

Omavalvontasuunnitelma – A-klinikkayhteisö Salo, Terveysneuvonta Salo, Vieroitushoitoyksikkö ja selviämishoitoasema Salo

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä 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 Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi: A-klinikkayhteisö Salo, Terveysneuvonta Salo, Vieroitushoitoyksikkö ja selviämishoitoasema Salo

Yhteystiedot:

- A-klinikkayhteisö Salo: Kalkkitie 5–7, 24280 Salo, p. 045 657 6218, salo.aklinikkayhteiso@a-klinikka.fi
- Terveysneuvonta Salo: Turuntie 10, 24240 Salo, p. 050 568 9373
- Vieroitushoitoyksikkö ja selviämishoitoasema Salo: Kalkkitie 5–7, 24280 Salo, p. 040 714 9600, salonvhy@a-klinikka.fi

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

- Elisabeth Mäentausta, palveluesihenkilö, p. 040 136 8107, elisabeth.maentausta@a-klinikka.fi
- Petra Siutla-Luotonen, aluejohtaja, p. 040 714 9605, petra.siutla-luotonen@a-klinikka.fi

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Palveluyksikön ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut

A-klinikkayhteisö Salo tarjoaa täysi-ikäisille päihde- ja mielenterveysongelmallisille ympärivuorokautista kuntouttavaa laitoshoidoa. Hoidon avulla tuetaan asiakkaan päiheteettömyyttä ja haetaan ratkaisuja koko elämänhallinnan parantamiseen. A-klinikkayhteisö tarjoaa hoitoa alkoholi-, lääke-, huume- ja monipäihderiippuvuuteen sekä korvaushoidon oheiskäytöstä irtautumiseen. Yhtäaikainen mielenterveys- ja päihdeongelma ei ole este hoidolle ja hoitoon voi tulla myös erilaisten toiminallisten riippuvuuksien vuoksi.

Vieroitushoitoyksikkö Salo tarjoaa ympärivuorokautista hoitoa täysi-ikäisille päihteiden käyttäjille ja muista riippuvuusongelmista kärsiville, joille avohoitopalvelut eivät ole riittäviä tai tarkoituksenmukaisia. Hoidon tarve voi liittyä esimerkiksi alkoholiin, huumeisiin tai lääkkeisiin. Hoidossa arvioidaan asiakkaan kokonaistilanne ja suunnitellaan hoito yksilöllisesti yhteistyössä lääkärin kanssa. Hoitosuunnitelman laatimisen lisäksi asiakkaan kanssa pyritään varmistamaan hoidon jatkuminen vieroitushoitajakson jälkeen joko avohoidon palveluissa tai laitoshoidossa yhteistyössä asiakkaan oman kotikunnan kanssa. Hoitoa tukee kaikille asiakkaille suunnattu Prässi-ryhmätoiminta, jota järjestetään arkipäivisin, lisäksi iltaisin järjestetään ryhmätoimintaa.

Selviämishoitoasema Salo on turvallinen paikka päihtymystilasta selviämiseen. Selviämishoidossa seurataan asiakkaan terveydentilaa (asiakas puhallutetaan, promilleja seurataan, lisäksi mitataan verenpaineet ja verensokeri). Selviämishoitoasemilla toteutettava selviämishoito on perustason sairaanhoitoa, jonka tärkein

tehtävä on estää ja hoitaa päihtymystilan aiheuttamat akuutit komplikaatiot sekä turvata asiakkaan turvallinen selviäminen päihtymystilasta.

Terveysneuvonta Salo on matalan kynnyksen päiväpaikka, jonka tavoitteena on vähentää huumeiden käyttöön liittyviä haittoja ja ehkäistä suonensisäisten huumeiden käytön välityksellä leviäviä tauteja.

Terveysneuvonnassa ohjataan kävijöitä oikeiden palveluiden piiriin, autetaan sosiaaliohjauksessa ja esimerkiksi tukien hakemisessa. Terveysneuvonnan tiloissa on mahdollisuus pestä pyykkiä ja saada kahvia ja pientä syötävää.

Toimipisteet ja palvelujen tuottamisen tavat

A-klinikka-yhteisö Salossa työskentelyn lähtökohtana on asiakkaan yksilöllinen elämän tilanne ja hoitoon lähettävän tahon ammatillinen arviointi hoidon tarpeesta. Hoitoon hakeutuminen on aina vapaaehtoista. Kuntouttava laitoshoido on tarkoitettu erityyppisistä riippuvuuksista kärsiville täysi-ikäisille asiakkaille, joilla osalla on yhtäaikainen mielenterveydenongelma. Yksikön toimintaa ohjaa sosiaali- ja terveydenhuollon lait. Yksikössä noudatetaan Käypä hoito -suosituksia, yksikön hoito- ja kuntoutustyössä sovelletaan yksilökuntoutuksen ja yhteisohoidon menetelmiä. Hoito on ympärivuorokautista laitoshoidoa.

Vieroitushoitoyksikkö ja selviämishoitoasema Salossa hoidon avulla tuetaan asiakkaan päihteettömyyttä ja haetaan ratkaisuja koko elämänhallinnan parantamiseen. Hoitoon voi hakeutua päihteestä tai riippuvuudesta riippumatta. Asiakkaita hoidetaan kokonaisvaltaisesti siten, että elämänlaatu paranisi asiakkaan tavoitteiden mukaisesti. Ympäristömme on turvallinen toipumiselle. Yksikön toimintaa ohjaavat sosiaali- ja terveydenhuollon lait. Yksikössä noudatetaan Käypä hoito -suosituksia. Hoito on ympärivuorokautista lyhytaikaista laitoshoidoa. Selviämishoitoasema tarjoaa turvallisen ja valvotun tilan päihteestä selviämiseen terveydenhuollon ammattilaisten valvonnassa

Terveysneuvonta Salo on matalankynnyksen päiväpaikka, jonka tavoitteena on vähentää huumeiden käyttöön liittyviä haittoja ja ehkäistä suonensisäisten huumeiden käytön välityksellä leviäviä tauteja.

Terveysneuvonnassa ohjataan kävijöitä oikeiden palveluiden piiriin, autetaan sosiaaliohjauksessa ja esimerkiksi tukien hakemisessa. Terveysneuvonnan tiloissa on mahdollisuus pestä pyykkiä ja saada kahvia ja pientä syötävää. Asiointi on anonymia, eikä kävijän tarvitse kertoa itsestään enempää kuin mitä haluaa.

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat A-klinikka-yhteisössä, vieroitushoitoyksikössä ja selviämishoitoasemalla:

- Ruoan valmistus ja toimitus: Feelia ja Metro-tukku
- Siivouspalvelut: Alltime Group
- Pesulapalvelut: Lindström / Comforta
- Vartiointipalvelut ja henkilöhälyttimet: Avarn Securitas Oy
- Kulunvalvonta, tekninen valvonta, sähkölukitukset ja huolto: Loihde trust oy
- Laboratoriotarvikkeet ja diagnostiikka: TyksLab
- Seulavarmenteet: Synlab
- Kiinteistöhuolto Kailep Oy

Terveysneuvonta Salon ostetut palvelut:

- Elintarvikkeet: Metro-tukku
- Siivouspalvelut: Alltime Group
- Kiinteistöhuolto Asuntomestarit Oy:n kautta

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Ostopalveluiden laatua seurataan kokoaikaisesti työnteon ohella. Ruokahuollossa havaitut poikkeamat raportoidaan heti palveluntuottajille ja vastuutahoille, mahdollisia poikkeamia ja ruokapalveluiden toimivuutta käsitellään säännöllisesti järjestetyissä yhteispalavereissa. Siivouspalveluiden laatua ja toimivuutta arvioidaan

säännöllisesti yhteispalavereissa, mahdolliset poikkeamat raportoidaan välittömästi Alltime Groupille. Vartiointipalvelun toimivuutta seurataan ja palaute annetaan esihenkilön toimesta, jos poikkeavuutta havaitaan. Kiinteistöhoidon kohdalla Kalkkitiellä toimivissa yksiköissä tehdään tiivistä yhteistyötä Kailep Oy:n kanssa.

Palveluyksikön toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Palvelu edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, turvaa yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat palvelut

A-klinikkayhteisö Salon henkilöstö on sitoutunut työskentelemään A-klinikka Oy:n arvojen sekä päihde- ja mielenterveyspalveluja sekä sosiaali- ja terveysterveystoimintojen ohjaavien kansallisten arvojen ja toimintaperiaatteiden mukaisesti. Jokainen työntekijä perehdytetään A-klinikka Oy:n arvoihin ja perinteisiin. Arvojen pohjalta työskentely näkyy muun muassa asiakkaiden tasapuolisessa kohtelussa ja luottamuksellisen hoitosuhteen pitämisenä yhtenä kuntoutumista vahvasti edistävänä elementtinä. Jokainen asiakas on yksilö ja jokaiselle asiakkaalle laaditaan yksilöllinen kuntoutussuunnitelman yhdessä asiakkaan kanssa. Yksikön työntekijät omaavat vahvan arvoajattelun, jossa keskeisenä on ihmisarvon kunnioitus. Jokainen asiakas otetaan vastaan yksilönä ja häntä arvostetaan.

Terveysneuvonta Salon toimintaperiaatteet on johdettu A-klinikan arvoista. Yhteisö on nimennyt yksikön tärkeimmiksi arvoiksi ystävällisyyden, turvallisuuden ja suvaitsevaisuuden. Matalan kynnyksen toiminnassa pyrkimyksenä on asiakkaiden osallisuuden lisääminen ja asiakkaiden voimaantuminen.

Vieroitushoitoyksikkö ja selviämishoitoasema Salon henkilöstö on sitoutunut työskentelemään A-klinikka Oy:n arvojen sekä päihde- ja mielenterveyspalveluja sekä sosiaali- ja terveysterveystoimintojen ohjaavien kansallisten arvojen ja toimintaperiaatteiden mukaisesti. Jokainen työntekijä perehdytetään A-klinikka Oy:n arvoihin ja perinteisiin. Jokainen asiakas on yksilö ja jokaiselle asiakkaalle laaditaan yksilöllinen hoitosuunnitelma yhdessä asiakkaan kanssa. Yksikön työntekijät omaavat vahvat arvot, joissa keskeisenä on ihmisarvon kunnioitus. Jokainen asiakas otetaan vastaan yksilönä ja häntä arvostetaan.

Hyvinvointialueet, joiden alueella palveluja tuotetaan

Varsinais-Suomen hyvinvointialue.

2 Asiakas- ja potilasturvallisuus

2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Laatuvaatimukset ja laadunhallinnan toteuttamistavat

A-klinikkakonsernin laatu politiikan lähtökohta on, että kestävä laatu on oleellinen osa strategista suunnittelua ja toimintaa. Laatu tavoitteet ovat siten osa strategisia tavoitteita. Konsernin yhteinen arvopohja toimii perustana laadulle.

Laadun seurannan ja kokonaistoiminnan arvioinnin viitekehyksenä toimii SHQS-laatu järjestelmä, jonka puitteissa A-klinikkakonsernille on myönnetty SHQS-laatusertifikaatti. Ottaessaan käyttöön laatu järjestelmän, A-klinikkakonserni on sitoutunut työn laadun ja laatu järjestelmän jatkuvaan kehittämiseen.

Asiakasturvallisuutta ja laatu poikkeamia seurataan sähköisen raportointi järjestelmän avulla ja havaitut poikkeamat käydään läpi johtamis järjestelmässä jaettujen vastuiden mukaisesti.

Laatutyötä ohjataan A-klinikkakonsernin laatutyön ohjausryhmässä. Yhtiöllä laatujärjestelmän koordinoinnista vastaa laatu- ja kehitysjohtaja ja lisäksi yhtiöllä toimii laatuvaastavia tukemassa tiimejä laatutyön toteuttamisessa. A-klinikka Oy:ssä toimii laatutyöryhmä.

Asiakas- ja potilasturvallisuus

Yhdenmukaiset prosessikuvaukset sekä työhön liittyvät toimintaohjeet:

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

Yksiköissä vuorossa oleva henkilökunta vastaa asiakasturvallisuudesta noudattamalla turvallisia 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.

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. Haittatapahtumat kirjataan sähköiseen järjestelmään ja käydään säännöllisesti läpi työryhmäkokouksissa.

A-klinikkayhteisössä, Terveysneuvonnassa, Vieroitushoitoyksikössä ja selviämishoitoasemalla toteutetaan vuosittain palveluesihenkilön johdolla riskikartoitus, jossa arvioidaan myös yksikön tilojen terveellisyyden ja fyysikaalisiin olosuhteisiin liittyviä asioita. Lisäksi työterveyshuolto tekee yksikössä säännöllisesti työpaikkaselvitykset. Terveystarkastaja tekee säännölliset lain edellyttämät yksikkökäynnit.

Kiinteistönhoidon päävastuu on vuokranantajalla, A-klinikkayhteisössä, Vieroitushoitoyksikössä ja selviämishoitoasemalla vuokranantaja on A-klinikkasäätiö. Terveysneuvonta Salon vuokranantaja on Asuntomestarit Oy.

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

Pelastussuunnitelma on kiinteistökohtainen ja päivitetään vuosittain vuosikellon mukaisesti. Poistumisturvallisuusselvitys päivitetään kolmen vuoden välein. Suunnitelmien päivittämisestä vastaa palveluesihenkilö yhdessä yksikön nimetyn turvallisuusvastaavan kanssa.

Yksikössä noudatetaan yhtiön ohjeistuksia, jotka ovat luettavissa A-klinikka Oy:n intranetissä. Ohjeistukset käydään läpi uusien työntekijöiden kanssa perehdytysuunnitelman mukaisesti ja päivitetty versiot palveluesihenkilö jalkauttaa yksikköön luettavaksi.

Potilasturvallisuus varmistetaan terveydenhuollon koulutetulla henkilöstöllä sekä riittäväillä resursseilla. Hoitajilla on voimassa olevat lääkeluvat sekä näyttöön perustuva osaaminen. Lääkehoidon toteutuksessa noudatetaan kaksoistarkastusta sekä turvallista lääkehoitoa. Potilaiden henkilöllisyys todennetaan ja heidän hoitonsa on suunnitellusti sovittu toteutettavaksi toimipisteissä. Lääkehoidosta vastaa yksikön vastaava lääkäri. Toimipisteiden tilat ovat turvalliset ja niissä on huomioitu asiointin yksityisyys. A-klinikkayhteisössä sekä Vieroitushoitoyksikössä ja selviämishoitoasemalla on hälytysjärjestelmä sekä kameravalvonta. Poistumistiet ovat merkitty. Terveysneuvonnassa on hälytysjärjestelmä sekä merkityt poistumistiet.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Palveluyksikön omavalvonnan vastuusuhteet ja johtamisjärjestelmä

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

A-klinikkayhteisön omavalvontasuunnitelma laaditaan yhdessä työryhmän sekä asiakkaiden kanssa. Omavalvontasuunnitelman sisältöä laaditaan yksikön työryhmissä. Asiakkaat osallistuvat yksikön omavalvontasuunnitelman laatimiseen yhteisökokouksessa, keskustelemalla tärkeistä arvoista ja itsemääräämisoikeudesta sekä siitä, miten ne toteutuvat A-klinikkayhteisö Salossa.

Terveysneuvonta Salossa omavalvontasuunnitelman laatimiseen osallistuu yksikön työntekijät sekä kävijät yhteisökokouksessa.

Vieroitushoitoyksikössä omavalvontasuunnitelman laatimiseen osallistuu yksikön työntekijät sekä asiakkaat voinnin mukaan.

Laatu- ja turvallisuuspoikkeamat tunnistetaan A-klinikka Oy:llä käytössä olevien seurantakanavien avulla, kuten poikkeamien raportointi, laatujärjestelmään kuuluvat itsearvioinnit, 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
- nimetyin 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 vastaavat aluejohtaja Petra Siutla-Luotonen ja palveluesihenkilö Elisabeth Mäentausta.

Palvelusopimukset ovat nähtävillä työntekijöille Teamsissa. A-klinikkayhteisön sekä Vieroitushoitoyksikön ja selviämishoitoaseman työryhmässä työskentelee myös yksi yhteinen tiimivastaava, joka seuraa palveluiden toteutumista. Työntekijämitoitusta seuraavat sekä tiimivastaava että palveluesihenkilö.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaan ja potilaan pääsy palveluihin ja hoitoon

A-klinikkayhteisöön hakeudutaan oman kotikunnan maksusitoumuksella. Lisätietoja hoitoon hakeutumisesta saa yksikön palveluesihenkilöltä ja tiimivastaavalta, A-klinikka Oy:n palvelukeskuksesta tai vaihtoehtoisesti oman hyvinvointialueen sosiaali- ja terveystieteiden palveluohjauksesta.

Vieroitushoitoyksikköön hakeudutaan oman kotikunnan/hyvinvointialueen luvalla. Selviämishoitoon asiakkaat tulevat pääsääntöisesti poliisin tai ensihoidon tuomana heidän arvioitua, että asiakas on selviämishoidon tarpeessa. Selviämishoidosta asiakkaan on mahdollista siirtyä vieroitushoitoon henkilöstön tekemän arvioinnin perusteella, mikäli hänellä on siihen tarve ja yksikön paikkaresurssit sen mahdollistavat. Siirrosta tiedotetaan hyvinvointialuetta.

Hoitoon on mahdollista hakeutua myös omakustanteisesti.

Terveysneuvonta on matalankynnyksen paikka, jossa asioidaan anonymisti. Kuka tahansa voi hakeutua/kävellä sisälle palveluun aukioloaikojen puitteissa.

Asiakkaan ja potilaan tiedonsaantioikeus ja osallisuus

Omavalvontasuunnitelma on asiakkaiden nähtävillä yksikössä.

Asiakkaat osallistuvat yksikön omavalvontasuunnitelman laatimiseen muun muassa teemallisilla keskusteluilla heille tärkeistä arvoista ja itsemääräämisoikeudesta sekä siitä, miten ne toteutuvat yksikössä.

Asiakkaalle laaditaan hoito-/kuntoutussuunnitelma, jonka tekemiseen osallistuu asiakas itse, yksikön työntekijä ja mahdollisesti ostaja-asiakkaan edustaja. Terveysneuvonnassa kävijä ei ole hoitosuhteessa.

Kun asiakas tai potilas on A-klinikkayhteisön, Vieroitushoitoyksikön tai selviämishoitoaseman asiakkaana on se hyvinvointialueen tilaamana palvelua, jolloin rekisterinpitäjänä toimii hyvinvointialue. Tällöin asiakastietojen käsittelyssä noudatetaan palvelun tilanne hyvinvointialueen tietosuojaselostetta ja sen toimintamalleja. Kaikki henkilötietojen käsittelyyn liittyvät pyynnöt tulee toimittaa hyvinvointialueelle, sillä vain rekisterinpitäjällä on oikeus luovuttaa tietoja.

Mikäli palvelussa on yksityisasiakkaana, rekisterinpitäjänä toimii A-klinikka Oy ja asiakas voi olla suoraan yhteydessä tietosuojavastaavaamme.

Asiakkailla/kävijöillä on mahdollisuus antaa palautetta kaikista palveluista joko sähköisesti tai kirjallisesti. Hoidon aikana asiakkaalla/potilaalla on mahdollista kertoa saamansa hoidon laadusta ja mahdollisista epäkohdista A-klinikka Oy:n sähköiseen järjestelmään. Hoitosuunnitelman tarkistamisten ja päivittämisten yhteydessä on mahdollisuus palautteen antamiseen hoitoon liittyen.

A-klinikka Oy:lla on käytössä whistleblower-direktiivin mukainen ilmoituskanava (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.

Asiakaspalautteet ja laatu-poikkeamat käsitellään työryhmäkokouksissa. Esihenkilö vastaa palautteiden käsittelyn lisäämisestä esityslistoille. Lisäksi palautteita käsitellään A-klinikkayhteisössä asiakkaiden kanssa. Käsittelystä tehdään kirjaus muistioon. Esihenkilö vastaa asian käsittelystä työryhmässä/asiakaskokouksessa.

Vakavat tilanteet käsitellään välittömästi. Asian käsittely dokumentoidaan kokouspöytäkirjaan. Esihenkilö kirjaa käsittelyn ja kehittämistoimenpiteet vastuineen ja aikatauluineen seurantajärjestelmään.

Asiakkaan ja potilaan kohtelu palveluissa

Palveluissa noudatetaan A-klinikka Oy:n arvoja. Yksikön työryhmäpalavereissa ja arjessa pidetään yllä keskustelua asiakastyön laadusta ja asiakkaiden hyvästä kohtelusta. Tarvittaessa pohditaan toimintatapoja ammatillisuuden säilyttämiseksi esimerkiksi haastavien asiakkaiden kanssa toimimiseen. Säännöllisessä työnohjauksessa (8–10 krt/vuodessa) voidaan myös purkaa haasteellisia asiakastilanteita ja näin löytää työryhmän kesken yhtäläinen käytäntö ja ammatillisuus niiden käsittelyssä.

Kaikkien yksiköiden työntekijät ovat tietoisia siitä, että havaittuaan epäasiallista kohtelua on työntekijöiden velvollisuus puuttua siihen ja antaa palautetta työkaverilleen. Myös asiakkaiden väliseen epäasialliseen käyttäytymiseen ja esimerkiksi seksuaaliseen häirintään puututaan sen havainneen työntekijän toimesta välittömästi. Asiasta tulee myös viestiä yksikön esihenkilölle joko suullisesti tai kirjallisesti ja asiasta tehdään sähköinen ilmoitus. Tämä on osa sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuutta.

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

Jos yksikön sisäisillä toimilla ei ole ollut vaikutusta asiakkaan asiallisen kohtelun parantumiseen, puututaan tilanteeseen 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 laatomalla hoitosuunnitelmaa moniammatillisesti ja yhdessä asiakkaan sekä omaisten kanssa. Vakavissa tilanteissa asiakkaan hoidon jatkumisen edellytyksiä tarkastellaan yhteistyössä tilaajan kanssa.

Henkilöstö on tietoinen sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuudesta, mikäli hän huomaa toiminnassa asioita, jotka voivat vaarantaa asiakas- tai potilasturvallisuuden. Tällöin hänellä on salassapitosäännösten estämättä oikeus ilmoittaa asiasta Valviralle.

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 kehittamisestä.

Asiakkaan ja potilaan informointi hänen käytettävissään olevista oikeusturvakeinoista

Asiakasta tiedotetaan hänen oikeudestaan tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtajalle, mikäli hän on tyytymätön palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen käsitellään ja siihen annetaan kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Tavoiteaika muistutuksen käsittelylle on 1 kk.

Muistutukset, reklamaatiot ja selvityspyynnot ohjataan osoitteeseen muistutukset@a-klinikka.fi, jota hallinnoi lääketieteellinen johtaja (terveydenhuollon muistutus) ja liiketoimintajohtaja (sosiaalihuollon muistutus) sekä laatu- ja kehitysjohtaja.

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.

Asiakkaat voivat tulla palveluihin ympäri Suomen eri hyvinvointialueilta, joten yksikölle ei ole yhtä potilas- ja sosiaaliasiavastaavaa. Myös terveysneuvonnan kävijät voivat tulla mistä päin tahansa, mutta he asioivat anonymisti. Työntekijät ohjaavat asiakkaita ja kävijöitä ottamaan yhteyttä oikean hyvinvointialueen potilas- tai sosiaaliasiavastaavaan.

Asiakas voi halutessaan laatia saamastaan palvelusta muistutuksen/kantelun, jonka tekemisessä hän voi saada tukea potilas- tai sosiaaliasiavastaavalta. Koko henkilökunta on velvollinen avustamaan muistutuksen/kantelun eteenpäin viemisessä ja toteuttamisessa. Asiakas voi osoittaa yksikön toimintaa koskevan muistutuksen/kantelun omalle hyvinvointialueelleen, joka tekee selvityspyynnön yksikköön. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on neljä viikkoa.

Myös Kuluttajaneuvonta avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa, antaa kuluttajille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista.

Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus

Jokaisella asiakkaalla on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea 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).

Jokaisessa yksikössä kunnioitetaan asiakkaan oikeutta omaan yksityisyyteen ja pyritään ottamaan huomioon asiakkaiden erilaiset elämänkokemukset, tarpeet, kulttuuri ja tavat. Yksiköissämme 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 toteutuu myös asiakkaan yksityisyyden suojeleminen toteuttamalla kirjaamis- ja raportointisääntöjen mukaan toimien. Yksikössä käydään säännöllisesti henkilökunnan kanssa läpi, mitä tietoja asiakkaista saa luovuttaa ulkopuolisille tahoille. Terveysneuvonnassa kävijät asioivat anonymisti, heidän ei tarvitse antaa henkilötietojaan, eivätkä yksikön työntekijät voi viestiä heidän asioistaan vaikka henkilöllisyys olisi tiedossa, ellei kyse oli jokin sellainen asia joka on määrätty laissa (esim. lastensuojelulaki).

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 rytmisissä kunnioitetaan asiakkaan yksilöllisiä tapoja ja tottumuksia, tavoitteena kuitenkin terveyttä ja hyvinvointia tukeva vuorokausirytmä.

Yksiköiden ohjatut toiminnot, ryhmät ja yksikön ulkopuolelle suuntautuva toiminta on aina asiakkaalle vapaaehtoista. Asiakkailta on mahdollisuus vaikuttaa omien asioiden lisäksi yksikön toiminnan kehittämiseen, esimerkiksi antamalla asiakaspalautetta.

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. Yksiköissä ei

kuitenkaan voida tehdä rajoittavia toimenpiteitä, mikäli asiakas on itselleen tai muille vaaraksi, soitetaan 112, josta tehdään hoidon tarpeen arvio. Terveysneuvonta Salossa voidaan ohjata kävijä poistumaan tai soittaa 112. Itsemääräämisoikeutta tuetaan niin, että asiakkaan kanssa tehdään yhteistyötä ja pyritään sopimaan asioista ja toimintatavoista keskustelemalla. Palvelut ovat asiakkaille vapaaehtoisia.

Asiakkaan ja potilaan lakisääteisten palvelua koskevien suunnitelmien laadinnan ja päivittämisen menettelytavat

A-klinikkayhteisö Salossa asiakkaan hoitoa ohjaa kuntoutussuunnitelma. Suunnitelma laaditaan viikon sisällä hoidon alkamisesta. Asiakas määrittää aina itse hoidolleen tavoitteet ja kuntoutussuunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan kanssa. Tilaaja-asiakkaan toiveet/vaativukset otetaan huomioon suunnitelmassa ja suunnitelman toteutumista seurataan. Kuntoutussuunnitelmaan kirjataan aina asiakkaan omat tavoitteet ja asiakas saa suunnitelmasta oman kappaleensa. Tilaajan osalta tiedottamisessa noudatetaan sovittuja käytäntöjä. Kuntoutussuunnitelmaa päivitetään aktiivisesti asiakkaan hoidon tarpeen ja tavoitteiden mukaisesti. Päivittämisestä huolehtii asiakkaalle nimetyt omaohjaajat. Omaohjaaja käy asiakkaan kanssa viikoittain 1–3 keskustelua, joissa asiakkaan kanssa yhdessä tarkastellaan arjen ja viikko-ohjelman toimintoja suhteessa tavoitteisiin. Keskustelut kirjataan ja tarvittaessa kuntoutussuunnitelmaa päivitetään.

Vieroitushoitoyksikössä asiakkaan kanssa tehdään tulohaastattelu ja hoitosuunnitelma. Ne kirjataan asiakirjana, joka on asiakkaan nähtävillä OmaKanta-verkkopalvelun kautta. Hoitosuunnitelmalla kartoitetaan avun ja tuen tarve, sosiaalinen tilanne, taloudellinen tilanne, avohoitokontaktit ja lastensuojelun asiakkuuteen liittyvät asiat. Asiakas itse asettaa tavoitteet hoitojaksolle.

A-klinikkayhteisössä ja Vieroitushoitoyksikössä käytetään Paradise24fin-toimintakykymittaria psykososiaalisiin vaikeuksiin liittyen. Päihderiippuvuuden tason arvioinnissa käytetään AUDIT-, COWS- ja SOWS-mittareita sekä SDS-kyselyjä.

Terveysneuvonnassa kävijä ei ole hoitosuhteessa, hän asioi anonyymisti eikä hänelle tehdä hoitosuunnitelmia.

Suunnitelmien mukainen toiminta ja suunnitelmien toteutumisen ja päivittämisen seuranta

A-klinikkayhteisössä ja Vieroitushoitoyksikössä työtä tehdään vuoroissa ja jokaisessa vuoronvaihdossa annetaan raportti seuraavalle vuorolle. Raportilla käydään läpi hoidon tavoite, suunnitelma ja hoidettavat tehtävät. Henkilöstöltä vaaditaan sote-ammattikortin käyttöä, jolloin on myös pääsy terveydenhuollon Kantaan ja sitä kautta hoitoon ohjanneen tahon kirjauksiin. Hoitoon ohjanneen tahon tekemää suunnitelmaa noudatetaan hoitojakson ajan ja seurataan siihen mahdollisesti tulevia muutoksia ja päivityksiä. Tarvittaessa yksiköstä ollaan yhteydessä hoitoon ohjanneeseen tahoon. Potilastietojärjestelmään päivitetään hoito-ohjeet, eli asiakkaan hoitoa koskevat pääkohdat päivittäin, jotta hoito on tavoitteellista sekä tilaajan suunnitelman mukaista. Palveluesihenkilö ja tiimivastaava huolehtivat, että hoito toteutuu suunnitellusti.

Terveysneuvonnassa asioidaan anonyymisti, eivätkä kävijät ole hoitosuhteessa.

Palveluyksikön sosiaali- ja potilasasiavastaavien tehtävät ja yhteystiedot

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavat toimivat hyvinvointialueilla ja hoitavat myös yksityisen terveydenhuollon potilasasiavastaavan tehtäviä. Asiakkaat tulevat pääasiassa Varsinais-Suomen hyvinvointialueelta, mutta myös Satakunnasta ja muilta hyvinvointialueilta.

2.4 Muistutusten käsittely

Muistutusten käsittelyn vastuuhenkilöt

Lääketieteellinen johtaja Ulriika Sundell ja liiketoimintajohtaja Mikko Utecht.

Muistutusten käsittelyä koskevat menettelytavat

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

Yksikön muistutukset käsittelee palveluesihenkilö yhdessä aluejohtajan kanssa. Muistutukseen liittyvää tilannetta tarkastellaan dokumenttien pohjalta sekä työryhmän kanssa keskustellen. Tämän jälkeen laaditaan vastaus ja otetaan käyttöön tarvittaessa tarvittavat kehittämistoimenpiteet.

Ilmi tulleiden epäkohtien ja puutteiden huomioiminen toiminnassa ja sen kehittämisessä

Yksiköitä koskevat muistutukset osoitetaan muistutukset@a-klinikka.fi, jota seuraavat lääketieteellinen johtaja, liiketoiminnanjohtaja ja laatu- ja kehitysjohtaja. Heidän toimestaan muistutus käydään läpi ja koordinoidaan jatkoselvitys. Muistutusten perusteella huomioitavaksi tulevat toimenpiteet käydään läpi yksikön työryhmissä tai yksittäin työntekijän kanssa. Yksikön esihenkilö tuo joko välittömästi tai kootusti määräajoin esihenkilökokoukseen ja/tai johtoryhmään tiedoksi saamansa muistutukset ja valitukset.

2.5 Henkilöstö

Palveluyksikön henkilöstön määrä, rakenne ja sijaisten käytön periaatteet

Henkilöstömitoitus ja henkilöstö rakenne pohjautuvat Valviran lupaan ja ostopalvelusopimusten palvelukuvauksiin kirjattuihin vaatimuksiin.

A-klinikkayhteisössä työskentelee yksikön ollessa täynnä oma työryhmänsä, johon kuuluu 2 sairaanhoitajaa, 1 sosionomi, 6,5 ohjaajaa ja osa-aikainen lääkäri. Aamuvuorossa työskentelee 1–3 työntekijää, iltavuorossa 1 työntekijä ja yövuorossa 1 työntekijä. Yksikön mitoitus on asiakaskunnasta riippuen 0,5–0,7.

Vieroitushoitoyksikössä työskentelee yksikön ollessa täynnä 6-8 sairaanhoitajaa, 5 ohjaajaa ja sosionomi. Aamuvuorossa virka-aikana on 1 sairaanhoitaja, 1-2 ohjaajaa ja sosionomi, joka on myös tiimivastaava. Iltavuorossa työskentelee 1 sairaanhoitaja sekä 1 ohjaaja. Yövuoroissa työskentelee 1 sairaanhoitaja ja 1 ohjaaja. Viikonloppuisin vieroitushoidossa työskentelee aamu- ja iltavuoroissa 1 sairaanhoitaja ja 1 ohjaaja. Yksikön mitoitus on 0,8.

Henkilökunta suunnitellaan työvuoroihin asiakasmäärän, sopimusten ja lupien mukaisen mitoituksen mukaan. Vieroitushoidon ja A-klinikkayhteisön työntekijät tekevät yhteistyötä tarpeen mukaan. Yksikön keittiössä työskentelee 2 ruokapalvelutyöntekijää, joiden vuorot on jaettu, työaika heillä on klo 10–17.40.

Terveysneuvonnassa työskentelee vähintään 1 terveydenhuollon ammattihenkilö ja 1 sosiaaliohjaaja. Tarvittaessa yksikössä työskentelee lisäksi yksi ohjaaja.

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 järjestelmistä (JulkiTerhikki/JulkiSuosikki) sekä tutkintotodistukset tarkastetaan.

Henkilöstön asianmukainen koulutus, riittävä osaaminen ja ammattitaito sekä kielitaito

Työhaastattelussa palveluesihenkilö arvioi vaadittavan pohjakoulutuksen lisäksi työntekijän soveltuvuutta, osaamista ja kykyä päihdeasiakkaiden kanssa työskentelystä yksiköissä vaaditulla tavalla. Tärkeää ovat yksikön arvojen omaksuminen ja mahdollisuus sujuvaan kommunikointiin asiakkaiden kanssa.

Palveluesihenkilö huomioi rekrytoinneissa, että henkilöllä on riittävä suomen kielen osaaminen. Yksiköstä löytyy myös englannin kielen osaamista. Tarvittaessa käytetään tulkkia, mikäli yksiköstä ei löydy asiakkaan kotikielen osaajaa.

Henkilöstön perehdyttäminen ja ammattitaidon ylläpitäminen

Yksikön henkilöstö 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.

Eriyisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen viiden vuoden välein. Lupa lääkehoidon toteuttamiseen uusitaan viiden vuoden välein henkilökohtaisen syklin mukaisesti.

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

Perehdyttämiseen on käytössä perehdytysohjelma, joka on saatavilla A-klinikka Oy:n intranetissä. 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 palveluesihenkilön/tiimivastaavan tai hänen vastuuttamansa työntekijän toimesta.

Sähköisten asiakastietojärjestelmien (Mediatri ja Saga Sosiaalihuolto) perehdytykseen on erilliset ohjeet A-klinikka Oy:n intranetissä. Perehdytyksestä vastaavat yksikköön nimetyt ohjelmien pääkäyttäjät.

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

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

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

Opiskelijoiden tilapäinen työskentely sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä

Sosiaali- tai terveydenhuollon opiskelija, joka toimii sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön sijaisena: Yksikön palveluesihenkilö on vastuussa, että opiskelijalla on riittävät tiedot ja taidot toimia sijaisen roolissa.

Opiskelijan on tarvittaessa todistettava suoritettavat opintopisteet esihenkilölle opintosuoritusotteella. Sairaanhoidajan tehtävässä voi työskennellä sairaanhoitajaopiskelija, joka on suorittanut 2/3 vaadittavista (140 op). Opiskelijalla tulee olla opinnoissaan suoritettuina lääkehoidon opinnot sekä LoVe-lääkeluvat ennen kuin hän voi osallistua lääkehoitoon. Esihenkilö tai terveydenhuollon ammattihenkilö arvioi opiskelijan lääkehoidon osaamisen ja siihen osallistumisen. Esihenkilö on vastuussa, että opiskelijalla on riittävät edellytykset työskennellä yksikössä.

Henkilöstön osaamisen ja työskentelyn asianmukaisuuden seuranta

Yksikön palveluesihenkilö seuraa, että yksikön toiminta vastaa omavalvontasuunnitelmassa kuvattua. Lisäksi yksikön henkilökunnalla on sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuuden mukaisesti toteuttava toimintaa ja havaitessaan poikkeamia, ilmoitettavia niistä eteenpäin palveluesihenkilölle.

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

Yksikössä ei hoideta alle 18-vuotiaita eikä pysyväisluonteisesti ja olennaisesti valvontalain 28§:n mukaisia henkilöitä.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Henkilöstön riittävyyden varmistaminen

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa sekä palvelusopimuksissa määritelty henkilöstömitoitus ja -rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä.

Konkreettiset toimintamallit henkilöstön riittävyyden varmistamiseksi ja potilaiden ja asiakkaiden palvelutarpeeseen vastaamiseksi

Yksiköiden 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 on sijaislista, josta kutsutaan työhön tuntityöntekijöitä. Mikäli työntekijää ei saada sijaislistalta, kutsutaan apukäsiä henkilöstövuokrausfirman kautta palveluesihenkilön toimesta. Tämän jälkeen kutsutaan vapaalla olevia työntekijöitä työhön. Ylityöstä sovitaan aina työntekijän ja palveluesihenkilön kesken.

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

Terveysneuvonta sijaistetaan pääasiassa omilla työntekijöillä siten, että toisesta yksiköstä siirtyy työntekijä terveysneuvontaan ja tarvittaessa sijainen otetaan muualle. Tällä varmistetaan riittävä osaaminen, turvallisuus ja tietotaito, kun kyseessä on työskentelyä päihtyneiden asiakkaiden kanssa.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinaointi

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

Asiakkaan saapuessa hoitajaksole hoitoon tulo ilmoitetaan lähettävälle taholle/tilaaja-asiakkaan edustajalle. Tulohaastattelu, hoitosuunnitelma/kuntoutussuunnitelma, lääkärin kirjaukset, lääkäreiden konsultaatiot, korvaushoitolääkkeiden antokirjaukset ja hoitoyhteenveto näkyvät terveydenhuollon Kannan kautta yhteistyötahoille.

A-klinikkayhteisössä sekä Vieroitushoitoyksikössä ja selviämishoitoasemalla keskustellaan asiakkaan kanssa yhteistyöstä ja tiedonkulusta asiakkaan asioita hoitavien tahojen kesken, kuten lähettävä taho, omatyöntekijä, sosiaalitoimi ja edunvalvonta.

Työntekijät toimittavat asiakasasiakirjoja palvelunkuvauksen mukaisesti yhteistyötahoille. Asiakkaan asioista keskusteltaessa tai viestittäessä sähköpostitse palvelukokonaisuuteen liittyvien tahojen kesken, tiedotetaan asiakasta.

Jos asiakkaan asioiden hoitamisessa on mukana useita eri tahoja, pyritään lähtökohtaisesti järjestämään verkostopalavereita.

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 sähkö postilla.

Jokaisen hoitajakson jälkeen tilaaja-asiakkaan edustajalle lähetetään hoitoyhteenveto.

Terveysneuvonnassa kävijät asioivat anonyymisti. Heistä raportoidaan tilaaja-asiakkaalle vain kävijämäärät, eriteltynä naisiin ja miehiin.

Asiakkaalle tai potilaalle annettaviin palveluihin liittyvä yhteistyö palveluntuottajan muiden palveluyksiköiden kanssa

Yksikkö tekee tiivistä yhteistyötä yhtiön muiden palveluyksiköiden kanssa. Tämä korostuu asiakkaan siirtyessä saman palveluntuottajan vieroitushoidosta laituskuntoutukseen. Kaikilla yksiköillä on yhteinen asiakastietojärjestelmä, joka mahdollistaa turvallisen tiedottamisen asiakkaan asioista, mikäli asiakkaan hoitoon liittyy saman palveluntuottajan toinen yksikkö.

2.8 Toimitilat ja välineet

Toiminnassa käytettävät toimitilat ja toimintaympäristö

A-klinikkayhteisön asiakashuoneet sijaitsevat vuonna 2022 valmistuneessa uudisrakennuksessa, jossa on huomioitu toimintaan sopivien tilojen suositukset. Kaikki asuinhuoneet ovat yhden hengen huoneita ja niissä on oma wc-tila. Uudisrakennuksessa on yksikön lämmityskeittiö, ruokailutilat, oleskelutilat, inva-wc ja tilat henkilökunnan toimistolle sekä erillinen lukittu ja kameravalvottu lääkehuone, jonne on käynti toimistohuoneen kautta. A-klinikkayhteisön käytössä on tiloja myös viereisessä rakennuksessa: harjoituskeittiö, oleskelutila, ryhmätiloja ja toimistoja. A-klinikkayhteisössä on tallentava kameravalvonta yhteisissä tiloissa sekä ulkona, tallenteita saa katsoa vain esihenkilö.

Terveysneuvonnan tilat ovat yhdessä kerroksessa (kaksi uloskäyntiä, pinta-ala n. 145 neliometriä). Henkilökunnan toimisto ja ruiskujen- ja neulojenvaihtopiste on oma huoneensa ja päivätoimintaa on toisessa huoneessa. Tiloissa on televisio, pöytiä ja tuoleja, sohvia ja pyykinpesukone. Asiakkailla on käytössään oma wc.

Vieroitushoitoyksikkö ja selviämishoitoaseman tilat on suunniteltu alun perinkin kyseiseen tarkoitukseen. Tilojen suunnittelussa on huomioitu asiakaskunnan erityistarpeet. Selviämishoitoaseman sisustus on pelkistetty asiakasturvallisuuden vuoksi. Jokaisessa työhuoneessa on kaksi poistumistietä. Tilojen toimivuutta ja turvallisuutta seurataan ja mahdollisiin epäkohtiin tartutaan välittömästi. A-klinikka Oy:n potilas- ja asiakasturvallisuussuunnitelmaa sovelletaan yksikkötasolla. Yksikössä on tallentava kameravalvonta, Vieroitushoitoyksikössä kamerat ovat yhteisissä tiloissa sekä ulkona siten, että yksityisyys säilyy. Selviämishoitoasemalla on huoneessa kameravalvonta, mutta ei wc:ssä.

Toimitiloille tehdyt tarkastukset sekä myönnetyt viranomaishyväksynät ja luvat

A-klinikkayhteisö sekä Vieroitushoitoyksikkö ja selviämishoitoasema:

- Muutoslupa 1.6.2022: Yksityisen Sosiaalihuollon- ja terveydenhuollon lupa
- Viimeisin palotarkastus 22.10.2024
- Varsinais-Suomen hyvinvointialueen valvontakäynti 23.11.2023
- Terveystarkastus 23.11.2023
- Poistumisturvallisuus selvitys 5.4.2022

Terveysneuvonta:

- Sosiaalihuollon ilmoituksenvarainen toiminta, ilmoituksen ajankohta 26.3.2018
- Palotarkastus 2022
- Terveystarkastus 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 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 esim. riskejä voi aiheutua perusteettomasta asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta, fyysisestä toimintaympäristöstä (esim. esteettömyydessä ja toimitilojen soveltuvuudessa 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 uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille määräyksen (3/2021) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain 27 28 §: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.

Koko henkilöstö perehdytetään työsuhteen alussa tietoturva - ja tietosuoja-asioihin (ml. tietosuojasuunnitelma) sekä asianmukaiseen asiakirjahallintoon. A-klinikka Oy:n koko henkilöstön tulee suorittaa sote-henkilöstön

tietoturvakoulutus. Koulutus sisältää kokonaisuudet: henkilötiedot, henkilötietojen käsittely, sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely ja potilastietojen käsittely.

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.

A-klinikkayhteisössä, vieroitushoitoyksikössä ja selviämishoitoasemalla on kameravalvonta sekä henkilöhälyttimet. Henkilöstö on perehdytetty tietojärjestelmien turvalliseen käyttöön.

Terveysneuvonnassa käytössä on henkilöhälyttimet.

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

Yksikössä kiinteistöhuolto vastaa toimitilojen huollosta sekä korjauksista. Huoltoilmoitukset tehdään huoltopyyntönä sähköisesti, Whatsapp-viestillä tai tarvittaessa kiinteistöhuoltoon otetaan yhteyttä puhelimitse. A-klinikkayhteisössä, Vieroitushoitoyksikössä ja selviämishoitoasemalla kiinteistöhuolto on Kailep Oy:n toimesta. Terveysneuvonnassa kiinteistöhuollosta vastaa Salon kiinteistöhuolto Oy. Yksiköiden siivouksesta vastaa Alltime.

Palvelutoimintaan käytettävän kiinteistön pitkäjänteistä ylläpitoa koskevat toimintamallit, resurssit ja suunnitelmat

Kiinteistön omistaja/vuokranantaja vastaa pitkäjänteisestä kiinteistön ylläpidon suunnitelmasta. Kiinteistön omistajaan ollaan tarvittaessa yhteydessä ja esitetään kiinteistöön liittyviä kehittämistarpeita.

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 yksiköissä liittyy merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia. Yksiköissä käytetään paljon erilaisia lääkitseviä laitteiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään lääkitsevistä laitteista annetussa laissa.

Lääkitsevällä laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai

fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Yksiköissä hoitoon käytettäviä laitteita ovat esimerkiksi pyörätuolit, rollaattorit, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit ja haavasidokset.

Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty lääkinnällisistä laitteista annetun lain 31–34 §:ssä. Yksikössä on olemassa ajantasainen laiterekisteri, jonka päivittämisestä huolehtii yksikön nimetty laitevastaava. Laitevastaava huolehtii uusien työntekijöiden perehdytyksestä, huoltojen ja korjauksien toteuttamisesta ja tarvittavien välineiden hankinnasta

Terveydenhuollon laitteiden toimivuutta seurataan säännöllisesti ja niiden huollosta huolehditaan (mm. alkometrin kalibrointi, apuvälineiden puhdistaminen ja toimivuuden varmistaminen).

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

Kaikissa yksiköissä on nimetty laitevastaava, mutta päävastuussa on palveluesihenkilö.

Asiakastietolain mukaisten tietojärjestelmien käyttö

A-klinikkayhteisössä sekä Vieroitushoitoyksikössä ja selviämishoitoasemalla on käytössä terveydenhuollon asiakastietojärjestelmänä Mediatri ja sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmänä Saga. Järjestelmiin on jokaisella työntekijällä tehtävänsä perustuvat henkilökohtaiset tunnukset ja käyttöoikeudet. Käyttöoikeus perustuu potilaan hoitosuhteeseen. Kirjaamisessa ja asiakas- ja potilastietojen käsittelyssä noudatetaan A-klinikka Oy:n ohjeita, jotka ovat työntekijöiden saatavilla yhtiön intranetissä osana perehdytystä. Asiakastietojärjestelmien pääkäyttäjät vastaavat uuden työntekijän perehdytyksestä ja työntekijän ohjauksesta asiakastietojärjestelmän käytössä. Asiakastietojen kirjaamisesta on laadittu ohjeistus, joka löytyy intranetistä.

Terveysneuvonnassa ei ole käytössä asiakastietojärjestelmiä ja palvelu on anonyymiä.

Asiakastietolain mukaisten tietojärjestelmien käytön asianmukaisuus sekä henkilöstön kouluttaminen ja osaamisen varmistaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisveloitteesta on säädetty laissa, yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. A-klinikkayhteisössä, Vieroitushoitoyksikössä ja selviämishoitoasemalla asiakkaasta kirjataan potilastietojärjestelmään joka vuorossa.

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

Kirjaamisen tulee olla selkeää ja ymmärrettävää, virheetöntä, laajuudeltaan riittävää ja asiakaslähtöistä. Arkaluontoisten tietojenkirjaamisessa noudatetaan erityistä huolellisuutta ja tietoja merkitään vain, jos ne ovat potilaan hoidon kannalta välttämättömiä. Näitä tietoja ovat mm. etninen alkuperä, yhteiskunnallinen, poliittinen ja uskonnollinen vakaumus, ammattiliittoon kuuluminen, rikoksen tekeminen ja rangaistus, seksuaalinen suuntautuminen sekä sosiaalihuollon tarve, -palvelujen tai etuuksien saanti.

Kirjausten asianmukaisuutta valvotaan palveluesihenkilön toimesta säännöllisesti. Ohjelman käyttöä valvotaan lokikirjausten perusteella. Lokitiedot kirjautuvat sekä potilas- että työntekijäperusteisesti.

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.

Terveysneuvonnassa ei kirjata kävijöistä, vaan kävijät asioivat anonyymisti.

Asiakastietolain mukainen tietoturvasuunnitelma ja palveluyksikön vastuuhenkilö

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

Rekisterinpitäjän oikeuksien ja vastuiden toteutumisesta huolehtiminen palveluyksikön toiminnassa

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

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

Asiakastietolain 90 §:n mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta huolehtiminen poikkeamissa ja häiriötilanteissa

A-klinikka Oy:n tietojärjestelmien käyttäjät ilmoittavat IT-tukiportaalin kautta tietoturva- ja tietosuojatapahtumista. Tietoturvasta ja tietosuojasta viestitään aktiivisesti sekä tiedotetaan intrassa ja sähköpostiviestein, kun aktiivisia kalastelu- ja huijausviestejä havaitaan olevan liikkeellä. A-klinikka Oy:n tietoturva- ja tietosuoja-asiat käsitellään ICT-päällikön ja laatujohtajan muodostamassa työryhmässä ja tarvittaessa johtoryhmässä ja/tai operatiivisessa johtoryhmässä.

Palveluissa hyödynnettävän teknologian soveltuvuus, asianmukaisuus ja turvallisuus sekä henkilöstön käyttöopastus

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 tuhoataan tietoturvaroskikseen.

A-klinikka Oy:llä on yhtiötasoisesti määritelty teknologian soveltuvuus, asianmukaisuus ja turvallisuus. Yksikön henkilöstöllä on käytössä puhelimet ja tietokoneet. Henkilöstö perehdytetään laitteiden käyttöön. Tiedossa olevista vika- ja huoltotilanteista tulee ennakoilmoitus ICT-päälliköltä.

Papereiden tulostaminen tapahtuu työntekijän asettaman henkilökohtaisen PIN-koodin kautta, jolla estetään arkaluonteisen tiedon päätyminen taholle, jolla sen käsittelyyn ei ole oikeutta.

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

Asiakkaan yksilölliset tarpeet pyritään huomioimaan tarjoamalla mahdollisuus tietokoneen ja puhelimen käyttöön. Asiakkailla on usein omat tietokoneet käytössään.

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

A-klinikkayhteisössä ja Vieroitushoitoyksikössä sekä selviämishoitoasemalla on asiakasturvallisuutta parantamassa yleisissä sisätiloissa nauhoitettavia valvontakameroita, joilla seurataan livekuvaa yksikön hoitohenkilökunnan toimistotiloissa. Tallenteita voi katsoa ainoastaan esihenkilö perustellusta syystä. Kameroiden huollosta ja korjauksesta on sopimus huolto liikkeen kanssa. Kameravalvonnan rekisteriseloste löytyy käytävän yleiseltä ilmoitustaululta, ja yksikköön tullessa on kameravalvonnasta ilmoittavat huomiotarrat

A-klinikkayhteisössä ja Vieroitushoitoyksikössä lääkkeenjako huoneessa on kameravalvonta. Lääkehuoneen kameravalvonta on tallentava ja materiaalia käytetään tarvittaessa ainoastaan lääkepoikkeamatilanteiden selvittämiseen rekisteriselosteen mukaisesti.

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

Yksiköissä ei ole asiakkailla henkilökohtaisessa käytössä turva- ja kutsulaitteita. Yksikköön on varattu ylimääräinen johdon ovikello, joka voidaan antaa asiakkaan käyttöön huoneeseen.

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 ja tiimivastaava vastaavat turvalaitteista osana vastuualuettaan.

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Palveluyksikön lääkehoitosuunnitelma ja vastuuhenkilö

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain, A-klinikkayhteisön ja Vieroitushoitoyksikön ja selviämishoitoaseman lääkehoitosuunnitelma on päivitetty lokakuussa 2024. Suunnitelman päivityksestä huolehtii lääkehoidosta vastaavat sairaanhoitajat yhdessä yksikön palveluesihenkilön kanssa. Lääkehoitosuunnitelman hyväksyy A-klinikka Oy:n lääketieteellinen johtaja tai yksikön vastaava lääkäri.

Terveysneuvonnassa ei toteuteta lääkehoitoa.

Lääkehoidon asianmukaisuuden ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisen ja seurannan vastuuhenkilö

A-klinikkayhteisön ja Vieroitushoitoyksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Yksiköiden lääkehoitosuunnitelmat ovat osa henkilöstön perehdyttämistä ja se löytyy tulostettuna omasta kansioista lääkkeenjako tilasta. Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä.

A-klinikka Oy:n raportointijärjestelmä tähtää lääkitysturvallisuuden jatkuvaan parantamiseen.

A-klinikka Oy:ssä lääkehoitoa toteutetaan A-klinikka Oy:n 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 lääkehuoneessa, joka on kameravalvottu. Huumausaineiksi luokiteltava lääkkeet säilytetään niille tarkoitettussa N-lääkekaapissa, joka on yksikön lääkehuoneessa. Yksiköiden lääkärit määräävät hoidon aikaisen lääkityksen. A-klinikkayhteisössä lääkkeet jaetaan viikoksi kerrallaan dosettiin, Vieroitushoitoyksikössä joka päivä päiväkohtaisestiin dosetteihin.

Asiakkaiden lääkehoidosta vastaa yksikössä lääkehoitoon koulutettu hoitohenkilökunta. Jokaisessa vuorossa on lääkeluvallinen työntekijä, jolla on sosiaali- tai terveydenhuollon tutkinto tai opiskelija, jolla on pätevyys tehdä sijaisuutta. Vieroitushoitoyksikössä toimii jokaisessa vuorossa laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö.

Jokaisessa yksikössä 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 sisällä (3 kk) suoritusten aloituksesta ja hyvissä ajoin ennen vanhojen lupien päättymistä. Mikäli suoritusten toteuttaminen määräajassa ei onnistu, palveluesihenkilö konsultoi vastuuyllilääkärinä toimenpiteistä ja siitä, saako työntekijä osallistua ennen sitä lääkehoidon toteutukseen. Tällöin laaditaan suunnitelma siitä, miten ja millä aikataululla lääkehoitoluvan suoritukset tulee tehdä loppuun. Lupa lääkehoidon toteuttamiseen on voimassa 5 vuotta ensimmäisestä hyväksytystä teoriakokeesta lukien.

Yksikön palveluesihenkilö 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 palveluesihenkilö 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. Yksiköiden lääkehoidon kokonaisuudesta vastaavat nimetty sairaanhoitaja ja palveluesihenkilö.

Terveysneuvonnassa ei toteuteta lääkehoitoa.

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat

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

Yksikön palveluesihenkilö Elisabeth Mäentausta.

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

Yksikön 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. Lisäksi yksikössä toteutuu säännönmukaisesti lokitarkastukset.

Terveysneuvonnassa ei käsitellä asiakas- eikä potilastietoja, mutta koska asiakkaat asioivat anonyymisti on tämä tärkeää huomioida.

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

Yksiköissä on mahdollisuus antaa jatkuvaa asiakaspalautetta yksikössä tai puhelimeen lähetettävällä linkillä. A-klinikka Oy:ssä on otettu käyttöön koko yhtiötä koskeva sähköinen jatkuvan palautteen antamisen käytäntö. Lisäksi A-klinikan nettisivuilla on yhteydenotto- ja palautelomake sekä anonyymi ilmoituskanava.

Asiakkailta ja kävijöiltä pyydetään systemaattisesti palautteita, jotka käsitellään viikoittaisissa työryhmäpalavereissa ja tarvittaessa tehdään muutoksia toimintaan saatujen palautteiden perusteella.

Tilaaaja asiakkailta palautetta kerätään säännöllisesti, viimeksi syksyllä 2024.

Palautteen hyödyntäminen omavalvonnan ja toiminnan laadun kehittämisessä

Asiakaspalautteet käydään läpi yksiköissä ja niissä 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 Elisabeth Mäentausta ja tiimivastaava Janna Lönnqvist.

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

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 tieto epäkohdasta, laatupoikkeamasta tai riskistä saanut työntekijä kirjaa myös siitä sähköisen ilmoituksen. Linkki ilmoituslomakkeelle sekä kirjallinen ohje on intranetissä saatavilla.

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.

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

Riskienhallinnassa tunnistettujen riskien suuruuden ja vaikutuksen arvioiminen

Kaikissa A-klinikka Oy:n yksiköissä tehdään palveluesihenkilön johdolla vuosittain riskikartoitus, josta havaitut riskit otetaan seurattavaksi. Riskikartoitukset, tarvittavat kehitystoimenpiteet ja seuranta dokumentoidaan sähköiseen ohjelmistoon.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

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

Asiakasturvallisuutta vaarantavia riskejä kartoitetaan vuosittain osana yksikössä toteutuvaa riskikartoitusta. Riskikartoituksen lisäksi asiakasturvallisuutta vaarantavia riskipaikkoja havainnoidaan yksikössä tehtävien ilmoitusten perusteella.

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavia riskitekijöitä selviämishoitoasemalla ja terveysneuvonnassa on asiakkaiden/kävijöiden päihtymystila, jolloin saatetaan käyttäytyä sekavasti eikä aina osata toimia kaikkia säästöjä noudattaen. Alentunut fyysinen toimintakyky on riskitekijä myös kaatumatapaturmille.

Kaikissa A-klinikka Oy:n yksiköissä tehdään palveluesimiehen johdolla 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.

Henkilöstömitoitus ja rakenne on toimiluvan ja sopimusvaatimusten mukaiset. Mitoitusta seurataan reaaliaikaisesti TyövuoroVelho-ohjelmassa yksikön esihenkilön ja tiimivastaavan toimesta.

Asiakasturvallisuuteen liittyvien riskien epäkohdat kirjataan poikkeaman havainneen työntekijän toimesta raportointijärjestelmään. Järjestelmään kirjataan myös ilmoitusten käsittely ja korjaavat toimenpiteet sekä seuranta. Kirjalliset ohjeet raporttien täyttämiseen löytyvät henkilöstölle intranetistä. Vakavat poikkeamat ja vaaratilanteet ilmoitetaan välittömästi myös suoraan palveluesihenkilölle, aluejohtajalle tai mikäli edellä mainittuja ei tavoiteta liiketoimintajohtajalle.

Jokaisessa yksikössä henkilökuntaa kannustetaan tuomaan esiin laatupoikkeamat, riskit ja mahdolliset epäkohdat. Ilmoituksia käytetään sujuvasti asioista viestimisen kanavana, eikä niiden tekemiseen ole iso kynnyks. Ilmoituksiin suhtaudutaan kehittävällä otteella. Esihenkilö kannustaa ja kehottaa tarvittaessa ilmoitusten tekemiseen. Ilmoitukset käsitellään työryhmäkokouksia eikä ketään syytellä.

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.

Lisäksi asiakkaat ja omaiset voivat kertoa henkilökunnalle havaitsemastaan epäkohdasta, laatupoikkeamasta tai riskistä henkilökohtaisesti tai kirjallisesti. Yksikössä on käytössä kirjallista palautetta varten palautelaite ja palautelaatikko, tämän lisäksi asiakkaalla on mahdollisuus tuoda epäkohtia esiin myös yksikön yhteisökokouksissa/aamukokouksissa. Palautetta voi laittaa myös sähköpostilla tai soittamalla yksikön esihenkilölle. Yhteystiedot saa yksikön työntekijöiltä.

Riskienhallintakeinojen toimivuuden ja riittävyyden varmistaminen

Arvioidaan vuositasoisesti palveluesihenkilön ja turvallisuusvastaavan kanssa riskienarvioinnin yhteydessä.

Riskienhallintaan kuuluu myös havaittujen riskien poistaminen tai minimoiminen. Poikkeamailmoitukset käsitellään nopeasti. Poikkeamatilanteista myös keskustellaan välittömästi työryhmässä ja reagoidaan mahdollisiin riskeihin ja taataan turvallinen toiminta yksikössä.

Henkilöstön riittävyys työtehtävissä varmistetaan päivittäin.

Omaavalvonnassa ilmeneviin epäkohtiin ja puutteisiin puuttuminen

Työntekijät ilmoittavat ensisijaisesti havaitusta epäkohdasta tai sen uhasta omalle esihenkilölleen, joka käynnistää välittömästi toimet epäkohdan tai sen uhan selvittämiseksi ja poistamiseksi. Ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. 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.

Henkilöstö osallistuu vuosittain omaavalvontasuunnitelman laadintaan. Omaavalvontasuunnitelman sisällön ymmärtäminen varmistetaan kaikilta yksikössä työskenteleviltä lukukuittauksin vähintään kerran vuodessa ja aina päivitysten yhteydessä. Omaavalvontasuunnitelmaan 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.

Esihenkilö arvioi yhdessä aluejohtajan ja liiketoiminnanjohtajan kanssa, onko riski vakavuudeltaan sellainen, että tilanteesta ilmoitettava myös palvelun tilaajalle sekä valvovalle viranomaiselle.

Vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettely

Asiakasturvallisuuteen liittyvien riskien epäkohdat kirjataan poikkeaman havainneen työntekijän toimesta 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 lakisääteisiä ilmoitusvelvollisuuksia koskevat menettelyohjeet

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 keskustelee työntekijän/työntekijöiden kanssa tapahtuneesta. Tämän jälkeen asia otetaan esille työryhmässä, mikäli asia vaatii kehittämistoimenpiteitä haittatapahtuman tai riskin poistamiseksi. Esihenkilö käsittelee ilmoituksen järjestelmässä ja arvioi vakavuusasteen 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 sähköistä raportointia.

Asiakkaaseen kohdistuneesta haittatapahtumasta (esim. lääkepoikkeama) keskustellaan asiakkaan kanssa välittömästi ja tarvittaessa otetaan yhteyttä vastuulääkäriin. Kaikki yksikön lääkepoikkeamaraportit menevät tiedoksi 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. Ilmoitusvelvollisuus on kirjattu omavalvontasuunnitelmien lisäksi myös muun muassa yhtiön laatupolitiikkaan ja on osana perehdytystä. Ilmoitusvelvollisuudesta on myös dokumentti jokaisen yksikön henkilökunnan ilmoitustaululla.

Valvovien viranomaisten selvityspyyntöjen, ohjauksen ja päätösten huomioiminen riskienhallinnassa

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatu-poikkeamien 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 järjestelmässä.

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

Asiakkaalle toimintaan liittyvistä kehittämistoimista tiedotetaan yhteisesti ryhmätilanteissa, esihenkilö vastaa asian käsittelystä. Mikäli kyseessä on yksittäistä asiakasta koskeva asia, keskustelu käydään henkilökohtaisesti hänen kanssaan.

Hyvinvointialueiden ja aluehallintoviranomaisten tarkastuksissa sekä työterveyshuollon työpaikkaselvityksissä nousseet huomiot ja selvitykset korjataan yksikkötasoisesti. Palveluesihenkilön vastuulla on, että riskienhallinta ja käytännön turvallisuus toteutuvat.

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, joka 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.

Jokaisessa tilassa on käsihuuhteet näkyvillä ja asiakkaat ohjeistetaan niiden käytössä. Ruokailutilaan tultaessa käsihuhteen käyttöä seurataan ennen aterian annostelua (asiakas itse annostelee). Lisäksi on käytössä

pintadesinfektioainetta, jolla pyyhitään pinnat (mm. henkilökunnan wc, keittiö, sauna, pyykkihuoltohuone, lukitun oven takana). Eritesiivousta varten on oma ohje ja välineet käyttövalmiina.

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

Jokaisessa yksikössä siivouspalvelu tulee Alltime Groupilta. He siivoavat yleiset tilat, asiakashuoneiden wc-/suihkutilat sekä asiakkaiden huoneet aina asiakkaan vaihtuessa. Asiakkaiden osallisuutta siivouksessa ja pyykkihuollossa arvioidaan toimintakykymittarin avulla sekä arjessa A-klinikkayhteisössä, muissa yksiköissä asiakkaat eivät osallistu siivoukseen.

Alltime Groupin siivoustyöntekijä on työssään ammattilainen ja noudattaa siivoussuunnitelmaa hygieniasuunnitelman mukaisesti. A-klinikka Oy:n hygieniasuunnitelma sisältää ohjeistuksen eritetahra-desinfektion toteuttamiseen sekä pyykkihuollon toteuttamiseen työ- ja asiakasturvallisesti epidemiaa aiheuttavien tautien leviämisen ehkäisemiseksi.

Infektioiden torjunta:

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Toimintayksikön esihenkilön on seurattava tartuntatautiin ja lääkkeille vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta. Esihenkilön 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 on varautumissuunnitelma, joka ohjeistaa poikkeustilanteissa toimimisessa. Varautumissuunnitelma löytyy tulostettuna toimiston ilmoitustaululta.

Jokaisessa yksikössä on nimetty hygieniasta vastaava henkilö.

Yksikössä 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
- A-klinikan koronaan liittyvät toimintaohjeet

Yksiköistä ollaan tarvittaessa yhteydessä Varsinais-Suomen hyvinvointialueen hygieniahoitajaan, joka käy myös säännöllisesti yksiköissä ohjaamassa, neuvomassa ja kertomassa uusimmista ohjeistuksista.

Vaara- ja haittatapahtumien raportointikäytännöt

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

Henkilöstön riskienhallinnan osaaminen

Riskienhallinta on osana 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. Siivouksen osalta käytössä on laatukierrokset, joilla varmistetaan riittävä taso siisteydessä.

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 yksiköiden kansliaan.

Lisäksi A-klinikka Oy on laatinut yhteisen ohjeistuksen riskienhallinnasta ja varautumisesta 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 sisäistäminen sisältyy henkilöstön perehdytykseen.

Omavalvontasuunnitelman ja siihen tehtävien päivitysten toteutuminen toiminnassa

Omavalvontaohjelma ja -suunnitelmat päivitetään vähintään vuosittain ja aina, kun tulee oleellisia muutoksia. Omavalvontasuunnitelmien päivitysaikataulusta on laadittu ohje, joka on esihenkilöiden ja koko henkilöstön saatavilla A-klinikka Oy:n intranetissä.

Omavalvontasuunnitelma on osana perehdytystä ja se tulee jokaisen henkilöstön jäsenen lukea.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman julkaiseminen

Omavalvontasuunnitelma on kaikkien saatavilla yksiköiden ilmoitustaululla sekä työntekijöille Teams-kanavalla. Omavalvontasuunnitelma julkaistaan myös A-klinikka Oy:n nettisivuilla.

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 seurata

Omavalvonnan toteutumista arvioidaan vuosittain osana SHQS-itsearviointia sekä omavalvontaohjelman ja omavalvontasuunnitelmien päivityksen yhteydessä. Omavalvontaohjelma ja -suunnitelmat päivitetään vähintään vuosittain. 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 verkkosivuilla.

Hyväksynyt: 7.1.2025 Elisabeth Mäentausta, palveluesihenkilö