

Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma 2024

Terveysneuvonta Salo

Sisällys

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot	1
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen	1
3	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	2
4	Omavalvonnan toimeenpano	2
5	Asiakkaan asema ja oikeudet	5
6	Palvelun sisällön omavalvonta	8
7	Asiakasturvallisuus	10
8	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen	12
9	Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta	13
10	Omavalvontasuunnitelman seuranta	14

1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Nimi: A-klinikka Oy, Y-tunnus: 2782671-8

Toimintayksikkö

Nimi: Terveysneuvonta Salo

Osoite: Turuntie 10, 24100 Salo

Sijaintikunta: Salo

Esihenkilö: palveluesimies Elisabeth Mäentausta

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Avohuolto, päihde- ja mielenterveysasiakkaat

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta: 26.3.2018, sosiaalihuollon ilmoituksenvarainen toiminta

Palveluala, joka on rekisteröity

Avohuolto, päihde- ja mielenterveysasiakkaat

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat: Arkea Oy (siivous) ja Avarn security (vartiointipalvelut).

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Ostopalveluiden tuottajien kanssa järjestetään säännöllisesti laadunseurannan palaveri.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

Kyllä.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Ketkä osallistuvat omavalvontasuunnitelman laadintaan ja miten pidetään huolta henkilöstön osallistamisesta suunnitelman laatimiseen?

Palveluesimies, työryhmä ja asiakkaat (yhteisökokous).

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavat yksikön palvelupäällikkö ja palveluesimies.

Miten yksikössä seurataan ja varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus, miten usein päivitetään?

Palvelupäällikkö vastaa omaan vastuualueeseen kuuluvien omavalvontasuunnitelmien päivityksen koordinoinnista. Omavalvontasuunnitelmat päivitetään vuosittain yhtiön vuosikellon mukaisesti tai aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun tai asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Seuranta toteutetaan työryhmäkokousten yhteydessä. Omavalvontasuunnitelman seuranta toteutetaan myös yhtiön laatujärjestelmän itsearvioinneissa.

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Terveysneuvonnan oleskelutilan ilmoitustaululla ja yksikön nettisivulla.

3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Arvot ja toimintaperiaatteet

A-klinikka Oy:n arvot ovat ihmisarvon kunnioitus, luottamuksellisuus ja vastuullisuus. Työntekijät ovat sitoutuneet noudattamaan A-klinikka Oy:n arvoja.

Yksikön toimintaperiaatteet on johdettu näistä arvoista. Yhteisö on nimennyt yksikön tärkeimmiksi arvoiksi ystävällisyyden, turvallisuuden ja suvaitsevaisuuden. Matalan kynnyksen toiminnassa pyrkimyksenä on asiakkaiden osallisuuden lisääminen ja asiakkaiden voimaantuminen.

4 Omavalvonnan toimeenpano

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat? Miten tämä toteutuu yksikössä?

Kaikissa A-klinikka Oy:n yksiköissä tehdään vuosittain riskikartoitus, josta havaitut riskit otetaan seurattavaksi. Lisäksi käytössä on asiakasturvallisuuteen liittyvien riskien, epäkohtien ja laatupoikkeamien raportointijärjestelmä, johon kaikki havainnot sekä niiden käsittely ja korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan.

Riskienkartoitus tehdään työryhmässä kerran vuodessa. Haittatapahtumissa ja työtapaturomatilanteissa asiat viestitään esimiehelle, puretaan työryhmässä sekä tehdään matalalla kynnyksellä raportti sähköiseen järjestelmään.

Miten asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ja miten ne käsitellään?

A-klinikka Oy:lla on käytössä whistleblower-direktiivin mukainen ilmoituskanava (www.a-klinikka.fi/whistleblow), johon myös asiakkaat ja omaiset voivat ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista. Nämä ilmoitukset käsitellään whistleblower-direktiivissä ohjatun aikataulun ja prosessin mukaisesti ja ilmoittaja saa myös tiedon käsittelyprosessista.

Lisäksi yksikössä on mahdollisuus ilmoittaa havaituista epäkohdista seuraavalla tavalla:

Asiakas tai omainen voi tehdä kirjallisen muistutuksen. Lomakkeita löytyy yksiköstä. Muistutukset ja reklamaatiot lähetetään osoitteeseen muistutukset@a-klinikka.fi. Tarvittaessa asiakasta autetaan muistutusten tekemisessä. Yksiköstä löytyy myös päihdeasiavastaavan yhteystiedot.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet. Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa joka päivästä arjen työtä palveluissa.

Riskienhallinnan työnjako

Toiminnasta vastaavan johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi [tietoa turvallisuusasioista](#). Toiminnasta vastaavien on huolehdittava siitä, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilön vastuulla on saada aikaan myönteinen asenneympäristö turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- A-klinikka Oy:n omavalvontaohjelma ja omavalvontasuunnitelmat
- Asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma
- Uuden työntekijän perehdytysohjelma
- Toimintaohje uhka- ja väkivaltatilanteiden varalle
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Laatu- ja turvallisuuspoikkeamien käsittelyn sekä riskikartoitusten toteuttamisen ohjeet
- Vakavan vaaratapahtuman tutkinnan toimintaohje
- Lääkehoitosuunnitelma (yksikkökohtainen)
- Pelastussuunnitelma (yksikkökohtainen)
- Poistumisturvallisuus selvitys (yksikkökohtainen)

Ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaavan esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Esihenkilö arvioi yhdessä palvelupäällikön ja palvelujohtajan kanssa, onko tilanteesta ilmoitettava myös palvelun tilaajalle sekä valvovalle viranomaiselle. Päätöksen ilmoituksesta tekee liiketoimintajohtaja tai lääketieteellinen johtaja.

A-klinikka Oy:lla varmistetaan, että jokainen työntekijä on tietoinen ilmoitusvelvollisuudestaan, ja ilmoitusvelvollisuus on kirjattu omavalvontasuunnitelmien lisäksi myös mm. yhtiön laatupolitiikkaan. Työntekijät ilmoittavat ensisijaisesti havaitusta epäkohdasta tai sen uhasta omalle esihenkilölleen, joka käynnistää välittömästi toimet epäkohdan tai sen uhan selvittämiseksi ja poistamiseksi. Epäkohtailmoituksen tehneeseen työntekijään ei kohdisteta missään tilanteessa ilmoituksen tekemisen takia kielteisiä toimia. Jos epäkohtatilanteesta johtuen ilmoittaminen omalle esihenkilölle ei ole mahdollista, voi työntekijä tehdä epäkohtailmoituksen myös anonyymisti ilmoituskanavan kautta. Epäkohdat pyritään kuitenkin ilmoittamaan laatu- ja turvallisuuspoikkeamien ilmoitusjärjestelmän kautta, jotta ilmoitusten käsittelyn dokumentointi tapahtuu yhdenmukaisesti.

Miten yksikössä varmistetaan säännöllisesti ilmoitusvelvollisuudesta tiedottaminen?

Laatu ja turvallisuuspoikkeamista ilmoitetaan välittömästi esimiehelle. Poikkeamasta tehdään ilmoitus sähköiseen järjestelmään. Viikottaisessa tiimipalaverissa käydään esimiehen johdolla poikkeamat läpi ja arvioidaan omaa toimintaa. Haittatapahtumat käsitellään asiatietojen pohjalta, syylistämättä sekä huolehtimalla eri osapuolien tarvitsemasta tuesta. Tapahtuneen perusteella tulee kehittää toimintatapoja, joilla haittatapahtuman toistuminen on ehkäistävässä.

Vakavista potilasturvallisuutta vaarantaneista vaaratapahtumista käynnistetään vakavan vaaratapahtuman tutkintaprosessi.

Henkilökunnalle ja yhteistyötahoille tiedotetaan muutoksista, todetuista ja toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta sähköpostitse, tiedotus- ja kuulemistilaisuuksissa, työryhmäpalavereissa ja kehittämisiltapäivissä, kehityskeskusteluissa ja täydennyskoulutustilaisuuksissa.

Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehittämisessä on toiminnasta vastaavalla taholla, mutta työntekijöiden tulee ilmoittaa havaituista riskeistä johdolle.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

A-klinikka Oy:n laatu- ja turvallisuuspoikkeamat raportoidaan ja käsitellään sähköisessä raportointijärjestelmässä. Laatu- ja turvallisuuspoikkeamat ja niiden korjaavat toimenpiteet

käsitellään myös työryhmässä, ja käsittely kirjataan työryhmämuistioon. Jos tilanne on käsitelty asiakkaan tai omaisten kanssa, asian käsittely kirjataan osaksi raportointia.

Vakavista potilasturvallisuutta vaarantaneista vaaratapahtumista käynnistetään vakavan vaaratapahtuman tutkintaprosessi.

Kuvaus miten haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan, käsitellään ja raportoidaan? (myös raportointi tilaajalle ja omaisille erityisesti asumispalveluissa)

Haittatapahtumat kirjataan sähköiseen järjestelmään. Haittatapahtumia käsitellään joko välittömästi esihenkilön kanssa puhelimitse tai viikottaisessa tiimipalaverissa riippuen haitan kiireellisyydestä. Asiakkaaseen kohdistuneet haittatapahtumat käsitellään asiakkaan kanssa välittömästi. Tarvittaessa asiakkaalle annetaan potilasasiavastaavan tai päihdeasiamiehen yhteystiedot. Asiakkaan on myös mahdollista tehdä kirjallinen muistutus, joka toimitetaan osoitteeseen muistutukset@a-klinikka.fi.

Korjaavat toimenpiteet

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisyöt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Suunnitelma korjaavista toimenpiteistä, vastuu toimenpiteistä sekä korjavien toimien seuranta kirjataan viikottaisen tiimipalaverin pöytäkirjaan. Vuosittaisessa SHQS-laatuarviossa voidaan myös isommat kehittämistehtävät kirjata ja sopia niiden aikatauluista ja vastuista.

Miten sovitusta muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Esihenkilö ilmoittaa sovitusta muutoksista henkilökunnalle joko sähköpostitse tai tiimipalaverissa. Jos muutokset koskevat yhteistyökumppaneita, heitä informoidaan esihenkilön toimesta.

5 Asiakkaan asema ja oikeudet

Miten asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan ja päivitetään?

Yksikössä toteutetaan anonyymiä palvelua ja palvelu- tai hoitosuunnitelmia ei laadita. Asiakkaasta ei kirjata tietoja potilastietojärjestelmään.

Miten yksikössä vahvistetaan ja varmistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioiden toteutuminen?

Terveysneuvonta Salo toimivien työntekijöiden toiminnan taustalla ovat ammattitaito ja A-klinikka Oy:n sisäistetyt arvot. Yksikössä noudatetaan asiakastyön lainsäädäntöjä. Asiakkaan yksityisyyttä, intimitteettisuoja, henkilökohtaista vapautta ja koskemattomuutta kunnioitetaan lain vaatimalla tavalla.

Mistä itsemääräämisoikeuden vahvistamista koskevista periaatteista ja käytännöistä yksikössä on sovittu ja ohjeistettu? Millä konkreettisilla keinoilla pyritään ennaltaehkäisemään rajoitustoimien käyttöä?

Yksikössä ei käytetä rajoitustoimia.

Väkivalta- tai väkivallan uhkatilanteita pyritään ennakoimaan ja niihin varaudutaan tarvittaessa ennakolta. Vartija voidaan pyytää paikalle jo ennakolta turvaamaan yksikön asiakkaiden ja työntekijöiden turvallisuutta. Ennalta-arvaamattomissa uhkatilanteissa hälytetään paikalle vartija tai poliisi soittamalla. Väkivaltaisesti käyttäytyvä tai uhkaava henkilö poistetaan ulkotiloihin. Myös koko henkilökunnalla on velvollisuus auttaa omasta turvallisuudesta huolehtien väkivalta- ja uhkatilanteissa.

Väkivaltilanne otetaan aina puheeksi asiakkaan kanssa hänen seuraavalla käyntikerralla. Puheeksiottotilanteessa on mukana asiakkaan lisäksi häntä hoitava työntekijä sekä palveluesimies. Työntekijä kirjaa tapahtuman sähköiseen järjestelmään, jonka avulla se käsitellään palveluesimiehen, palvelupäällikön ja työsuojeluvastaavan kautta työsuojelutoimikunnassa. Työntekijälle ja työryhmälle järjestetään tarvittaessa työpaikalla keskustelumahdollisuus tilanteesta ja hyödynnetään tarvittaessa työterveyshuollon palveluja.

Mitä rajoitustoimenpiteitä yksikössä käytetään, jos joudutaan tilanteeseen, että asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen on välttämätöntä? Miten asiakkaan vointia seurataan rajoittamistoimen aikana?

Jos asiakas palveluissa ollessaan on vaaraksi itselleen tai muille, kutsutaan apuun poliisi, jolla on virkansa puolesta oikeus rajoitustoimenpiteisiin ja/tai ensihoito, joka tarkistaa asiakkaan voinnin. Viranomaisten tuloa odotellessa henkilökunta pyrkii suojaamaan muiden asiakkaiden turvallisuuden ja rajoitettavan asiakkaan voinnin.

Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

Henkilökunnan toimintaa ohjaavat A-klinikka Oy:n arvot. Päihde- ja mielenterveysongelmaisten kanssa työskennellessä henkilökunnan kunnioittava ja arvostava puhe asiakkaita kohtaan on osa kuntouttavaa toimintaa. Asiakasta loukkaavaa kohtelua ei sallita missään tilanteessa. Jokaisella työntekijällä on ilmoitusvelvollisuus lähiesimiehelle tai palvelupäällikölle, jos kuulee loukkaavaa puhetta tai näkee muuta loukkaavaa käytöstä. Jos asiakas on tyytymätön saamaansa hoitoon ja kohteluun, asiakas ohjataan halutessaan keskustelemaan yksikön vastaavan lääkärin kanssa.

A-klinikka Oy:ssä on käytössä häirinnän ja epäasiallisen kohtelun hallinnan toimintamalli, jota käytetään sekä asiakkaisiin että henkilökuntaan liittyvissä epäasiallisen kohtelun tilanteissa. Toimintamallissa määritellään mitä häirinnällä tarkoitetaan, miten häirintään ja epäasialliseen kohteluun puututaan ja miten häirintää ja epäasiallista kohtelua voidaan ennaltaehkäistä. Asiakkaalla on valitusmahdollisuus yksikön toimintaan tai asiakasta koskeviin päätöksiin liittyen. Asia tuodaan ensin palveluesimiehelle tai palvelupäällikölle, ja jos yhteisymmärrykseen ei päästä, asia viedään liiketoimintajohtajalle ja operatiiviseen ohjausryhmään sekä tarvittaessa A-klinikka Oy:n toimitusjohtajalle. Tarvittaessa asiakas voi olla yhteydessä sosiaaliasiavastaavaan.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Haittatapahtuman käsittely tapahtuu välittömästi henkilökunnan toimesta tai viimeistään asiakkaan palatessa palveluihin. Tarvittaessa esihenkilö osallistuu käsittelyyn. Toimintamalli on kuvattu yllä.

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön palvelun ja omavalvonnan kehittämiseen?

Yksikössä noudatetaan demokraattisen yhteisöhoidon työmallia. Yhteisökokouksessa (joka toinen viikko) jokaisella on yhtäläinen mahdollisuus osallistua päätöksentekoon. Yhteisökokouksessa tehdään joko toimintaan liittyviä päätöksiä tai tarvittaessa viedään ehdotukset esimiehen päätettäväksi.

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Asiakaspalautetta kerätään jatkuvasti yksikössä olevan asiakaspalautelaitteen avulla. Lisäksi yksikössä on palautelaatikko käsinkirjoitetuille palautteille.

Miten asiakkailta saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja/tai korjaamisessa?

Asiakkaiden palautteet käsitellään viikottaisessa tiimipalaverissa. Pääsääntöisesti toiminnan kehittämiseen tähtäävät palautteet siirretään käsiteltäväksi yhteisökokouksessa, jolloin asiakkailta on mahdollisuus osallistua kehittämistyöhön.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Muistutukset ohjataan sähköpostiin muistutukset@a-klinikka.fi, jota hallinnoi A-klinikka Oy:n lääketieteellinen johtaja (terveydenhuollon muistutus) ja liiketoimintajohtaja (sosiaalihuollon muistutus) sekä laatu- ja kehitysjohtaja.

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakkaita asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (sosiaalihuollon asiakaslaki) ja varhaiskasvatustlain soveltamiseen liittyvissä asioissa. Sosiaaliasiavastaava neuvoo ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä sosiaalihuollon asiakaslain tai varhaiskasvatustlain mukaisen muistutuksen tekemisessä.

Sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on myös neuvoa, miten kantelu oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus tai muu asiakkaan sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa.

Sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö, joka neuvoo, miten voit itse toimia omassa asiassasi. Sosiaaliasiavastaava ei tee päätöksiä tai myönnä etuuksia. Sosiaaliasiavastaavan toimivaltaan ei sisälly Kelan etuuksiin, työttömyysturvaan, eläkkeisiin tai edunvalvontaan liittyvät asiat.

Sosiaaliasiavastaavatoimintaa ohjaa laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista (739/2023).

Varsinais-Suomen hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava yhteystiedot:

www.varha.fi/fi/palvelut/sosiaaliasiavastaavapalvelut

6 Palvelun sisällön omavalvonta

Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä?

Yksikössä toteutetaan integroidun holistisen hoitomallin periaatetta. Mallissa tehostetaan samanaikaista päihde- ja mielenterveysongelmiin puuttumista ja kokonaisvaltaista elämäntilanteen huomioimista. Yksikössä toteutetaan myös haittoja vähentävää päihdetyötä.

Matalan kynnyksen päivätoiminnan tavoitteena on yksinäisyyden ja syrjäytymisen torjunta. Asiakkaiden osallisuutta lisätään yhteistoiminnalla sekä mahdollisuutena tehdä työtoimintaa. Yksikössä mahdollistetaan osallisuus yhteiskuntaan järjestämällä yhteisökokouksia ja antamalla mahdollisuus internetin käyttöön ja päivän lehtien lukemiseen. Asiakkaiden taloudelliseen ahdinkoon pyritään vaikuttamaan jakamalla hävikkiruokaa ja vaatteita. Yksikössä tarjoillaan myös puuroa, voileipiä ja kahvia.

Haittojen vähentämisellä pyritään vähentämään huumeidenkäyttöön liittyvästä riskikäyttäytymisestä koituvia haitallisia seurauksia. Ensisijaisena tavoitteena on ehkäistä ja vähentää päihteidenkäytöstä johtuvia sosiaalisia ja terveydellisiä haittoja asianomaiselle itselleen, hänen ympäristölleen ja yhteiskunnalle. Kansanterveyden näkökulmasta haittoja vähentävän toiminnan ensisijainen tavoite on vähentää tartuntatauteihin liittyviä terveyshaittoja ja ehkäistä tartuntatautien leviämistä huumeidenkäyttäjien keskuudessa ja sieltä valtaväestöön.

Toiminnassa hyödynnetään matalan kynnyksen periaatetta, jossa pyritään helpottamaan esimerkiksi mielenterveysongelmista ja syrjäytymisestä johtuvaa palveluiden ulkopuolelle jäämistä. Haittoja vähentävä toiminta on laajasti tarkasteltuna huumeidenkäytöstä aiheutuvien haittojen rajoittamista, kontaktien luomista, asiakkaiden tarpeiden mukaista sosiaali- ja terveysneuvontaa, pistovälineiden vaihtoa.

Puhtaiden käyttövälineiden jakamisen lisäksi asiakkaille annetaan tietoa pistämisestä ja erilaisista tartuntataudeista, annetaan ehkäisyvälineitä ja seksuaalineuvontaa, tuotetaan materiaalia ja riskitiedotteita erilaisista päihteistä ja ilmiöistä, joita huumeidenkäyttäjien keskuudessa liikkuu. Asiakkaille tarjotaan tarpeen mukaan myös sosiaalineuvontaa sekä sosiaaliohjausta. Jos asiakkaalla on tarve kuntoutukseen tai katkaisuhoidon, järjestellään yhteistyöverkoston kanssa nämä. Edellä mainituilla toimenpiteillä ehkäistään tehokkaasti tartuntatautien leviämistä, vähennetään huomattavasti pistämisestä koituvia vaurioita ja ennaltaehkäistään yliannostuksia ja riskitilanteita. Toiminta myös laskee huomattavasti palvelujärjestelmään pääsyn kynnyksiä.

Liikunta-, kulttuuri- harrastus- ulkoilu yms. mahdollisuuksia toteutetaan seuraavasti:

Yksikössä järjestetään viikottain ryhmä, jossa pyritään esittelemään erilaisia kädentaitoja ja kannustamaan yhdessä tekemiseen.

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

Yksikössä ei tehdä hoitosuunnitelmia. Asiakkaan vointia seurataan ja mikäli siihen pitää puuttua hänet ohjataan oikeanlaisen hoidon piiriin.

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Yksikössä ei ole ruokahuoltoa.

Miten asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seurataan?

Asiakkaille annetaan yleistä terveysneuvontaa tai tarvittaessa ohjataan terveyspalveluiden piiriin.

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat annettujen ohjeiden ja asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisesti?

A-klinikka Oy:lle on laadittu yhteinen hygieniasuunnitelma, jota yksikössä noudatetaan. Hygieniasuunnitelman päivittämisestä sekä infektioseurantatietojen raportoinnista vastaa A-klinikka Oy:n lääketieteellinen johtaja. Yksikön siivouspalvelua tuottaa Arkea Oy, palvelun laatua valvotaan ja arvioidaan säännöllisesti.

Miten yksikön asuinhuoneiden siivous on järjestetty? Miten yksikön yleisten tilojen siivous on järjestetty?

Yksikössä ei ole asuinhuoneita. Arkea Oy siivoaa yleiset tilat siivoussuunnitelman mukaisesti kaksi kertaa viikossa.

Miten yksikön pyykkihuolto on järjestetty?

Yksikössä ei ole pyykkihuoltoa.

Miten em. tehtäviä tekevä henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti?

Yksikön työntekijät eivät tee puhtaanapitoa tai pyykkihuoltoa.

Hygieniayhdyshenkilö

Yksikössä on nimetty hygieniayhdyshenkilö.

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

A-klinikka Oy:lle on laadittu yhteinen hygieniasuunnitelma, jossa ohjataan tarttuvien sairauksien ennaltaehkäisyyn. Tavanomaisia varotoimia ovat oikein toteutuva käsihygienia – etenkin käsien desinfektio, tarvittavien suojainten käyttö – erityisesti aina silloin, kun ollaan eritteiden kanssa tekemisissä, oikeat työskentelytavat aseptisen työjärjestyksen mukaisesti, veritapaturmien välttäminen, eritetahrojen poistaminen heti niiden ilmaannuttua ja oikea yskimishygienia.

Miten varmistetaan asiakkaiden suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa ja kiireellistä sairaanhoitoa sekä äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Yksikössä annetaan tarvittaessa hätäensiapua. Kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa oleva asiakas ohjataan terveyskeskuksen päivystykseen tai Salon sairaalan ensiapuun, tarvittaessa paikalle kutsutaan ambulanssi.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Työntekijät seuraavat asiakkaiden vointia ja tarvittaessa ohjaavat asiakkaan julkisen terveydenhuollon palveluihin.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Yksikön asiakkaiden terveydenhuolto kuuluu asiakkaan hyvinvointialueen terveydenhoidon piiriin.

Kuka vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta?

Yksikössä ei toteuteta lääkehoitoa.

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?

Asiakasta avustetaan yhteydenpidossa muihin sosiaali -ja terveydenhuollon palvelunantajiin. Yhteydenpito lähtee aina asiakkaan omasta toiveesta.

7 Asiakasturvallisuus

Miten yksikön tilojen terveellisyteen liittyvät riskit hallitaan?

Yksikössä noudatetaan A-klinikka Oy:n hygieniasuunnitelmaa. Toimintaympäristön riskejä kartoitetaan vuosittaisessa yksikön riskianalyyssissä. Elintarviketurvallisuudesta on laadittu omavalvontasuunnitelma ja terveystarkastaja on hyväksynyt huoneiston käyttötarkoituksen.

Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Pelastussuunnitelman päivitetään vuosittain. Vartijapalveluista vastaavan Avarn Oy:n kanssa neuvotellaan säännöllisesti.

Pelastusharjoituksia ja koulutuksia järjestetään säännöllisesti. Turva- ja hälytysjärjestelmät testataan säännöllisesti ja mahdolliset epäkohdat korjataan välittömästi. Toteutetut testaukset kirjataan työryhmän muistioon. Yksiköiden hoito- ja toimintakäytäntöjä arvioidaan ja seurataan koko ajan turvallisuusnäkökohdat huomioiden. Kaikki turvallisuuteen liittyvä informaatio (asiakaspalautteet, henkilöstön havainnot, omaisten/vierailijoiden huomiot yms.) otetaan vakavasti ja arvioidaan mahdolliset muutostarpeet.

Miten seurataan toimintayksikön henkilöstön riittävyyttä suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin? Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Yksikössä on aina vähintään kaksi terveydenhuollon ammattilaista töissä. Yksikön asiakasmääriä seurataan ja tarvittaessa voidaan neuvotella lisähenkilökunnan tarpeesta.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Puutokset pyritään aina sijaistamaan.

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi siten, että lähiesihenkilöiden työhön jää riittävästi aikaa?

Yksikön lähiesimies ei ole asiakastyötehtävissä yksikössä.

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

Rekrytoinnissa huomioidaan työntekijän riittävä kielitaito suhteessa yksikön tarpeisiin.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

A-klinikka Oy:n rekrytoinnin periaatteet on kuvattu rekrytointiprosessissa. Tehtävään pyritään valitsemaan tehtävään soveltuvin henkilö. Rekrytoitavat henkilöt ovat rekisteröityneet joko JulkiTerhikki- tai -Suosikki-järjestelmään.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

Rekrytointiprosessin mukaisesti henkilö haastatellaan tehtävään. Haastattelussa pyritään arvioimaan henkilön kokemus, soveltuvuus ja luotettavuus.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnan suunnittelussa ja toimeenpanossa. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen?

Henkilöstö perehdytetään A-klinikka Oy:n yleisen sekä yksikkökohtaisen perehdytysohjelman mukaisesti. Uusille työntekijöille laaditaan perehdytysaikataulu, josta vastaa palveluesimies tai työntekijä. Opiskelijalle nimetään vastuuhjaaja, joka vastaa opiskelijan perehdyttämisestä.

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

Yksikössä järjestetään ensiapu- ja ensisammutuskoulutukset kolmen vuoden välein. A-klinikka Oy järjestää sisäistä koulutusta koulutussuunnitelman mukaisesti. Perustehtävään soveltuvia yksilöllisiin koulutuksiin voi osallistua esimiehen hyväksynnällä.

Tilojen käytön periaatteet

Yksikön tilat ovat asiakkaiden käytössä aukioloaikojen mukaisesti. Toimistotiloissa pystytään järjestämään yksityisiä keskusteluja tietosuojan varmistamiseksi.

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Yksikössä on liiketunnistin hälytysjärjestelmä. Lisäksi henkilökunnalla on aukioloaikoina käytössä turvahälyttimet vartijakutsulla.

Mitä teknologisia ratkaisuja asiakkailla on henkilökohtaisessa käytössä (yksikön hankkimia)?

Yksikössä on ilmainen wifi sekä asiakastietokone.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Turvahälyttimet testataan henkilökunnan toimesta kuukausittain. Yksiköllä on nimetty turvallisuusvastaava.

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja yksikön käytössä olevien lääkinnällisten laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Yksikössä olevat terveydenhuollon laitteet (verenpainemittari, kuumemittari ja saturaatiomittari) huolletaan laiterekisterin suunnitelman mukaisesti.

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset?

Vaaratilanneilmoitukset terveydenhuollon laitteista tehdään samoin periaattein kuin muistakin riskitilanteista.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaava henkilö on nimetty.

8 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Yksikössä ei kirjata potilastietojärjestelmään. Yksikön asiakkaat ovat anonyymejä.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomais määräyksiä?

Yksikössä ei käsitellä henkilötietoja. Terveydenhuollon ammattilaisia sitoo vaitiolovelvollisuus. Harjoittelijat ja opiskelijat allekirjoittavat sitoumuksen vaitioloon.

Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

Henkilöstö perehdytetään työsuhteen alussa tietoturva- ja tietosuoja-asioihin (ml. tietosuojasuunnitelma) sekä asianmukaiseen asiakirjahallintoon. Työntekijät suorittavat myös Kanta-palveluiden verkkokoulutuksen tietojen turvallisesta käsittelystä.

Yksikkökohtaisessa perehdyttämishjelmassa käydään läpi vähintään tietoturvaohjeet, ohje asiakastietojen kirjaamisesta ja käsittelystä, asiakastietojärjestelmän ohjeet sekä Kanta-palveluiden kirjaamisohjeet. Työntekijälle annettu perehdytys merkitään perehdytyksen tarkistuslista-lomakkeelle henkilöstöhallinto-ohjelma. Työsuhteen aikana järjestetään täydennyskoulutuksia mm. kehityskeskusteluissa ja osaamiskartoituksissa ilmenneiden tarpeiden mukaisesti. Kehityskeskustelut, osaamiskartoitukset ja käytyt koulutukset kirjataan henkilöstöhallinto-ohjelmaan.

Opiskelijat perehdytetään niiltä osin kuin heidän oppimistavoitteensa edellyttävät.

Tietosuojavastaavan yhteystiedot

tietosuojavastaava@a-klinikka.fi, puh. 050 515 0018

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Ei.

9 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Yksikön kaikki kehittämistehtävät ja niiden seuranta pyritään kokoamaan SHQS-laatujärjestelmään liittyen Laatuportti-palveluun, johon tehtävät vastuutetaan ja aikataulutetaan. Alueelliset laatuvaastaavat seuraavat esimiesten lisäksi kehittämistehtävien etenemistä. Laatutyöryhmä raportoi seurannasta tarvittaessa johtoryhmiin.

10 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain mukaan hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Ohjelmassa tulee määritellä, miten 1 momentissa tarkoitettujen veloitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat.

Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.

Omavalvontasuunnitelman on hyväksynyt ja vahvistanut toimintayksikön vastaava palvelupäällikkö Salossa 9.4.2024.