

Omavalvontasuunnitelma – A-klinikkakoti Salo, A-klinikka ja nuorten palvelut Varsinais-Suomi ja Päiväkeskus Salo

1 Palveluntuottajaa, palveluysikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Palveluntuottajan nimi: A-klinikka Oy

Y-tunnus: 2782671-8

Yhteystiedot: Kuortaneenkatu 2, 00510 Helsinki, p. 010 506 5550, asiakaspalvelu@a-klinikka.fi

1.2 Palveluysikön perustiedot

Palveluysikön nimi: A-klinikkakoti Salo

Yhteystiedot: Kalkkitie 5-7, 24280 Salo, p. 040 647 1544, a-klinikkakoti.salo@a-klinikka.fi

Palveluysikön nimi: A-klinikka ja nuorten palvelut Varsinais-Suomi

Yhteystiedot: Kalkkitie 5-7, 24280 Salo, p. 010 506 5550

Palveluysikön nimi: Päiväkeskus Salo

Yhteystiedot: Turuntie 10, 24240 Salo, p. 050 568 9373

Valvontalain 10 § 4 momentin mukaisen vastuuhenkilön tai palvelualojen vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot:

Jaana Viitanen, palveluesihenkilö, jaana.viitanen@a-klinikka.fi

sosiaalityö: Mari Männikkö, johtava sosiaalityöntekijä mari.mannikko@a-klinikka.fi

kotisairaanhoido: Valtteri Kontiola, lääkäri valtteri.kontiola@a-klinikka.fi

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Palveluysikön ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut

Päihdekuntoutujien yhteisöllinen asuminen ja ympärivuorokautinen palveluasuminen, kotihoito, kotisairaanhoido ja tuettu asuminen, päihdeavohoito ja kuntoutus sekä päihde- ja mielenterveysongelmiin vastaavat matalan kynnyksen palvelut.

Toimipisteet ja palvelujen tuottamisen tavat

Toimipiste tuottaa ympärivuorokautista asumispalvelua ja yhteisöllistä asumista yksikössä, tuettua asumista asiakkaan omassa tai vuokra-asunnossa sekä avopalveluita päihdekuntoutujille päiväkeskuspalveluna sekä avohoitopalvelua yksikössä ja etäpalveluna.

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

- Ruoan valmistus ja toimitus: Feelia ja Kespro
- Pesulapalvelut: Lindström / Comforta

- Kiinteistönhoito ja isännöinti: Caverion ja Kailep Oy
- Vartiointipalvelut ja henkilöhälyttimet: Avarn Securitas Oy
- Kulunvalvonta, tekninen valvonta, sähkölukitukset ja huolto: Lohde trust oy
- Laboratoriotarvikkeet ja diagnostiikka: TyksLab, Synlab

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

A-klinikkakoti Salossa ostopalvelujen laatua seurataan kokoaikaisesti työnteon ohella. Ruokahuollossa havaitut poikkeamat raportoidaan heti palveluntuottajille ja vastuutahoille. Vartiointipalvelun toimivuutta seurataan ja palaute annetaan esihenkilön toimesta, jos poikkeavuutta havaitaan. Kiinteistöhoidon kohdalla tehdään tiivistä yhteistyötä Kailep Oy:n kiinteistöhoidon kanssa ja palautetta annetaan tarvittaessa.

Päiväkeskus Salon ostetut palvelut:

- Elintarvikkeet: Feelia ja Kespro
- Kiinteistöhuolto Asuntomestarit Oy:n kautta

Palveluyksikön toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

ASUMISPALVELUT:

A-klinikkakoti Salo tarjoaa ympärivuorokautista asumispalvelua ja yhteisöllistä hoitoa henkilöille, joiden arjessa on haasteita päihde- ja mielenterveysongelmien kanssa.

Asumisen tarkoituksena on tarjota asiakkaalle ohjausta, tukea ja hoitoa sekä mahdollisimman kodinomaista asumista. Tavoitteenamme on päihteettömyyteen tähtäävä ja mielenterveyttä tukeva asuminen sekä kuntoutumista ja toimintakykyä edistävä ja ylläpitävä toimintamalli ja ympäristö.

Lyhytaikaisen hoidon jaksot tarjoavat palvelutarpeen arviointia ja intervallityyppistä kuntoutusta asiakkaille, joiden itsenäisessä selviytymisessä kotona on haasteita muistiongelmien, alkoholinkäytön, toimintakyvyn laskun, sosiaalisten ongelmien tai dementian käytösoireiden vuoksi. Jatkuvan palvelutarpeen arvioinnin tavoitteena on, että yhdessä asiakkaan ja hoitavan verkoston kanssa löydetään asiakkaan hoidon ja palvelun tarvetta vastaava asumisen tai hoidon muoto.

Työtämme ohjaa sopimusten mukaiset asiakassuunnitelmat, jotka laaditaan yhteistyössä asiakkaan, A-klinikka Oy:n työntekijän ja tilaaja-asiakkaan edustajan kanssa. Asiakas voi pyytää suunnitelman tekoon myös läheisensä, mikäli hän näin haluaa.

Tuettu asuminen:

Tuettua asumista tarjoamme täysi-ikäisille kotiin vietävillä palveluilla asiakkaan omaan asuntoon. tuetun asumisen asiakasta tuetaan säännöllisillä ohjauskäynneillä asiakkaan kotiin tai sen ulkopuolelle. asiakkaalle tarjotaan tukea tavanomaisiin elämään kuuluviin toimintoihin ja elämänhallintaan. asiakasta tuetaan käyttämään kodin ulkopuolisia palveluja ja löytämään mielekästä tekemistä vapaa-aikaan. asiakkaan voimavarojen mukaan hänetä tuetaan ja ohjataan myös kohti työelämää tai opiskelua. Tuettu asuminen on tavoitteellista, kuntouttavaa ja osallistavaa ja sen avulla pyritään ehkäisemään asiakkaan tarvetta siirtyä raskaampiin palveluihin.

Yhteisöllinen asuminen:

Yhteisöllinen asuminen on tarkoitettu asiakkaille, jotka tarvitsevat tukea, ohjausta ja arjen apua arkeen liittyvissä päivittäisissä toiminnoissa, kodin ulkopuolisten palveluiden käytössä ja asioinneissa sekä osallisuudessa yhteiskuntaan. Asumispalvelua järjestetään yksilöllisesti, asiakkaan tarpeet ja elämäntilanne huomioien hyvinvointialueen asiakaskohtaisen suunnitelman mukaisesti. Asuminen yksikössä on lähtökohtaisesti määräaikaista ja asumisen tarve arvioidaan säännöllisesti. Asuminen voi olla asiakkaan tarpeen mukaisesti joko lyhyt- tai pitkäaikaista. Asuminen käynnistyy usein lyhytaikaisen asumisen jaksolla, joka kestää korkeintaan 3kk. Asumiseen kuuluu asukkaan tiivis toimintakyvyn arviointi. Asumispalveluyksikön henkilökunta työskentelee aktiivisesti asiakkaan kanssa asumiselle asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi ja suunnittelee asiakkaan asumisen aikana ja sen jälkeen tarvitsemia palveluita yhdessä asiakkaan ja hyvinvointialueen palveluiden järjestämisestä vastaavan työntekijän kanssa.

Ympäri vuorokautinen ja vaativa ympäri vuorokautinen palveluasuminen:

Ympäri vuorokautinen ja vaativa ympäri vuorokautinen palveluasuminen sisältää kaikki asiakkaan vaatimat tukipalvelut kuten ateriat, siivouksen ja vaatehuollon. Palvelu sisältää myös sosiaalista kanssakäymistä edistävää toimintaa. Asiakas saa henkilökunnalta tukea jokapäiväisessä arjessa selviytymiseen ympäri vuorokautisesti kodinhoidossa, hygienian ja siisteyden ylläpitämisessä, terveydestä ja hyvinvoinnista huolehtimisessa, liikkumisessa, sosiaalisissa tilanteissa toimimisessa ja kodin ulkopuolisessa asioinnissa. Vaativan ympäri vuorokautisen palveluasumisen asiakkaat tarvitsevat enemmän tukea ja apua päivittäisissä toiminnoissaan esim. päihdemuistisairauden tai hoidollisuuden vuoksi. Yksikkö on erikoistunut päihdemuistisairaiden kanssa toimimiseen ja tuen keinot räätälöidään asiakaskohtaisesti.

Yhteisöllisen ja ympäri vuorokautisen asumispalvelun asiakkaat asuvat omassa vuokra-asunnossa yksikössä ja palvelussa noudatetaan huoneenvuokralain (Huoneenvuokralaki 1987/653) mukaisia säädöksiä. Vuokrasopimukset tehdään asiakkaan tarpeen mukaisesti määräaikaiksi.

AVOPALVELUT:

A-klinikka ja nuorten palvelut Varsinais-Suomi:

Palvelupiste tuottaa päihdeavohoidon palvelua sekä palvelupisteessä että etäyhteyksiä hyödyntäen. Palvelupisteessä toteutetaan päihde- ja riippuvuusarvioita, avopäihdekuntoutusta, avovieroitusta, päihde- ja riippuvuusongelmiin keskittyvää lyhytterapiaa ja intensiivistä avomuotoista päihdekuntoutusta. Palvelupisteiden palvelualat ovat päihde- ja riippuvuusavohoidon- ja kuntoutus ja pikadiagnostiikka

Toimintamme perustuu päihde- ja mielenterveysasiakkaiden eritystarpeiden ymmärtämiseen ja henkilökunnan tietotaitoon sekä kuntoutukselliseen toimintatapaan.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Palvelujen tulee edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet, edistää asiakaskeksisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa.

A-klinikka Oy:n arvot ovat ihmisarvon kunnioitus, luottamuksellisuus ja vastuullisuus.

Hyvinvointialueet, joiden alueella palveluja tuotetaan

Varsinais-Suomen hyvinvointialue, PL 52, 20510 Turku, sotepalveluiden vaihe (muut alueet), p. 02 772 3111.

2 Asiakas- ja potilasturvallisuus

2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Laatuvaatimukset ja laadunhallinnan toteuttamistavat

A-klinikka Oy:n laatu politiikan lähtökohta on, että kestävä laatu on oleellinen osa strategista suunnittelua ja toimintaa. Laatumäärätykset ovat siten osa strategisia tavoitteita. Konsernin yhteinen arvopohja toimii perustana laadulle.

Laadun seurannan ja kokonaistoiminnan arvioinnin viitekehyksenä toimii SHQS-laaturajajärjestelmä, jonka puitteissa A-klinikka Oy:lle on myönnetty SHQS-laatusertifikaatti. Ottaessaan käyttöön laaturajajärjestelmän, A-klinikka Oy on sitoutunut työn laadun ja laaturajajärjestelmän jatkuvaan kehittämiseen.

Asiakasturvallisuutta ja laatu poikkeamia seurataan sähköisen raportointijärjestelmän avulla ja havaitut poikkeamat käydään läpi johtamisjärjestelmässä jaettujen vastuiden mukaisesti.

Laatutyötä ohjataan laatutyön ohjausryhmässä. Ohjausryhmässä esitetyt asiat viedään päätettäväksi A-klinikka Oy:n johtoryhmään. Laaturajajärjestelmän koordinoimista vastaa laatu- ja kehitysjohtaja ja lisäksi yhtiöllä toimii laatuvaastavia tukemassa tiimejä laatutyön toteuttamisessa. A-klinikka Oy:ssä toimii laatu työryhmä.

Asiakas- ja potilasturvallisuus

Yhdenmukaiset prosessikuvaukset sekä työhön liittyvät toimintaohjeet:

- A-klinikka Oy:n omavalvontaohjelma ja omavalvontasuunnitelmat
- Potilasturvallisuuteen liittyvien vaaratapahtumien raportointijärjestelmä
- A-klinikkasäätiön/A-klinikka Oy:n riskienhallintasuunnitelma sekä riskien kartoituksen toimintamalli
- Laatu poikkeaminen käsittelyn toimintaohjeet
- Kirjaamiseen liittyvät toimintaohjeet
- SHQS-laaturajajärjestelmään liittyvä säännöllinen toiminnan arviointikäytäntö
- Vakavien vaaratapahtumien tutkintamalli
- Asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma
- Uuden työntekijän perehdytysohjelma
- Toimintaohje uhka- ja väkivaltilanteiden varalle
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Laatu- ja turvallisuuspoikkeamien käsittelyn sekä riskikartoitusten toteuttamisen ohjeet
- Lääkehoitosuunnitelma (yksikkökohtainen)
- Pelastussuunnitelma (yksikkökohtainen)
- Poistumisturvallisuusselvitys (yksikkökohtainen)

Yksikön vuorossa oleva henkilökunta vastaa asiakasturvallisuudesta noudattamalla turvallisista toimintatapoja ja annettuja ohjeistuksia. Asiakas- ja hoitoympäristön turvallisuutta valvotaan jatkuvalla havainnoilla sekä korjaamalla välittömästi ne epäkohdat, jotka työn ohella voidaan hoitaa ja ilmoittamalla muista eteenpäin vastuulliselle taholle.

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman. Palveluntuottajilla on myös ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille.

Haattatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haattatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haattatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta. Haattatapahtumat kirjataan sähköiseen järjestelmään ja käydään säännöllisesti läpi työryhmäkokouksissa.

A-klinikkakoti Salossa, A-klinikka ja nuorten palvelut Varsinais-Suomessa ja Päiväkeskus Salossa toteutetaan vuosittain palveluesihenkilön johdolla riskikartoitus, jossa arvioidaan myös yksikön tilojen terveellisyteen ja fysikaalisiin olosuhteisiin liittyviä asioita. Lisäksi työterveyshuolto tekee yksikössä säännöllisesti työpaikkaselvitykset. Terveystarkastaja tekee säännölliset lain edellyttämät yksikkökäynnit.

Kiinteistönhoidon päävastuu on vuokranantajalla, A-klinikkasäätiöllä. Päiväkeskus Salon vuokranantaja on Asuntomestarit Oy.

Yksiköissä riskinarvioinnin perusteella havaitut kehittämistarpeet ja toimenpiteet kirjataan sähköiseen järjestelmään ja palveluesimies huolehtii riskien seurannasta ja kehittämistoimenpiteiden toteuttamisesta.

Pelastussuunnitelma on kiinteistökohtainen ja päivitetään vuosittain vuosikellon mukaisesti. Poistumisturvallisuusselvitys päivitetään kolmen vuoden välein. Paloviranomaisen suorittama palotarkastus on 12 kk:n välein. Suunnitelmien päivittämisestä vastaa palveluesihenkilö yhdessä yksikön nimetyn turvallisuusvastaavan kanssa.

A-klinikka Oy:ssä on laadittu toimintaohje muistisairaana asiakkaan katoamiseen liittyen.

Yksiköissä noudatetaan yhtiön ohjeistuksia. Ohjeistukset ovat luettavissa A-klinikka Oy:n intranetissä. Ohjeistukset käydään läpi uusien työntekijöiden kanssa perehdytysuunnitelman mukaisesti ja päivitetyt versiot palveluesimies jalkauttaa yksikköön luettavaksi.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Palveluyksikön omavalvonnan vastuusuhteet ja johtamisjärjestelmä

Palveluyksikön vastuuhenkilö vastaa yksikön omavalvonnasta. Palvelualojen vastuuhenkilöt vastaavat palvelun laadusta ja sisällöstä.

Yksiköiden omavalvontasuunnitelma laaditaan yhdessä työryhmän sekä asukkaiden ja heidän omaistensa kanssa. Suunnitelman sisältöjä laaditaan yksikön työryhmissä. Asiakkaat osallistuvat yksikön omavalvontasuunnitelman laatimiseen mm. teemallisilla keskusteluilla heille tärkeistä arvoista ja itsemäärittämisoikeudesta sekä siitä, miten ne toteutuvat yksikössä. Omaisille kerrotaan omavalvontasuunnitelmasta ja toivotaan heidän osallistuvan myös sen laatimiseen kertomalla näkemyksiään yksikön toiminnasta ja kehittämistarpeista. Yksiköiden omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa yksikön palveluesihenkilö.

Laatu- ja turvallisuuspoikkeamat tunnistetaan A-klinikka Oy:llä käytössä olevien seurantakanavien avulla, kuten poikkeamien raportointi, laatujärjestelmään kuuluvat itsearviointit, sisäiset ja ulkoiset auditoinnit ja johdon katselmukset, asiakaspalautteet sekä laatu- ja turvallisuuspoikkeamien käsittely työryhmien kokouksissa

Valvontalain 10 §:n 4 momentin mukainen palveluyksikön vastuuhenkilön toiminta

Palveluyksikön vastuuhenkilö

- johtaa yksikön toimintaa
- johtaa palvelun laatua, sisältöä sekä dokumentaatiota tilaajasopimuksia ja lakivelvoitteita noudattaen
- toteuttaa A-klinikan henkilöstöpolitiikkaa

- nimetyn tiimin lähiesihenkilötehtävät (sis. rekrytoinnin ja työsopimusten laatimisen), työvuorolistojen hyväksyntä
- vastaa työturvallisuudesta
- vastaa yksikön henkilöstön perehdyttämisestä
- vastaa omalla alueellaan osaamisen kehittämisestä, sis. kehityskeskustelut
- vastaa omien yksiköiden budjetin valmistelusta aluejohtajan kanssa
- vastaa oman yksikön liiketoiminnan tuloksesta

Yksiköstä vastaava aluejohtaja on Petra Siutla-Luotonen ja palveluesihenkilö Jaana Viitanen.

Palvelusopimukset ovat nähtävillä työntekijöille. Työryhmissä työskentelee myös tiimivastaava, joka seuraa palveluiden toteutumista ja arjen työn organisointia. Työntekijämitoitusta seuraavat sekä tiimivastaava että palveluesihenkilö.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaan ja potilaan pääsy palveluihin ja hoitoon

Hoitoon on mahdollista hakeutua myös omakustanteisesti.

A-klinikkakoti salon asumispalveluihin hakeudutaan hyvinvointialueen palveluiden tekemän arvion kautta. Ennen yhteisöllisen asumisen, kotihoidon ja sosiaaliohjauksen myöntämistä Varsinais-Suomen hyvinvointialueen sosiaalihuollon ammattihenkilö arvioi asiakkaan palveluiden tarpeen laaja-alaisesti yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa läheistensä sekä muiden toimijoiden kanssa. Asiakkaalle laaditaan palvelutarpeen arvioinnin perusteella asiakassuunnitelma. Sosiaalihuollon ammattihenkilö valitsee asiakkaan tarpeisiin parhaiten vastaavan asumispalveluyksikön. Hyvinvointialue päättää asiakkaan asumisen päättymisestä, jos palvelun tarve muuttuu.

Ennen asiakkaan muuttoa pidetään ennakkotapaaminen yksikön henkilökunnan, asiakkaan ja asiakkaan sosiaalityöntekijän kanssa, jossa sovitaan muuttoon liittyvät yksityiskohdat, käydään läpi asiakkaan tuen tarpeet, kerrotaan yksikön toimintaperiaatteet ja sovitaan vuokrasopimuksen pituudesta.

Lisätietoja hoitoon hakeutumisesta saa yksikön palveluesihenkilöltä ja tiimivastaavalta tai vaihtoehtoisesti oman hyvinvointialueen sosiaalipalveluiden palveluohjauksesta.

Hyvinvointialueet voivat määritellä asiakkaille hoidon maksun. Lyhytaikaisesta hoidosta asiakas maksaa asiakasmaksun. Pitkäaikaisessa hoidossa asiakkailta voidaan periä tuloperusteisesti hoito- ja palvelumaksun.

Hoitoon on mahdollista hakeutua myös omakustanteisesti.

A-klinikka ja nuorten palvelut Varsinais-Suomi palveluihin ohjaututaan oman asuinkunnan mukaan hyvinvointialueen päihdepalveluiden kautta, esimerkiksi oman terveysaseman ohjaamana. Asiakas voi maksaa palvelut myös itse, jolloin ajan voi varata palvelukeskuksestamme suoraan ilman lähetettä.

Päiväkeskus Salo on matalankynnyksen palvelua, jossa asioidaan anonyymisti. Asiakas voi hakeutua suoraan palveluun aukioloaikojen puitteissa.

Asiakkaan ja potilaan tiedonsaantioikeus ja osallisuus

Omaavontasuunnitelma on jokaisen yksikön asiakkaan ja heidän läheistensä saatavilla. Omaavontasuunnitelma päivitetään vuosittain tai tarvittaessa palvelun laatuun tai asiakasturvallisuuteen liittyvän toiminnan muutoksien yhteydessä. Omaavontaa ja omaavontasuunnitelmaa tarkastellaan palveluesihenkilön toimesta omaavontaohjelman mukaisesti.

Asiakkaat osallistuvat yksikön omavalvontasuunnitelman laatimiseen mm. teemallisilla keskusteluilla heille tärkeistä arvoista ja itsemääräämisoikeudesta sekä siitä, miten ne toteutuvat A-klinikkakoti Salossa.

Asiakkaan ollessa A-klinikkakoti Salon palveluissa hyvinvointialueen ohjaamana, hyvinvointialue toimii palvelun tilaajana. Tällöin myös asiakastietojärjestelmän rekisterinpitäjänä toimii hyvinvointialue ja asiakastietojen käsittelyssä noudatetaan palvelun tilanteen hyvinvointialueen tietosuojaselostetta ja sen toimintamalleja. Kaikki henkilötietojen käsittelyyn liittyvät pyynnöt tulee toimittaa hyvinvointialueelle, sillä vain rekisterinpitäjällä on oikeus luovuttaa tietoja.

Asiakkaalle laaditaan asiakassuunnitelma, jonka tekemiseen osallistuu asiakas itse, A-klinikkakoti Salon työntekijä ja tilaaja-asiakkaan edustaja. Lisäksi asiakkaalla on mahdollisuus pyytää suunnitelman tekoon myös läheisensä.

A-klinikka ja nuorten palvelut Varsinais-Suomen asiakkailla on mahdollisuus antaa palautetta palvelusta. Hoitosuunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen verkostonsa kanssa yhteistyössä.

Asiakaspalautteet ja laatupoikkeamat käsitellään työryhmäkokouksissa. Esihenkilö vastaa palautteiden käsittelyn lisäämisestä esityslistoille. Käsittelystä ja kehittämistoimista tehdään kirjaus muistioon. Esihenkilö vastaa asian käsittelystä työryhmässä ja vakavat tilanteet käsitellään välittömästi. Asian käsittely dokumentoidaan kokouspöytäkirjaan. Esihenkilö kirjaa käsittelyn ja kehittämistoimenpiteet vastuineen ja aikatauluineen seurantajärjestelmään.

Päiväkeskus Salossa asiakkaat osallistuvat yksikön toimintaan ja suunnitteluun viikoittaisissa yhteisökokouksissa.

Asiakkaan ja potilaan kohtelu palveluissa

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

Yksiköissä noudatetaan A-klinikka Oy:n arvoja. Yksiköiden työryhmäpalavereissa ja arjessa pidetään yllä keskustelua asiakastyön laadusta ja asiakkaiden hyvästä kohtelusta. Tarvittaessa pohditaan ammatillisia toimintatapoja esimerkiksi haastavien asiakkaiden kanssa toimimiseen. Säännöllisessä työnohjauksessa voidaan myös purkaa haasteellisia asiakastilanteita ja näin löytää työryhmän kesken yhtäläinen käytäntö ja ammatilliset toimintamallit niiden käsittelyssä.

Yksiköiden työryhmä on tietoinen siitä, että havaittuaan epäasiallista kohtelua on työntekijöiden velvollisuus puuttua siihen ja antaa palautetta työkaverilleen. Myös asiakkaiden väliseen epäasialliseen käyttäytymiseen ja esim. seksuaaliseen häirintään puututaan sen havainneen työntekijän toimesta välittömästi. Asiasta tulee myös viestiä yksikön esihenkilölle joko suullisesti tai kirjallisesti ja asiasta tehdään sähköinen poikkeamailmoitus. Tämä on osa sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuutta.

Yksiköiden palveluesihenkilö ottaa asiakkaan epäasiallisen kohtelun puheeksi työntekijän tai osallisen asiakkaan kanssa ja työryhmässä. Esihenkilö käsittelee ilmoituksen ja huolehtii kehittämistoimenpiteiden toteuttamisesta ja seurannasta.

Tarvittaessa tilanteisiin puututaan työnjohdollisin toimin sekä tehdään liiketoimintajohtajan päätöksellä omavalvontailmoitus hyvinvointialueen ostopalvelutoiminnasta vastaavalle työntekijälle. Tarvittaessa omavalvontailmoitus tehdään myös aluehallintovirastoon. Useimmissa palvelusopimuksissa on määritelty tilaajan oikeus vaikuttaa siihen, ketkä voivat osallistua asiakkaiden hoitoon. Asiakkaiden välistä epäasiallista kohtelua pyritään hoitamaan laatimalla hoitosuunnitelma moniammatillisesti ja yhdessä asiakkaan sekä omaisten kanssa. Vakavissa tilanteissa asiakkaan asumisen edellytyksiä tarkastellaan yhteistyössä tilaajan kanssa.

Epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne käydään läpi asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa kanssa ja keskustellen saman päivän aikana paikalla olevien työntekijöiden toimesta. Tarvittaessa asiaan

palataan myöhemmin sähköisen käsittelyn jälkeen ja tiedotetaan tehdyistä toimenpiteistä tai asian kehittämisestä.

Asiakkaan ja potilaan informointi hänen käytettävissään olevista oikeusturvakeinoista

Asiakkaan ollessa tyytymätön saamaansa kohteluun hänelle kerrotaan oikeudesta muistutuksen tekemisestä toimintayksikön vastuuhenkilölle ja hyvinvointialueelle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutukset, reklamaatiot ja selvityspyynnöt ohjataan osoitteeseen muistutukset@a-klinikka.fi, jota hallinnoi lääketieteellinen johtaja ja aluejohtaja.

Vuoden 2024 alussa astui voimaan uusi laki potilas- ja sosiaaliasiavastaavien toiminnan järjestämisestä. Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien toiminta järjestetään nyt julkisena palveluna, ja hyvinvointialueet vastaavat toiminnan järjestämisestä omalla alueellaan. Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien tehtävät vastaavat pitkälti entisiä potilas- ja sosiaaliasiamiesten tehtäviä. Asiavastaavien tehtävänä on neuvoa ja ohjata potilaita, asiakkaita ja heidän läheisiään sekä avustaa muistutusten tekemisessä. Lisäksi asiavastaavat neuvovat, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu potilaan tai asiakkaan oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille. Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien toimintaa valvovat aluehallintovirastot ja Valvira.

Kuluttajaneuvonta avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa, antaa kuluttajille ja yritykselle tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista sekä neuvoo asunto- ja kiinteistökaupan ongelmassa. Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista: www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttajaneuvonta Asiakas voi halutessaan laatia saamastaan palvelusta muistutuksen/kantelun, jonka tekemiseen hän voi saada tukea sosiaaliasiavastaavalta.

A-klinikka Oy:n sivuilta löytyvät ohjeet sosiaali- ja potilasasiavastaavien tavoittamiseksi sekä ohjeet muistutuksen tekemiseen.

Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunta kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukee hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla oikeus esittää toiveita esimerkiksi siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa. (Apulaisoikeuskanslerin ratkaisu (OKV/1/50/2018), Vammaispalvelujen käsikirja).

Yksiköissä kunnioitetaan asiakkaan oikeutta omaan yksityisyyteen ja pyritään ottamaan huomioon asiakkaiden erilaiset elämäkokemukset, tarpeet, kulttuuri ja tavat. Yksikössämme kunnioitetaan jokaisen omaa persoonaa ja tapaa elää ja olla, niin kauan kun se ei ole vaaraksi asiakkaalle itselleen, toisille asiakkaille tai yksikön yleiselle turvallisuudelle. Yksiköissä asiakkaan yksityisyyden suojelu otetaan huomioon myös kirjaamis- ja raportointikäytännöissä. Yksikössä käydään säännöllisesti henkilökunnan kanssa läpi, mitä tietoja asiakkaista saa luovuttaa ulkopuolisille tahoille.

Itsemääräämisoikeus kulkee mukana arjen työssä henkilökunnan arvoissa. Asiakasta tuetaan tuomaan omia mielipiteitä ja tarpeita esille ja tekemään itsenäisiä päätöksiä asiakkaan toimintakyky huomioiden. Hoitoon liittyvissä asioissa asiakasta aina ohjataan ja avustetaan asiakkaan tarvitsemalla tavalla. Arjen rytmissä

kunnioidetaan asiakkaan yksilöllisiä tapoja ja tottumuksia, tavoitteena kuitenkin terveyttä ja hyvinvointia tukeva vuorokausirytm.

A-klinikkakodin ohjatut toiminnot, ryhmät ja yksikön ulkopuolelle suuntautuva toiminta on aina asiakkaalle vapaaehtoista. Asiakkailla on mahdollisuus vaikuttaa omien asioiden lisäksi yksikön toiminnan kehittämiseen, esimerkiksi antamalla asiakaspalautetta, jonka keräämisessä työntekijät tarvittaessa auttavat.

Asiakkaan toiveet omahoitajan suhteen kuunnellaan ja huomioidaan mahdollisuuksien mukaan.

Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. A-klinikkakoti Salossa ei ole rajoittamiseen soveltuvia välineitä.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimista lääkäri tekee kirjalliset päätökset ja tiedot kirjataan asiakkaan päihdehuollon toteuttamissuunnitelmaan. On hyvä muistaa, että rajoittamistoimia koskevaa päätöstä ei voi tehdä toistaiseksi voimassa olevaksi. A-klinikkakodissa noudatetaan A-klinikka Oy:n itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteiden kirjallista ohjeistusta, joka on saatavilla intranetissä. Ohjeessa on kuvattu käytännöt itsemääräämisoikeuden tukemiseksi asumispalveluissa ja muistisairaiden hoitoon liittyvät erityispiirteet itsemääräämisoikeuden kannalta.

A-klinikkakodissa asumisen itsemääräämisoikeutta tuetaan siten, että asiakkaan kanssa tehdään yhteistyötä ja pyritään sopimaan asioista ja toimintatavoista keskustelemalla. Asiakasta kuullaan jo palveluun tulovaiheessa, ja asiakkaalla ja hänen läheisillä on mahdollisuus tulla tutustumaan yksikköön. Näin mahdollistetaan asiakkaan aito kuuleminen jo asumispalvelua valittaessa. Hoitoon tullessa asiakkaalle tehdään tulohaastattelu, jossa esitetietojen kartoittamisen ohella tavoitteena on tutustua asiakkaan tottumuksiin ja tapoihin, esimerkiksi millaisia asioita asiakas arvostaa arjessa, mitkä asiat ovat asiakkaan voimavaroja ja millaiset asiat ovat mielenkiinnon kohteena. Haastattelun pohjalta asiakkaan esille tuomia asioita pyritään huomioidaan hoidon suunnittelussa ja toteuttamisessa. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja päätöksentekokykyä tuetaan arjessa esimerkiksi siten, että asiakkaat voivat ulkoilla ja asioida itsenäisesti toimintakykynsä mukaan ja asiakkaalla on mahdollisuus pyytää vieraita käymään yksikköön. Asiakkaalla on mahdollisuus yksityisyyteen. Huoneiden ovet ovat lukittavia. Asiakas saa kalustaa oman asuntonsa tai käyttää A-klinikkakodin huonekaluja.

A-klinikka ja nuorten palvelut Varsinais-Suomi hoito perustuu vapaaehtoisuuteen, asiakas voi itse päättää haluaako hän yksikön asiakkaaksi. Asiakas osallistuu oman hoito-/palvelusuunnitelmansa laatimiseen ja määrittelee omat tavoitteensa hoitosuunnitelmassa ja palvelusuunnitelmassa. Asiakkaan yksilöllisyyttä kunnioitetaan ja se huomioidaan palvelun sisällössä.

Asiakkaan ja potilaan lakisääteisten palvelua koskevien suunnitelmien laadinnan ja päivittämisen menettelytavat

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan tilaajan taholta asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan päihdehuollon toteuttamissuunnitelmaan (ent. hoitosuunnitelma), jota päivitetään asiakkaan tilanteesta tapahtuvien muutosten yhteydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet.

A-klinikkakoti Salossa asiakkaan hoitoa ohjaa yhdessä asiakkaan, asiakkaan omaisten, asiakkaan hoitavan verkoston ja A-klinikkakodin kanssa laadittu toteuttamissuunnitelma. Suunnitelma laaditaan viimeistään kuukauden kuluessa hoidon alkamisesta. Asiakas otetaan aina mukaan hoitojakson suunnitteluun ja toteuttamissuunnitelman laadintaan. Asiakkaalle myös tarjotaan mahdollisuus ottaa omaiset tai läheiset mukaan suunnitteluun. Toteuttamissuunnitelmaan kirjataan aina asiakkaan omat tavoitteet ja asiakas saa suunnitelmasta oman kappaleensa. Tilaajan osalta tiedottamisessa noudatetaan sovittuja käytäntöjä.

Toteuttamissuunnitelmaa päivitetään aktiivisesti asiakkaan hoidon tarpeen ja tavoitteiden mukaisesti ja seurataan sen toteutumista. Päivittämisestä huolehtii asiakkaalle nimetty omaohjaaja.

Omaohjaaja käy asiakkaan kanssa viikoittain keskustelun, jossa asiakkaan kanssa yhdessä tarkastellaan arjen ja viikko-ohjelman toimintoja suhteessa tavoitteisiin. Merkittävät muutokset toimintakyvyssä päivitetään heti toteuttamissuunnitelmaan, josta tieto välittyy muille työntekijöille. Mikäli asiakkaan toimintakyky ja palveluntarve säilyy vakiona, toteuttamissuunnitelma päivitetään 6 kk:n välein.

A-klinikkakoti Salossa käytetään Paradise24fin-toimintakykymittaria, jossa asiakkaan kanssa käydään läpi 24 kysymystä psykososiaaliin vaikeuksiin liittyen. Tarvittaessa asumisen suunnitelman tukena voidaan käyttää myös muita laatuvarmistettuja toimintakykymittareita, kuten IADL (yli 60-vuotiaiden toimintakyky) sekä fyysisen toimintakyvyn osalta tuolilta nousu-testi ja SPBB (lyhyt fyysisen suorituskvyn testistö). Kognitiivisen toimintakyvyn arvioinnin osalta A-klinikkakoti Salossa on mahdollisuus tehdä eri laajuisia muistitestejä, kuten MMSE, Moca ja CERAD. Päihderiippuvuuden tason arvioinnissa käytetään AUDIT- ja SDS-kyselyjä.

Yhteisöllinen asuminen: Asiakkaalle laaditaan hyvinvointialueen tekemän asiakassuunnitelman pohjalta yksilöllinen palvelun toteuttamissuunnitelma yhdessä asiakkaan kanssa. Toteuttamissuunnitelmaan kirjataan ammattihenkilön ja asiakkaan näkemykset asiakkaan toimintakyvystä huomioiden yksilön fyysiset, psyykkiset, sosiaaliset ja kognitiiviset voimavarat ja tarpeet palvelulle. Suunnitelmassa huomioidaan asiakkaan omat toivomukset ja mielipiteet tarvittavista palveluista ja tukitoimista. Toteutussuunnitelman toteutumista seurataan jatkuvasti ja se päivitetään vähintään 6kk välein. Toteutussuunnitelma pitää sisällään vähintään seuraavat osa-alueet:

- Annettavan palvelun sisältö ja toteutus
- Asetetut tarkemmat tavoitteet
- Keinot ja aikataulu tavoitteiden saavuttamiseksi
- Toiminnan menetelmät, toteutustapa ja vaiheistus
- Asiakkaan tuen ja ohjauksen tarve eri vuorokaudenaikoina ja sen toteutustapa
- Asiakkaan kuntoutus ja terveydenhuollon tukeminen ja toteutus
- Virkistys ja harrastustoiminta
- Kuvaus yhteistyöstä asiakkaan ja tarvittaessa läheisten kanssa
- Kuvaus yhteistyöstä tilaajan ja muiden toimijoiden kanssa
- Suunnitelman tekoon osallistuvien henkilöiden eriyvät näkemykset
- Suunnitelman päivittämistä koskevat tiedot

A-klinikka ja nuorten palvelut Varsinais-Suomi : Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan kanssa 1–3 asiakaskäynnin aikana. Tarvittaessa hoidon suunnitteluun tai palvelusuunnitelman tekoon kutsutaan mukaan asiakkaan muuta verkostoa. Hoito- ja palvelusuunnitelmaa tarkistetaan vähintään 3 kuukauden väliajoin asiakkaan ja hänen verkostonsa kanssa tai palveluntilaajan koordinoimissa väliarvioinneissa. Hoitosuunnitelman laatimisesta ja sen päivittämisestä on vastuussa asiakkaan omatyöntekijä.

Päiväkeskus Salossa kävijä ei ole hoitosuhteessa, hän asioi anonymisti eikä hänelle tehdä hoitosuunnitelmia.

Suunnitelmien mukainen toiminta ja suunnitelmien toteutumisen ja päivittämisen seuranta

Omahoitajat vastaavat toteutussuunnitelman toteutumisesta ja seuraamisesta sekä tarvittavista muutoksista yhdessä asiakkaan kanssa omahoitajakeskusteluissa tai arjen toiminnoissa asiakkaan kuntoisuudesta riippuen. Mikäli toimintasuunnitelman tavoitteet ja keinot koetaan toimimattomiksi ja epätarkoituksenmukaisiksi, ne päivitetään asiakkaan kanssa yhteistyössä, jotta asiakas sitoutuu toimintasuunnitelman mukaisiin toimiin.

A-klinikkakoti Salon, avopalvelut Salon, tuetun asumisen ja päiväkeskuksen asiakkaiden hoidon toteutumista seuraavat palveluesihenkilö sekä yksikön tiimivastaava.

Palveluyksikön sosiaali- ja potilasasiavastaavien tehtävät ja yhteystiedot

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat toimivat hyvinvointialueilla ja hoitavat myös yksityisen terveydenhuollon sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtäviä.

Tällä hetkellä palvelua tuotetaan sopimuskunnille Varsinais-Suomen hyvinvointialueelle ja Pirkanmaan hyvinvointialueelle. Ostopalveluna palvelua voidaan tuottaa myös muille hyvinvointialueille.

2.4 Muistutusten käsittely

Muistutusten käsittelyn vastuuhenkilöt

Lääketieteellinen johtaja Ulrika Sundell ja aluejohtaja Petra Siutla-Luotonen.

Muistutusten käsittelyä koskevat menettelytavat

Kaikki A-klinikka Oy:lle tulevat muistutukset ja selvityspyynnot lähetetään osoitteeseen muistutukset@a-klinikka.fi. Lääketieteellinen johtaja ja aluejohtaja vastaavat muistutuksiin vastaamisesta, ja kokoavat tarvittavat henkilöt käsittelemään asiaa. Laatu- ja kehitysjohdaja koordinoi prosessia, jotta varmistetaan muistutukseen tai selvityspyyntöön vastaaminen sovitussa aikataulussa. Muistutusten käsittelyä seurataan operatiivisessa ohjausryhmässä osana omavalvontaa.

Ilmi tulleiden epäkohtien ja puutteiden huomioiminen toiminnassa ja sen kehittämisessä

Muistutusten perusteella huomioitavaksi tulevat toimenpiteet käydään läpi yksikön työryhmissä tai yksittäin työntekijän kanssa. Yksikön esihenkilö tuo joko välittömästi tai kootusti määrääjain esihenkilökokoukseen ja/tai johtoryhmään tiedoksi saamansa muistutukset ja valitukset.

2.5 Henkilöstö

Palveluyksikön henkilöstön määrä, rakenne ja sijaisten käytön periaatteet

A-klinikkakoti Salon, yhteisöllisen asumisen, A-klinikka ja nuorten palvelut Varsinais-Suomen ja Päiväkeskus Salon henkilöstömitoitus ja henkilöstörakenne pohjautuvat Valviran rekisteröintiin ja ostopalvelusopimuksiin kirjattuihin vaatimuksiin.

A-klinikkakodin ympärivuorokautisen ja yhteisöllisen asumisen henkilöstö:

Sairaanhoitaja, joka toimii koko yksikön lääkevastaava, vastaa asiakkaiden lääkehoidon toteutumisesta, lääkärityhteistyöstä ja asiakkaan terveydentilan seurannasta. Sairaanhoitaja osallistuu muiden tavoin perustyöhön ja asiakastoiminnan ja kuntouttavan toiminnan järjestämiseen. Sairaanhoitaja on työssä pääsääntöisesti arkin.

Sosionomi, joka toimii tiimivastaavana ja huolehtii asukkaiden sosiaaliohjauksen koordinoinnista ja huolehtii, että asiakkaille on haettu ne tuet, joihin he ovat oikeutettuja. Toimii yksikön sosiaaliasioiden asiantuntijana.

Sosiaali tai terveysalan perustutkinnon omaavia työntekijöitä ohjaajana esim. lähihoitaja, jotka toimivat omahoitajina sekä pitkäaikais- että lyhytaikaisessa asumisessa oleville asiakkaille, osallistuvat perustyöhön, asiakastoiminnan ja kuntouttavan toiminnan järjestämiseen sekä hoitavat henkilökohtaisesti jaettuja vastuualueitaan. Työ on kolmivuorotyötä myös viikonloppuisin ja öisin.

Lisäksi yksikössä työskentelee esihenkilö ja tukipalvelutyöntekijä

A-klinikka ja nuorten palvelut Varsinais-Suomen henkilöstö

Sairaanhoitaja

Päiväkeskus Salon henkilöstö

lähihoitaja

sosionomi

Asiakkaiden palveluntarpeeseen vastataan henkilökunnan vuorokohtaisen resurssoinnin suunnittelulla. Resurssien riittävyttä seurataan palveluesihenkilön toimesta palvelunkuvauksen, rekisteröinnin ja asiakkaiden hoitoisuuden mukaisen mitoituksen toteutumista ja työhyvinvointia seuraamalla.

A-klinikka Oy käyttää tuntipalkkaisten työntekijöiden hankkimiseen Mepco-keikat sovellusta, josta pyydetään työntekijöitä apuun tarvittaessa. Sijaisrinkiin kuuluvat henkilöt ovat perehdytetty yksikön toimintaan.

Sijaisten käytön periaatteena on, että kaikkiin sairauslomiin ja poissaoloihin palkataan sijainen mitoituksen niin vaatiessa. Arkena työaikana sijaisten hankinnasta vastaa palveluesihenkilö ja yksikön tiimivastaava. Viikonloppuina, arkipyhinä, loma-aikoina ja vapaapäivinä sijaisten hankinnasta vastaa yksikön henkilökunta. Tarvittaessa tässä auttaa palveluesihenkilö ja aluejohtaja.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeudet

Rekrytoinnissa huomioidaan toimintaa säätelevien lupien ja tilaajatahojen kanssa tehtyjen sopimusten asettamat vaatimukset henkilöstön osaamisen, koulutuksen ja henkilöstömitoituksen suhteen. Henkilöstön kelpoisuudet varmistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilörekisterien julkisesta tietopalvelusta (JulkiTerhikki/JulkiSuosikki).

Henkilöstön asianmukainen koulutus, riittävä osaaminen ja ammattitaito sekä kielitaito

Työhaastattelussa palvelusihenkilö arvioi työntekijän soveltuvuutta, osaamista ja kykyä selviytyä yksikön asiakkaiden kanssa työskentelystä yksikössä vaaditulla tavalla. Tärkeää on yksikön arvojen omaksuminen ja mahdollisuus sujuvaan kommunikointiin asiakkaiden kanssa. Työltä odotetaan A-klinikka Oy:n arvojen mukaista työskentelyä ja asiakasta arvostavaa kohtaamista vaaditaan kaikilta työntekijöiltä, mukaan lukien tukityötä tekevä henkilökunta. Työntekijöiden tulee kyetä kommunikoimaan ja kirjaamaan vähintään suomen kielellä.

Henkilöstön perehdyttäminen ja ammattitaidon ylläpitäminen

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 muun muassa 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 asumispalveluissa on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen viiden vuoden välein. Lupa lääkehoidon toteuttamiseen uusitaan viiden vuoden välein henkilökohtaisen syklin mukaisesti. Ensiapukoulutus uusitaan voimassaolon mukaisesti kolmen vuoden välein. Paloturvallisuuskoulutus pidetään viiden vuoden välein.

Perehdyttämiseen on käytössä perehdytysohjelma, joka on saatavilla A-klinikka Oy:n intranetissä.

Kukin työntekijä vastaa oman vastualueensa perehdyttämisestä uudelle työntekijälle/opiskelijalle. Lisäksi työntekijälle nimetään perehdyttäjä työryhmästä.

Yksikössä on perehdytyskansio, josta löytyvät yksikön työkäytäntöihin liittyvät ohjeet (mm. asiakastyön prosessikuvaukset, hoitotyöhön ja päivärytmiin liittyvät ohjeet, turvallisuusohjeet, omavalvontasuunnitelmat). Niitä täydennetään ja päivitetään tarpeen mukaan palveluesimiehen tai hänen vastuuttamansa työntekijän toimesta.

Sähköisten asiakastietojärjestelmien (Nappula ja Acute) perehdytykseen on erilliset ohjeet, jotka ovat saatavilla A-klinikka Oy:n intranetissä. Sosiaalihuollon rakenteiseen kirjaamiseen ja laadukkaan kirjaamisen varmistamiseen työntekijät perehdytetään yksikön kirjaamisvalmentajan toimesta.

Henkilöstö perehdytetään myös tietoturva- ja tietosuoja-asioihin sekä asianmukaiseen asiakirjahallintoon tietosuojavastaavan ja verkkokoulutuksen keinoin.

Työntekijälle annettu perehdytys merkitään perehdytyksen tarkistuslista -lomakkeelle, jonka lopullinen versio jää arkistoitavaksi henkilöstöhallinto-ohjelmaan esihenkilön toimesta. Perehdytys kirjataan työntekijäkohtaisesti henkilökisteriin.

Henkilökunnan täydennyskoulutuksen suunnittelu, henkilöstön osaamiskartoitukset ja henkilöstön kehittymisen seuranta toimivat osana SHQS-laaturajestelmää. Osaamiskartoitus, kehityskeskustelut ja koulutussuunnitelmat toteutetaan yksikössä vuosittain, A-klinikka Oy:n yhteisen syklin mukaisesti.

A-klinikka oy:llä on käytössä yhtiökohtainen koulutussuunnitelma A-klinikka Oy, joka sisältää kaikille pakollisia että osaamista täydentäviä koulutuksia.

Opiskelijoiden tilapäinen työskentely sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä

Sosiaali- tai terveydenhuollon opiskelija, joka toimii sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön sijaisena: Yksikön palvelusihenkilö on vastuussa, että opiskelijalla on riittävät tiedot ja taidot toimia sijaisen roolissa. Opiskelijalla tulee olla opinnoissaan suoritettuina lääkehoidon opinnot. Esihenkilö tai terveydenhuollon ammattihenkilö arvioi opiskelijan lääkehoidon osaamisen ja siihen osallistumisen.

Henkilöstön osaamisen ja työskentelyn asianmukaisuuden seuranta

Yksikön palvelusihenkilö seuraa, että yksikön toiminta vastaa omavalvontasuunnitelmassa kuvattua. Lisäksi yksikön henkilökunnan on toteutettava toimintaa sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuuden mukaisesti ja havaitessaan poikkeamia, ilmoitettavia niistä eteenpäin palvelusihenkilölle.

Työntekijän rikostaustan selvittäminen lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä annetun lain (504/2002) perusteella lasten kanssa sekä valvontalain 28 §:n perusteella iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskenteleviltä

A-klinikkakotiin ja yhteisölliseen asumiseen valitun työntekijän on esitettävä itseään koskeva lain 741/2023 28 §:n mukainen iäkkäiden henkilöiden kanssa työskentelevän rikostaustan selvittämiseksi tarpeellinen rikosrekisteriote.

A-klinikka ja nuorten palvelut Varsinais-Suomi: Alaikäisten kanssa työskenteleviltä edellytetään rikostaustatietoa, joka kirjataan henkilöstöhallintajärjestelmään.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Henkilöstön riittävyyden varmistaminen

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, huomioiden henkilöstömitoitus ja rakenne. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen. Lisäksi A-klinikkakoti Salossa korostuu soveltuvuus muistisairaiden kanssa työskentelylle.

Konkreettiset toimintamallit henkilöstön riittävyyden varmistamiseksi ja potilaiden ja asiakkaiden palvelutarpeeseen vastaamiseksi

A-klinikkakodissa työvuorosuunnittelulla varmistetaan asianmukainen henkilöstömitoitus.

Sijaisten käytön periaatteena on, että kaikkiin sairauslomiin ja poissaoloihin palkataan sijainen mitoituksen niin vaatiessa. Arkena työaikana sijaisten hankinnasta vastaa tiimivastaava yhdessä esihenkilön kanssa. Viikonloppuina, arkipyhinä ja loma-aikoina sekä vapaapäivinä sijaisten hankinnasta vastaa yksikön henkilökunta.

Yksikössä käytetään Mepco-keikat sovellusta, josta kutsutaan työhön tuntityöntekijöitä. Ylityöstä sovitaan aina työntekijän ja palvelusihenkilön kesken.

Mikäli vuoroon ei saada työntekijää palkattua, turvataan asiakasturvallisuuden toteutuminen työvuoron työtehtäviä järjestelemällä ja priorisoimalla. Tarvittaessa tässä auttaa palvelusihenkilö ja aluejohtaja.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan ja potilaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien ja -tuottajien kanssa

Sosiaalihuollon asiakas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja erityisryhmiin kuuluvien siirtymät palvelusta toiseen ovat riskialttiita. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Yksiköissä tehdään tiivistä yhteistyötä asiakkaan sosiaalipalveluista vastaavan hyvinvointialueen kanssa asiakkaan tarpeenmukaisen asumispalvelun järjestämiseksi. Yhteistyöstä vastaan asiakkaan omahoitaja.

Sosiaalihuoltolain 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

Asiakkaalle tai potilaalle annettaviin palveluihin liittyvä yhteistyö palveluntuottajan muiden palveluyksiköiden kanssa

Yksiköissä keskustellaan asiakkaan kanssa yhteistyöstä ja tiedonkulusta asiakkaan asioita hoitavien tahojen kesken, kuten lähettävä taho, omatyöntekijä, sosiaalitoimi ja mahdollinen edunvalvonta.

Yksiköiden työntekijät toimittavat asiakasasiakirjoja palvelunkuvauksen mukaisesti yhteistyötahoille. Asiakkaan asioista keskusteltaessa tai viestittäessä sähköpostitse palvelukokonaisuuteen liittyvien tahojen kesken tiedotetaan asiakasta. Asiakkaan asioita, mukaan lukien taloudellisten asioiden hoitaminen, hoidetaan aina yhteistyössä asiakkaan kanssa.

Jos asiakkaan asioiden hoitamisessa on mukana useita eri tahoja, pyritään lähtökohtaisesti järjestämään verkostopalavereita, joihin asiakkaan lisäksi asiakkaan toiveesta hänen läheisensä osallistuvat.

Asiakirjapyyntöihin liittyen asiakas antaa kirjallisen suostumuksen tapauskohtaisesti, mitä tietoja asiakirjapyyntö koskee ja miltä taholta ne saa pyytää. Suostumukset tallennetaan asiakastietojärjestelmään, jonne tehdään myös erillinen merkintä tietojen pyytämisestä. Samoin toimitaan luovutettaessa asiakirjoja. Luovutuspyynnön on tultava asiakirjojen arkistointivastuussa olevalta taholta. Tiedot lähetetään joko postitse tai salatulla sähköpostilla.

Päiväkeskus Salossa havaittuun asiakkaan palvelutarpeeseen tukipalveluiden osalta, pyritään vastaamaan esikeinoin yksiköstä ja autetaan asiakasta luomaan asiakaskontakti hyvinvointialueen sosiaalipalveluihin tai ohjataan tarvittavan terveydenhuollon piiriin.

2.8 Toimitilat ja välineet

Toiminnassa käytettävät toimitilat ja toimintaympäristö

A-klinikkakoti Salon asiakashuoneet sijaitsevat vuonna 2022 valmistuneessa uudisrakennuksessa, jossa on huomioitu toimintaan sopivien tilojen suositukset. Kaikki asuinhuoneet ovat yhden hengen huoneita ja niissä on oma wc ja suihkutila. Asuinhuoneet ovat vähintään 20m².

Ympäri vuorokautisen asumispalvelun tilat on erotettu yhteisöllisen asumispalvelun asukkaiden käytössä olevista tiloista. Ympäri vuorokautisen asumispalvelun asukkailla on myös oma uloskäynti oleskelutilan ovesta sekä keittomahdollisuus (jääkaappi, säilytystilat ja mikroaaltouuni) omassa asunnossaan. Muiden asumispalvelun asukkaiden uloskäynti on asukaskäytävän ovesta.

Yksikössä on tilat henkilökunnan toimistolle sekä erillinen lukittu ja kameravalvottu lääkehuone, jonne on käynti toimistohuoneen kautta. Ympäri vuorokautisen asumispalvelun asiakkaiden käytössä on oma saunavuoro viereisen rakennuksen saunassa.

Yhteisöllisen asumispalvelun asukkaiden yhteiskäyttötilat ovat viereisessä rakennuksessa, jossa harjoituskeittiö, vaatehuoltohuone, oleskelutila, ryhmätiloja, toimistoja ja inva-wc. Lisäksi asukkaiden käytössä on piharakennuksen ryhmätalo ja terassi. Kaikkialla yhteisissä tiloissa sekä ulkotiloissa on tallentava kameravalvonta. Tallenteita saa katsoa vain esihenkilö. Tilat ovat esteettömät. Pihalla on erillinen tupakointikatko.

Tuetun asumisen asiakkaat asuvat vuokraamissaan erillisissä asunnoissa Varsinais-Suomen alueella.

Avopalvelut Salon tilat sijaitsevat osoitteessa Kalkkitie 5-7, Salo ja ovat osa palvelupisteen tiloja. Vastaanotoille on varattu erillinen vastaanottohuone talon syrjäisestä osasta, joka mahdollistaa luottamuksellisten keskustelujen käymisen erillään yksikön muista toiminnoista

Tilat on varustettu sprinklerijärjestelmällä ja kaikissa yhteistiloissa sekä piha-alueella on tallentava kameravalvonta. Palveluyksikkö on esteetön.

Päiväkeskus Salon tilat ovat yhdessä kerroksessa (kaksi uloskäyntiä, pinta-ala n. 145 neliömetriä). Henkilökunnan toimisto on oma huoneensa ja päivätoimintaa on toisessa huoneessa. Tiloissa on televisio, pöytiä ja tuoleja, sohvia ja pyykinpesukone. Asiakkaila on käytössään oma wc.

Toimitiloille tehty tarkastukset sekä myönnetty viranomaishyväksynät ja luvat

- Toimiluvan päivitys 6.6.2025
- Palotarkastus 25.9.2025
- Poistumisturvallisuusselvitys 8.8.2025
- Terveystarkastus 23.11.2023
- Työterveyshuollon työpaikkaselvitys (Mehiläinen) 10.5.2023
- Varsinais-Suomen hyvinvointialueen valvontakäynti 29.11.2023

Toimitilojen ja välineiden käyttöön liittyvät riskit ja niiden hallintakeinot

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista. Riskejä voi aiheutua muun muassa perusteettomasta asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta, fyysisestä toimintaympäristöstä (esim. esteettömyydestä ja toimitilojen soveltuvuudesta esiintyy ongelmia tai vaikeakäyttöiset laitteet). Usein riskit ovat monien toimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltautuvat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan.

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille määräyksen (3/2021) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain 27 §:ssä säädetystä

tietoturvallisuuden ja tietosuojan omavalvonnasta. (Tiedonhallinta sosiaali- ja terveysalalla, määräykset ja määrittelyt.)

Tietoturvasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta.

A-klinikkakodin henkilöstö perehdytetään työsuhteen alussa tietoturva- ja tietosuoja-asioihin (ml. tietosuojasuunnitelma) sekä asianmukaiseen asiakirjahallintoon. A-klinikka Oy:n perehdytysohjelman mukaisesti käydään läpi vähintään tietoturvaohjeet, ohje asiakastietojen kirjaamisesta ja käsittelystä sekä asiakastietojärjestelmien ohjeet. Työntekijälle annettu perehdytys kirjataan perehdytyksen tarkistuslista -lomakkeelle.

Asiakastyön tietosuojaan liittyen käytössä on vähintään seuraavat ohjeet:

- kirjaamiseen liittyvä ohjekokonaisuus
- asiakasrekisterin henkilötietojen käsittelyn periaatteet
- kirjaamisen laadun sekä lokitietojen seuranta
- henkilötietoja koskeva tietoturvaloukkaus
- tekstiviestin, sähköpostin ja turvallisen viestintäkanavan käyttäminen asiakastyössä
- äänittäminen ja kuvaaminen hoitotilanteessa

Toimitilojen ylläpitoa, huoltoa sekä epäkohtailmoituksia ja tiedonkulkua koskevat menettelyt

Yksikön toimintatilojen mahdollisista puutteista ja/tai muista havainnoista raportoidaan Kiinteistöhuolto Kailepille sekä Caverionin yhteyshenkilölle, Annikki Pere.

Päiväkeskus salon osalta raportointi tehdään Asuntomestarit.

Turvallisesta asiakastyöstä vastaa hoitohenkilökunta. Mikäli henkilökunta huomaa siinä puutteita, heitä koskee sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuus. Puutteista tehdään ilmoitus palveluesihenkilölle ja/tai haitta- ja vaaratapahtumaa koskeva sähköinen ilmoitus.

Tietosuoja uhkaavissa tilanteissa otetaan yhteys A-klinikka Oy:n tietosuojavastaavaan (tietosuojavastaava@a-klinikka.fi). Tietosuojavastaava neuvoa tietosuojasäännöksiin liittyvissä asioissa ja toimii rekisteröityjen yhteyshenkilönä henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä asioissa.

Palvelutoimintaan käytettävän kiinteistön pitkäjänteistä ylläpitoa koskevat toimintamallit, resurssit ja suunnitelmat

Kiinteistöhuolto Kailep sekä Caverion. Päiväkeskus Asuntomestarit.

Epäasianmukaisten tai palveluihin nähden soveltumattomien ja turvallisuusriskien muodostavien välineiden käsittely

Välineiden soveltuvuutta seurataan ja tarvittaessa välineistöä päivitetään tai poistetaan käytöstä.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Lääkinnällisistä laitteista annetun lain (719/2021) mukaisten velvoitteiden noudattaminen

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

laitteiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään lääkinnällisistä laitteista annetussa laissa.

Terveysdenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty lääkinnällisistä laitteista annetun lain 31–34 §:ssä.

Yksiköissä on nimetty terveysdenhuollon laitteista vastaava henkilö. Vastuutyöntekijä huolehtii uusien työntekijöiden perehdytyksestä, huoltojen ja korjauksien toteuttamisesta ja tarvittavien välineiden hankinnasta.

Yksikön omistuksessa olevien terveysdenhuollon laitteiden tiedot kirjataan laiterekisteriin. Asiakkaiden henkilökohtaiset apuvälinetiedot ovat erillisessä kansiossa toimistossa. Terveysdenhuollon laitteiden toimivuutta seurataan säännöllisesti ja niiden huollosta huolehditaan (mm. alkometrin kalibrointi, apuvälineiden puhdistaminen ja toimivuuden varmistaminen).

Yksikössä käytetään sähköistä ilmoitusjärjestelmää myös terveysdenhuollon laitteiden ja apuvälineiden aiheuttamien vaaratilanteiden ilmoittamiseen. Ilmoitukset vastaanottaa A-klinikka Oy:n laatu- ja kehitysjohtaja, joka ohjaa ilmoituksen käsittelyn oikealle henkilölle ja ohjeistaa lääkinnällisestä laitteesta tehtävän ammattimaisen käyttäjän vaaratilanneilmoituksen laatimisessa. Vaaratilanneilmoitukset toimitetaan sähköpostilla osoitteeseen laitevaarat@fimea.fi. Vaaratilanteesta/tapahtumasta ilmoitetaan myös valmistajalle tai maahantuojalle.

Asiakastietolain mukaisten tietojärjestelmien käyttö

Päiväkeskus Saloa lukuun ottamatta yksiköissä on käytössä Nappula asiakastietojärjestelmä sosiaalihuollon palveluiden kirjaamiseen ja Acute- asiakastietojärjestelmä terveysdenhuollon kirjaamiseen. Asiakastietojen kirjaamisesta on laadittu ohjeistus, joka on saatavilla A-klinikka Oy:n intranetissä.

A-klinikkakoti Salossa on asiakasturvallisuutta parantamassa yleisissä sisätiloissa nauhoitettava kameravalvonta, joilla seurataan livekuva. Tallenteita voi katsoa ainoastaan esihenkilö perustellusta syyistä. Kameroiden huollosta ja korjauksesta on sopimus huoltoliikkeen kanssa. Kameravalvonnan rekisteriseloste löytyy yksikön yleiseltä ilmoitustaululta, ja yksikköön tullessa on kameravalvonnasta ilmoittavat huomiotarrat.

Yksikön lääkkeenjakohuoneessa on kameravalvonta. Lääkehuoneen kameravalvonta on tallentava ja materiaalia tullaan käyttämään tarvittaessa ainoastaan lääkepoikkeamatilanteiden selvittämiseen rekisteriselosteen mukaisesti.

A-klinikkakodin henkilökunnalla on käytössä henkilöhälyttimet, joista lähtee ilmoitus vartiointipalveluun sekä tekstiviesti-ilmoitus yksikön puhelimiin ja yksikön palveluesihenkilölle.

A-klinikkakodin asiakkailla ei ole henkilökohtaisessa käytössä turva- ja kutsulaitteita. Yksikköön on varattu ylimääräinen johdoton ovikello, joka voidaan antaa asiakkaan käyttöön huoneeseen. Yksikössä on kaksi pidemmän kantaman henkilöhälytintä, joita voidaan ottaa mukaan esimerkiksi ulkoalueelle ja saunatiloihin.

Henkilöhälyttimien toiminta testataan dokumentoidusti turvallisuusvastaavan (tai hänen tai esihenkilön vastuuttaman työntekijän) toimesta 1 kk:n välein.

Turvallisuuden toimintavarmuudesta vastaava henkilö on nimetty, ja lisäksi palveluesihenkilö vastaa turvalaitteista osana vastuualuettaan.

Asiakastietolain mukaisten tietojärjestelmien käytön asianmukaisuus sekä henkilöstön kouluttaminen ja osaamisen varmistaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomais on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen

palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. THL on ohjannut asiakastyön kirjaamista antamalla asiaa koskevan määräyksen 1/2021. A-klinikkakodissa asiakkaasta kirjataan potilastietojärjestelmään joka vuorossa.

Oikean tiedon tuottaminen ja säästösten mukainen kirjaaminen ovat kaikkien työntekijöiden ja toimintayksiköiden velvollisuus. Se on keskeisessä asemassa myös hoidon suunnittelussa, seurannassa ja arvioinnissa. Asiakkaasta tehdyistä kirjauksista tulee käydä ilmi muun muassa miten hoito on toteutettu, onko hoidon aikana ilmennyt jotakin erityistä ja millaista hoitoa koskevia päätöksiä on tehty. Hoitoon osallistuneet on käytävä ilmi kirjauksista. Asiakirjoista tulee käydä ilmi, että asiakkaalle on ymmärrettävällä tavalla annettu selvitys hänen terveydentilastaan, hoidon merkityksestä, vaihtoehtoista sekä muista hänen hoitoonsa liittyvistä seikoista, joilla on merkitystä hoidosta päätettäessä. Jos jotain tietoa ei anneta, tieto tästä perusteluineen tulee merkitä asiakirjoihin.

Kirjaamisen tulee olla selkeää ja ymmärrettävää, virheetöntä, laajuudeltaan riittävää ja asiakaslähtöistä. Arkaluontoisten tietojen kirjaamisessa tulee noudattaa erityistä huolellisuutta. Arkaluonteisia tietoja saa merkitä vain, jos ne ovat potilaan hoidon kannalta välttämättömiä. Näitä tietoja ovat mm.

- etninen alkuperä
- yhteiskunnallinen, poliittinen ja uskonnollinen vakaumus
- ammattiliittoon kuuluminen
- rikoksen tekeminen, rangaistus
- seksuaalinen suuntautuminen
- sosiaalihuollon tarve, -palvelujen tai etuuksien saanti

Kirjausten asianmukaisuutta valvotaan palveluesihenkilön toimesta säännöllisesti.

Ohjelman käyttöä valvotaan lokikirjausten perusteella, vastuutahona ovat aluejohtajat.

Salassapitosäädökset on huomioitu työsopimuksissa. Salassapitosopimukset tehdään kaikille työntekijöille, opiskelijoille ja harjoittelijoille. Työsuhteessa olevat kirjoittavat sitoumukset osana työsopimusta.

Työsuhteen aikana järjestetään täydennyskoulutuksia osaamiskartoituksissa ja kehityskeskusteluissa ilmenneiden tarpeiden mukaisesti.

Opiskelijat perehdytetään niiltä osin kuin heidän oppimistavoitteensa edellyttävät.

Päiväkeskus Salossa asiakkaat asioivat anonymisti, joten asiakaskohtaisia kirjauksia ei tehdä.

Asiakastietolain mukainen tietoturvasuunnitelma ja palveluysikön vastuuhenkilö

Asiakastietolain mukainen suunnitelma on laadittu ja hyväksytty 4.9.2024. Tietoturvasuunnitelman vastuuhenkilö on ICT-päällikkö. Tietoturvasuunnitelman toteutumisesta vastaa palveluysikön palveluesihenkilö.

Rekisterinpitäjän oikeuksien ja vastuiden toteutumisesta huolehtiminen palveluysikön toiminnassa

Rekisterinpitäjän oikeuksien ja vastuiden toteutumisesta palveluysikön toiminnassa huolehditaan rekisterinpitäjien (hyvinvointialueet) ohjeiden mukaisesti. Kokonaan hoitonsa itse maksavien asiakkaiden kohdalla A-klinikka Oy toimii rekisterinpitäjänä.

Asiakastietolain 90 §:n mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta huolehtiminen poikkeamissa ja häiriötilanteissa

Tietojärjestelmiä ja palveluiden kuntoa valvotaan ja seurataan omavalvonnan toimenpiteillä ja valvontatyökaluilla.

A-klinikka Oy:n tietojärjestelmien käyttäjät ilmoittavat IT-tukiportaalin kautta tietoturva- ja tietosuojatapauksista. Tietoturva- ja tietosuoja-asiat käsitellään ICT-päällikön ja laatujohtajan muodostamassa työryhmässä ja tarvittaessa johtoryhmässä ja/tai operatiivisessa johtoryhmässä.

Varautuminen vikatilanteisiin on kuvattu yksikön valmius- ja varautumissuunnitelmassa. Mikäli kirjaukset täytyy tilapäisesti tehdä paperille, säilytetään niitä lukkojen takana toimistossa. Asiakas- ja potilastietojärjestelmän palautumisen jälkeen tiedot siirretään välittömästi järjestelmään ja paperit tuhotaan tietoturvariskien poistamiseksi.

Palveluissa hyödynnettävän teknologian soveltuvuus, asianmukaisuus ja turvallisuus sekä henkilöstön käyttöönotto

Yksiköissä on käytössä tarpeenmukaiset teknologiset laitteet, joita on vähän. Henkilöstö perehdytetään näiden käyttöön osana perehdytysohjelmaa.

Asiakkaan ja potilaan yksilöllisten tarpeiden huomioiminen ja itsemääräämisoikeuden toteutuminen hyödynnettäessä teknologiaa palvelujen tuottamisessa

Asiakkaan yksilölliset tarpeet pyritään huomioimaan tarjoamalla mahdollisuus tietokoneen ja puhelimen käyttöön. A-klinikkakodin asukkailla on usein omat tietokoneet käytössään.

Verkostokokoukset pidetään usein Teams-sovelluksen kautta, mutta myös lähiverkostot ovat mahdollisia.

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Palveluyksikön lääkehoitosuunnitelma ja vastuuhenkilö

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain, yksikön lääkehoitosuunnitelman päivitys tehtiin viimeksi 10/2025. Suunnitelman päivityksestä huolehtii lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja yhdessä yksikön palvelusihenkilön kanssa. Lääkehoitosuunnitelman hyväksyy A-klinikka Oy:n vastaava lääkäri.

Päiväkeskus Salossa ei toteuteta lääkehoitoa.

Lääkehoidon asianmukaisuuden ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisen ja seurannan vastuuhenkilö

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. A-klinikkakodin lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä ja se löytyy tulostettuna omasta kansiossaan lääkkeenjakotilasta. Turvallinen lääkehoito -oppaassa linjataan muun muassa lääkkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä.

Omavalvonnassa tulee tunnistaa ja korjata riskit, jotka johtuvat osaamiseen liittyvistä puutteista tai epäselvistä menettelytavoista lääkkehoidon toteuttamisessa. A-klinikka Oy:n raportointijärjestelmä tähtää lääkitysturvallisuuden jatkuvaan parantamiseen.

A-klinikka Oy:ssä lääkehoitoa toteutetaan yhtiön yhteisen lääkehoitoprosessiohjeistuksen mukaisesti. Toimintaohje on lääkehoitosuunnitelman liite ja saatavilla intranetissä. Yksikkökohtainen

lääkehoitosuunnitelma päivitetään palvelumuodon mukaisesti yksikön lääkehoitovastaavien toimesta vuosittain. Lääkehoitosuunnitelma on osa yksikön omavalvontaa. Jokainen työntekijä lukee vuosittain päivitetyn lääkehoitosuunnitelman ja kuittaa päivämäärällä ja allekirjoituksella perehtyneensä dokumenttiin.

Lääkkeet säilytetään lukollisessa lääkekaapissa. Jokaisen asiakkaan lääkkeille on varattu oma hyllypaikka, jossa lääkkeitä säilytetään nimetysti. Hoitoon tullessa asiakkaan kotilääkityksiä pääsääntöisesti jatketaan, lääkelistan ajantasaisuus varmistetaan aina. Tarvittaessa lääkityksestä konsultoidaan perusterveydenhuoltoa tai A-klinikan päivystävää lääkärinä. Kun lääkelistan ajantasaisuudesta on saatu varmistus, lääkkeet jaetaan asiakaskohtaiseen dosettiin viikoksi kerrallaan.

Asiakkaiden lääkehoidosta vastaa yksikössä lääkehoitoon koulutettu hoitohenkilökunta. Päivävuorossa yksikössä toimii pääsääntöisesti kaksi työntekijää, joista toinen on nimetty lääkehoidon vastuuvuoroon. Yöaikaan yksikössä työskennellään yksin, jolloin vuorossa oleva automaattisesti on vuoronsa ajan lääkehoidon vastuussa.

A-klinikkakodissa lääkehoitoa toteuttavalla henkilöstöllä täytyy olla voimassa oleva A-klinikka Oy:n lääkehoitolupa, joka on voimassa viisi (5) vuotta. Lääkehoitolupalomakkeeseen kerätään merkinnät lääkehoidon toteuttamiseen tarvittavaan perehdytykseen osallistumisesta, Lääkehoidon osaaminen verkossa - koulutuksista (LOVE) ja näytöistä. Näyttöjen arviointiperustana on vaativan lääkehoidon toteuttamisen vaativuustaso yksikössä. Näyttö annetaan niistä lääkehoidon osioista, joihin lupa tarvitaan. Teoriaosuudet ja näytöt suoritetaan kolmen kuukauden (3 kk) sisällä suoritusten aloituksesta ja hyvissä ajoin ennen vanhojen lupien päättymistä. Mikäli suoritusten toteuttaminen määräajassa ei onnistu, palvelusihenkilö konsultoi vastuulääkärinä toimenpiteistä ja siitä, saako työntekijä osallistua ennen sitä lääkehoidon toteutukseen. Tällöin laaditaan suunnitelma siitä, miten ja millä aikataululla lääkehoitoluvan suoritus tulee tehdä loppuun. Lupa lääkehoidon toteuttamiseen on voimassa 5 vuotta ensimmäisestä hyväksytystä teoriakokeesta lukien.

Yksikön palvelusihenkilö on vastuussa siitä, että yksikössä on nimetty näyttöjä vastaanottava(t) henkilö(t). Näytön vastaanottajan tulee olla kokenut terveydenhuollon laillistettu ammattihenkilö, jolla on voimassa oleva lääkelupa, riittävä osaaminen ja työkokemus (esim. kolmen vuoden työkokemus) ja joka on aktiivisesti mukana lääkehoidon toteuttamisessa. Näytön vastaanottajaksi voidaan nimetä esimerkiksi yksikön lääkehoitovastaava. Yksikkö sopii myös, miten näyttö tapahtuu. Näyttö voi tapahtua esimerkiksi yksikössä yhteisessä työtilanteessa. Uusia lupia haettaessa osaamisen näytöt annetaan kolme kertaa. Lääkehoitolupia uusittaessa riittää yleensä yksi näyttökerta, jolloin huomioidaan erityisesti yhtenäiset oikeat toimintatavat ja aseptinen työskentely. Myös lääkehoitoluvan uusimisen yhteydessä palvelusihenkilö voi edellyttää useampaa näyttöä, mikäli se on lääkehoidon vaativuuden tai yksikössä esiintyneiden haitta- tai vaaratapahtumien vuoksi tarpeen tai mikäli työntekijä ei ole osallistunut aktiivisesti lääkehoidon toteutukseen.

Yksikön lääkehoidon vastuulääkärinä toimii A-klinikka Oy:n lääketieteellinen johtaja. A-klinikkakodin lääkehoidon kokonaisuudesta vastaavat nimetty sairaanhoitaja ja palvelusihenkilö. Lääkevarastojen käyttöä seurataan neljännesvuosittain lääkevastaavien tekemien lääkeinventaariorien perusteella sekä arjen havainnoinnilla.

Sosiaalihuollon palveluasumisen yksikön rajatun lääkevaraston vastuuhenkilö

Yksikössä ei ole rajattua lääkevarastoa.

Kommentoimut [JV1]: @Janna Lönnqvist eiks tää jo poistunut

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat

Asiakastietolain 7 §:n mukainen palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtaja

Yksiköiden palvelusihenkilö Jaana Viitanen.



Palveluntuottajan tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Tietosuojavastaava Pirjo Tuominen, tietosuojavastaava@a-klinikka.fi, p. 050 515 0018.

Tietosuojaan ja asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön, ohjeiden ja viranomaismääräysten noudattaminen

Yksiköiden henkilöstö perehdytetään työsuhteen alussa tietoturva- ja tietosuoja-asioihin (ml. tietosuojasuunnitelma) sekä asianmukaiseen asiakirjahallintoon. A-klinikka Oy:n perehdytysohjeen mukaisesti käydään läpi vähintään tietoturvaohjeet, ohje asiakastietojen kirjaamisesta ja käsittelystä sekä asiakastietojärjestelmien ohjeet. Työntekijälle annettu perehdytys kirjataan perehdytyksen tarkistuslista -lomakkeelle.

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Palautteen kerääminen asiakkailta ja potilailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä

A-klinikkakodissa ja Päiväkeskus Salossa on mahdollisuus antaa jatkuvaa asiakaspalautetta yksikössä tai puhelimeen lähetettävällä linkillä. A-klinikka Oy:ssä on käytössä koko yhtiötä koskeva sähköinen jatkuvan palautteen antamisen käytäntö. Lisäksi A-klinikan verkkosivuilla on yhteydenotto- ja palautelomake sekä anonyymi ilmoituskanava.

Pitkäaikaishoidon asiakkailta asiakaspalautetta kerätään kuukausittain.

Tilaaja-asiakkailta palautetta kerätään säännöllisesti, viimeksi syksyllä 2025.

Palautteen hyödyntäminen omavalvonnan ja toiminnan laadun kehittämisessä

Asiakaspalautteet käydään läpi yksiköissä ja suunnitellaan kehittämistoimenpiteitä. Palautteet ja kehittämistoimenpiteet käydään läpi myös asiakkaiden kanssa.

3 Omavalvonnan riskienhallinta

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Palveluyksikön toimintojen riskienhallinnan vastuuhenkilö ja riskienhallinnan organisointi

Palveluesihenkilö Jaana Viitanen, tiimivastaava Janna Lönnqvist ja A-klinikkakoti Salon turvallisuusvastaava Teemu Lavikkala vastaavat riskienhallinnasta ja sen organisoinnista yksikössä.

Palveluyksikön toiminnan riskien tunnistaminen ja asiakas- ja potilasturvallisuuden kannalta keskeiset riskit

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan ja miten niihin kohdistetaan omavalvontaa. 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 jokapäiväistä arjen työtä palveluissa.

Havaitut epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit, mukaan lukien työntekijän asiakkaaseen kohdistama epäasiallinen käytös, havainnut työntekijä tekee riskistä tai haittatapahtumasta ilmoituksen sähköiseen seurantajärjestelmään sekä tilanteesta riippuen ilmoittaa myös esihenkilölle.

Asiakkaalta tai omaiselta tiedon epäkohdasta, laatupoikkeamasta tai riskistä saanut työntekijä kirjaa myös siitä sähköisen ilmoituksen.

Yksiköiden arjessa havaituista epäkohdista, laatupoikkeamista ja riskeistä keskustellaan työryhmän kesken välittömästi havainnon jälkeen. Haittatapahtuman tai riskin havainnut työntekijä huolehtii äkillisiä toimenpiteitä vaativien riskien poistamisen alulle saattamisesta, kuten korjauskehotusten tekemisestä.

Linkki ilmoituslomakkeelle ja kirjallinen ohje on saatavilla A-klinikka Oy:n intranetissä.

Mikäli tilanne on vakava, on esihenkilön ilmoitettava asiasta välittömästi aluejohtajalle/liiketoimintajohtajalle/lääketieteelliselle johtajalle/työsuojelupäällikölle. Vakavista työturvallisuustapahtumista työsuojelupäällikkö päättää ilmoituksen tekemisestä aluehallintovirastoon.

Keskeiset riskit A-klinikkakodissa liittyvät asiakkaiden toimintakyvyn vajaavaisuuksiin, jotka voivat aiheuttaa kaatumisia tai karkaamisia. Päiväkeskus Salossa keskeiset riskit liittyvät asiakkaiden päihtyneisyyden mukanaan tuomiin haasteisiin.

Riskienhallinnassa tunnistettujen riskien suuruuden ja vaikutuksen arvioiminen

Yksiköissä tehdään palveluesihenkilön johdolla vuosittain riskikartoitus, jossa havaitut riskit otetaan seurattavaksi. Riskikartoitukset, tarvittavat kehitystoimenpiteet ja seuranta dokumentoidaan sähköiseen järjestelmään.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Palveluyksikön toimintaan ja asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuvien riskien ennaltaehkäiseminen ja hallinta

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Asiakasturvallisuutta vaarantavia riskejä kartoitetaan vuosittain osana yksikössä toteutuvaa riskikartoitusta. Riskikartoituksen lisäksi asiakasturvallisuutta vaarantavia riskipaikkoja havainnoidaan yksikössä tehtävien haitta- ja vaaratilanneilmoitusten perusteella.

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavia riskitekijöitä A-klinikkakodissa ovat asiakasryhmälle tyypillinen tupakointi ja siitä syntyvä paloturvallisuusriski yhdistettynä muistisairauteen ja alentuneeseen toimintakykyyn. Alentunut fyysinen toimintakyky on riskitekijä myös kaatumatapaturmille.

Yksikössä tehdään palveluesihenkilön johdolla vuosittain riskikartoitus, jossa havaitut oleelliset riskit otetaan seurattavaksi. Lisäksi käytössä on asiakasturvallisuuteen liittyvien riskien, epäkohtien ja laatupoikkeamien raportointijärjestelmä, johon kaikki havainnot sekä niiden käsittely ja korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan.

Henkilöstömitoitus ja rakenne on toimiluvan ja sopimusvaatimusten mukaiset. Mitoitusta seurataan reaaliaikaisesti TyövuoroVelho-ohjelmassa.

Asiakasturvallisuuteen liittyvien riskien epäkohdat kirjataan poikkeaman havainneen työntekijän toimesta raportointijärjestelmään. Järjestelmään kirjataan myös ilmoitusten käsittely ja korjaavat toimenpiteet sekä seuranta. Kirjalliset ohjeet raporttien täyttämiseen ovat henkilöstön saatavilla intranetissä. Vakavat poikkeamat ja vaaratilanteet ilmoitetaan välittömästi myös suoraan palvelusihenkilölle, aluejohtajalle tai mikäli edellä mainittuja ei tavoiteta liiketoimintajohtajalle, jotka arvioivat mahdollisen vakavan vaaratapahtuman tutkinnalle.

A-klinikkakodin henkilökuntaa kannustetaan tuomaan esiin laatu- ja turvallisuuspoikkeamat, riskit ja mahdolliset epäkohdat. Sähköisiä ilmoituksia käytetään sujuvasti asioista viestimisen kanavana, eikä niiden tekemiseen ole iso kynnys. Ilmoituksiin suhtaudutaan kehittävällä otteella. Esihenkilö kannustaa ja kehottaa tarvittaessa ilmoitusten tekemiseen.

A-klinikka Oy:llä 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.

Asiakkaat ja omaiset voivat kertoa A-klinikkakodin henkilökunnalle havaitsemastaan epäkohdasta, laatu- ja turvallisuuspoikkeamasta tai riskistä henkilökuntaan tai kirjallisesti. Yksikössä on käytössä kirjallista palautetta varten palautelaatikko. Tämän lisäksi asiakkaalla on mahdollisuus tuoda epäkohtia esiin yksikön yhteisökokouksissa. Asiakkailta kerätään sähköistä asiakaspalautetta kuukausittain ja tarvittaessa autetaan palautteen teknisessä toteutuksessa. Lisäksi A-klinikka Oy:n verkkosivuilla on yhteydenotto- ja palautelomake. Info palautelomakkeesta löytyy yksikön yleiseltä ilmoitustaululta, josta esimerkiksi vierailijat ja omaiset saavat siitä tiedon.

Palautetta voi laittaa myös sähköpostilla tai soittamalla yksikön esihenkilölle. Yhteystiedot saa yksikön työntekijöiltä.

Riskienhallintakeinojen toimivuuden ja riittävyyden varmistaminen

Arvioidaan vuositasoisesti palvelusihenkilön ja turvallisuusvastaavan kanssa riskienarvioinnin yhteydessä.

Omavalvonnassa ilmeneviin epäkohtiin ja puutteisiin puuttuminen

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 aluejohtajan ja liiketoiminnanjohtajan kanssa, onko tilanteesta ilmoitettava myös palvelun tilaajalle sekä valvovalle viranomaiselle.

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 epäkohtatilanteen takia ilmoittaminen omalle esihenkilölle ei ole mahdollista, voi työntekijä tehdä epäkohtailmoituksen myös anonymisti ilmoituskanavan kautta. Epäkohdat pyritään kuitenkin ilmoittamaan laatu- ja turvallisuuspoikkeamien ilmoitusjärjestelmän kautta, jotta ilmoitusten käsittelyn dokumentointi tapahtuu yhdenmukaisesti.

Yksiköiden henkilökunta osallistuu vuosittain omavalvontasuunnitelman laadintaan. Omavalvontasuunnitelman sisällön ymmärtäminen varmistetaan kaikilta yksikössä työskenteleviltä lukukuittauksin vähintään kerran

vuodessa ja aina päivitysten yhteydessä. Omavalvontasuunnitelmaan perehtyminen on osa uuden työntekijän perehdytystä ja tieto ilmoitusvelvollisuudesta tulee heille tätä kautta. Palveluesihenkilö muistuttaa asiasta myös kehityskeskusteluissa ja tarvittaessa työryhmäpalaverissa.

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

Vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettely

Asiakasturvallisuuteen liittyvien riskien epäkohdat kirjataan poikkeaman havainneen työntekijän toimesta sähköiseen raportointijärjestelmään. Järjestelmään kirjataan myös ilmoitusten käsittely ja korjaavat toimenpiteet sekä seuranta. Raportit käsitellään yhdessä työryhmän kanssa ja pohditaan toimenpide-ehdotuksia tai kehittämiskohteita, jotta jatkossa riskitekijöitä voitaisiin minimoida.

Palveluntuottajan ja henkilöstön valvontalain 29 §:n mukaisen ilmoitusvelvollisuuden ja -oikeuden toteuttamista sekä muita mahdollisia lakisäätteisiä ilmoitusvelvollisuuksia koskevat menettelyohjeet

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 aluejohtajan ja liiketoimintajohtajan kanssa, onko tilanteesta ilmoitettava myös palvelun tilaajalle sekä valvovalle viranomaiselle.

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. Ilmoituksen saatuaan esihenkilö keskustele työntekijän/ työntekijöiden kanssa tapahtuneesta. Tämän jälkeen asia otetaan esille työryhmässä, mikäli asia vaatii kehittämistoimenpiteitä haittatapahtuman tai riskin poistamiseksi. Esihenkilö käsittelee ilmoituksen järjestelmässä ja arvioi vakavuustason ja sitä seuraavien toimenpiteiden kiireellisyyden. 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 sähköisen järjestelmän raportointia.

Asiakkaaseen kohdistuneesta haittatapahtumasta (esim. lääkepoikkeama) keskustellaan asiakkaan kanssa välittömästi ja tarvittaessa otetaan yhteyttä vastuulääkäriin. Kaikki yksikön lääkepoikkeamaraportit menevät tiedoksi asumispalvelujen vastuulääkärille.

Vakavista potilasturvallisuutta vaarantaneista vaaratapahtumista käynnistetään vakavan vaaratapahtuman tutkintaprosessi. Päätöksen tutkintaprosessin käynnistämisestä tekee lääketieteellinen johtaja.

Ilmoitusvelvollisuuksista ja -oikeuksista ja niiden käytöstä tiedottaminen henkilöstölle

A-klinikka Oy varmistaa, että jokainen työntekijä on tietoinen ilmoitusvelvollisuudestaan, ja ilmoitusvelvollisuus on kirjattu omavalvontasuunnitelmien lisäksi myös muun muassa yhtiön laatupolitiikkaan. Ilmoitusvelvollisuus on osana perehdytystä.

Valvovien viranomaisten selvityspyyntöjen, ohjauksen ja päätösten huomioiminen riskienhallinnassa

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

Korjaavat toimenpiteet kirjataan sähköiseen ilmoitukseen. Jos kyseessä on toiminnan muutosta vaativa kehittämistoimenpide, tehdään siitä kehittämistehtävä, jota työtetään työryhmässä ja kirjataan ja seurataan sähköisessä järjestelmässä.

Selvityspyynnöt, ohjaus ja päätökset huomioidaan toiminnan kehittämisessä ja toimintaa päivitetään ohjeistuksen mukaiseksi.

Asiakkailla A-klinikkakodin toimintaan liittyvistä kehittämistoimista tiedotetaan yhteisesti ryhmätilanteissa, esihenkilö vastaa asian käsittelystä. Mikäli kyseessä on yksittäistä asiakasta koskeva asia, keskustelu käydään henkilökohtaisesti hänen kanssaan. Omaisille asiakkaaseen liittyvistä haittatapahtumista (esim. tapaturmat) ja riskien vähentämiseksi tehdyistä toimenpiteistä kerrotaan tilanteen mukaan kasvatusten vierailun yhteydessä tai puhelimitse.

Päiväkeskus Salossa tiedotus tapahtuu yhteisökokouksissa.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan toimivuuden seuranta ja arviointi

Vuosittainen riskienarviointi ja vertailu edellisiin tuloksiin/arviointeihin.

Hygieniaohteiden ja infektio-ohjeiden toteutumisen seuranta

A-klinikka Oy:llä on yhteinen hygieniasuunnitelma. Hygieniasuunnitelma sisältää ohjeistuksen infektioiden torjumiseen sekä epidemioiden seurantaan kirjaamisohjeet. Hygieniasuunnitelman päivityksestä vastaa hygieniatyöryhmä.

Hoitotyöntekijät noudattavat työssään hygieniasuunnitelmaa ja toteuttavat asiakastyötä sen mukaisesti. Asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehditaan asiakkaan tarpeen mukaisesti. Tarvittaessa asiakasta ohjataan, tuetaan ja avustetaan hygienian hoidossa. Hygienian riittävyttä (suu, hampaat, iho, parta, kynnet ym.) ja toteutumista seurataan ja hygienian hoidossa avustetaan. Tarvittaessa peseytymisessä avustetaan päivittäin tai vähintään kerran viikossa, asiakaskohtaisesti joko omassa huoneessa tai yhteisessä suihkutilassa. Asiakkailta on mahdollisuus saunaan kerran viikossa.

Jokaisessa tilassa ja asiakkaiden huoneissa on käsihuuhteet ja asiakkaat ohjeistetaan niiden käytössä. Ruokailutilaan tultaessa käsihuuhteen käyttöä valvotaan ennen aterian annostelua (asiakas itse annostelee). Asiakashuoneissa ja kaikissa tiloissa (henkilökunnan wc, keittiö, sauna, pyykkihuoltohuone, lukitun oven takana) on pintadesinfektioon käytettävä liuos valmiina pullossa pintojen puhdistukseen. Pullossa on päiväys, milloin liuos on valmistettu. Eritesiivousta varten on oma ohje ja välineet käyttövalmiina.

Asiakaskontaktissa käytetään tarpeen mukaan kertakäyttöisiä suojavälineitä ja instrumentteja, jotka käytön jälkeen säilytetään ja hävitetään riskijätteen käsittely -ohjeessa mainitulla tavalla. A-klinikka Oy:ssä on käytössä myös ohje pistotapaturmien hoitamiseksi.

Ympäri vuorokautisen palveluasumisen asukkailla on mahdollisuus osallistua kodinhoidollisiin tehtäviin ohjattuna tai huolehtia itsenäisesti. Asiakkaiden osallisuutta siivouksessa ja pyykkihuollossa arvioidaan toimintakymittarin avulla sekä arjessa.

Infektioiden torjunta

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Toimintayksikön johtajan on seurattava tartuntatautiin ja lääkkeille vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta. Johtajan on huolehdittava asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä. Lisätietoa vakavien hoitoon liittyvien infektioiden seurannasta ja ilmoituskäytännöistä löytyy THL:n sivuilta.

Epidemiatilanteissa kosketuspintojen puhdistusta tehostetaan. Näihin ja muihin poikkeustilanteisiin A-klinikkakodilla on varautumissuunnitelma, joka ohjeistaa poikkeustilanteissa toimimisessa. Varautumissuunnitelma löytyy tulostettuna toimiston ilmoitustaululta.

A-klinikkakodin hygieniayhdyshenkilöt ovat palveluesihenkilö ja nimetty sairaanhoitaja.

Yksiköissä huolehditaan tilanteen mukaisten varotoimien käytöstä sekä noudatetaan siivoussuunnitelmaa ja hygieniasuunnitelmaa. Hygieniasuunnitelmaan perehtyminen kuuluu aina uuden työntekijän perehdytykseen.

A-klinikka Oy:llä on käytössä seuraavat infektioiden torjuntaan liittyvät ohjeet:

- Suositus sosiaali- ja terveydenhuollon sekä asumispalveluyksiköiden henkilöstön influenssarokotuksista, tartuntatautilain mukainen ohje
- Kaikkien yksiköiden yhteinen hygieniasuunnitelma
- Koronaan liittyvät toimintaohjeet

Vaara- ja haittatapahtumien raportointikäytännöt

Asiakasturvallisuuteen liittyvien riskien epäkohdat kirjataan poikkeaman havainneen työntekijän toimesta raportointijärjestelmään sekä potilastietojärjestelmään asiakkaan potilastietoihin, jos asiakas on haitta- tai vaaratilanteessa osallisena.

Henkilöstön riskienhallinnan osaaminen

Riskienhallinta on osana yksikön henkilökunnan perehdytystä.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Palveluyksikön omavalvonnan riskienhallinnan toteutuminen ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa

Yksikkö ja A-klinikka Oy vastaavat siitä, että alihankintana ostettavat palvelut täyttävät vaadittavat laatuvaatimukset. Alihankinnoista vastaavien yritysten kanssa käydään arviointi-/kehittämispalavereja noin 2–3 kertaa vuodessa tai useamminkin, mikäli tarvetta ilmenee.

Liiketoimintajohtaja vastaa tiedottamisesta yhteistyötahoille, mikäli riski liittyy A-klinikka Oy:n toiminnan kokonaisuuteen.

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinta ja valmius- ja jatkuvuussuunnitelma

Jokaisessa yksikössä on laadittuna yksikkökohtainen valmius- ja varautumissuunnitelma häiriötilanteisiin. Valmius- ja varautumissuunnitelma toiminnan jatkuvuuden turvaamiseksi käsittää normaaliajan häiriötilanteet.

Suunnitelman päivityksestä huolehtii yksikön palveluesihenkilö yhdessä turvallisuusvastaavan kanssa. Ohje on tulostettuna yksikön kansliaan.

Lisäksi A-klinikka Oy on laatinut yhteisen ohjeistuksen: Riskienhallinta ja varautuminen A-klinikka Oy:ssä. Ohjeen päivityksestä huolehtii laatu- ja kehitysjohtaja.

4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

4.1 Toimeenpano

Henkilöstön omavalvonnan osaaminen ja sitoutuminen omavalvontasuunnitelman mukaiseen toimintaan

Omavalvonnan lukeminen ja sisäittäminen sisältyy henkilöstön perehdytykseen.

Omavalvontasuunnitelman ja siihen tehtävien päivitysten toteutuminen toiminnassa

Omavalvontaohjelma ja -suunnitelma päivitetään vähintään vuosittain. Omavalvontasuunnitelmien päivitysaikataulu on osa esihenkilöiden vuosisuunnittelua. Omavalvontasuunnitelma on osana perehdytystä.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman julkaiseminen

Omavalvontasuunnitelma on kaikkien saatavilla A-klinikkakodin yksikön ilmoitustaululla sekä A-klinikkakodin työntekijöille Teams-kanavalla. Omavalvontasuunnitelma julkaistaan myös A-klinikka Oy:n verkkosivustolla yksikön sivulla.

Omavalvontasuunnitelma on jokaisen yksikössä työskentelevän, yksikön asiakkaiden ja heidän läheistensä saatavilla.

Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuuden varmistaminen

Omavalvonnan toteutumista arvioidaan vuosittain osana SHQS-itsearviointia sekä omavalvontaohjelman ja omavalvontasuunnitelmien päivityksen yhteydessä.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain tai tarvittaessa palvelun laatuun tai asiakasturvallisuuteen liittyvän toiminnan muutoksien yhteydessä. Omavalvontaa ja omavalvontasuunnitelmaa tarkastellaan palveluesihenkilön toimesta omavalvontaohjelman mukaisesti.

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta

Omavalvonnan toteutumista arvioidaan vuosittain osana SHQS-itsearviointia sekä omavalvontaohjelman ja omavalvontasuunnitelmien päivityksen yhteydessä. Omavalvontaohjelma ja -suunnitelmat päivitetään vähintään vuosittain. Terveystietojen palveluista vastaava johtaja vastaa päivityksen koordinoinnista. Omavalvontasuunnitelmien päivitysaikataulusta on laadittu ohje, joka on esihenkilöiden ja koko henkilöstön saatavilla A-klinikka Oy:n intranetissä.

Omavalvontaohjelma ja sen toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistu A-klinikka Oy:n verkkosivustolla.



Hyväksynyt: 5.10.25 Jaana Viitanen, palveluesihenkilö