen tulee edistää ja ylläpitää väestön terveyttä, hyvinvointia, työ- ja toimintakykyä sekä sosiaalista turvallisuutta, kaventaa väestöryhmien välisiä terveyseroja sekä turvata yhdenmukaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja turvalliset terveyspalvelut. Terveystenhuollon palvelujen tulee edistää asiakas- ja potilaskeskeisyyttä ja eri toimijoiden välisen yhteistyön avulla edistää laadukkaiden terveyspalvelujen toteutuminen.

Arvot liittyvät läheisesti myös työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen toimintaa ohjaavat arvot ovat asiakaslähtöisyys, avarakatseisuus, turvallisuus, yhdenvertaisuus ja vastuullisuus.

Sairaala-apteekin toimintasuunnitelma ohjaa sairaala-apteekin käytännön toimintaa ja sen laatimisen lähtökohtana on sekä terveystenhuollon keskeiset arvot että Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen arvot.

Asiakaslähtöisyys: Sairaala-apteekin palvelut tukevat yksiköiden toimintaa ja henkilöstön lääke- ja lääkitysosaamista. Turvaamme lääkehuollon Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella. Kliinisen farmasian palveluissa asiakkaan kokemus omasta lääkehoidosta ja sen onnistumisesta on keskiössä.

Avarakatseisuus: Toimimme pitkäjänteisesti. Kehitämme toimintaamme jatkuvasti. Tunnistamme klinisen farmasian palveluista hyötyvät palveluyksiköt ja palvelumuodot.

Turvallisuus: Sairaala-apteekin henkilöstön riittävyys, osaaminen, työhyvinvointi ja sitoutuneisuus.
Yhdenvertaisuus: Turvaamme lääkehuollon.

Vastuullisuus: Toimintamme on tuloksellista, laadukasta ja kustannusvaikuttavaa. Vastuullisuus on myös sitä, että toimimme sekä lainsäädännön että Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen ohjeistuksia noudattaen. Jokainen työntekijä on vastuussa oman ammattitaitonsa ylläpitämisessä ja kehittämisessä osallistumalla koulutuksiin ja

oman työnsä kehittämiseen strategisten painopisteiden mukaisesti. Seuraamme myös toimintamme laatua tilastollisin menetelmin ja kehitämme toimintaamme.

4 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen on varmistettava omavalvonnalla sosiaali- ja terveydenhuollon tehtäviensä lainmukainen hoitaminen. Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen on valvottava toimintaansa siten, että sosiaali- ja terveydenhuolto on sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan sellaista kuin asiakkaiden ja potilaiden tarve ja turvallisuus edellyttävät.

Palveluntuottajan on laadittava palveluyksiköittäin päivittäisen toiminnan laadun, asianmukaisuuden ja turvallisuuden varmistamiseksi sekä asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta varten omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palveluyksikössä palveluntuottajan ja sen lukuun tuotetut palvelut.

4.1 Omavalvontasuunnitelman laadinnan vastuhenkilö(t)

Omavalvontasuunnitelman laadinnasta vastaa sairaala-apteekkari.

4.2 Omavalvontasuunnitelman laadintaan osallistaminen

Omavalvonnan suunnittelu on koko työyhteisön asia, johon osallistuu palveluyksikön/palvelusta vastaava esihenkilö, henkilökunta sekä mahdollisuuksien mukaan myös asiakkaat/potilaat.

Omavalvontasuunnitelman laadinnassa on hyödynnetty terveydenhuollon omavalvontasuunnitelman mallipohjaa. Esilaadinnassa on huomioitu henkilöstön kommentit.

Asiakkaiden osallistaminen: julkisesti esillä oleva omavalvontasuunnitelma mahdollistaa siihen perehtymisen ja kehittämis ehdotusten esittämisen. Jatkossa potilaskontaktien määrän lisääntyessä klinisen farmasian palveluissa pohditaan, kuinka potilaita voidaan osallistaa toiminnan kehittämiseen.

4.3 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Palveluyksikkökohtainen omavalvontasuunnitelma on julkinen asiakirja, joka tulee julkaista julkisessa tietoverkossa tai muuten julkisuutta edistävällä tavalla. Omavalvontasuunnitelma tulee olla asiakkaiden ja potilaiden sekä muiden asiasta kiinnostuneiden nähtävillä julkisesti (esim. ilmoitustaululla tai muutoin) palveluyksikössä ilman erillistä pyyntöä.

Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen oman palvelutuotannon palveluyksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat julkaistaan Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen internetsivuilla osoitteessa [Omavalvonta - siunsote.fi](https://www.siunsote.fi) (linkki).

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä ilmoitustaululla ja tuloste asiakkaita varten varatussa asiakastilassa.

5 Omavalvonnan toimeenpano - riskienhallinta

Riskien tunnistaminen on palveluysikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Hyvä turvallisuuskulttuuri rohkaisee tunnistamaan turvallisuuspoikkeamia sekä toimintaan liittyviä riskejä ja kannustaa tuomaan nämä avoimesti esille.

5.1 Riskienhallinnan vastuut

Jokainen palveluysikkö ja työntekijä on vastuussa oman toimintansa riskien tunnistamisesta ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden suunnittelusta ja toteuttamisesta. Jokainen työntekijä on myös velvollinen tuomaan esille havaitsemansa riskit ja epäkohdat.

Henkilöstön vastuuseen kuuluu

- Ilmoittaa viipymättä, salassapitosäännösten estämättä, mikäli hän huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena.
- Osallistua työyksikkönsä riskien arviointiin
- Huolehtia omasta ammatillisesta osaamisesta
- Noudattaa annettuja ohjeita
- Riskienarviointit sekä erilaiset suunnitelmat laaditaan yhdessä
- Yksikön riskienarviointit on henkilöstön luettavissa sähköisesti Laatuportti-järjestelmässä
- Velvoitetaan perehtymään laadittuihin arviointeihin ja suunnitelmiin

Vastuuhenkilöiden (toiminnasta vastaava johto, esihenkilöt) vastuuseen kuuluu tiedottaa henkilöstöä ilmoitusvelvollisuudesta, huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijät voivat toteuttaa omavalvontaa. Ilmoituksen saatuaan vastuuhenkilöiden on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi.

5.2 Riskien ja vaara- ja poikkeamatilanteiden tunnistaminen

Riskienhallinta perustuu siihen, että toimintaan sisältyvät riskit ja vaarat tunnistetaan mahdollisimman varhain. Erityisen tärkeää on tunnistaa ennakoivasti toimintaan sisältyvät kriittiset työvaiheet. Ennakoivaa riskien arviointia suoritetaan osana toimintaan kohdistuvien muutosten suunnittelua tai osana toiminnan tavanomaista kehittämistä.

Vuosittain tehdään työn riskienarviointi Laatuportissa. Asiakkaaseen kohdistuvaa ennakoivaa riskienarviointia tehdään etenkin tilaturvallisuuden osalta esimerkiksi muutostilanteiden yhteydessä. Sairaala-apteekissa on tehty turvallisuuskierroja. Toimintamallia ollaan palauttamassa.

Vuosittain päivitetään kemikaaliluettelo, joka sisältää riskienarvioinnin.

Ennakoivien riskienarviointien ja vaara- ja poikkeamatilanteiden tunnistusmenetelmien riittävyttä arvioidaan seuraamalla eri vaara- ja poikkeamatilanneilmoitusten vakavuusastetta ja eri ilmoitus tyyppisiä (esimerkiksi läheltä piti -ilmoitusten sekä asiakkaalle/potilaalle tapahtuneiden tapahtumien määrää).

Laatuohjelma (SHQS) on otettu käyttöön sairaala-apteekissa, mutta SHQS-itsearviointien teko on keskeytetty koko hyvinvointialueella.

5.3 Havaituista riskeistä ja vaara- ja poikkeamatilanteista ilmoittaminen

Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella ilmoitetaan vaaratilanteista, poikkeamista ja turvallisuushavainnoista Laatuportti -järjestelmään. Järjestelmään ilmoitetaan asiakas- ja potilasturvallisuuspoikkeamien lisäksi myös henkilöstön työturvallisuusilmoitukset sekä henkilökuljetuksiin, ruokahuoltoon, pyykki- ja laitoshuoltoon, palo- ja toimintaympäristöturvallisuuteen, ympäristöturvallisuuteen, säteilyturvallisuuteen ja tietosuojan/-turvaan liittyvät poikkeamat. Myös palveluja käyttävät ja heidän läheisensä sekä yhteistyökumppanit voivat tehdä [vaaratilanneilmoituksen Laatuporttiin Siun soten verkkosivujen kautta](#) (linkki).

Sairaala-apteekissa on käytössä Laatuportti-järjestelmä, johon ilmoitetaan asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset, työturvallisuusilmoitukset ja työtapaturmailmoitukset. Sairaala-apteekin henkilöstö ilmoittaa tilanteista myös suullisesti ja ne kirjataan Laatuporttiin.

Jos sairaala-apteekin henkilökunta toteaa epäkohdan tai epäkohdan uhan asiakkaan/potilaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, siitä ilmoitetaan Laatuportin kautta (Epäkohta tai epäkohdan uhka –ilmoituslomake). Ks. Päivitetty toimintaohje: Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus havaitsemistaan epäkohdista tai epäkohdan uhkista Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella. Tällöin ilmoitusten käsittely poikkeaa asiakas- ja potilasturvallisuusilmoituksista: ilmoitukset käsitellään ylemmän johdon toimesta, yksityisten toimijoiden osalta valvontayksikkö seuraa ilmoitusten käsittelyä.

Laitteisiin tai tarvikkeisiin liittyvät vaaratilanneilmoitukset tehdään Laatuporttiin sekä lisäksi Fimealle vakavassa vaaratilanteessa 10 vrk kuluessa ja muista vaaratilanteista viimeistään 30 vuorokauden kuluessa tapahtumasta. Lisäksi ilmoitus tehdään laitteen valmistajalle. Ilmoitukset voi tehdä Laatuportin kautta.

Tietojärjestelmiin liittyvät merkittävät poikkeamat tehdään Laatuporttiin sekä lisäksi ilmoitetaan tietojärjestelmän valmistajalle. Lisäksi ilmoitus Valviralle (sähköinen lomake Valviralle (<https://turvaviest.valvira.fi/>))

Lääkkeiden ja rokotteiden haittavaikutusilmoitukset tehdään Laatuporttiin sekä lisäksi ilmoitetaan sähköisesti Fimealle.

Sairaala-apteekissa fyysisesti asioivien asiakkaiden kohdalla kaatumisista ja putoamisista ilmoitetaan Laatuportin lisäksi potilastietojärjestelmän haittatapahtumakirjauksella.

Ilmoitus ilmeisestä palonvaarasta tai muusta onnettomuusriskistä ilmoitetaan Pelastustoimelle: [Ilmoitus ilmeisestä palonvaarasta tai muusta riskistä | Pelastustoimi](#) (linkki). Tarvittaessa hätätilasta ilmoitetaan myös hätäkeskukseen.

Asiakkaat/potilaat sekä heidän läheiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat sekä vaara- ja poikkeamatilanteet sairaala-apteekin toiminnassa soittamalla, osastolla työskentelevien osalta osaston käytänteen mukaisesti.

Henkilöstön vastuuseen kuuluu **ilmoittaa viipymättä**, salassapitosäynnösten estämättä, mikäli hän huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteutumisessa taikka muun lainvastaisuuden. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena.

Vastuuhenkilöiden (toiminnasta vastaava johto, esihenkilöt) vastuuseen kuuluu **tiedottaa henkilöstöä ilmoitusvelvollisuudesta**, huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijät voivat toteuttaa omavalvontaa. Ilmoituksen saatuaan vastuuhenkilöiden on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi.

Henkilöstön osaaminen tunnistaa ja ilmoittaa poikkeamia sekä vaaratilanteita varmistetaan perehdytyksessä.

5.4 Riskien ja vaara- ja poikkeamailmoitusten käsittely

Riskien ja vaara- ja poikkeamailmoitusten käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Riskien ja vaara- ja poikkeamailmoitusten käsittelyn tavoitteena on arvioida ja analysoida tapahtumaan liittyvä riski ja hyödyntää tätä tietoa toiminnan kehittämisessä, jotta samankaltaisen tapahtuman toistuminen voidaan estää.

Vaara- ja poikkeamatilanneilmoitukset tulevat ensimmäisenä esihenkilöille käsiteltäväksi. Seuraavassa vaiheessa ilmoitukset käsitellään ko. vastuualueen proviisorin johdolla yhteisessä henkilöstön palaverissa (1 x vko) tai mahdollisimman pian. Tehtävänä on selvittää poikkeaman juurisyy ja pohtia yhdessä, miten jatkossa vältetään vastaava poikkeama.

Esihenkilö kirjaa havaitut asiat ja kehitystoimenpiteet Laatuportti-järjestelmään vaara/poikkeamailmoitukseen. Esihenkilö kirjaa ilmoituksen yhteenveto-osioon ne tiedot, jotka hän haluaa näkyvän ilmoituksen tekijälle. Vaara- ja poikkeamatilanneilmoitusten käsittely aloitetaan 14 vrk kuluessa ilmoituksen saapumisesta. Lisäksi

henkilöstön viikkopalaverista tehdään muistio, johon käsittelyyn liittyvät asiat kirjataan. Lopuksi esihenkilö kuittaa ilmoituksen Laatu järjestelmässä valmiiksi.

Kaikki vaara/poikkeamatilanneilmoitukset pyritään käsittelemään valmiiksi 30 vuorokauden sisällä niiden saapumisesta. Laatuportissa ne arkistoituvat järjestelmään. Tärkeintä, että vaara-/poikkeamailmoitukset tulevat yksikössä käsiteltäväksi mahdollisimman pian. Jos ilmoituksen on tehnyt yksikön ulkopuolinen, ollaan ilmoitukseen liittyvästä asiasta tarvittaessa yhteydessä palautteen antajaan puhelimitse (akuuttitilanne) tai sähköpostilla, jotta asiasta saadaan tarkempia lisätietoja asian korjaamiseksi jatkossa.

Vaara- ja poikkeamatilanneilmoitusten käsittely dokumentoituu Laatuportti-järjestelmään. Riskien ja vaara- ja poikkeamatilanneilmoitusten käsittelyn toteutumista seurataan Laatuportissa.

Riskien suuruus ja vaikutus palvelutoimintaan arvioidaan eri riskienarvioinnin teon yhteydessä sekä Laatuportin vaara- ja poikkeamatilanneilmoitusten käsittelyn yhteydessä.

5.5 Seuranta, korjaavat toimenpiteet ja tilanteesta oppiminen

Riskien hallinnassa tulee selvittää laatu- ja turvallisuuspoikkeamien juurisyyt ja myötävaikuttaneet tekijät. Tämä mahdollistaa tehokkaiden toimenpiteiden laatimisen riskin pienentämiseksi ja vastaavan tapahtuman estämiseksi tulevaisuudessa. Riskien ja vaara- ja poikkeamailmoitusten seurannan avulla valvotaan ja arvioidaan tehtyjen kehittämistoimenpiteiden toteutumista ja niiden riittävyyttä.

Sairaala-apteekissa todettuihin riskeihin ja turvallisuuspoikkeamiin reagoidaan viiveettä. Esihenkilö kirjaa ilmoituksia käsitellessään niihin yhdessä sovitut kehittämistoimenpiteet, kehittämistoimenpiteiden aikataulun ja niistä vastaavat henkilöt. Kehittämistoimenpiteiden suunnittelusta ja suorittamista koordinoinnista vastaavat esihenkilö tai sovitusti poikkeaman tehtävävastuualueen proviisori. Kehittämistoimenpiteen vastuuhenkilöksi voidaan nimetä myös joku muu sairaala-apteekin työntekijä, joka työskentelee esihenkilön/vastuualueen proviisorin tukemana.

Kehittämistoimenpiteiden määräaika suunnitellaan tarvittavien toimenpiteiden mukaisesti moniammatillisena yhteistyönä. Kehittämistoimenpiteet pyritään suorittamaan kuitenkin kohtuullisessa ajassa sen laajuudesta riippuen. Esihenkilö ja ko. vastuualueen proviisori seuraavat kehittämistoimenpiteiden etenemistä ja pitävät myös henkilöstön ajan tasalla tuomalla korjaavat toimenpiteet esille henkilöstöinfossa. Myös toiminnan kehittymistä seurataan, jotta suunniteltujen toimenpiteiden vaikutukset ja käyttöönotto pystytään varmistamaan. Esihenkilö ja kehittämistoimenpiteen vastuuhenkilöksi nimetty kirjaa tiedot Laatuportti-järjestelmään. Toimintaa pyritään kehittämään saadun palautteen perusteella paremmaksi huomioimalla potilaan antama palaute esimerkiksi perehdyttämisessä tai toimintatapaa muuttamalla. Jos korjaavat toimenpiteet eivät toteudu, kehittämistoimenpiteet aikataulutetaan uudelleen.

Kun potilailta tulee palautetta toiminnan epäkohdista, käsitellään ne vaaratapahtumailmoituksen tavoin sekä kerrotaan potilaalle tai hänen omaiselleen mitä kehitystoimenpiteitä asian eteen on tehty. Siun soten

vaaratapahtumailmoitusjärjestelmän kautta potilailla ei ole mahdollisuutta tehdä vaaratapahtuma ilmoitus sairaala-apteekkiin, mutta Siun soten verkkosivujen www.siunsote.fi/asiakaspalaute (linkki) kautta voi ”Haluan antaa yleistä palautetta” -kohdasta antaa palautetta sairaala-apteekin toiminnasta.

5.6 Korjaavista toimenpiteistä tiedottaminen

Korjaavista toimenpiteistä tiedottaminen toimii perustana palveluyksikön kehittymiselle ja muutoksen onnistumiselle.

Sairaala-apteekin henkilöstölle tiedotetaan muutoksista ja korjaavista toimenpiteistä esihenkilön ja/tai ko. vastualueen proviisorin toimesta. Tiedottaminen tehdään sekä henkilöstön viikkopalaverissa (suullisesti) että infomustiolla (kirjallisesti). Tarvittaessa muutoksesta laaditaan kirjallinen ohje, joka tallennetaan Siun soten intraan sisäistä käyttöä varten.

Jos korjaavista toimenpiteistä ja/tai muutoksesta on tarpeen tiedottaa sairaala-apteekin yhteistyötahoja laajemmin, hyödynnetään tiedottamisessa Siun soten sisäistä intraa ja sähköpostitiedotusta. Viestintäkanava valitaan yhdessä tapauskohtaisesti sen mukaisesti, kelle viesti halutaan pääasiallisesti kohdentaa.

Mikäli on uhka, ettei sovituista muutoksista ja korjaavista toimenpiteistä tiedottaminen toteudu yksikössä suunnitellusti, asia otetaan uudelleen käsiteltäväksi.

5.7 Asiakkaan/potilaan informointi vaaratapahtumasta

Asiakkaalle/potilaalle kerrotaan avoimesti, mikäli hoidon tai palvelun seurauksena tai sen viivästymisen vuoksi on aiheutunut vaaratapahtuma. Tapahtuma käydään läpi asiakkaan ja hänen niin toivoessa, myös hänen läheisensä kanssa.

Jos potilaalle on palvelun seurauksena tai sen viivästymisen vuoksi aiheutunut vaaratapahtuma, kerrotaan tästä avoimesti potilaalle. Tapahtuma, siihen vaikuttaneet tekijät ja virheen seuraukset käydään läpi asiakkaan ja hänen niin toivoessa, myös hänen omaisensa kanssa. Potilas tai omainen voi tarvita apua ja tukea tapahtuman tai sen seurausten ymmärtämiseksi tai käsittelemiseksi. Potilaalle annetaan potilasasiavastaavien yhteystiedot: he neuvovat ja ohjaavat asiakasta mm. potilasvahinkoilmoituksen tekemisessä. Vaaratapahtumaa pahoitellaan.

Mikäli on uhka, ettei asiakkaan/potilaan sekä heidän läheisten informointi vaaratapahtumasta toteudu yksikössä suunnitellusti, on asiaa kerrattava ja informointi aikataulutettava, jotta se toteutuu.

Yhteenveto keskeisimmistä (edellä kuvatuista) riskienhallinnan prosessiin liittyvistä riskeistä, niiden hallintakeinoista ja toimintaa ohjaavista ohjeista ja/tai määräyksistä.

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys
Mahdollisesti ilmoituksia jää tekemättä.	Perehdytys riskienhallinnan prosessiin ja sähköiseen ilmoituskanavaan.	Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 (linkki)

6 Asiakkaan/potilaan asema, oikeudet ja osallistaminen

Asiakkaalla/potilaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Palvelun, hoidon tai toimenpiteiden vaihtoehtoista on kerrottava avoimesti ja ymmärrettävästi. Asiakasta/potilasta on kohdeltava loukkaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään.

6.1 Palvelun tai hoidon tarpeen arviointi

Terveydenhuollossa hoidon tarpeen arvioinnista ja hoitoon pääsystä säädetään [terveydenhuoltolaissa \(1326/2010, luku 6 §47–55\)](#) (linkki).

Sairaala-apteekin toiminta perustuu lääkelakiin. Sairaala-apteekki fyysisesti palvelee tartuntatautilain mukaisia potilaita lääkärin lääkemääräyksen mukaisesti. Sairaala-apteekin palveluista kliinisen farmasian palvelut ovat lähetekäytännöllä, jolloin palvelun tai hoidon tarpeen arviointi on tehty terveysasemalla tai sairaalassa. Sairaala-apteekin toimintaan ei kuulu palvelun tai hoidon tarpeen arviointi.

6.2 Palveluun tai hoitoon pääsy

Hoitoon pääsyn määrääjat ovat erilaiset perusterveydenhuollon, suun terveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon palveluissa.

Sairaala-apteekin toiminta perustuu lääkelakiin. Sairaala-apteekki ei vastaa palveluun tai hoitoon pääsystä perusterveydenhuollossa, erikoissairaanhoidossa eikä suun terveydenhuollossa.

6.3 Terveys-, hoito- ja palvelusuunnitelma

Terveys-, hoito- ja palvelusuunnitelmien lähtökohtana on asiakkaan/potilaan kokema avun, palvelun tai hoidon tarve, palvelulle tai hoidolle asetetut tavoitteet sekä asiakkaan ja potilaan voimavarat.

Sairaala-apteekin työntekijät eivät osallistu terveys-, hoito- tai palvelusuunnitelmien tekemiseen konkreettisesti.

Kliinisen farmasian palveluissa työpyynnöt voivat koskea terveys-, hoito- tai palvelusuunnitelman tekemistä lääkehoidon osalta. Farmaseutin rooli on selvittää ajantasainen lääkitys ja tiedottaa suunnitelman tekijää tuloksista. Työpyyntöjen toteuttamisen seuranta on jatkuvaa ja mikäli näitä ei ehditä käsittelemään, selvitetään taustatekijät ja tehdään tarvittavat toimenpiteet.

6.4 Asiakkaan/potilaan itsemääräämisoikeus, asiallinen kohtelu ja oikeusturva

6.4.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen, yksityisyyteen ja turvallisuuteen sekä oikeudesta osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon ja mahdollisuudesta elää yksilöllistä ja omannäköistä elämää.

Sairaala-apteekin kliinisen farmasian palveluissa itsemääräämisoikeutta tuetaan potilaan ohjauksella ja neuvonnalla lääkehoidostaan. Potilaalle annetaan neuvontaa ja ohjausta lääkehoidon toteuttamiseen ajatuksena lääkehoidon turvallinen toteutuminen, mutta kunnioitetaan potilaan päätöstä tehdä asiat muutoin kuin ohjattu. Kirjaaminen potilastietojärjestelmään tehdään yhteistyössä potilaan kanssa ja varmistetaan, että on ymmärretty haastattelussa esiin tulleet asiat samalla tavalla.

Potilaan yksityisyys varmistetaan soittamalla potilaspuhelut tilassa, jossa ei ole ulkopuolisia, varmistamalla että omaisten läsnäolo on potilaalle sallittua, mikäli potilashuoneessa haastatellaan sekä perehdyttämällä uudet työntekijät organisaation ohjeisiin tietosuojasta ja tietoturvasta.

Mikäli on epäily, että itsemääräämistä tukevat menettelytavat eivät toteudu, selvitetään, mistä tämä johtuu ja mahdollisesti kerrataan menettelytapoja, kuten potilaan kuuleminen ja osallistaminen, selkeä viestintä ja potilaan oikeuksista tiedottaminen potilaille.

Sairaala-apteekissa asioivat kohdataan kunnioittavasti.

6.4.2 Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen

Joissain tilanteissa asiakkaan/potilaan itsemääräämisoikeutta joudutaan rajoittamaan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa henkilön oman tai toisen henkilön terveyden tai turvallisuuden varmistamiseksi. Rajoittaminen tulee mitoittaa oikein ja valita aina lievin mahdollinen rajoittamistoimenpide tai -keino ja rajoittamistoimenpiteiden sekä sitä edeltävien päätöksentekomenettelyjen tulee perustua aina voimassa olevaan lainsäädäntöön.

Asiakkaiden itsemääräämisoikeutta voidaan joutua rajoittamaan vain, mikäli henkilön oma tai toisen henkilön terveys tai turvallisuus on uhattuna. Ennen rajoittamistoimiin ryhtymistä selvitetään ja pyritään poistamaan mahdollisia syitä asiakkaan/ potilaan käyttöön.

Jos potilas kuitenkin jatkaa uhkaavaa käyttäytymistä, eikä keskustelu ole hallintakeinona riittävä, hälytetään vahtimestarit turvaamaan henkilöturvallisuutta.

Sairaala-apteekilla ei ole käytössä rajoittamisvälineitä.

Henkilöstön osaaminen varmistetaan organisaation tarjoamilla koulutuksilla, esim. haastavat asiakas- ja potilastilannekoulutuksilla sekä turvallisuusasioiden kertaamisella.

6.4.3 Asiakkaan/potilaan kohtelu

Asiakkaalla/potilaalla on oikeus hyvään kohteluun sosiaali- ja terveydenhuollossa. Asiakasta/potilasta on kohdeltava siten, että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan, eikä hänen ihmisarvoaan loukata. Asiakkaan/potilaan äidinkieli, kulttuuri ja hänen yksilölliset tarpeensa on mahdollisuuksien mukaan otettava huomioon hänen kohtelussa ja sosiaali- ja terveyspalveluita toteutettaessa.

Asiakkaalla/potilaalla on oikeus laadultaan hyvään palveluun sekä hyvään kohteluun ilman syrjintää. Potilasta kohdellaan hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen eikä potilaaseen kohdistuvaa epäasiallista kohtelua hyväksytä. Mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan, tilanne selvitetään keskustellen asianosaisten kanssa.

Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymätön potilas tai hänen läheisensä ohjataan ottamaan yhteyttä yksikön lähiesihenkilöön tai tekemään asiasta muistutus. Muistutuksen voi tehdä Siun soten [www-sivuilla](http://www.sivulla) sähköisen asiointipalvelun kautta tai muistutuslomakkeella. Yhteydenoton perusteella tapahtuneesta keskustellaan asianosaisten kanssa ja pyritään kehittämään toimintaa paremmaksi.

Sairaala-apteekissa asioivan palvelu vieraalla kielellä (muu kuin englanti) järjestetään siten, että asiakkaalla on mukana infektio- ja poliklinikan tai vastaanottokeskuksen hoitaja. Jos vieras kieli on sellainen, ettei sitä ymmärretä, käytetään Google-kääntäjää. Lisäksi on mahdollisuus käyttää tulkkipalvelua.

Aistivamma huomioidaan toiminnassa hyödyntämällä avustavaa henkilöstöä.

Kliinisen farmasian palveluissa palvelun toteutustapa asettaa toistaiseksi vielä rajoitteita esim. kuulovammaisten henkilöiden palveluissa. Palvelun laajentuessa eri yksiköiden käyttöön ja potilasvirtojen kasvaessa tähän pohditaan ratkaisua. Potilaita pystytään kliinisen farmasian palveluissa palvelemaan suomeksi ja englanniksi sekä jatkuvasti toiminnan laajentuessa kehitetään toimintamalleja, joilla voidaan kohdata erilaisia asiakasryhmiä heidän yksilöllisiä tarpeitaan kunnioittaen.

6.4.4 Asiakkaan/potilaan oikeusturva

Asiakkaalla/potilaalla on oikeus tehdä reklamaatio palvelun tai hoidon laatuun tai saamaansa kohteluun liittyen. Palveluyksikön omavalvontasuunnitelmaa tehtäessä ja muutettaessa on otettava huomioon myös valvontaviranomaisten antama ohjaus ja päätökset.

Siun sotessa on olemassa ohje ”[Muistutusten, kanteluiden ja potilasvahinkoasioiden käsittely](#)”, jota sairaala-
apteekissa noudatetaan. Muistutusten käsittelystä vastaa sairaala-apteekkari. Yksikköön tulevat reklamaatiot
käydään läpi esihenkilön ja ko. vastuualueesta vastaavan toimesta, jonka jälkeen ne käsitellään viikkoinfossa
yhdessä henkilökunnan kanssa. Reklamaatiot käsitellään viiveettä. Potilasta ja/tai hänen omaistaan ohjataan
tekemään muistutus, kantelu, potilasvahinko- tai vaaratilanneilmoitus organisaation internet-sivustolla. Saadut
palautteet huomioidaan toiminnan kehittämässä. Viranomaisohjaus ja -päätökset huomioidaan toiminnassa
ja toiminnan kehittämässä luomalla kehittämissuunnitelma, jonka mukaan muutoksia ja korjauksia tehdään.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Sosiaali- ja potilasasiavastaava neuvoo asiakasta/potilasta tai hänen omaisiaan sosiaalihuollon asiakaslain sekä potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa, tiedottaa asiakkaan ja potilaan oikeuksista sekä toimii muutoinkin asiakkaan/potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Sosiaali- ja potilasasiavastaava neuvoo, miten menetellään, kun asiakas/potilas tai hänen omaisensa on tyytymätön annettuun palveluun tai hoitoon tai henkilökunnalta saamaansa kohteluun. Sosiaali- ja potilasasiavastaava neuvoo ja avustaa tarvittaessa muistutuksen tai esimerkiksi potilasvahinkoilmoituksen tai korvaushakemuksen tekemisessä. Sosiaali- ja potilasasiavastaava seuraa asiakkaiden/potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä hyvinvointialueella ja antaa asiasta vuosittain selvityksen hyvinvointialueelle.

Ohjeet muistutuksen tekoon löytyvät Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen verkkosivuilta: [Tyytymättömyys palveluun tai hoitoon - siunsote.fi](#) (linkki). Muistutuksen voi tehdä sähköisesti [Miunpalvelut](#) (linkki)- verkkopalvelun kautta tai paperilomakkeella. Lomake löytyy Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen verkkosivuilta ja sen voi saada myös sosiaali- ja potilasasiavastaavalta kotiin postitettuna. Vastaus muistutukseen pyritään antamaan aina viimeistään 4 viikon kuluessa muistutuksen saapumisesta.

Lomake lähetetään Siun soten kirjaamoon:
Pohjois-Karjalan hyvinvointialue - Siun sote
Kirjaamo
Tikkamäentie 16, 80210 Joensuu
Puh. 013 330 8285
Puhelinpalvelu avoinna ti, ke ja to klo 10–14.30

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot:

sosiaaliapotilasasiavastaavat@siunsote.fi (sähköpostiosoite)

Puh: 013 330 8265 ja 013 330 8268

Puhelinpalvelu avoinna ma klo 8.30–11.30 ja ti-to klo 9–11

Käyntiosoite: Torikatu 18 A, 3. krs, 80100 Joensuu

Viestejä voi lähettää tietoturvalisest [Suomi.fi-viestit -palvelun](#) (linkki) kautta

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot ovat osastoilla työskentelevien yksiköissä näkyvillä ja yhteystiedot ovat löydettävissä myös organisaation internet-sivustolta.

6.5 Asiakkaan/potilaan sekä heidän läheisten osallistaminen

Eri-ikäisten asiakkaiden/potilaiden sekä heidän läheistensä huomioon ottaminen palvelun ja hoidon suunnittelussa ja toteuttamisessa on olennainen osa palvelun laadun, asiakas- ja potilasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Omavalvontasuunnitelmaa tehtäessä ja muutettaessa on otettava huomioon palveluyksikön palveluja saavilta asiakkailta/potilailta sekä heidän läheisiltään säännöllisesti kerättävä palaute.

6.5.1 Säännöllisesti kerättävä palaute

Säännöllisesti, yhtenevin menettelytavooin kerättävä palaute antaa vertailukelpoista tietoa toiminnasta. Palautteen avulla on mahdollista seurata palveluja käyttävän kokemusta palvelujen laadusta.

Sairaala-apteekki ei kerää systemaattisesti asiakaspalautetta. Asiakas voi antaa Siun soten asiakaspalautteen kautta [Asiakaspalaute - siunsote.fi](#) (linkki).

Saadun palautteen perusteella kehitetään palvelua esimerkiksi toimintatapaa muuttamalla. Sairaala-apteekkiin kohdistuu vähän asiakaspalautetta. Mikäli palautetta tulee, se käsitellään heti.

Kliinisen farmasian palveluissa toiminta on vielä pienimuotoista, mutta palvelujen käytön laajentuessa kehitämme asiakaspalautteen keräämisjärjestelmän. Reaaliaikainen asiakaspalaute toimii palautteena tällä hetkellä.

6.5.2 Asiakasviestintä

Monikanavaisen asiakasviestinnän tavoitteena on tavoittaa kaikki asiakkaat/potilaat, osallistaa heitä ja lisätä näin palvelun ja hoidon laatua ja turvallisuutta.

Sairaala-apteekin asiakas- ja potilasviestinnästä vastaa Siun soten viestintäpalvelut.
Sairaala-apteekilla ei ole kokemusasiantuntijoita.

Kliinisen farmasian palvelut ovat etäpalvelut. Tilannekohtaisesti voidaan käyttää viestimiseen kirjettä tai tekstiviestiä asiakkaiden asioiden eteenpäin viemiseen sekä omahoidon tukemiseen.

Yhteenveto keskeisimmistä tunnistetuista (edellä kuvatuista) asiakkaan/potilaan asemaan, oikeuksiin ja osallistamiseen liittyvistä riskeistä, niiden hallintakeinoista sekä toimintaa ohjaavista ohjeista ja/tai määräyksistä.

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys

7 Henkilöstö

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten riittävyys, osaaminen ja hyvinvointi on yksi asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutumisen perusedellytys.

7.1 Henkilöstön rakenne ja riittävyys

Henkilöstön määrän ja osaamisen on oltava riittävä asiakkaiden/potilaiden määrään sekä heidän palvelujen tarpeeseen nähden.

Sairaala-apteekissa työskentelee farmaseutteja 23 (apteekissa, osastoilla, kuntoutuskeskuksessa ja terveysasemalla), lääketyöntekijöitä 9, proviisoreita 4 ja sairaala-apteekkari. Sairaala-apteekin henkilökunnan lisäksi sairaala-apteekissa työskentelee laitoshuoltajia, logistiikkatyöntekijöitä, palvelu- ja hallinnonsihteeri sekä välinehuoltaja. Sairaala-apteekissa ei työskentele vuokratyövoimaa. Sairaala-apteekissa voi työskennellä lyhyissä sijaisuuksissa eri ammattiryhmien opiskelijoita. Opiskelijoiden osaaminen ja pätevyys varmistetaan tilannekohtaisesti. Harjoittelua tekevät opiskelijat työskentelevät ohjaajien valvonnassa. Opiskelijan työn varmistaa harjoittelun aikana sairaala-apteekin henkilökunta.

Henkilöstöllä on useita eri osaamisalueita, joten poissaoloissa sijaistus järjestyy töitä jakamalla osaamisalueen mukaisesti. Sairaala-apteekissa on tehty varautumissuunnitelma, jossa otetaan huomioon, mitkä ovat sairaala-apteekkilaisten ydintehtävät ja mitkä työtehtävät voidaan jättää pois. Työtehtävät priorisoidaan.

Työ on päivätyötä, jota tehdään arkipäivisin. Työvuorosuunnittelun tekevät kunkin ammattiryhmän sovitut vastuuhenkilöt yhteistyössä. Työvuoro- ja lomasuunnittelussa henkilökunnan toiveet pyritään huomioimaan turvaten sairaala-apteekin päivittäinen toiminta ja riittävä osaaminen eri työtehtävissä.

Kliinisen farmasian palveluissa lomat suunnitellaan siten, että työntekijöitä on paikalla. On kuitenkin mahdollista, että lomakautena työviesteihin vastaaminen vie enemmän aikaa.

Sairaala-apteekissa on tehty suunnitelma poikkeusolojen varalle.

7.2 Rekrytointi

Henkilöstön pätevyys, luotettavuus sekä soveltuvuus tehtävään tulee ottaa huomioon, tarkastaa ja arvioida rekrytoinnin yhteydessä, sekä ennen työsopimuksen tai virkamääräyksen tekoa.

Sairaala-apteekissa rekrytointi tapahtuu pääasiassa Siun soten rekrytointiyksikön kautta. Sairaala-apteekin rekrytoinnista vastaa sairaala-apteekin esihenkilö ja vastuualueen palvelujohtaja.

Rekrytointi-ilmoitus laaditaan yhteistyössä rekrytointiyksikön kanssa. Rekrytointi-ilmoituksessa kuvataan yksikön palvelujen järjestämisen liittyvä osaamistarve ja tehtäväkuva. Rekrytoitaessa hakijoista valitaan soveltuvimmat haastatteluun. Haastattelijoina toimivat sairaala-apteekin esihenkilö ja sairaalapalveluista vastaava palvelujohtaja. Haastattelutilanteessa kiinnitetään huomiota mm. työntekijän osaamiseen ja soveltuvuuteen sekä kielitaito varmistetaan. Työhönoton yhteydessä kysytään suostumusta huumausainetestiin. Valitun työntekijän kelpoisuus tarkistetaan tutkintotodistuksesta sekä farmaseuttien ja proviisorien laillistamisoikeudet Valviran ylläpitämästä Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä, JulkiTerhikistä. Valitun työntekijän rokotesuojan tarkastaa työterveyshuolto.

Vakituisen tehtävää valitulla on koeaika 6 kk sekä valitun tulee toimittaa lääkärintodistus terveyden tilastaan 1 kk:n kuluessa työsuhteen alkamisesta.

7.3 Perehdytys

Perehdytyksen tarkoituksena on antaa työntekijälle valmiudet tehdä työtehtävänsä tehokkaasti ja turvallisesti. Perehdytys kuuluu uusien työntekijöiden lisäksi myös opiskelijoille sekä vanhoille työntekijöille pitkän poissaolon jälkeen tai uuteen työtehtäviin perehdytettäessä.

Sairaala-apteekissa on jokaiselle ammattiryhmälle oma kirjallinen perehdytysohjelma. Myös harjoitteluun tulevan opiskelijan perehdytys toteutetaan ammattiryhmän perehdytysohjelman mukaisesti. Esihenkilö, vastuualueiden proviisorit ja kliinisen farmasian tiimivastaava tekevät yhteistyötä eri perehdytysohjelmien laadinnassa ja päivittäisessä. Perehdytysohjelmaan on kirjattu, mikä ammattiryhmä perehdyttää. Perehdytysohjelman alussa on yleisperehdytykseen liittyviä asioita ja sen jälkeen tehtävä alueittain ryhmiteltyä. Perehtyminen toteutetaan perehtymällä tehtäviin teoreettisesti ja käytäntöön perehtymisenä.

Perehdytetyt asiat kuittaavat sekä perehdytettävä että perehdyttäjä. Lopullisen perehdytyksen hyväksyy sairaala-apteekin esihenkilö. Osaamista seurataan esimerkiksi puhdistilatyöskentelyssä erilaisin testein, kuten esimerkiksi työmenetelmätestillä. Jos poikkeamia ilmenee, korjaavat toimenpiteet ja uusi työmenetelmätestin tekeminen on ohjeistettu kirjallisesti.

Organisaation yleisperehdytyksen, tietosuoja ja tietoturvaperehdytys dokumentoidaan organisaation antamien ohjeiden mukaisesti. Sairaala-apteekin eri tehtävänkuvien dokumentoidut perehdytyspaperit arkistoidaan sairaala-apteekissa. Sairaala-apteekin perehdytys dokumentoidusti on laaja ja sisältää omavalvontasuunnitelmaan kuuluvia asioita. Omavalvontasuunnitelma on näkyvällä paikalla ilmoitustaululla. Dokumentoidun perehtymisen toteutumista valvoo ja luvan itsenäiseen työskentelyyn antaa sairaala-apteekin esihenkilö. Sairaala-apteekin perehdytyksen toteutumista ja sisältöä valvoo myös Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea.

Kliinisen farmasian palveluissa omavalvontasuunnitelma tullaan linkittämään osaksi prosessikuvausta sekä avataan otsikot käytännön työhön periaatteiksi.

7.4 Osaamisen kehittäminen ja täydennyskoulutus

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajan velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen.

Sairaala-apteekin henkilökunnalta edellytetään laaja-alaista lääkehuollon osaamista. Sairaala-apteekissa on tehty osaamisen kehittämisen suunnitelma. Suunnitelma sisältää palvelualueen osaamisen kehittämisen osaamismatriisin ja yksikkötasaisen osaamisen kehittämisen suunnitelman, henkilöstön osaamisen nykytilan ja konkreettisen koulutussuunnitelman. Sairaala-apteekin koulutussuunnittelua tehdään paljon itsenäisesti, koska pääsääntöisesti tarvittavan koulutuksen kohderyhmänä on ainoastaan sairaala-apteekin työntekijät sairaala-apteekissa, osastoilla ja terveystasemilla. Teemme myös vuosittain tarkemman koulutussuunnitelman.

Henkilöstön osaamisen kehittäminen jakautuu viikoittaisiin tiimipalaveriin ja infoihin sekä koulutusfirmojen järjestämiin täydennyskoulutuksiin.

Yksilökehityskeskustelut toteutetaan vuosittain jokaisen työntekijän kohdalla. Kehityskeskustelussa käydään läpi osaamisen kehittämisen ja täydennyskoulutuksen toiveet ja tarpeet sekä osaamisen kehittymisen seuranta.

Täydennyskoulutusten toteutumista seurataan esihenkilön toimesta sairaala-apteekin koulutussuunnitelman avulla ja tarvittaessa koulutussuunnitelmaa päivitetään vuoden aikana.

7.5 Johtamisosaaminen

Omavalvonta- sekä asiakas- ja potilasturvallisuustyö vaatii määrätietoista johtamista. Johtamisen on oltava tavoitteellista ja tavoitteiden on oltava selkeitä. Yhtenä johtamisen keskeisimpänä tavoitteena on edistää asiakas- ja potilasturvallisuuden ja työyhteisön hyvinvoinnin toteutumista. Jokaisella sosiaali- ja terveydenhuollossa työskentelevällä ammattilaisella on oikeus hyvään johtamiseen, jotta he sitoutuvat turvallisuutta edistäviin työtapoihin ja niiden kehittämiseen.

Johtamisosaamisen seuranta ja arviointi tapahtuu säännöllisissä yhteisissä keskusteluissa ja kehityskeskustelussa. Työntekijät antavat palautetta johtamistyöstä arjessa ja vuosittaisessa henkilöstökyselyssä ja kehityskeskusteluissa. Säännöllinen johtamiskoulutuksiin ja –valmennuksiin, henkilöstöpalveluiden, työsuojelun, turvallisuuspalveluiden ja osaamisen kehittämisen tarjoamiin koulutuksiin osallistuminen mahdollistetaan. Johtofoorumissa, säännöllisissä sairaalapalvelujen johtotiimissä sekä sairaalapalvelujen laajennetussa johtotiimissä esille tulevat asiat ja tavoitteet ohjaavat myös oikeanlaisen osaamisen kehittämiseen. Työhyvinvointiyksikkö tarjoaa opastusta ja koulutusta työkykyjohtamisesta ja varhaisen välittämisen toimintaperiaatteista tukien johtamisosaamista työhyvinvoinnin edistämisessä. Säännölliset keskustelut esihenkilön kanssa tukevat osaamisen kehittämistä ja työajan käytön suunnittelua.

Sairaala-apteekissa on jaettu vastuita eri tehtäväalueisiin ja toiminnalliseen vastuuseen, jolla varmistetaan esihenkilölle riittävästi aikaa johtamistyöhön.

7.6 Työhyvinvointi

Työhyvinvointi syntyy luottamuksesta omaan ammatilliseen osaamiseen, kannustavasta ja tukevasta johtamisesta sekä mahdollisuudesta keskittyä tekemään työnsä hyvin. Työolosuhteilla on merkittävä rooli työhyvinvoinnissa, eivätkä ne saa aiheuttaa turhaa henkistä, fyysistä, kognitiivista tai muuta kuormitusta.

Sairaala-apteekin henkilökunnan työaika on säännöllinen päivätyö maanantaista perjantaihin. Henkilöstön työhyvinvointia ja jaksamista tuetaan organisaation työkykyjohtamisen toimintamalleilla. Näiden avulla voidaan seurata työntekijän työssä suoriutumista ja tunnistaa jo varhaisessa vaiheessa työkykyä vaarantavat tekijät ja ennaltaehkäistä niitä. Työ on monipuolista. Sairaala-apteekissa on työkierto, jolloin työn vaihtelevuus, osaaminen työyhteisössä ja sairaala-apteekin toimintavarmuus lisääntyvät. Vaihtoehtona on myös ns. SISU-malli, jolla työntekijän töihin paluuta tuetaan lyhyen sairauspoissaolon jälkeen tai tarjotaan mahdollisuutta kevyempään työtehtävään sairausloman sijasta. Työtehtäviä räätälöimällä ja työaikajärjestelyillä tuetaan henkilöstön työssä jaksamista.

Työturvallisuudesta huolehtiminen on osa työhyvinvointia. Työn riskien arviointi tehdään Laatuportissa kerran vuodessa ja turvallisuushavaintojen (mm. vaara- ja poikkeamatilanneilmoitukset sekä työtapaturmailmoitukset) pohjalta kehitetään toimintaa. Työhyvinvointia tuetaan myös yhteistyössä työterveyshuollon kanssa sekä ja ePassin avulla.

Työhyvinvointia ja työssäjaksamista tukevista toimintatavoista huolehtimisen päävastuu kuuluu yksikön esihenkilölle. Henkilöstöllä on mahdollisuus keskustella työyhteisöasioista, työhön liittyvistä erityispiirteistä, haasteista ja onnistumisista yhdessä esihenkilön kanssa mm. viikkoinfoissa ja yksilökeskusteluissa. Esihenkilö on työntekijöiden tukena työhyvinvointiin liittyvistä asioista keskustellessa ja yhteisten ratkaisujen löytämiseen työntekijän työssäjaksamiseen.

Kriisitilanteet ovat työyksikössä harvinaisia, mutta mahdollisia. Esihenkilö on aina työntekijän tukena kriisitilanteessa. Tarvittaessa voidaan myös järjestää työntekijälle/työntekijöille kriisitilanteen purkuistunto tai kohdennettua työnohjausta. Esihenkilö tekee yhteistyötä työterveyshuollon kanssa.

Henkilöstön työhyvinvointia seurataan poissaolojen, yhteisten keskustelujen, palautteen, kehityskeskustelujen ja henkilöstökyselyiden vastausten perusteella. Jos havaitaan, että henkilöstön työhyvinvoinnin heikkeneminen uhkaa heikentää asiakas- ja potilasturvallisuutta, tehdään yhteistyötä työterveyshuollon ja/tai työsuojelun kanssa.

7.7 Varautuminen haastaviin asiakas/potilastilanteisiin

Haastavat asiakas-/potilastilanteet voivat olla haasteellisia monella eri tavalla, niin psyykkisesti, fyysisesti kuin sosiaalisestikin. Haastavat asiakas-/potilastilanteet voivat vaikuttaa terveydenhuollon yksikön toimintaan, yksittäiseen työntekijään ja vaikutuksia voi olla asiakkaalle/potilaalle itselleen, heidän läheisilleen tai ympäristölle.

Sairaala-apteekissa on varauduttu etukäteen haastaviin ja yllättäviin tilanteisiin erilaisin turvajärjestelyin. Sairaala-apteekissa ei työskennellä yksin. Käytössä on asiakastilan ovikelloon yhdistetty kamerapuhelin, ovisilmä, hälytyslaite ja ovet ovat aina lukitut. Siun sotessa on olemassa ohje ”Henkilöturvaohje”, joka ohjaa sairaala-apteekin toimintaa haastavissa asiakastilanteissa. Turvallisuus asioihin perehdytään siinä työyksikössä/osastoilla, joissa työskennellään. Käytössä on mm. hälytyskutsulaitteita sekä ennakoidaan toimintatapoja.

Kliinisen farmasian palveluissa voi tulla eteen puhelinkontakteissa esiintyvää asiatonta käytöstä, uhkailua tai esim. sairaudesta johtuvia kommunikaatiohaasteita. Toiminnan käynnistyessä ja kokemuksen lisääntyessä, kehitetään toimintamalleja sekä tarjotaan haastavien tilanteiden purkutilaisuutta. Haastavia tilanteita pyritään ennakoidaan keskustelemalla työyhteisössä viestinnästä ja sen tärkeydestä sekä lisäämällä viestintätaitoja.

7.8 Erinomainen toiminta ja onnistumisista oppiminen

Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella käytössä olevan Laatuportti-järjestelmän Erinomainen toiminta - ilmoituslomakkeella voidaan tuoda esille onnistumisia ja erinomaista toimintaa. Ilmoitusten avulla voidaan antaa positiivista palautetta ja hyödyntää hyviä käytäntöjä palveluyksikössä sekä koko organisaation tasolla.

Sairaala-apteekille annettu positiivinen palaute käsitellään viikkoinfossa tai tiimipalaverissa. Positiivista palautetta voidaan saada yhteistyökumppaneilta ja asiakkailta. Käytössä on Laatuportti-järjestelmän Erinomainen toimintailmoituslomake sekä osastokäyntimuistio/palaute.

Organisaatio mahdollistaa palkitsemisen erinomaisesta toiminnasta ja tätä mahdollisuutta hyödynnetään.

Kliinisen farmasian palveluissa on käytössä vertaisoppimisen järjestelmä, jossa käydään viikoittain läpi onnistumisia ja pohditaan, mitä niistä voidaan yhdessä oppia. Tämän lisäksi niin organisaation sisältä kuin potilaskontakteista tulleita palautteita käydään läpi tiimipalaverissa.

Yhteenveto keskeisimmistä tunnistetuista (edellä kuvatuista) henkilöstöön liittyvistä riskeistä, niiden hallintakeinoista sekä toimintaa ohjaavista ohjeista ja/tai määräyksistä.

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys

8 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

8.1 Asiakas- ja potilasasiakirjat

Asiakas- ja potilasasiakirjat sekä niiden merkinnät ovat merkittävä osa sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaa. Asianmukaiset ja laadukkaat merkinnät asiakas- ja potilasasiakirjoissa takaavat palvelun ja hoidon jatkuvuuden sekä laadun. Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilastietojen käsittelyä sääntelee asiakas- ja potilaslakien lisäksi [laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä eli asiakastietolaki \(703/2023, linkki\)](#). Lisäksi tietojen käsittelyssä on huomioitava, mitä henkilötietojen käsittelystä on säädetty [EU:n yleisessä tietosuojasetuksessa \(2016/679, linkki\)](#) sekä kansallisessa [tietosuojalaissa \(1050/2018, linkki\)](#).

Siun sotessa tietojärjestelmätoimittajien kanssa tehdyin sopimuksin varmistetaan, että tietojärjestelmissä on käyttötarkoituksen kannalta oikeat toiminnallisuudet ja tarvittavat kansallisten palvelujen integraatiot (mm. Kanta-palvelut) sekä sopimuksissa edellytetään toimittajia huolehtimaan lain mukaisten päivitysten toteuttamisesta tietojärjestelmiin. Siun sotessa on käyty läpi keskeisten järjestelmien käyttöoikeudet (roolipohjainen käytönhallinta), sekä tarkasteltu ja tehty toimenpidesuunnitelma muiden järjestelmien käyttöoikeuksien osalta. Tietojärjestelmäsopimuksissa on lisäksi huomioitu lainsäädännön osalta tietosuojaja tietoturva näkökulmat ja määritelty vastuut sekä poikkeamakäytännöt. Tietojen luotettava ja turvallinen käsittely kaikissa olosuhteissa, tietojen säilyttäminen sekä tietojen hävittäminen varmistetaan jo tietojärjestelmien hankintavaiheessa sekä suunniteltaessa olemassa oleviin tietojärjestelmiin merkittäviä muutoksia. Näissä

tilanteissa henkilötietojen käsittelyyn liittyvät riskit ja vaikutukset arvioidaan tekemällä tietosuojan vaikutustenarviointi (DPIA, Data Protection Impact Assessment). Tietosuojan ja tietoturvan toteutumisen seuranta tietojärjestelmien osalta on osa Siun soten sisäistä valvontaa, jota ohjaavat hyvinvointialueen tietoturva- ja tietosuojapolitiikka ja -suunnitelma sekä tietosuojan valvontasuunnitelma.

Sairaala-apteekin kliinisen farmasian palveluiden farmaseutit kirjaavat asiakas- ja potilastietojärjestelmään viipymättä konsultaatiopyyntöjen tulokset ja välittävät valmistuneet konsultaatiopyynnot takaisin hoitavalle taholle. Potilastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Asiakkaan hoitoon tai siihen liittyviin tehtäviin osallistuvat saavat käsitellä potilasasiakirjoja vain siinä laajuudessa kuin heidän työtehtävänsä ja vastuunsa sitä edellyttävät. Tietojärjestelmien käyttäjien käyttöoikeudet on määritelty työtehtävien mukaan. Omavalvontaa toteutetaan kirjausten laadun suhteen sekä aktiivisesti kehitetään kirjaamista ja sen laatua koulutuksilla.

Sairaala-apteekin toiminnanohjausjärjestelmän (Tcpharma) toiminnot ovat voimassa olevan lainsäädännön ja viranomaisvaatimusten mukaisia (http://www.fimea.fi/valvonta/lait_ja_ohjeet). Ohjelmistoa päivitetään sairaala-apteekkia koskevien viranomaisvaatimusten muuttuessa. Järjestelmän tulee toteuttaa nykyllä lainsäädännön mukaista tietosuojaa.

Muutosrekisteröinnin yhteydessä Valvira on ilmoittanut, että sairaala-apteekin toiminnanohjausjärjestelmä voidaan poistaa asiakastietolain mukaisesta tietojärjestelmärekisteristä, sillä kuvattu käyttötarkoitus ei vastaa asiakastietolain 3 §:n 6. kohdan määrittelyä asiakas- ja potilastietojärjestelmille. Näiden tietojen perusteella sairaala-apteekin toiminnanohjausjärjestelmä ei tarvitse olla Valviran asiakastietolain mukaisessa tietojärjestelmärekisterissä.

Selvitys vaaditaan, mikäli käytetään alihankintaa. Selvityksestä on ilmentävä mm. mikä osa sopimuksesta annetaan alihankintana kolmannelle taholle, alihankkijan nimi ja Y-tunnus sekä selvitykset tai vakuutus siitä, että tarjoajan kelpoisuutta koskevat vaatimukset soveltuvat myös alihankkijana toimivaan yritykseen.

Asiakkaalla/potilaalla on halutessaan oikeus tarkistaa omat tietonsa asiakas- ja potilastietorekisteristä/ oikeus saada tieto hänestä itsestään viranomaisen asiakirjaan sisältyvistä tiedoista (jollei laissa toisin säädetä). Tarkastuspyynnön voi tehdä [sähköisen asiointipalvelun kautta](#) (linkki) tai [Asiakas-/potilasrekisteritietojen tarkastuspyyntö -lomakkeella](#) (linkki) ja postittaa täytetyn lomakkeen Siun soten kirjaamoon.

Potilastietojärjestelmän käytöstä löytyy sekä kirjallisia että tallennemuotoisia ohjeita. Näiden lisäksi potilastietojärjestelmän ja kirjaamisen käyttöön opastetaan potilastietojärjestelmän pääkäyttäjän ja kokeneemman kollegan puolelta. Kirjaamisesta järjestetään lisäkoulutusta tarpeen mukaan. Opiskelija kirjaa aina yhteistyössä farmaseutin kanssa. Opiskelijat kirjaavat organisaation ja yksikön ohjeiden mukaan kaikki potilastapaukset kuten muutkin farmaseutit.

Potilastietoja käsitellään organisaation ohjeiden mukaisesti ja noudatetaan asiakastiedon käsittelyn ja salassapidon säännöksiä ja lakeja sekä tietosuojaohjeistusta. Kaikki työntekijät ovat allekirjoittaneet salassapito- ja käyttäjäsitoumuksen. Jokainen työntekijä on salassapito- ja vaitiolovelvollinen työssään esille

tulevista salassa pidettävistä ja arkaluontoista asioista. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus on voimassa myös palvelussuhteen päättymisen jälkeen.

Henkilökunta suorittaa myös tietoturvakoulutukset viiden vuoden välein. Perehdytyksessä painotetaan tietosuoja-asioita. Organisaatiotasolla tehdään lokitarkastuksia eli tarkastetaan, kuka on käyttänyt asiakas- tai potilastietoja. Mahdollisista väärinkäytöksistä raportoidaan lähiesihenkilölle.

8.2 Tietosuoja ja tietoturva

Tietosuoja on perusoikeus, joka turvaa henkilöiden oikeuksien ja vapauksien toteutumisen henkilötietojen käsittelyssä. Tietosuojan tarkoituksena on osoittaa, milloin ja millä edellytyksillä henkilötietoja voidaan käsitellä. Tietoturvalla tarkoitetaan hallinnollisia ja teknisiä toimia, joilla turvataan tietojen luottamuksellisuus, eheys ja käytettävyys.

Sairaala-apteekissa noudatetaan organisaation laatimia tietosuoja- ja tietoturva ohjeistuksia. Sairaala-apteekin esihenkilö ja nimetyt perehdyttäjät käyvät läpi tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvät ohjeistukset ja käytänteet jo perehdytysvaiheessa. Perehtyjälle annetaan myös asiaan liittyvä kirjallinen materiaali Tietoturva- ja tietosuojakäsikirja he allekirjoittavat tietoturvan salassapito- ja käyttäjäsitoumuksen.

Opiskelijoiden tietosuojaan ja tietoturvaan kuuluu ohjaajan antama perehdytys ja kirjallinen materiaali (mm. Tietoturva- ja tietosuojakäsikirja).

Jo perehdytyksessä painotetaan sitä, että henkilötietoja käsitellään huolellisesti ja tietoja käsitellään vain siinä määrin, kun se on työtehtävien kannalta tarpeellista. Tietosuojaan ja tietoturvaan liittyviä asioita käydään läpi myös tiimipalaverissa.

Sairaala-apteekin henkilökunta osallistuu säännöllisesti (5 vuoden välein) tietoturva- ja tietosuoja koulutuksiin. Esihenkilö seuraa koulutuksiin osallistumista.

Havaituista tietoturva- tai tietosuojapuutteista tai väärinkäytöksistä henkilöstö ilmoittaa esihenkilölle, joka ottaa yhteyttä tietosuojavastaavaan ja tekee tietoturvaloukkaus ilmoituksen organisaation ohjeen mukaan. Jos tietoturvaloukkaus koskee potilasta, hänelle tiedotetaan asiasta organisaation ohjeen mukaisesti.

Palveluyksikössä on nimetty asiakas-/potilastietojärjestelmän pääkäyttäjä: Kyllä

Hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvasuunnitelma:

Hyväksytty 18.8.2023. Suunnitelma päivitetään vuosittain tai toimintaympäristön muuttuessa.

Tietosuojavastaava seuraa ja valvoo hyvinvointialueella henkilötietojen käsittelyä sekä tietosuojasäännösten ja -ohjeiden noudattamista. Tietosuojavastaava neuvoo ja ohjaa henkilöstöä ja asiakkaita tietosuojaan liittyvissä

kysymyksissä. Tietosuojavastaava seuraa lisäksi tietoturvaloukkausten ilmoitusvelvollisuuden toteutumista sekä raportoi hyvinvointialueen johdolle tietosuojan tilasta ja kehittämistarpeista. Tietosuojavastaavan asemasta ja tehtävistä on säädetty EU:n yleisessä tietosuojasetuksessa (2016/679, 38–39 art.)

Hyvinvointialueen tietosuojavastaavan yhteystiedot:

tietosuoja@siunsote.fi (sähköpostiosoite)

[Henkilötietojen käsittely - siunsote.fi](#) (linkki)

Palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtaja:

Terveys- ja sairaanhoitopalvelujen toimialuejohtaja Susanna Wilén, susanna.wilen@siunsote.fi (sähköpostiosoite)

Yhteenveto keskeisimmistä tunnistetuista (edellä kuvatuista) asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyvistä riskeistä, niiden hallintakeinoista ja toimintaa ohjaavista ohjeista ja/tai määräyksistä.

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys
Rakenteellinen kirjaaminen ei kuulu farmaseutin peruskoulutukseen	Toimipaikkakoulutusta kirjaamisesta ja yksikön omat ohjeet tulevaisuudessa	Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023 (linkki)

9 Asiakas- ja potilasturvallisuus sekä palvelua tukevien toimintojen laatu

9.1 Toimintaympäristö, toimitilat ja teknologiset ratkaisut

Toimitilojen sekä olosuhteiden tulee olla toimivat ja turvalliset kaikille tilojen käyttäjille, soveltua tiloissa annettavaan palveluun, hoitoon ja hoivaan sekä sisältää toiminnassa tarvittava asianmukainen varustus.

Sairaala-apteekki palvelee yksittäisiä potilasryhmiä (tartuntatautilääkkeet). Lääkkeitä noutavat asiakkaat asioivat sairaala-apteekin vastaanottotilassa, joka sijaitsee keskussairaalan tiloissa. Tiloihin on esteetön kulku. Tila ei ole avoin yleisölle. Toimitilojen ylläpitoa ja huoltoa koskeissa tilanteissa otetaan yhteys Siun soten kiinteistöhuoltoon.

Sairaala-apteekin tilat ovat valvotut. Turvallisuus ja suojaukset ovat huomioitu. Hätä- ja poistumisreitit merkitty, hälytyslaitteet ja kulunvalvonta käytössä.

Keskussairaalaan, jossa sairaala-apteekki sijaitsee, on laadittu pelastussuunnitelma, joka sairaala-apteekin toiminnassa huomioidaan. Paloturvallisuusohjeet on tehty. Poistumisturvallisuusselvitys tehty muutoksen yhteydessä. Poistumisturvallisuusselvitystä ei tarvitse tehdä sairaala-apteekissa, koska sairaala-apteekissa ei ole asiakkaita ympärivuorokautisesti.

Sairaalassa on kameravalvonta, jota toteutetaan Siun soten yleisten periaatteiden mukaisesti. Siun sotessa on laadittu ohjeet kameravalvonnan käytöstä ja henkilötietojen keräämisestä [Tietosuojaseloste: Tallentava Kameravalvonta \(siunsote.fi\)](#) (linkki). Kameravalvonnasta on informoitu sairaala-alueella.

Henkilökunta on perehtynyt ja koulutettu paloturvallisuus ja muihin sairaala-apteekin turvallisuusasioihin.

Osastoilla ja terveysasemilla työskentelevät farmaseutit tutustuvat ko. yksiköiden turvallisuusohjeisiin, turvallisuusselvityksiin, jotta tietävät, miten toimia juuri niissä tiloissa, joissa työskentelevät.

Toimitilalle tehty tarkastus:

Tarkastaja/ luvan myöntäjä: Fimea

15-16.5.2024

Yhteenveto keskeisimmistä tunnistetuista (edellä kuvatuista) toimintaympäristöön, toimitiloihin sekä teknologisiin ratkaisuihin liittyvistä riskeistä, niiden hallintakeinoista ja toimintaa ohjaavista ohjeista ja/tai määräyksistä.

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys

9.2 Etä- ja digipalvelut

Etä- ja digipalvelut lisäävät palvelujen saatavuutta. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön tulee arvioida, soveltuuko annettava palvelu/hoito toteuttavaksi etäpalveluna ja soveltuuko asiakas/potilas etäpalvelun käyttäjäksi.

Sairaala-apteekin klinisen farmasian palvelut tuotetaan laajan palveluiden terveysasemille vain etäpalveluina tällä hetkellä. Lääkäri tai hoitaja laittaa potilaasta lähetteen farmasian palveluihin ja tekevät myös arvion, että

palvelu mahdollinen potilaalle. Etäpalvelu tarkoittaa potilasiin kontaktoitumista puhelimitse. Puhelussa potilas tai hänen omaisensa tunnistetaan Asiakkaan tunnistaminen etäkäynnillä-ohjeen mukaan.

Organisaatio tarjoaa puhelimet, käyttöliittymät sekä kuulokkeet työntekijöiden käyttöön sekä opastaa puhelimen käytössä. Osaaminen varmistetaan toimipaikkakoulutuksella.

Kliinisen farmasian palveluissa toiminta on vielä käynnistymisvaiheessa, joten etäpalveluiden riskien arviointia ei ole vielä tehty.

Farmasian palveluilla ei ole tällä hetkellä käytössä digitaalisten palveluiden alustoja, vaan etäpalvelut asiakkaille ovat puhelinvälitteisiä. Osaamista vaaditaan perustyössä asiakas- ja potilastietojärjestelmän käytöstä sekä puhelimen käytöstä.

Onko palveluyksikössä nimetty digimentori: Ei

Yhteenveto keskeisimmistä tunnistetuista (edellä kuvatuista) etä- ja digipalveluihin liittyvistä riskeistä, niiden hallintakeinoista ja toimintaa ohjaavista ohjeista ja/tai määräyksistä.

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys
Potilaita voi jäädä palveluiden ulkopuolelle etänä tuotettavan palvelun vuoksi	Ei vielä tiedossa. Pohdittava tulevaisuudessa yhteistyökumppaneiden kanssa riskit ja hallintakeinot	

9.3 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Terveydenhuollon laitteita ovat kaikki laitteet, tarvikkeet, instrumentit ja ohjelmistot, jotka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen.

Sairaala-apteekin laitteet kirjataan Lc-Laite lääkintälaiterekisteriin, jota ylläpitää lääkintälaitahuolto. Suojakaappien ja pesukoneiden huoltohistoria kirjataan Granlund-manageriin. ICT-laitteiden osalta sairaala-apteekissa on nimetty ICT-laitevastaava, joka ylläpitää ICT-laitteiden laiterekisteriä.

Sairaala-apteekissa ei ole laitteita, joita käytetään potilaiden hoidossa. Sairaala-apteekissa olevia laitteita käytetään eri lääkehuollon prosesseissa, kuten lääkkeiden keräilyssä, lääkevalmistuksen eri vaiheissa (mm. punnitus, analysointi, säilytys), tilojen desinfiointissa ja nestemäisen lääkejätteen hävityksessä.

Sairaala-apteekin henkilöstö huolehtii laitteiden säännöllisistä toimintakunnon tarkastuksista laitteiden toimintaohjeiden mukaisesti yhtenä esimerkkinä vaakojen toimintakunnon tarkastaminen.

VAAKOJEN TOIMINTAKUNNON TARKASTAMINEN. Lääkkeenvalmistusvuorossa oleva farmaseutti tarkastaa käyttöpäivittäin käytettävien vaakojen toimintakunnon. Analyysivaa'at tarkistetaan ennen jokaista käyttökertaa. Toimintakunto tarkastetaan myös sen jälkeen, jos vaakaa on siirretty, korjattu/huollettu tai perusteellisesti puhdistettu (esim. vaa'an osia on irrotettu). Tarkastaminen tapahtuu kalibroiduilla tarkastuspunnuksilla. Punnitustulos kirjataan kunkin vaa'an seurantalomakkeeseen. Lisäksi kirjataan ylös päivämäärä, onko punnitustulos raja-arvojen sisällä (+ kyllä / - ei), tekijän nimikirjaimet ja mahdolliset huomautukset. Täydet lomakkeet säilytetään. Arkistointiaika on 5 vuotta.

VAAKOJEN KALIBROINTI/VIRITYS: lääkkeenvalmistusvuorossa oleva farmaseutti kalibroi/viritää punnitushuoneessa olevat analyysivaa'at kerran kuukaudessa. Vaa'at kalibroidaan/viritetään myös silloin, jos niiden paikkaa on siirretty, niitä korjattu/huollettu tai puhdistettu perusteellisesti (osia irrotettu). Kalibrointi kirjataan seurantalomakkeeseen. Viritys kirjataan seurantalomakkeeseen. Täydet lomakkeet säilytetään. Arkistointiaika on 5 vuotta.

VAAKOJEN VAKAUS JA TOIMIVUUDEN TARKASTAMINEN: lääkevalmistuksesta vastaava proviisori huolehtii, että vakaaja käy vähintään kerran vuodessa tarkastamassa vaakojen toimivuuden (kalibrointi ja/tai vakaus).

VAAKOJEN PUHDISTUS:

Käytön jälkeen: pyyhitään joko vedellä tai denaturoidulla sprillä kostutetulla paperipyyhkeellä/taitoksella. Aseptisen laboratorion vaa'at pyyhitään steriilillä etanolilla kostutetulla steriilillä taitoksella. Analyysivaa'at puhdistetaan vedellä tai denaturoidulla sprillä kostutetulla paperipyyhkeellä, vanupuikolla tai poikkeustapauksessa pensselillä (ei vaa'an "sisälle" päin).

Kerran kuukaudessa (kuun lopussa): perusteellinen puhdistus kaikille vaa'aille eli irrotetaan irto-osat ja puhdistetaan myös niiden alta kuten edellä on neuvottu. Siivous kirjataan toimintakunnon tarkastuksen seurantalomakkeisiin. Siivouksen jälkeen vaakojen toimintakunto tarkastetaan / suoritetaan kalibrointi/viritys.

TARKASTUSPUNNUSTEN KALIBROINTI: Kaikki lääkevalmistuksessa käytettävät punnukset kalibroidaan kerran vuodessa.

Säännölliset määritellyt tarkastukset ja puhdistus on määritelty kunkin laitteen toimintaohjeeseen. Proviisori tai erikseen sovittu sairaala-apteekin työntekijä tilaa huollon/vuositarkastuksen tekijän ollen yhteydessä myös lääkintälaittehuoltoon, jotta lääkintälaittehuolto tietää huoltojen toteutumisesta.

Sairaala-apteekissa on käytössä instrumenttipaineilma puhdastiloissa välinehuollossa ja toimitustiloissa keräilyvarastoautomaatti tarvitsee toimiakseen paineilmaa. Tulipalotilanteessa paineilmapvirtaus katkaistaan sulkukotelossa olevasta sulkiijasta.

Sairaala-apteekin kriittisiä laitteita ovat jääkaapit, lääkejakeluautomaatti, atk-laitteet, elektroniset vaa'at, LIV-suojakaapit, vedenpuhdistuslaite, pakastimet, syväjäähdytys, kuumailemakaappi, kuumailemaaja, punnituskakaappi, vetokakaappi, IPI-nestemäisen lääkejätteen keruulaite ja trukki.

Sairaala-apteekin riskilaitteita ovat syväjäähdytys, trukki, lääkejakeluautomaatti ja nostin.

Henkilökunta perehtyy laitteiden käyttöön ennen niiden käyttöä. Laitetta koskevasta toimintaohjeesta löytyy ohje työn aloittamisesta, työn lopettamisesta ja osassa toiminta häiriötilanteissa. Ennen laitteen käyttämistä työntekijä osallistuu käytännön perehdytykseen ja lisäksi teoreettisesti perehtyen laitetta koskevaan toimintaohjeeseen. Perehdytys dokumentoidaan. Ennen perehtymistä ei saa käyttää laitetta. Uusien laitteiden hankintaan liittyy myös laitteen toimittajan käyttökoulutus ja laitetuki, joka osaltaan varmistaa turvallisuutta ja osaamista. Uudet työntekijät perehdytetään laitteiden käyttöön ja perehtyminen dokumentoidaan. Laitteiden käyttöohjeet ovat saatavilla sovituksella paikassa sairaala-apteekissa.

Hankintojen yhteydessä varmistamme terveydenhuollon laitteiden, tarvikkeiden asianmukaisuuden (käyttöominaisuudet, laatuvaatimukset, jäljitettävyyden ja toimitusvarmuuden) jo tarjouspyynnössä esitettyä vaatimuksena. Sairaala-apteekki tekee yhteistyötä laitehankinnoissa lääkintälaittehuollon sekä hankinta- ja sopimuspalveluiden kanssa.

Laitteisiin liittyvät vaara- ja poikkeamailmoitukset ilmoittaa työntekijä mahdollisimman nopeasti esihenkilölle ja ko. vastualueen proviisorille sekä tekee vaara- ja poikkeamailoituksen Laatuportti-järjestelmään. Esihenkilö käsittelee ilmoitukset Laatuportissa ja ko. vastualueen proviisori huolehtii vaaratilanneilmoitukset laitteen valmistajalle ja Fimealle.

Uusien laitteiden hankintaan kuuluu laitteen toimittajan käyttökoulutus ja laitetuki joka osaltaan varmistaa turvallisuutta ja osaamista.

Jos laitteessa havaitaan laiterikko tai toimintahäiriö, laite laitetaan käyttökieltoon.

Onko palveluyksikössä laitevastaava/-yhdyshenkilö: Kyllä

Onko palveluyksikössä nimetty lääkinnällisten laitteiden omavalmistuksesta vastaava vastuhenkilö: Ei

Ammattimaisen käyttäjän vastuhenkilö: Terveys- ja sairaanhoitopalvelujen toimialuejohtaja Susanna Wilén, susanna.wilen@siunsote.fi (sähköpostiosoite)

Yhteenveto keskeisimmistä tunnistetuista (edellä kuvatuista) terveydenhuollon laitteisiin, tarvikkeisiin ja apuvälineisiin liittyvistä riskeistä, niiden hallintakeinoista ja toimintaa ohjaavista ohjeista ja/tai määräyksistä.

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys
Laiterikko	Laitteen käyttö keskeytetään. Laitteen korjauspyyntö. Yhteys laitteen toimittajaan. Uuden laitteen hankinta epäkuntoon menneen laitteen tilalle. Kalliissa laitteissa yhteistyö lääkintälaittehuollon sekä hankinta- ja sopimuspalveluiden kanssa laitetarpeesta. Hankinnan huomiointi investointisuunnitelmassa	Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 (linkki) Laki lääkinnällisistä laitteista 719/2021 (linkki)

9.4 Lääkehoidon turvallisuus

Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella jokainen lääkehoitoa toteuttava palveluyksikkö laatii oman lääkehoitosuunnitelman. Lääkehoitosuunnitelmat pohjautuvat Siun soten Lääkehoidon oppaaseen, jonka perustana toimii STM:n opas ”[Turvallinen lääkehoito - Opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen](#)” (linkki). Palveluyksikön lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan konkreettisesti, miten lääkehoitoa kyseisessä palveluyksikössä toteutetaan ja mitä riskejä lääkehoidon toteuttamiseen liittyy. Suunnitelmassa kuvataan palveluyksikön lääkehoidon vastuut, velvollisuudet ja työnjako. Lääkehoitosuunnitelman ajantasaisuutta ja asianmukaisuutta arvioidaan osana omavalvontaa.

Sairaala-apteekki on palveluyksikkö, jonka keskeisenä toiminta-ajatuksena on tuottaa asiakkaille turvallisia ja laadukkaita lääkehuollon palveluita. Siun soten turvallinen lääkehoito työryhmään kuuluu sairaala-apteekkilainen. Siun soten Turvallinen lääkehoito työryhmä päivittää Siun soten Turvallinen lääkehoito-opasta ja lääkehoitosuunnitelma-asiakirjaa, seuraa niiden toteutumista sekä pyrkii omalla toiminnallaan edistämään turvallisen lääkehoidon periaatteiden toteutumista. Työryhmä koordinoi lääkitysturvallisuustyötä, lääkehoidon osaamisen varmistamista, kehittää lääkitysturvallisuutta ja määrittelee turvallisen lääkehoidon periaatteet.

Sairaala-apteekissa ei toteuteta lääkehoitoa, jolloin ei ole myöskään lääkehoitosuunnitelmaa.

Vaara- tai poikkeamatapauksesta tehdään ilmoitus Laatuportti-järjestelmään. Esihenkilö käsittelee vaaratilanneilmoitukset Laatuportissa. Sairaala-apteekin yhteisessä palaverissa käydään vaara- tai poikkeamailmoitukset ko. vastuualueen proviisorin johdolla ja pyritään selvittämään, mistä vaara tai poikkeama on johtunut. Kehittämistoimenpiteet käydään yhdessä henkilöstön kanssa läpi. Kehittämistoimenpiteiden toteutumista seurataan vaara- ja poikkeamatilanneilmoitusten avulla eli tuleeko muutoksen jälkeen samasta aiheesta uusia ilmoituksia.

Sairaala-apteekissa ei toteuteta lääkehoitoa, jolloin sairaala-apteekissa ei ole myöskään lääkehoitosuunnitelmaa.

Onko palveluyksikössä lääkehoitovastaava: Ei. Sairaala-apteekissa ei ole lääkehoitovastaavaa, koska sairaala-apteekki vastaa lääkehuollosta.

Työskenteleekö palveluyksikössä farmasian ammattilainen: Kyllä. Sairaala-apteekissa työskentelee proviisoreita, lääketyöntekijöitä sekä farmaseutteja osastoilla, terveysasemalla ja sairaala-apteekissa.

Palveluyksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaavan nimi ja yhteystiedot: Sairaala-apteekki ei toteuta lääkehoitoa.

Yhteenveto keskeisimmistä tunnistetuista (edellä kuvatuista) lääkehoitoon liittyvistä riskeistä, niiden hallintakeinoista ja toimintaa ohjaavista ohjeista ja/tai määräyksistä.

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys

9.5 Infektioiden torjunta

9.5.1 Hoitoon liittyvien infektioiden ehkäisy

Hoitoon liittyvien infektioiden ehkäisy on osa laadukasta palvelua ja hoitoa sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta. Terveystieteiden palveluyksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita ja palveluyksikön johtajan on seurattava tartuntatautien ja lääkkeille erittäin vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta.

Noudatamme sairaala-apteekissa infektioiden torjuntayksikön laatimia ohjeita ja tarvittaessa olemme yhteydessä infektiotyksikköön saadaksemme lisäohjeita. Sairaala-apteekissa on tehty mm. terveysriskien arviointi.

Sairaala-apteekkilaiset eivät ole hoitotyössä eikä potilaskontaktissa. Sairaala-apteen asiakaspalvelussa palvellaan asiakkaita lasillisen palvelutiskin kautta. Henkilökunnan rokotussuoja varmistetaan muutostilanteissa työsuojelun, infektiotyksikön ja työterveyshuollon kanssa yhteistyössä. Työnantaja tarjoaa seerumia ja lääkejätteitä käsitteleville sairaala-apteekkilaisille hepatiitti-B rokotuksen. Suojavaatetus on ohjeistettu sairaala-apteen toimintaohjeissa. Käsihuuhteet on sijoitettu niin, että ne ovat henkilökunnan helposti saatavilla.

Kliinisen farmasian palveluissa potilaskontaktit ovat mahdollisia varsinkin erikoissairaanhoidon ja kuntoutuskeskusten osalta. Näissä yksiköissä on tarjolla käsihuuhteita sekä farmaseutin työpisteellä että yksikön eri tiloissa. SAI – ilmoitukset perehdytetään työn ohessa yleisellä tasolla. Infektio yksikön työohje: Infektioidentorjunnan perehdytyslista hoitotyöntekijöille – dokumenttia käytetään perehdytykseen soveltuvin osin ja noudatetaan yksikössä olevia varotoimia ohjeiden mukaan, mikäli potilaskontaktissa ollaan.

9.5.2 Yleiset hygieniakäytännöt

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennainen osa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Hyvä hygieniataso ennaltaehkäisee myös tarttuvien tautien leviämistä.

Yleisestä siisteydestä vastaa koko henkilökunta yhdessä laitoshuollon kanssa. Laitoshuollosta vastaa Polkka Oy. Sairaala-apteekille on laadittu palvelusuunnitelma heidän edustajansa kanssa.

Sairaala-apteekissa on puhdastilat ja niihin on laadittu erilliset omat tarkat siivousohjeet. Puhdastilasiivous dokumentoidaan. Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea valvoo puhdastilasiivousta ja -työskentelyä.

Sairaala-apteekissa on laadittu toimintaohje osastojen lääkepalautusten käsittely ja lääkejätteiden hävittäminen. Suojautumiseen on annettu ohjeet ja annettujen ohjeiden mukaan on toimittava.

Sairaala-apteekissa työskentelevä henkilökunta käyttää suojavaatteita. Vaatehuollosta vastaa Sakupe Oy.

Työnantaja tarjoaa hepatiitti-B rokotuksen lääkejätteitä käsitteleville ja lääkevalmistuksessa seerumia käsitteleville sairaala-apteekkilaisille.

Onko palveluyksikössä nimetty hygieniayhdyshenkilö: Ei

Yhteenveto keskeisimmistä tunnistetuista (edellä kuvatuista) infektioiden torjuntaan liittyvistä riskeistä, niiden hallintakeinoista ja toimintaa ohjaavista ohjeista ja/tai määräyksistä.

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys

9.6 Ohjeet ja suunnitelmat

Asiakas- ja potilastietojärjestelmien ulkopuolelle jäävät asiakkaiden ja potilaiden hoitoa tai palvelua koskevat ohjeistavat asiakirjat, joilla varmistetaan palveluyksikön laatua ja turvallisuutta. Tällaisia asiakirjoja ovat esimerkiksi työohjeet, asiakas- ja potilasohjeet, erilaiset suunnitelmat sekä palvelu- ja hoitoketjukuvaukset.

Sairaala-apteekin henkilökunta perehdytetään intran käyttöön jo työsuhteen alussa perehdytyksessä. Intrasta löytyvät sairaala-apteekin omat sivut, joihin on koottu sairaala-apteekin laatimia tai sairaala-apteekkia koskevia ohjeita. Sairaala-apteekissa on runsaasti sairaala-apteekkia ja sen toimintaa koskevia ohjeita. Toimintaohjeet pohjautuvat mm. Lääkealan turvallisuus ja kehittämiskeskus Fimean määräyksiin, lääkelakiin ja -asetukseen, velvoitevarastointilakiin ja -asetukseen, Euroopan unionin GMP-ohjeistoon (=Good manufacturing practise), PIC/S:iin (Guide to Good Practices for the Preparation of Medicinal Products in Healthcare Establishments), tartuntatautilakiin, kemikaalilakiin, huumausainelakiin, jätelakiin, hankintalakiin, työturvallisuuslakiin, tietosuojaoheisiin, kirjanpitolakiin ja arkistointioheisiin. Toimintaohjeisiin on kirjattu voimassaoloaika ja ne päivitetään myös muutosten yhteydessä. Ohjeen laatija huolehtii ohjeen päivittämisestä. Tarkastuksen voi tehdä toimintaohjeen laatija tai hänen sijaisensa. Toimintaohje aloitetaan toimintaohjeen nimellä. Alussa on laatijan nimi, laatimispäivämäärä, hyväksyjän nimi, hyväksymispäivämäärä, voimaantulo päivämäärä ja mihin saakka voimassa. Voimassaoloaika on 3 vuotta voimaantulopäivämäärästä, paitsi laiteohjeet, pukeutumisoheet, perehdyttämisoheet ja tiloja koskevat ohjeet sekä muut sellaiset ohjeet, joiden sisällössä tapahtuu varsin hyvin harvoin tai ei ollenkaan muutoksia, toistaiseksi voimassa olevia. Jos toimintaan tulee muutoksia, toimintaohje päivitetään. Edellisen/korvatus ohjeen päivämäärä ja paikat, mistä toimintaohje löytyy. Toimintaohjeesta pitää käydä esille kenelle toimintaohje on tarkoitettu, mihin se perustuu ja konkreettinen toiminta. Päivitetyn toimintaohjeen ensimmäiselle sivulle kirjataan muutokset edelliseen versioon verrattuna. Salassa pidettäviä tietoja tai muuten turvallisuuteen liittyviä tietoja sisältäviä toimintaohjeita ei tallenneta verkkokansioon eikä intraan.
--

Alkuperäisen version kuittaa laatija, hyväksyjä ja kaikki toimintaohjeen mukaan toimivat. Toimintaohjeeseen laitetaan luettelo ammattiryhmittäin, ketä toimintaohje koskettaa ja keiden se pitää lukea. Voimassaoleva versio säilytetään laatukansiossa. Toimintaohjeesta voidaan ottaa kopio, joka asetetaan työpisteeseen.

Jokaisesta uudesta toimintaohjeesta pidetään perehdytys esim. apteekin viikkoinfon yhteydessä tai erillisessä perehdytystilaisuudessa. Perehdytys dokumentoidaan ja liitetään toimintaohjeeseen. Jokainen toimija kuittaa luettuaan toimintaohjeen luetuksi. Laatija vastaa siitä, että kaikki, joita toimintaohje koskettaa tulevat lukeneeksi toimintaohjeen ennen kuin se siirretään laatukansioon, lukuun ottamatta pidempään poissa olevat. Poissa olevat perehtyvät uusiin toimintaohjeisiin töihin palattuaan.

Prosessi:

1. toimintaohjeen laatiminen tai päivittäminen
2. toimintaohjeen hyväksyy sairaala-apteekkari tai hänen sijaisensa.
 - Perehdytys, koulutus uudesta tai päivitetystä toimintaohjeesta. Käytännön perehdytys, koulutus dokumentoidaan ja dokumentaatio liitetään toimintaohjeeseen.
3. Toimintaohjeen lukeminen
4. Kun suurin osa, ketä toimintaohje koskee, on dokumentoidusti perehtynyt, lukenut ja kuitannut toimintaohjeen, kirjataan toimintaohje voimaan.
5. Edellisen/vanhan toimintaohjeen kumoaminen ja poistaminen laatukansioista sekä kopioiden poistaminen. Laatija huolehtii.
6. Toimintaohjeen jakelu tarvittaviin työpisteisiin.
 - Laatija päivittää sisällysluettelon laatukansioon.
 - Voimaan tulleen toimintaohjeen siirtää laatija laatukansioon.

Kliinisen farmasian palveluiden osalta käytössä on osittain luotu työohjekirjasto, jota kehitetään palveluiden laajentuessa. Ohjeet ja niiden sijainti perehdytetään työsuhteen alussa tai työtehtävien muuttuessa. Kliinisen farmasian palveluiden toiminnan vakiintuessa tullaan kiinnittämään huomiota ja kouluttamaan organisaation palvelu- ja hoitoketjuista, jotta voidaan paremmin palvella potilaita sekä yhteistyökumppaneita.

Yhteenveto keskeisimmistä tunnistetuista (edellä kuvatuista) ohjeiden ja suunnitelmien hallintaan liittyvistä riskeistä, niiden hallintakeinoista ja toimintaa ohjaavista ohjeista ja/tai määräyksistä.

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys
Kliinisen farmasian palveluissa ei olla vielä tietoisia kaikista organisaation palvelu- ja hoitoketjuista tai niihin liittyvistä ohjeistuksista.	Yhteistyön lisääntyessä oma rooli hoito- ja palveluketjuissa vakiintuu ja pystytään ohjeistamaan sekä perehdyttämään työntekijöitä näistä.	

--	--	--

9.7 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten kanssa, häiriö- ja poikkeustilanteisiin varautuminen ja valmius sekä terveydensuojelu

9.7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten kanssa

Asiakas- ja potilasturvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.

Sairaala-apteekin keskeisiä yhteistyökumppaneita asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamiseksi ovat organisaation sisäiset toimijat, kuten tietosuojavastaavat, turvallisuuspalveluiden ja valmiussuunnittelun henkilöstö sekä pelastuslaitos.

Sairaala-apteekissa on laadittu suuronnettomuuden valmiussuunnitelma. Käytössä on Siun soten pelastussuunnitelma ja suuronnettomuussuunnitelma. Pelastuslaitoksen kanssa yhteistyötä tehdään esimerkiksi osallistumalla säännöllisesti alkusammutuskoulutuksiin. Lisäksi on osallistuttu pelastuslaitoksen järjestämään ensiavun käytännön harjoitukseen.

Yhteenveto keskeisimmistä tunnistetuista (edellä kuvatuista) riskeistä liittyen yhteistyöhön turvallisuudesta vastaavien viranomaisten kanssa, niiden hallintakeinoista ja toimintaa ohjaavista ohjeista ja/tai määräyksistä.

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys
Kliinisen farmasian palvelut uutta toimintaa	Oma ohjepankki	

9.7.2 Häiriö- ja poikkeustilanteisiin varautuminen ja valmius

Sosiaali- ja terveydenhuollossa varaudutaan myös yhteiskunnan erilaisiin normaali- ja poikkeusolojen häiriö- ja uhkatilanteisiin. Sosiaali- ja terveydenhuollon turvallisuus- ja valmiussuunnittelu yhdessä muodostavat perustan, toimintaympäristön ja -tavat palvelujen jatkuvuuden turvaamiselle niin päivittäistoiminnassa kuin häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa.

Sairaala-apteekin valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta vastaa sairaala-apteekkari. Sairaala-apteekille on laadittu normaaliolojen häiriötilanteisiin suunnitelmat (esimerkiksi varautuminen sähkökatkoksiin ja niiden vaikutuksiin

sairaala-apteekin toiminnassa). Häiriötilanteita varten harjoitellaan säännöllisesti ja toimintamalleja päivitetään harjoituksissa saatujen kokemuksiin perustuen.

Sairaala-apteekilla on oma tehtävä suuronnettomuustilanteessa. Sairaala-apteekkiin on laadittu omaa tehtävää varten tarkennettu suunnitelma.

Poistumisturvallisuusselvitystä ei tarvitse tehdä sairaala-apteekissa, koska sairaala-apteekissa ei ole ympärivuorokautisesti asiakkaita.

Yhteenveto keskeisimmistä tunnistetuista (edellä kuvatuista) häiriö- ja poikkeustilanteisiin varautumiseen ja valmiuteen liittyvistä riskeistä, niiden hallintakeinoista ja toimintaa ohjaavista ohjeista ja/tai määräyksistä.

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys

9.7.3 Terveydensuojelu

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

Sairaala-apteekin tilojen terveellisyyttä arvioidaan vuosittain Laatuporttiin kirjattavassa työn riskienarvioinnissa, jossa arvioidaan fysikaaliset vaaratekijät, tapaturmavaarat, fyysinen kuormittuminen, kemialliset vaaratekijät, psykososiaaliset kuormitustekijät ja biologiset vaaratekijät. Lisäksi turvallisuutta ja terveellisyyttä arvioidaan jatkuvasti arjen toiminnassa sekä työterveyshuollon työpaikkakäynneillä.

Tilojen turvallisuuteen ja terveellisyyteen puututaan aina ongelman ilmaantuessa. Sairaala-apteekissa on koneellinen, viilentävä ilmanvaihto, jota säädetään aina tarvittaessa. Valaistuksesta huolehditaan. Säteilyä aiheuttavaa toimintaa ei ole.

Sairaala-apteekissa käyttöveden laatua seurataan jatkuvasti havainnoimalla veden hajua, makua ja väriä. Mikäli huomataan poikkeamia veden laadussa, tästä ilmoitetaan Siun soten kiinteistöhuoltoon virka-aikana ja muulloin tekniseen päivystykseen.

Sairaala-apteekin tilojen terveellisyteen liittyvät riskit hallitaan perehdytyksen avulla, oikeilla työskentelytavoilla, oikeanlaisilla suojautumisvälineillä ja suoja-asuilla sekä tekemällä yhteistyötä työterveyshuollon ja työsuojelun kanssa.

Onko palveluyksikössä nimetty turvallisuusyhdyshenkilö: Turvallisuusasioista huolehtii useampi henkilö. Nimetty kemikaalivastaava.

Yhteenveto keskeisimmistä tunnistetuista (edellä kuvatuista) terveydensuojeluun liittyvistä riskeistä, niiden hallintakeinoista ja toimintaa ohjaavista ohjeista ja/tai määräyksistä.

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys

10 Palvelun sisällön omavalvonta

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelun on oltava laadukasta, asiakas- ja potilaskeskeistä, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua. Terveysthuollon toiminnan on perustuttava näyttöön ja hyviin hoito- ja toimintakäytäntöihin.

10.1 Asiakkaan/potilaan tunnistaminen

Asiakkaan/potilaan tunnistaminen on turvallisen hoidon, hoivan ja palvelun perusta. Henkilö tulee tunnistaa jokaisessa hoito-, hoiva- tai palvelutilanteessa luotettavasti. Asiakkaan/potilaan tunnistamisen tulee olla systemaattista koko organisaatiossa ja kaikkien ammattiryhmien tulee tehdä se oikein yhtenäisten periaatteiden mukaisesti.

Sairaala-apteekin klinisen farmasian palveluiden farmaseutit kohtaavat osastoilla, kuntoutuskeskuksessa ja terveysasemilla olevia potilaita. Itse sairaala-apteekissa ei tehdä potilastyötä.

Jokainen ammattilainen vastaa potilaan tunnistamista omalla kohdallaan. Potilaan tunnistaminen kirjataan potilastietojärjestelmään etenkin etäasioinnin yhteydessä ja voidaan tätä kautta valvoa tunnistamisen toteutumista. Potilaan tunnistamiseen terveydenhuollon yksiköissä ja etäpalveluissa on organisaation ohjeet, jotka käydään uusien työntekijöiden kanssa läpi perehdytysvaiheessa sekä ohjataan kirjaamaan potilaan

tunnistaminen kirjaamisen yhteydessä. Potilaiden tunnistamista seurataan kirjaamisista sekä mahdollisista vaaratilanneilmoituksista.

Potilaiden tunnistaminen tapahtuu organisaation ohjeiden mukaan. Organisaation ohjeet potilaan tunnistamisesta ovat osa uuden työntekijän perehdytystä. Potilaan/asiakkaan tunnistaminen ja tunnistevälineiden käyttö Siun sotessa on yleisohje, jota noudatamme. Ohje on osana sairaala-apteekin turvallisuuskansion sisältöä.

Erityisten asiakasryhmien kohdalla, kuten muistisairaat, tunnistamisen apuna käytetään tilannekohtaisesti joko organisaation normaalia tunnistamismenettelyä, rannekkeita osastolla tai hoitohenkilöstön apua tunnistamisessa. Etäpalveluihin tehdyissä työpyynnöissä tulisi olla jo huomioituna tunnistamismahdollisuus, ja mikäli tämä ei onnistu, pohditaan muuta tapaa palvelun tuottamiseen yksilöllisesti.

Mikäli tunnistamisessa on ongelmia, pohditaan syy ongelmaan ja tehdään korjaustoimenpiteet.

Etätyössä Siun soten työohje: asiakkaan tunnistaminen etäpalvelussa.

Yhteenveto keskeisimmistä tunnistetuista (edellä kuvatuista) asiakkaan/potilaan tunnistamiseen liittyvistä riskeistä, niiden hallintakeinoista ja toimintaa ohjaavista ohjeista ja/tai määräyksistä.

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys
Omaisien tunnistaminen etäpalveluissa	Tehdään yksikkökohtainen ohje omaisten tunnistamisesta etäpalvelussa	

10.2 Hätätilapotilaan/ -asiakkaan tunnistaminen

Välitöntä hoitoa tarvitsevan asiakkaan/potilaan tunnistaminen on kriittinen taito asiakas- ja potilasturvallisuuden näkökulmasta. Peruselintoimintojen häiriöiden ja yleistilan heikkenemisen varhainen tunnistaminen mahdollistavat tehokkaan hoidon.

Sairaala-apteekin henkilöstö suorittaa ensiapukoulutuksen. Hätätilanteessa toimiminen on ohjeistettu ja ohjeet ovat henkilöstön nähtävillä asiakastilan viereisellä seinällä. Jos sairaala-apteekissa tapahtuu tilanne, ettei asiakas reagoi eikä hengitä normaalisti, hälytämme sairaalan sisäisen elvytysryhmän ja aloitamme heti peruselvytyksen.

Yhteenveto keskeisimmistä tunnistetuista (edellä kuvatuista) riskeistä liittyen hätätilapotilaan ja -asiakkaan tunnistamiseen, niiden hallintakeinoista ja toimintaa ohjaavista ohjeista ja/tai määräyksistä.

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys

10.3 Monialainen yhteistyö ja tiedonvälitys

Asiakas/potilas saattaa tarvita useita sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja yhtäaikaaisesti. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan/potilaan kannalta toimiva, turvallinen ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä. Tämä edellyttää toimivaa tiedonkulkua eri toimijoiden välillä. Hoidon ja palvelun jatkuvuus ja tiedon siirtyminen tulee turvata tilanteissa, joissa asiakkaat/potilaat liikkuvat eri sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja palveluyksiköiden välillä.

Sairaala-apteekin kliinisen farmasian palveluiden keskeisiä yhteistyökumppaneita ovat erikoissairaanhoidon yksiköt sekä perusterveydenhuollon terveysasemat, kuntoutumiskeskus sekä sairaalat. Perusterveydenhuollossa on potilastietojärjestelmän lähetekäytäntö käytössä. Konsultaativastaus kirjataan potilastietojärjestelmään farmasian erikoislehdelle ja informoidaan lähettäjää yhdessä sovitulla tavalla. Työntekijät ovat käyneet tiedonvälitykseen liittyen Potilasturvaportin ISBAR-menetelmä turvalliseen tiedonkulkuun-koulutuksen. Sairaala-apteekkilaiset eivät varsinaisesti potilaisiin liittyvää tietoa välitä suullisesti; osastotyössä yksittäisen potilaan lääkitykseen liittyvää tietoa. Tavoite on, että tiedot aina kirjataan farmasialomakkeelle. Yhteisasiakkaita ohjautuu lähinnä kliinisen farmasian palveluissa työskenteleville farmaseuteille.

Yhteenveto keskeisimmistä tunnistetuista (edellä kuvatuista) monialaiseen yhteistyöhön ja tiedonvälitykseen liittyvistä riskeistä, niiden hallintakeinoista ja laadituista/toimintaa ohjaavista ohjeista ja/tai määräyksistä.

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys

10.4 Kivunhoito

Asiamukainen eli tehokas ja oikea-aikainen kivunhoito on jokaisen asiakkaan/potilaan perusoikeus koko palvelu- ja hoitoprosessin ajan. Kivunhoidon perusta on asiakkaan/potilaan oma arvio kivusta ja sen voimakkuudesta.

Sairaala-apteekin klinisen farmasian palveluiden farmaseutit voivat olla tekemisissä kivun lääkehoidon kanssa yhteistyössä lääkärin kanssa. Farmaseutit eivät osallistu kivun mittaamiseen eivätkä siten dokumentoi myöskään sitä. Kivun lääkehoito kuuluu farmaseuttien peruskoulutukseen.

Yhteenveto keskeisimmistä tunnistetuista (edellä kuvatuista) kivunhoitoon liittyvistä riskeistä, niiden hallintakeinoista ja laadituista/toimintaa ohjaavista ohjeista ja/tai määräyksistä.

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys

10.5 Kaatumisten ja putoamisten ehkäisy

Tehokas kaatumisten ja putoamistenehkäisy sisältää asiakkaan ja potilaan kaatumis-/putoamisvaaran arvioinnin sekä henkilökohtaisen suunnitelman kaatumisten ja putoamisten ehkäisemiseksi henkilöillä, joiden riski on kohonnut. Näiden lisäksi on yleisiä keinoja ja menettelytapoja ehkäistä kaatumisia ja putoamisia systemaattisesti.

Klinisen farmasian palveluissa kaatumisten ehkäisyyn osallistutaan tekemällä lääkehoidon arvioita kaatuneille potilaille yhteistyössä potilaiden ja omaisten kanssa. Tällöin arvioidaan lääkityksen merkitys kaatumiselle. Palvelu tapahtuu lähete käytännöllä osana lonkkamurtuma potilaan palveluketjua. Mikäli kaatuminen/putoaminen tapahtuu sairaala-apteekin tiloissa lääkehaun yhteydessä, siitä tehdään vaaratilanneilmoitus Laatuporttiin.

Onko palveluyksikössä nimetty kaatumistenehkäisyn yhdyshenkilö: Ei

Yhteenveto keskeisimmistä tunnistetuista (edellä kuvatuista) kaatumisiin ja putoamisiin liittyvistä riskeistä, niiden hallintakeinoista ja toimintaa ohjaavista ohjeista ja/tai määräyksistä.

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys

Lääkehoidon arvio tehdään kaatumisen jälkeen	Lääkehoidon arvio tulisi tehdä ennen kaatumista riskiryhmässä oleville. Vaatii monialaista yhteistyötä muiden yksiköiden kanssa	

10.6 Vajaaravitsemuksen ehkäisy ja hoito

Ravitsemushoidolla pyritään edistämään terveyttä ja ravitsemushoito on myös usein sairauksien keskeinen hoitomuoto. Vaikuttavan ravitsemushoidon perustana on henkilöstön riittävä ravitsemusosaaminen ja kyky soveltaa sitä käytäntöön. Eri ammattiryhmät osallistuvat hoidon suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin oman tehtäväkuvansa mukaisesti.

Sairaala-apteekin erikoisalaa on lääkehoito. Ravitsemukseen otetaan kantaa klinisen farmasian palveluissa lähinnä kalsiumin ja d-vitamiinin saannin muodossa, joiden merkitys esimerkiksi lonkkamurtumille tai osteoporoosille on suuri.

Onko palveluyksikössä nimetty ravitsemusyhdyshenkilö: Ei

Yhteenveto keskeisimmistä tunnistetuista (edellä kuvatuista) vajaaravitsemuksen syntyyn liittyvistä riskeistä, niiden hallintakeinoista ja laadituista/toimintaa ohjaavista ohjeista ja/tai määräyksistä.

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys

10.7 Painehaavojen ehkäisy

Painehaavojen ehkäisyn kulmakivenä on painehaavariskissä olevien asiakkaiden ja potilaiden tunnistaminen. Painehaavariskin tunnistaminen mahdollistaa painehaavojen tehokkaan ennaltaehkäisyn hoitotyön eri menetelmiä hyödyntäen.

Sairaala-apteekin ydinosaminen kohdistuu lääkehuoltoon ja lääkehoitoon. Perustehtävissä painehaavat ja painehaavojen riskien arvioiminen ei ole farmaseutin työtä.

Onko palveluyksikössä nimetty haava- ja painehaava yhdyshenkilö: Ei

Yhteenveto keskeisimmistä tunnistetuista (edellä kuvatuista) painehaavojen syntyyn liittyvistä riskeistä, niiden hallintakeinoista ja laadituista/toimintaa ohjaavista ohjeista ja/tai määräyksistä.

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys

10.8 Leikkaushoidon turvallisuus

Maailman terveysjärjestö WHO (World Health Organization) on kehittänyt leikkaustiimin tarkistuslistan parantamaan leikkaustoimenpiteisiin liittyvää turvallisuutta ja estämään vältettävissä olevia komplikaatioita.

Sairaala-apteekki ei ole mukana suunnitelmassa leikkauksia.

Yhteenveto keskeisimmistä tunnistetuista (edellä kuvatuista) leikkaushoidon turvallisuuteen liittyvistä riskeistä, niiden hallintakeinoista ja toimintaa ohjaavista ohjeista ja/tai määräyksistä.

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys

10.9 Akuutin sekavuustilan ehkäisy ja tunnistaminen

Akuutti sekavuustila on äkillisesti kehittyvä aivotoiminnan häiriö, joka voi ilmentua kenelle tahansa sairauden komplikaationa iästä riippumatta. Ennaltaehkäisy on paras ja vaikuttavin hoito. Ennaltaehkäisevien toimien käynnistämiseksi tulisi tunnistaa potilaat, jotka ovat erityisessä riskissä sairastumaan akuuttiin sekavuustilaan. Myös akuutin sekavuustilan kehittyminen tulee tunnistaa varhain. Jokaisella palveluyksiköllä tulee olla oma

toimintamalli, jossa huomioidaan yksikön ominaispiirteet, tilat, henkilöresurssi ja osaaminen akuutin sekavuustilan ehkäisyyn ja hoitoon.

Sairaala-apteekin kliinisen farmasian palveluissa ei olla palveluketjussa siinä paikassa, että akuutin sekavuustilan tunnistaminen olisi mahdollista tai tarpeellista. Akuutin sekavuustilan ehkäisyyn ja tunnistamisen peruseriaatteen ovat osa perehdytystä kliinisen farmasian palveluissa, koska lääkityksellä voi olla merkitystä tilan syntymiseen.

Siun sotessa on käytössä [Akuutti sekavuustila \(delirium\) - Siun sote palveluketjut \(linkki\)](#).

Yhteenveto keskeisimmistä tunnistetuista (edellä kuvatuista) akuutin sekavuustilan ehkäisyyn ja tunnistamiseen vaikuttavista riskeistä, niiden hallintakeinoista ja toimintaa ohjaavista ohjeista ja/tai määräyksistä.

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys

10.10 Elintapaohjaus

Terveydenhuoltolaki (13 §) velvoittaa hyvinvointialuetta sisällyttämään kaikkiin terveydenhuollon palveluihin alueensa asukkaiden terveyden ja hyvinvoinnin edistämistä sekä sairauksien ehkäisyä tukevaa terveysneuvontaa. Lain mukaan neuvonnan on muodostettava toiminnallinen kokonaisuus muiden hyvinvointialueen järjestämien palvelujen kanssa.

Elintapaohjauksen tavoitteena on tukea yksilöä tai ryhmää tekemään terveyttä ja hyvinvointia edistäviä pysyviä muutoksia elintavoissa. Elintapaohjauksen kohderyhmää ovat erityisesti henkilöt, joilla on korkea riski sairastua kansantauteihin epäterveellisten elintapojen vuoksi, tai jotka ovat jo sairastuneet, mutta eivät ole omatoimisesti pystyneet muuttamaan elintapojaan. Tässä kappaleessa tarkastellaan elintavoista liikkumista, ravitsemusta ja unta. Seuraavassa kappaleessa tarkastellaan päihteitä, rahapelaamista ja mielen hyvinvointia.

Kliinisen farmasian palveluissa elintapaohjausta tarvitseva potilas tunnistetaan yleensä työpyynnön aiheen ja lääkityksen perusteella. Ohjausta annetaan tarvittaessa osana lääkeneuvontaa esim. verenpaine - 2 tyypin diabeteksen yhteydessä.

Farmasian kirjaamisalustalla ei ole mahdollisuutta kirjata elintapaohjausta rakenteellisesti ja täten myös seuranta tilastojen perusteella ei onnistu. Neuvontaa ja ohjeistusta käydään läpi yhteisissä koulutuksissa ja palavereissa. Ammattilaisten osaamista varmistetaan yhteisillä koulutuksilla ja keskusteluilla.

Elintapaohjausta vaativat potilaat tunnistetaan ammattitaidon perusteella. Kliinisen farmasian palveluiden toiminnan laajentuessa pyritään tunnistamaan kriittiset elämäntapaohjauksen tarpeessa olevat potilasryhmät sekä tunnistamaan farmaseutin rooli elämäntapaohjauksessa että luomaan yhtenäisen ohjaus.

Lue lisää: [Asiakas- ja potilasturvallisuuden sekä laadunhallinnan suunnitelma](#) (linkki) sekä [Elintapaohjauksen polku](#) (linkki), [Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen elintapaohjauksen toimintasuunnitelma](#) (linkki, sisäinen)

Yhteenveto keskeisimmistä tunnistetuista (edellä kuvatuista) elintapaohjauksen toteuttamiseen liittyvistä riskeistä, niiden hallintakeinoista ja toimintaa ohjaavista ohjeista ja/tai määräyksistä.

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys
Elintapaohjauksen vahvistaminen kliinisen farmasian palveluissa.	Asian tiedostaminen ja kehittäminen tulevaisuudessa.	

10.11 Ehkäisevä päihde- ja mielenterveystyö

Ehkäisevä päihde- ja mielenterveystyö on lakisääteistä toimintaa, jonka tavoitteena on ehkäistä ja vähentää päihteiden käyttöä, ehkäistä rahapeleistä aiheutuvia haittoja sekä edistää hyvinvointialueen asukkaiden mielen hyvinvointia. [Laki ehkäisevän päihdetyön järjestämisestä \(523/2015\)](#) (linkki) velvoittaa tekemään ehkäisevää päihdetyötä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa. Työ kattaa alkoholi-, huumeaine- ja rahapelihaittojen sekä tupakka- ja nikotiinituotteiden käytön ehkäisyn ja vähentämisen. [Ehkäisevän päihdetyön toimintaohjelma](#) (linkki) tukee ehkäisevän päihdetyön järjestämistä koskevan lain toimeenpanoa ja antaen suuntaviivat tehtävälle työlle.

10.11.1 Nikotiiniriippuvuuden arviointi ja hoitoon ohjaus

Nikotiinituotteiden puheeksiottoon ja nikotiiniriippuvuuden arviointiin sekä tietojen kirjaamiseen Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen palveluissa on luotu ehkäisevän päihdetyön hoito- ja palveluketju sekä kirjaamisohje. Hoito- ja palveluketju on kaikkien sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten käytettävissä ja henkilöstöä koulutetaan sen systemaattiseen käyttöön. Nikotiiniriippuvuuden arviointiin on eri palveluissa olemassa myös omia menettelyjä.

Sairaala-apteekin kliinisen farmasian palveluissa on työntekijälle mahdollista tulla eteen potilaan nikotiinin vieroitustarve. Tämä kirjataan potilastietojärjestelmään potilaan suostumuksella ja välitetään tieto eteenpäin lääkärille tai hoitavalle taholle. Tarvittaessa voidaan antaa ohjausta nikotiinivalmisteiden käytöstä.

10.11.2 Alkoholin riskikäytön varhainen tunnistaminen ja hoitoon ohjaus

Alkoholin riskikäytön puheeksi ottaminen ja siihen tarjottu varhainen tuki ja lyhytneuvonta on vaikuttava ja kustannustehokas toimintatapa alkoholiperäisten ehkäisyssä silloin, kun sitä tehdään systemaattisesti. Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen palveluihin luotu ehkäisevän päihdetyön hoito- ja palveluketju sekä kirjaamisohje kattaa myös alkoholin riskikäytön varhaiseen tunnistamiseen ja arviointiin liittyvät toiminnot.

Sairaala-apteekin klinisen farmasian palveluissa on työntekijälle mahdollista tulla eteen potilaan alkoholista vieroitustarve. Tämä kirjataan potilastietojärjestelmään potilaan suostumuksella ja välitetään tieto eteenpäin lääkärille tai hoitavalle taholle.

10.11.3 Huumausaineiden ja muiden päihtymiseen käytettyjen aineiden käytön tunnistaminen ja hoitoon ohjaus

Ehkäisevä päihdetyö kattaa työn huumausaineiden käytön ja muiden päihtymiseen käytettyjen aineiden väärinkäytön ehkäisemiseksi. Työhön kuuluu niistä aiheutuvien haittojen ehkäiseminen ja vähentäminen.

Sairaala-apteekin klinisen farmasian palveluissa on työntekijälle mahdollista tulla eteen potilaan opioidien riippuvuus. Tämä kirjataan potilastietojärjestelmään potilaan suostumuksella ja välitetään tieto eteenpäin lääkärille tai hoitavalle taholle.

10.11.4 Rahapelaamisen aiheuttamien haittojen ehkäisy

Ehkäisevää päihdetyötä tehdään vahvistamalla rahapelaamiseen vaikuttavia suojaitekijöitä tai vähentämällä riskitekijöiden vaikutusta. Suojaavat tekijät ovat yksilön, yhteisön tai yhteiskunnan piirteitä, jotka ehkäisevät tai vähentävät riskiä rahapelaamisen aloittamiseen tai ongelmien syntyyn. Riskitekijät puolestaan ovat yksilön, lähipiirin tai yhteiskunnan piirteitä, tilanteita tai tapahtumia, jotka tietyissä olosuhteissa lisäävät peliongelman todennäköisyyttä.

Sairaala-apteekin klinisen farmasian palveluissa on työntekijälle mahdollista tulla eteen potilaan peliriippuvuus. Tämä kirjataan potilastietojärjestelmään potilaan suostumuksella ja välitetään tieto eteenpäin lääkärille tai hoitavalle taholle.

10.11.5 Ehkäisevä mielenterveystyö

Mielenterveysongelmat aiheuttavat huomattavan määrän kärsimystä sairastuneille ja heidän läheisilleen. Ennaltaehkäisy on sekä inhimillisesti että taloudellisesti sairauden hoitoa kannattavampaa. Ehkäisevä mielenterveystyö pyrkii ehkäisemään psykiatristen sairauksien syntymistä.

Sairaala-apteekin klinisen farmasian palvelut toimivat yhteistyössä terveysasemien, kuntoutussairaaloiden sekä yhteisasiakasohjauksen kanssa. Potilaat tulevat lähetteellä tiedoksi ja potilaat täten ovat jo palveluiden piirissä.

Yhteenveto keskeisimmistä tunnistetuista (edellä kuvatuista) ehkäisevään päihde- ja mielenterveystyöhön liittyvistä riskeistä, niiden hallintakeinoista ja toimintaa ohjaavista ohjeista ja/tai määräyksistä.

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys

10.12 Itsemurhien ehkäisy

Itsemurhat aiheuttavat runsaasti inhimillistä kärsimystä sekä itsemurhan tehneiden läheisten että itsemurhien kanssa muuten tekemisiin joutuvien parissa. Ne ihmiset, joilla on kasautuvia taloudellisen, sosiaalisen ja inhimillisen osattomuuden kokemuksia ja voimavarojen ehtymistä tulee tunnistaa varhaisessa vaiheessa sekä arvioitava heidän avun tarve.

Mikäli asiakas tuo esille itsemurhaan liittyviä ajatuksia, henkilöstö ohjaa asiakasta avun piiriin. Sairaala-apteekin klinisen farmasian palveluiden erityisosaaminen kohdentuu lääkehoitoon ja sen rationaaliseen toteuttamiseen.

Yhteenveto keskeisimmistä tunnistetuista (edellä kuvatuista) itsemurhien ehkäisyyn liittyvistä riskeistä, niiden hallintakeinoista ja toimintaa ohjaavista ohjeista ja/tai määräyksistä.

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys

10.13 Lähisuhdeväkivallan ehkäisy

Oikeus väkivallattomaan elämään on jokaiselle kuuluva perusoikeus. Lainsäädäntö ja kansainväliset ihmisoikeussopimusvelvoitteet edellyttävät aktiivisia toimia yksilöiden suojelemiseksi väkivallalta. Lähisuhdeväkivallan ehkäisy on kaikkien väestöryhmien hyvinvointia, terveyttä ja arjen turvallisuutta edistävää

työtä. Hyvinvointialue ja kunnat vastaavat omalla toimialallaan lähisuhdeväkivallan suunnitelmallisesta ehkäisemisestä.

Lähisuhdeväkivallan seurausten ehkäisyyn ja väkivallan kierteen katkaisemiseen vaikutetaan tehokkaimmin tunnistamalla lähisuhdeväkivalta terveydenhuollon palveluissa varhaisessa vaiheessa. Vaikuttavuuden kannalta keskeistä on, että lähisuhdeväkivaltakokemuksista kysytään palveluissa vaikei se olisi käynnin ensisijainen syy.

Työssä tulee huomioida väkivallan kaikkiin osapuoliin (uhri, tekijä, todistaja) mahdollisesti liittyvät palvelutarpeet ja viranomaisveloitteet, moniammatillinen yhteistyö sekä asiakkaan/koko perheen turvallisuuden varmistaminen välittömässä asiakas ja potilastyössä.

Mikäli asiakas tuo esille, että on kohdannut väkivaltaa, henkilöstö ohjaa asiakasta avun piiriin. Sairaala-apteekin palveluissa potilaat kohdataan etäyhteydellä (puhelin), jolloin potilaan kohtaaman väkivallan tunnistaminen on hankalaa, ellei potilas itse nosta asiaa esille.

Sairaala-apteekissa asioivat käyvät yksitellen eri aikoina sairaala-apteekin asiakastilassa, mikä mahdollistaa turvallisen asioinnin.

Yhteenveto keskeisimmistä tunnistetuista (edellä kuvatuista) lähisuhdeväkivallan ehkäisytyöhön liittyvistä riskeistä, niiden hallintakeinoista ja toimintaa ohjaavista ohjeista ja/tai määräyksistä.

Tunnistettu riski	Hallintakeino	Toimintaohje/määräys

11 Yhteenveto palveluyksikön omavalvonnan toimeenpanoa ohjaavista ohjeista ja määräyksistä

Yhteenveto keskeisimmistä palveluyksikön omavalvonnan toimeenpanon ohjeista ja määräyksistä on koottu asiakas- ja potilasturvallisuuden sekä laadunhallinnan suunnitelman lukuun ”Suunnitelman tausta-aineisto”.

12 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Yhteenveto tämän omavalvontasuunnitelman laadinnan yhteydessä esiin nousseista palveluyksikön toimintaan liittyvistä kehittämistarpeista.

Kehittämistarve	Kehittämistoimenpide	Alustava kehittämis aikataulu
Mediatrin haattatapahtumakirjaus (kaatumiset/putoamiset)	Tiedottaminen	
Kliinisen farmasian palveluiden potilastyöhön liittyvät rakenteet kirjattava ylös, kun toiminta on nyt käynnistymässä.	Ohjeistetaan ja dokumentoidaan toimintatavat, vastuut ja velvollisuudet liittyen potilastyöhön.	Jatkuva
Kliinisen farmasian osalta oman ohjepankin kokoaminen		
Tehdään yksikkökohtainen ohje omaisen tunnistamisesta etäpalvelussa		

13 Omavalvontasuunnitelman seuranta, päivittäminen ja hyväksyminen

13.1 Omavalvontasuunnitelman seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuutta ja suunnitelmassa kuvattujen menettelyjen toteutumista on seurattava säännöllisesti. Omavalvontasuunnitelma on päivitettävä aina säännösten muuttuessa ja/tai kun toimintaympäristössä tapahtuu palvelun laatuun ja asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelma tulee päivittää kuitenkin vähintään kerran vuodessa.

Palveluyksikön omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa maaliskuun loppuun mennessä. Omavalvontasuunnitelman päivittämisestä vastaa palveluyksikön lähijohtaja(t).

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa. Seuraava päivitys oltava valmis viimeistään 31.3.2026 tiedostopankissa. Sairaala-apteekin esihenkilö valvoo toimintaa päivittäisessä työssä.

13.2 Omavalvontasuunnitelman hyväksyminen

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy vastuualueen palvelupäällikkö.

Paikka	Joensuu
Päiväys	18.3.2025

Omavalvontasuunnitelma on hyväksytty sähköisesti.

Suunnitelmassa viitattut internetosoitteet

Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia 2022–2026:

<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-8464-6> (linkki)

Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen omavalvontasuunnitelman mallipohja:

<https://asiakasjapotilasturvallisuuskeskus.fi/ammattilaisille-ja-opiskelijoille/materiaalipankki/kuvauksia-ja-toimintamalleja/omavalvontasuunnitelman-mallipohja/> (linkki)

Asiakas- ja potilasturvallisuuden sekä laadunhallinnan suunnitelma:

https://www.siunsote.fi/documents/393252/6561109/Siunsote_SUUNNITELMA_Asiakas-ja_potilasturvallisuus_seka_laadunhallinta.pdf/be1e4633-89d9-3c7c-c8c1-014bf65c2408

Ehkäisevän päihdetyön toimintaohjelma:

https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163001/STM_2021_13_rap.pdf?sequence=1&isAllowed=y

(linkki)https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163001/STM_2021_13_rap.pdf?sequence=1&isAllowed=y

EU:n yleinen tietosuojasetus (GDPR) 679/2016:

<https://eur-lex.europa.eu/eli/legal-content/summary/general-data-protection-regulation-gdpr.html>

Laki ehkäisevän päihdetyön järjestämisestä 523/2015:

https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjs9Jf_gomBAXVTExAIHAKyDvAQFnoECBAQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.finlex.fi%2Ffi%2Flaki%2Falkup%2F2015%2F20150523&usg=AOvVaw0_zx7DOg57-0fwyKl2VU_1&opi=89978449 (linkki)

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992):

<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjPq-GO8oiBAXW8GRAIHWKuBXIQFnoECBsQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.finlex.fi%2Ffi%2Flaki%2Fajantasa%2F1992%2F19920785&usg=AOvVaw1hP7DQ8szAeHVsNh60mxPn&opi=89978449> (linkki)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2023/20230703>

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021):

<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwivnNm98oiBAXX8HhAIHXKtAp4QFnoECBQQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.finlex.fi%2Ffi%2Flaki%2Falkup%2F2021%2F20210612&usg=AOvVaw1n46KPjfuzMt1suoZSxzG7&opi=89978449> (linkki)

Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994:

<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiTqtTG9I>

[iBAxUrFBAIHQIApgQFnoECBEQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.finlex.fi%2Ffi%2Fflaki%2Fajantasa%2F1994%2F19940559&usg=AOvVaw3wUomvuoNrL2_xdSkqfDCl&opi=89978449](https://www.finlex.fi/fi/flaki/fajantasa/2F1994/2F19940559&usg=AOvVaw3wUomvuoNrL2_xdSkqfDCl&opi=89978449) (linkki)

Lääkehoitosuunnitelmat (linkki Siun soten intran tiedostopankkiin, avautuu vain Siun soten sisäisessä verkossa):
<https://siunsote.sharepoint.com/sites/Tiedostopankki/Tiedostopankki/Forms/AllItems.aspx?viewid=8d4bbc63%2D7f91%2D4470%2Db6b1%2D66f99a41df45> (linkki)

Miunpalvelut.fi:
<https://miunpalvelut.fi/> (linkki)

Omavalvonta - siunsote.fi:
<https://www.siunsote.fi/omavalvonta?inheritRedirect=true> (linkki)

Omavalvontaohjelma:
https://www.siunsote.fi/documents/393252/6561109/Siunsote_Valvontapalvelut_SUUNNITELMA_Omavalvontao_hjelma.pdf/cc2a1be8-4a4e-95fd-3cdf-890c38d52367 (linkki)

STM: Yhtenäiset kiireettömän hoidon perusteet 2019.
https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161496/STM_J02_Yhtenaisen%20kiireettoman%20hoidon%20perusteet.pdf?sequence=4&isAllowed=y (linkki)

Tartuntatautilaki (1227/2016):
https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiCjLyq8o_iBAxVKJxAlHdptBhwQFnoECA0QAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.finlex.fi%2Ffi%2Fflaki%2Fajantasa%2F2016%2F20161227&usg=AOvVaw1SPCz6Gcp2dPRJK1e29ZEf&opi=89978449 (linkki)

Terveysthuoltolaki (1326/2010):
https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjSqk_x8YiBAxWQKhAlHU5dBdgQFnoECBwQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.finlex.fi%2Ffi%2Fflaki%2Fajantasa%2F2010%2F20101326&usg=AOvVaw2QBw20_5KVwe9tHcqFucNZ&opi=89978449 (linkki)

Terveystensuojelulaki (763/1994):
https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwi3n62Z_JKBxVmAxAlHcusDkUQFnoECBgQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.finlex.fi%2Ffi%2Fflaki%2Fajantasa%2F1994%2F19940763&usg=AOvVaw3mloYyUmCZl-YMwnYOP-zj&opi=89978449 (linkki)

Tietensuojalaki 1050/2018:
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2018/20181050>

Turvallinen lääkehoito - Opas lääkehoitosuunnitelman laitimiseen:
https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162847/STM_2021_6.pdf?sequence=3&isAllowed=y (linkki)

Tyytymättömyys palveluun tai hoitoon - siunsote.fi:

<https://www.siunsote.fi/tytymattomyys-palveluun-tai-hoitoon> (linkki)

Vaaratilanneilmoitus Laatuporttiin Siun soten verkkosivujen kautta:

<https://www.siunsote.fi/vaaratilanneilmoitus> (linkki)

Valviran määräys omaavontasuunnitelman sisällöstä:

<https://www.finlex.fi/fi/viranomaiset/normi/562001/50504> (linkki)

Viestit – Suomi.fi:

<https://www.suomi.fi/viestit> (linkki)