

Omavalvontasuunnitelma – K-klinikka Espoo

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: K-klinikka Espoo

Palvelupisteiden yhteystiedot:

- K-klinikka Espoo Leppävaara, Leppävaarankatu 10, 02600 Espoo
- K-klinikka Espoo livisniemi, livisniemenkatu 3, 02260 Espoo

Valvontalain 10 § 4 momentin mukaisen vastuuhenkilön tai palvelualojen vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot: Maiju Hakala, palveluesihenkilö, p. 040 573 1213, maiju.hakala@a-klinikka.fi

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Palveluyksikön ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut

Opioidikorvaushoito opioidiriippuvaisille asiakkaille. Palvelua toteutetaan STM:n korvaushoitoasetuksen (642/2023) mukaisesti.

Palvelun sisältöön kuuluu lääkehoito, psykososiaalinen tuki, sosiaaliohjaus, yhteisöhoito, lievien ja keskivaikeiden mielenterveyshäiriöiden lääketieteellinen ja psykososiaalinen tuki, tarvittava yhteistyö potilaan verkoston kanssa, päihdesairauksien seurantaan liittyvät tutkimukset sekä tarvittaessa päihdevirtsanäytteet.

C-hepatiittihoito korvaushoitopotilaille. Toimipisteissä erikseen sovittuina päivinä laboratoriohoitaja yhdessä K-klinikan hoitajan kanssa ottaa määrätyt laboratorionäytteet ennakkoivasti mahdollista C-hepatiittihoitoa varten.

Toimipisteet ja palvelujen tuottamisen tavat

Opioidikorvaushoitoa toteutetaan K-klinikka Espoon avohoidon toimipisteissä Leppävaarassa ja livisniemessä. Korvaushoito perustuu yksilölliseen hoitosuunnitelmaan. Suunnitelmassa on huomioitu korvaushoitolääkitys, psykososiaalinen tuki kuntouttavien tai haittoja vähentävien tavoitteiden mukaisesti sekä tarvittavat laboratoriotestaukset. Kokonaisvaltainen hoito toteutetaan pääsääntöisesti läsnäpalveluna, mutta palvelu on mahdollista järjestää etäpalveluna lääkäri-, omahoitaja- ja verkostotapaamisten osalta.

Palvelua tuotetaan ostopalveluna hyvinvointialueiden tilaajille sopimusten mukaisesti. Korvaushoidon arvio ja aloitus on tehty hyvinvointialueiden määräämissä hoitopaikoissa. Potilaat ohjautuvat toimipisteisiin sovitusti ja pääsääntöisesti läheteellä.

Ennen potilaan siirtymistä toimipisteeseen pidetään lähettävän tahon kanssa siirtopalaveri, johon osallistuvat lähettävän tahon hoitaja, potilas sekä toimipisteen hoitaja, tai vähintään otetaan vastaan potilaan tiedot puhelimitse tai salattuna postina.

Lääkkeenjako toteutetaan arkipäivisin klo 8.30–11.00 sekä tiistaisin klo 16.00–16.30 ja torstaisin klo 7.00–7.30. Viikonloppuisin ja arkipyhäisin klo 9.00–11.30. Korvaushoitolääkkeet annetaan ja luovutetaan potilaalle

valvotusti ja turvallista lääkehoitoa noudattaen. Korvaushoitolääke on ennalta määrätty potilaskohtaisesti joko suun kautta tai injektiona.

Jokaisella potilaalla on nimetty omahoitaja ja lääkäri. Omahoitajakeskustelut ja lääkäritapaamiset pidetään sovitusti hoitoluokka sisältöjen mukaisesti. Potilaan tilanteen vuoksi on mahdollisuus myös kriisitapaamisiin. Halutessaan potilas voi ottaa tapaamisiin mukaan omaisen tai läheisen.

C-hepatiittihoitoa toteutetaan Leppävaaran ja Iivisniemen toimipisteissä. Hoitoon kuuluu C-hepatiittilaboratoriotutkimukset, lääkehoito ja psykososiaalinen tuki. Yksikön vastaava lääkäri määrää potilaalle käytettävän C-hepatiittilääkkeen. HUS Apteekki toimittaa lääkkeet yksiköihin. Potilaalle annetaan lääkkeet yksiköstä potilaan asioidessa K-klinikalla huomioiden mahdolliset välipäivät, jolloin C-hepatiittihoidon lääkitys ei keskeydy. Lääkehoidon päättyttyä 12 viikon jälkeen potilaasta otetaan C-hepatiittiviruksen nukleinihappomääritys hoitotuloksen selvittämiseksi.

Palveluyksikön toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Palvelua tuotetaan ostopalveluna hyvinvointialueiden tilaajille sopimusten mukaisesti.

Hyvinvointialueiden kunnat tekevät opioidikorvaushoitoon maksusitoumuksen, jossa on määritelty potilaan hoitoluokka ja maksusitoumuksen ajallinen pituus. Hoitoluokissa (Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue 1–4, Vantaan ja Keravan hyvinvointialue 1–3) on määritelty hoidon sisällöt, omahoitaja- ja lääkäritapaamiset, hoitosuunnitelmien päivitysten tiheys sekä yksikössä asioimisen/käyntien määrä viikoittain.

Korvaushoidon tavoitteet ovat potilaan asettamia yksilöllisiä tavoitteita, kuten opioidien käytön loppuminen tai vähentyminen, rikollisuuden loppuminen tai muu elämänhallinnan saattaminen kuntoon elämän eri osa-alueilla. Myös suonensisäiseen käyttöön, yliannostusriskeihin tai muiden riippuvuuksien hoitoon ja kuntoutumiseen liittyvät tavoitteet ovat mahdollisia. Lääkehoito yhdistettynä psykososiaaliseen kuntoutukseen mahdollistaa parhaimmillaan suunnitelmallisen ja maltillisen korvaushoitolääkkeen lopettamisen.

C-hepatiittihoito toteutetaan yksikössä maksusitoumuksen puitteissa.

Yksikössä on vuositasolla noin 380 eri korvaushoitopotilasta.

Hyvinvointialueet, joiden alueella palveluja tuotetaan

Palvelua tuotetaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella. Palvelua tuotetaan myös Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen, Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen sekä Helsingin kaupungin asukkaille.

2 Asiakas- ja potilasturvallisuus

2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Laatuvaatimukset ja laadunhallinnan toteuttamistavat

Laadun kokonaistoiminnan viitekehyksenä toimii SHQS-laatujärjestelmä. Toteuttamistapana on yksikön työryhmän osallistuminen itsearviointeihin vuosittain sekä sisäiset auditoinnit.

Palveluesihenkilö vastaa oman yksikkönsä perustyön laadusta ja laatutyön koordinoinnista ja johtamisesta yksikössään. Jokainen työntekijä vastaa työn laadusta omassa perustyössään sekä osallistuu laatutyöhön.

Asiakas- ja potilasturvallisuus

Potilasturvallisuus varmistetaan terveydenhuollon koulutetulla henkilöstöllä sekä riittävillä resursseilla. Hoitajilla on voimassa olevat lääkeluvat ja näyttöön perustuva osaaminen. Lääkehoidon toteutuksessa noudatetaan kaksoistarkastusta ja turvallista lääkehoitoa. Potilaiden henkilöllisyys todennetaan ja heidän hoitonsa on suunnitellusti sovittu toteutettavaksi toimipisteissä. Korvaushoito perustuu yksilölliseen hoitosuunnitelmaan. Lääkehoidosta vastaa yksikön vastaava lääkäri. Toimipisteiden tilat ovat turvalliset ja niissä on huomioitu asioiden yksityisyys. Toimipisteissä on hälytysjärjestelmä ja kameravalvonta. Poistumistiet on merkitty.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Palveluyksikön omavalvonnan vastuusuhteet ja johtamisjärjestelmä

Omavalvontasuunnitelma on laadittu yksikössä ja päivitetään vähintään vuosittain palveluesihenkilön johdolla yhdessä henkilökunnan kanssa. Päivitys tehdään aina, jos suunnitelmaan tulee yksikkötasolla muutoksia. Palvelualojen vastuuhenkilöt vastaavat palvelun laadusta ja sisällöstä.

Valvontalain 10 §:n 4 momentin mukainen palveluyksikön vastuuhenkilön toiminta

Yksikön palveluesihenkilö

- johtaa oman yksikkönsä toimintaa
- johtaa palvelun laatua, sisältöä sekä dokumentaatiota tilaajasopimuksia ja lakivelvoitteita noudattaen
- toteuttaa A-klinikan henkilöstöpolitiikkaa
- lähiesihenkilötehtävät; rekrytoinnit ja työsopimusten laatimiset, työvuorolistojen suunnittelu ja hyväksyntä
- vastaa työturvallisuudesta
- vastaa yksikön henkilöstön perehdyttämisestä
- vastaa omalla alueellaan osaamisen kehittämisestä, sis. kehityskeskustelut
- vastaa yksikkönsä budjetinvalmistelusta yhdessä aluejohtajan kanssa
- vastaa yksikkönsä liiketoiminnan tuloksesta

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaan ja potilaan pääsy palveluihin ja hoitoon

Korvaushoitoyksikkö on perustason jatkohoitopaikka. Toimipisteeseen pääsy tapahtuu korvaushoidon aloituspaikan lääkärin läheteellä tai potilas siirtyy yksikköön toisesta korvaushoitoyksiköstä sovitusti. Ennen hoidon aloitusta pidetään siirtoneuvottelu. Hyvinvointialue tekee potilaalle maksusitoumuksen korvaushoidon toteutukseen.

Asiakkaan ja potilaan tiedonsaantioikeus ja osallisuus

Korvaushoidossa hoitosuunnitelma laaditaan yhdessä potilaan kanssa ja päivitetään 3–12 kk välein. Suunnitelman tekee potilaan kanssa omahoitaja ja/tai lääkäri. Potilaalla on mahdollisuus ottaa suunnitelman laadintaan mukaan omainen tai läheinen.

Potilaalla on oikeus saada itseään koskevat tiedot ja kirjaukset oman hyvinvointialueensa kirjaamosta.

Omavalvontasuunnitelman laatimisessa keskusteltiin potilaiden kanssa tiedonsaannista ja osallisuudesta. Potilaat toivoivat, että ennen korvaushoitoyksikköön siirtymistä sekä hoidon alussa olisi hyvä saada monipuolisempaa tietoa hoidon sisällöstä ja annetuista palveluista. Myös erilaiset toimintatavat eri korvaushoitoyksiköissä nousivat keskusteluissa esille. Näihin toivottiin yhtenäisempiä hoito-/toimintatapoja.

Asiakkaan ja potilaan kohtelu palveluissa

Potilas huomioidaan palveluissa yksilöllisesti ja arvostavasti. Kohtelu on kunnioittavaa ja ammatillista vuorovaikutusta.

Jos epäasiallista kohtelua havaitaan tai potilas tai omainen on ottanut yhteyttä kohteluun liittyen, asiaan puututaan palveluesihenkilön toimesta keskustellen asianosaisten kanssa.

Asiakkaan ja potilaan informointi hänen käytettävissään olevista oikeusturvakeinoista

Yksikössä on saatavilla hyvinvointialueiden sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot. Potilasta ohjataan ja autetaan tarvittaessa muistutuksen tekemisessä. Potilaalla on mahdollisuus antaa palautetta yksikössä käynnin yhteydessä tai A-klinikka Oy:n verkkosivujen yhteydenottolomakkeella.

Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus

Korvaushoito on vapaaehtoisuuteen perustuvaa. Hoito on yksilöllistä. Potilaalla on oikeus pyytää korvaushoidon perustason hoitopaikan vaihtoa, mikä on palvelun tilaajan määriteltävissä. Potilas voi myös pyytää korvaushoitolääkkeiden vaihtoa toiseen valmisteseen. Tämän toteutusta arvioidaan yhdessä potilaan ja lääkärin kesken, onko lääketieteellisesti ja kokonaishoidon kannalta mahdollista vaihtaa korvaushoitolääkevalmistetta.

Asiakkaan ja potilaan lakisääteisten palvelua koskevien suunnitelmien laadinnan ja päivittämisen menettelytavat

Hoitosuunnitelma laaditaan ja päivitetään yhdessä potilaan ja omahoitajan ja/tai lääkärin kanssa sovittujen määräaikojen puitteissa. Laadintaan ja päivittämiseen voi osallistua potilaan niin halutessa myös omainen tai läheinen. Tarvittaessa potilaan luvalla mukana voi olla potilaan kokonaishoitoon kuuluvaa verkostoa.

Suunnitelmien mukainen toiminta ja suunnitelmien toteutumisen ja päivittämisen seuranta

Jokaisella potilaalla on nimetty omahoitaja ja lääkäri. He varmistavat, että suunnitelma päivitetään sovituissa määräaikoissa ja että suunnitelmassa sovitut hoitoon liittyvät palvelut sekä potilaan asettamat lyhyet ja pitkäaikaistavoitteet toteutuvat mahdollisuuksien mukaan.

Palveluyksikön sosiaali- ja potilasasiavastaavien tehtävät ja yhteystiedot

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat toimivat hyvinvointialueilla ja hoitavat myös yksityisen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden vastaavien tehtäviä. Kunkin alueen vastaavien yhteystiedot ovat saatavilla hyvinvointialueiden ja Helsingin kaupungin verkkosivuilla.

2.4 Muistutusten käsittely

Muistutusten käsittelyn vastuuhenkilöt

Lääketieteellinen johtaja Ulriika 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 kehitysjohtaja koordinoi prosessia, jotta varmistetaan muistutukseen tai selvityspyyntöön vastaaminen sovitussa aikataulussa. Muistutusten käsittelyä seurataan operatiivisessa ohjausryhmässä osana omavalvontaa.

Muistutukset käsitellään palveluesihenkilön johdolla yksikön henkilöstötiimissä.

Ilmi tulleiden epäkohtien ja puutteiden huomioiminen toiminnassa ja sen kehittämisessä

Epäkohdista ja puutteista keskustellaan työryhmässä ja toimintaa kehitetään mahdollisuuksien mukaan.

2.5 Henkilöstö

Palveluyksikön henkilöstön määrä, rakenne ja sijaisten käytön periaatteet

Henkilöstöön kuuluu 9 sairaanhoitajaa, 1 lähihoitaja, 1 sosiaaliterapeutti, 1,4 lääkäriä, 1 palveluesihenkilö ja 0,4 aluejohtaja. Yksikössä ei käytetä vuokratyövoimaa. Yksikön sijaisten henkilöstölista koostuu sairaanhoitajista (opiskelijalla vähintään 140 opintopistettä), lähihoitajista ja sosionomeista. Sijaiset ovat suorittaneet lääkeluvat ja antaneet näytöt sekä heidät on perehdytetty yksikön toimintoihin. Sijaiset kutsutaan erikseen työvuoroon äkillisiin tai suunniteltuihin henkilöstön resurssipuutteisiin.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeudet

Rekrytoinnin yhteydessä tarkistetaan ammattitutkintotodistuksen lisäksi Valviran JulkiTerhikistä ammattioikeudet.

Henkilöstön asianmukainen koulutus, riittävä osaaminen ja ammattitaito sekä kielitaito

Rekrytoinnin yhteydessä tarkistetaan työtehtäviin liittyvät työtodistukset, lisätäydennyskoulutukset, lääkeosaamisen todistukset sekä selvitetään haastattelun yhteydessä riittävä kirjallinen ja suullinen suomen kielen taito.

Palveluesihenkilö huolehtii lakisääteisten koulutusten ajantasaisuudesta ja ne järjestetään yksikössä säännöllisesti. Henkilöstön koulutustarpeita arvioidaan jatkuvasti.

Koulutuksissa hyödynnetään sekä organisaation sisäisiä että ulkopuolisia koulutuksia. Työntekijä anoo koulutukseen ja lähettää anomuksen palveluesihenkilölle puollettavaksi.

Henkilöstön perehdyttäminen ja ammattitaidon ylläpitäminen

Yksikössä on käytössä avopuolen perehdytyslomake sekä lääkehoidon perehdytyslomake. Nämä ovat osa uuden työntekijän perehdyttämistä. Käytännön työtehtäviin perehdytetään koko henkilökunnan toimesta.

Täydennyskoulutuksia on A-klinikka Oy:n sisäisinä koulutuksina. Lisäksi henkilökunta on suorittanut tai heidän on mahdollista suorittaa työn ohella päihde- ja mielenterveystyön ammattitutkinto.

Opiskelijoiden tilapäinen työskentely sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä

Yksikössä on opiskelijavastaava. Hän haastattelee harjoittelupaikkaa hakeneet opiskelijat. Näin varmistetaan opiskelijan soveltuvuus yksikön toimintaan. Opiskelijalle sovitaan yksiköstä ohjaaja harjoittelujakson ajaksi. Ohjaaja sopii yhdessä opiskelijan kanssa osallistumisista työtehtäviin ja valvoo tehtävien tekemistä.

Henkilöstön osaamisen ja työskentelyn asianmukaisuuden seuranta

Kehityskeskusteluissa on yhtenä osiona työntekijän osaamisen kartoitus. Työryhmässä on salliva, avoin ilmapiiri ja epäkohdat tuodaan esille palveluesihenkilölle. Myös ryhmätyönohjauksissa käydään avointa vuoropuhelua ketään tuomitsematta, jos työskentelyn asianmukaisuudessa havaitaan puutteita.

Laatu- ja turvallisuusraporttien avulla seurataan mahdollisia epäkohtia.

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 valvontalain 28 §:n mukaisia henkilöitä.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Henkilöstön riittävyyden varmistaminen

Palveluesihenkilö huolehtii, että jokaisessa työvuorossa ja työtehtävissä on riittävä henkilöstömäärä henkilöstömitoitusten mukaan.

Konkreettiset toimintamallit henkilöstön riittävyyden varmistamiseksi ja potilaiden ja asiakkaiden palvelutarpeeseen vastaamiseksi

Lääkkeenjaossa on oltava livisniemen toimipisteessä vähintään 2 terveydenhuollon ammattilaista, joista ainakin toinen on sairaanhoitaja. Leppävaaran toimipisteessä on oltava vähintään 5 terveydenhuollon ammattilaista, joista vähintään yksi on sairaanhoitaja. Palveluesihenkilö huolehtii, että kyseiset resurssit ovat riittävät kutsumalla keikkatyöntekijän sijaislistalta työvuoroon tai siirtämällä yksikön sisällä työntekijöitä.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinaatio

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

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen korvaushoidon koordinaattoreiden kanssa pidetään sovitut, säännölliset yhteistyötapaamiset. Näiden lisäksi yhteydenpitoa on mahdollista toteuttaa päivittäin ja reagoida nopeasti asioihin. Yhteydenpito toteutetaan yksilöllisesti potilaan kokonaishoidon verkostoon kuuluvien hoitotahojen kanssa potilaan luvalla.

Asiakkaalle tai potilaalle annettaviin palveluihin liittyvä yhteistyö palveluntuottajan muiden palveluyksiköiden kanssa

Omahoitaja ja hoitava lääkäri potilaan luvalla varmistavat yhteistyön sujuvuuden.

2.8 Toimitilat ja välineet

Toiminnassa käytettävät toimitilat ja toimintaympäristö

Yksikön toimipisteet ovat avohoitoyksiköitä, joissa potilaat asioivat polikliinisesti virka-aikana klo 8.00–15.30. Leppävaaran toimipisteessä asiointiaikaa on myös arkipyhäisin ja viikonloppuisin klo 9.00–11.30.

Potilasvastaanottohuoneet ovat äänieristettyjä ja lähes kaikissa vastaanottohuoneissa on pako-ovet. Poistumistiet on ohjeiden mukaisesti merkitty ja valaistu. Leppävaaran toimipisteessä on hissi. Iivisniemen toimipiste sijaitsee maan tasalla. Liikuntarajoitteisten potilaiden asiointi on huomioitu.

Lääkesäilytys huoneet ja lääkkeiden antamiseen tarkoitettut tilat ovat toiminnaltaan turvalliset ja kattavat. Lääkkeet säilytetään murtosuojatuissa kassakaapeissa, holvissa ja lukituissa lääkejääkaapeissa. Potilaiden yksityisyyden suoja on huomioitu lääkkeidenjakotiloissa.

Näytteidenottoon sekä injektio- ja lääkkeiden antamiseen on erillinen toimenpidehuone. Huumevirtsa-analyysin ottamiseen on näytteenotto-wc sekä näytteiden analysointiin erillinen huone.

Toimitiloille tehdyt tarkastukset sekä myönnetyt viranomaishyväksynnit ja luvat

Käyttöön otossa on aluehallintoviraston hyväksyntä sekä palveluntuottajan rekisteröintipäätös 1.1.2018.

Valvontakäynnit:

- Palotarkastus 3/2024
- Aluehallintoviraston tarkastus (työsuojelu, työterveyshuolto ja biologiset altistukset) 4/2024
- Mehiläisen työpaikkaselvitys 5/2024
- Palosammuttimien kaksivuotistarkistus 8/2024
- Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen terveydenhuollon valvontakäynti 10/2024
- HUS Apteekki osastotarkastuskäynti; Iivisniemi ja Leppävaara 11/2024
- Helsingin kaupungin ohjaus- ja valvontakäynti 12/2024

Toimitilojen ja välineiden käyttöön liittyvät riskit ja niiden hallintakeinot

Potilaiden yksityisyys on huomioitu lääkkeiden antamiseen tarkoitetuissa tiloissa sekä potilasvastaanotto-tiloissa. Vuosittain tehdään toimitilojen turvallisuuskävelyt sekä laaditaan ja päivitetään pelastussuunnitelma. Riskienhallinta ja varautuminen on dokumentoitu. Toimitiloissa on kameravalvonta ja hälytysjärjestelmät.

Toimipisteissä on tietoturvajäteastiat ja niiden asianmukainen hävitys toteutuu Lassila & Tikanojan toimesta. Henkilökunnan koulutus ja osaaminen tietojärjestelmien käyttöön ja turvallinen käyttäminen on osa tietoturvasuunnitelmaa.

Toimitilojen ylläpitoa, huoltoa sekä epäkohtailmoituksia ja tiedonkulkua koskevat menettelyt

Toimitilojen huoltoyritykset vastaavat toimitilojen huollosta ja korjauksista sekä Leppävaaran toimipisteessä myös kiinteistön omistajan toimesta. Huoltoilmoitukset tehdään huoltopyyntönä sähköisesti tai puhelimitse.

Palvelutoimintaan käytettävän kiinteistön pitkäjänteistä ylläpitoa koskevat toimintamallit, resurssit ja suunnitelmat

Kiinteistön omistaja vastaa kiinteistöhuollon toiminnasta ja ylläpidosta. Toiminnan kannalta rakenteellisia muutoksia tehdään suunnitelmallisesti.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

Yksikössä on laiterekisteri, johon on listattu terveydenhuollon laitteet ja huoltoaikataulut. Palveluesihenkilö vastaa laiterekisteristä ja laitteiden turvallisesta käytöstä. Laitteiden käyttö on osa uuden työntekijän ja opiskelijan perehdyttämistä.

Asiakastietolain mukaisten tietojärjestelmien käyttö

Palveluyksikössä noudatetaan A-klinikka Oy:ssä laadittua järjestelmäarkkitehtuuria. Palveluesihenkilö hakee yksikön henkilöstölle henkilöstöhallinto-ohjelman kautta käyttöoikeudet potilastietojärjestelmä Mediatrin käyttöön ICT:ltä. Käyttöoikeudet koskevat vain työntekijän ammattinimikkeen mukaista käyttöoikeutta ja perustuvat potilaan hoitosuhteeseen.

Potilastietojärjestelmän käyttöä valvotaan lokikirjausten perusteella. Lokitiedot kirjautuvat sekä potilas- että työntekijäperusteisesti.

Asiakastietolain mukaisten tietojärjestelmien käytön asianmukaisuus sekä henkilöstön kouluttaminen ja osaamisen varmistaminen

Heti työsuhteen alussa työntekijä perehdytetään potilastietojärjestelmän toimintamalleihin ja käsittelyyn. Työntekijän osaamisen varmistaminen on osa työntekijän perehdytystä. Käyttöoikeudet anotaan potilastietojärjestelmään palveluesihenkilön toimesta. Henkilökunnalla on säännöllisiä verkkokoulutuksia tietosuojaan ja tietoturvan käyttöön. Yksikössä on nimetty potilastietojärjestelmän vastaava, joka perehdyttää ja viestii ajankohtaisista asioista henkilökunnalle.

Asiakastietolain mukainen tietoturvasuunnitelma ja palveluyksikön vastuhenkilö

A-klinikka Oy:n ICT-päällikkö ja tietosuojavastaava vastaavat tietoturvasuunnitelmasta. Palveluyksikön Mediatri-pääkäyttäjä ja palveluesihenkilö huolehtivat käytäntöön viemisestä yksikössä.

Rekisterinpitäjän oikeuksien ja vastuiden toteutumisesta huolehtiminen palveluyksikön toiminnassa

Yksiköt ovat hyvinvointialueiden ostopalvelupaikkoja. Rekisterinpitäjä on julkinen tilaaja ja näiden osalta noudatetaan rekisterinpitäjän tietosuojaselostetta. A-klinikka Oy toimii kuitenkin myös itsenäisenä rekisterinpitäjänä siltä osin kuin se käsittelee henkilötietoja lakisääteisin tehtävänsä tai veloitteensa toteuttamiseksi. A-klinikka Oy:n rekisterinpitäjän vastuhenkilö on lääketieteellinen johtaja.

Potilaan tietoja käsitellään siinä laajuudessa, kun se on tarpeen potilaan hoitosuhteen järjestämiseksi. Potilastiedot on säädetty salassa pidettäväksi, eikä niitä luovuteta sivullisille ilman lainsäädännön mukaista perustetta. Ainoastaan potilaan hoitoon tai siihen liittyviin tehtäviin osallistuvat saavat käsitellä potilastietoja ja ainoastaan siinä laajuudessa kuin heidän työtehtävänsä tai vastuunsa sitä edellyttävät potilaan hoidon asianmukaiseksi järjestämiseksi. Potilastietojen käyttöä valvotaan lokitietoja seuraamalla.

Vain rekisterinpitäjällä on oikeus määrittää, mitä tietoja yksiköstä luovutetaan. Tästä syystä kaikkien potilastietopyyntöjen on tultava yksikköön hyvinvointialueiden ohjaamana.

Asiakastietolain 90 §:n mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta huolehtiminen poikkeamissa ja häiriötilanteissa

Henkilökunta on perehdytetty tekemään haittailmoitukset sähköisen ohjelman kautta. Häiriötilanteissa on mahdollista tehdä myös IT-tukeen tiketti tai akuuttitilanteessa soittaa IT-tukeen.

Palveluissa hyödynnettävän teknologian soveltuvuus, asianmukaisuus ja turvallisuus sekä henkilöstön käyttööpastus

Teknologian soveltuvuus, asianmukaisuus ja turvallisuus on yhtiötasoisesti määritelty. Yksikössä käytetään A-klinikka Oy:n linjaamia teknologioita, kuten puhelimet, tietokoneet ja skannerit/monistulaitteet. Henkilöstölle opastetaan palveluesihenkilön ja potilastietojärjestelmän pääkäyttäjän toimesta asianmukainen ja turvallinen käyttö, kuten tekstiviestien, sähköpostin, paperidokumenttien ja tallennusvälineiden käyttäminen sekä turvallinen verkossa tapahtuva etätapaaminen. Papereiden tulostaminen tapahtuu työntekijän asettaman henkilökohtaisen PIN-koodin kautta. Henkilöstölle järjestään käyttökoulutuksia.

Yksikkö saa vikatilanteista keskitetysti tiedotteita ICT:stä. Henkilöstö tekee havaitsemistaan vikatilanteista IT-tukeen tiketin.

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

Verkostotapaamiset ja etävastaanotot toteutetaan salatulla yhteydellä.

Yksiköissä on käytössä tallentava kameravalvonta. Tallenteita voi vain katsoa palveluesihenkilön lisäksi nimetty työntekijä. Kameravalvonnan tarkoituksena on ennaltaehkäistä väkivaltaa ja rikoksia sekä varmistaa henkilökunnan ja potilaiden turvallisuus. Kamerrat sijaitsevat ulko-ovilla, sisäänkäynti ovilla, yleisissä tiloissa sekä lääkkeenjako huoneissa.

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Palveluyksikön lääkehoitosuunnitelma ja vastuuhenkilö

Lääkehoitosuunnitelma laaditaan ja päivitetään vuosittain ja aina tarvittaessa, jos siihen tulee muutoksia. Laatisesta vastaa yksiköiden lääkehoidon vastaavat ja palveluesihenkilö. Vastaava lääkäri tarkistaa ja allekirjoittaa vuosittaisen suunnitelman.

Lääkehoidon asianmukaisuuden ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisen ja seurannan vastuuhenkilö

Lääkehoidon vastaavat ja palveluesihenkilö huolehtivat, että koko henkilöstö on lukenut lääkehoitosuunnitelman. Käytössä on lukukuittaus.

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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

Yksikön palveluesihenkilö.

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

Potilasasiakirjojen laatimisesta on kirjallinen ohjeistus. Jokainen työntekijä on tutustunut ohjeisiin ja noudattaa niitä. Ohjeet käydään läpi osana perehdytystä yksikkökohtaisesti. Yksikössä on potilasrekisterin pääkäyttäjä, joka perehdyttää uuden työntekijä. Hän osallistuu myös pääkäyttäjien työryhmäkokouksiin. Sieltä saadut ohjeet välitetään koko työryhmälle tiedoksi.

Työsuhteen alussa henkilöstö perehdytetään tietoturva- ja tietosuoja-asioihin, potilastietojen kirjaamiseen ja käsittelyyn sekä potilastietojärjestelmän ohjeisiin.

Potilastietojärjestelmien käyttöä valvotaan lokiseurannan avulla. Lokitiedot kirjautuva sekä potilas- sekä työntekijäperusteisesti.

Potilaan hoitotiedot kirjataan potilastietojärjestelmänä käytössä olevaan Mediatriin. Mediatriin kirjautuminen vaati VRK-ammattikortin.

Henkilöstö suorittaa pakollisen tietosuojakoulutuksen sekä sosiaalihuollon kirjaamisen peruskurssin verkko-opintoina.

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

Jatkuva palautteen antaminen tapahtuu toimipisteiden potilastiloissa olevien asiakaspalautelaitteiden kautta. Viikoittainen kooste menee palveluesihenkilö. Palautetta on mahdollista antaa myös A-klinikka Oy:n verkkosivujen yhteydenotto- ja palautelomakkeen kautta. THL toteuttaa kansallisen sosiaali- ja terveyspalvelujen kyselyn, johon potilaiden on mahdollista osallistua. Lisäksi hyvinvointialueet toteuttavat asiakastytyväisyyskyselyjä.

Palveluyksikön henkilöstöltä kerätään palautetta neljä kertaa vuodessa A-pulssi-kyselyllä.

Palautteen hyödyntäminen omavalvonnan ja toiminnan laadun kehittämisessä

Asiakaspalautteen viikoittainen kooste jaetaan työryhmälle ja siitä nousevat palautteet hyödynnetään mahdollisuuksien mukaan toiminnan laadun kehittämisessä. Lisäksi THL:n kansalliset kyselyn vastausprosentit arvioidaan yksiköittäin ja kansallista tasoa käytetään vertailussa ja palveluyksikön palvelujen kehittämisessä.

3 Omavalvonnan riskienhallinta

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Palveluyksikön toimintojen riskienhallinnan vastuuhenkilö ja riskienhallinnan organisointi

Riskienhallinnan vastuuhenkilö on palveluesihenkilö. Yksikkö tekee koko työryhmän kanssa vuosittain riskikartoituksen, jossa valitaan merkittävimmät riskit. Riskikartoitukset ja riskien seuranta toteutetaan sähköisessä järjestelmässä.

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

Riskikartoituksessa tunnistetaan keskeisimmät riskit, joita potilasturvallisuuden kannalta ovat päihde- ja mielenterveyspotilaan toiminnasta/oireilusta johtuva aggressiivinen, uhkaava tai arvaamaton käytös sekä lääketurvallisuus/lääkepoikkeamat.

Riskienhallinnassa tunnistettujen riskien suuruuden ja vaikutuksen arvioiminen

Riskien arviointi toteutetaan numeraalisesti sähköisen poikkeamajärjestelmän kautta. Mitä suurempi numero, sitä suurempi riskin vaikuttavuus on yksikön toimintaan.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

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

Yksikössä on yhteiset noudatettavat säännöt ja nollatoleranssi kaikelle uhkaavalle käytökselle. Mahdollisuuksien mukaan pyritään ennakoimaan ja ennaltaehkäisemään tilanteita muun muassa pitkäaikaishoidossa olevien potilaiden tuntemisella. Lääkehoito toteutetaan niin, että siinä on vähintään kaksi työntekijää antamassa potilaille suun kautta annettavat lääkkeet valvotusti.

Yksikössä on avoin ja turvallinen keskusteluilmapiiri.

Riskienhallintakeinojen toimivuuden ja riittävyyden varmistaminen

Yksiköllä on sopimus Avarn Securityn hälytyskeskuksen kanssa. Käytössä on vartijapalvelut ja toimipisteiden hälytyspainikkeet.

Yksikössä on riittävä henkilöstömäärä työtehtävissä. Poikkeamailmoitukset käsitellään nopeasti. Poikkeamatilanteista myös keskustellaan välittömästi työryhmässä ja reagoidaan siihen, miten hallitaan riski ja varmistetaan turvallinen toiminta.

Omavalvonnassa ilmeneviin epäkohtiin ja puutteisiin puuttuminen

Vakaviin turvallisuuteen ja toimintaan liittyviin epäkohtiin puututaan välittömästi yksikön palveluesihenkilön johdolla. Tilanteen mukaan arvioidaan ja päätetään, ketä muita informoidaan ilmi tulleista epäkohdista ja puutteista.

Yksikössä korostetaan avointa ja turvallista keskusteluilmapiiriä työryhmän kesken, henkilöstötiimeissä, ryhmätyönohjauksissa sekä työntekijän ja palveluesihenkilön kahdenkeskisissä keskusteluissa.

Vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettely

Vaaratapahtumien sähköisen ilmoituksen tekeminen on osa työntekijän perehdytystä. Linkki ilmoituksen tekemiseen on saatavilla A-klinikka Oy:n intranetin etusivulla. Työntekijä valitsee ilmoitukselle tapahtumaa/asiaa koskevan otsikon, kuvaa poikkeamatilanteen tarkasti sekä merkitsee tapahtumapaikan ja osalliset. Ilmoittaja kuvaa myös oman näkemyksensä siitä, miten tilanne olisi voitu estää sekä kehittämisehdotuksen. Lopuksi valitaan vastuuhenkilö raportin käsitteijäksi.

Palveluesihenkilö käsittelee asiakas- ja potilasturvallisuutta, työturvallisuutta ja muita laatu-poikkeamia koskevat ilmoitukset ja valitsee, kenelle asiasta tiedotetaan (esim. aluejohtaja ja lääketieteellinen johtaja). Tietosuojavastaava käsittelee tietosuojaa koskevat ilmoitukset. Poikkeamatilanteet ja läheltä piti -tilanteet ja

niiden korjaavat toimenpiteet käsitellään työryhmässä ja käsittely kirjataan työryhmämuistioon. Jos asia koskee potilasta tai läheistä, asia käsitellään myös heidän kanssaan.

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

Henkilöstön on ilmoitettava viipymättä yksikön palvelusihenkilölle, jos hän huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai uhan yksikön toiminnassa. Esihenkilö käynnistää toimet epäkohdan tai uhan selvittämiseksi. Tapauskohtaisesti arvioidaan yhdessä aluejohtajan kanssa tilanteen ilmoittamisesta myös palvelun tilaajalle sekä valvovalle viranomaiselle.

Henkilöstö noudattaa myös lastensuojelulakia ja sosiaalihuoltolakia. Lääkäriä koskee myös ilmoitusvelvollisuus ajoterveyteen ja aselakiin liittyen.

Ilmoitusvelvollisuuksista ja -oikeuksista ja niiden käytöstä tiedottaminen henkilöstölle

Ilmoitusvelvollisuus ja sen noudattaminen on osa työntekijän perehdytystä. Noudattamista ylläpidetään avoimella ja keskustelevalle työilmapiirillä.

Valvovien viranomaisten selvityspyyntöjen, ohjauksen ja päätösten huomioiminen riskienhallinnassa

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

Riskienhallinta ja turvallisuus on jokaisen työntekijän vastuulla omassa työssään ja työtehtävässään.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan toimivuuden seuranta ja arviointi

Yksikkötasoiset merkittävät riskit on arvoitu yhdessä työryhmän kanssa sekä se, miten riskiä voidaan pienentää. Riskit on dokumentoitu ja niiden hallintaa arvioidaan säännöllisesti.

Yksikössä on omavalvontasuunnitelman lisäksi pelastussuunnitelma ja lääkehoitosuunnitelma. Yhtiötasoisesti on laadittu dokumentit potilasturvallisuudesta, tietoturvasta ja riskienhallinnasta. Nämä ovat myös yksikkötasoisesti käytössä.

Hygieniaohteiden ja infektio- ja torjunnan toteutumisen seuranta

Yksikkö noudattaa A-klinikka Oy:n hygieniaohtetta sekä toimii THL:n, hyvinvointialueiden ja erikoissairaanhoidon ohjeiden mukaan epidemiaan/pandemiaan varautumisessa sekä potilaiden hoidossa.

Hygieniaohteen on osa henkilöstön perehdytystä. Jokainen työntekijä noudattaa hyvää hygieniatasoa. Työntekijät noudattavat työtehtävissä sovittuja käytäntöjä muun muassa hyvästä käsihygieniasta, käsidesin käytöstä, suojakäsineistä sekä tarvittaessa kasvomaskin käytöstä.

Yksikössä on nimetty hygieniavastaava.

Vaara- ja haittatapahtumien raportointikäytännöt

Palveluesihenkilö vastaa vaara- ja haittatapahtumien sekä läheltä piti -ilmoitusten käsittelystä. Hänen johdollaan ilmoitus ja siitä seuraavat toimenpiteet käsitellään henkilöstötiimissä ja niistä tehdään merkintä asialistaan ja muistioon. Sähköisen järjestelmän kautta tehdyt ilmoitukset käydään läpi myös läntisen alueen esihenkilötiimissä ja niistä tehdään merkintä asialistaan ja muistioon.

Vakavien vaaratapahtumien tutkinnassa on käytössä toimintamalli. Päätöksen selvityksen aloittamisesta ja työryhmästä tekevät työsuojelupäällikkö ja lääketieteellinen johtaja.

Henkilöstön riskienhallinnan osaaminen

Dokumentti riskienhallinnasta ja varautumisesta A-klinikka Oy:ssä on jokaisen yksikössä työskentelevän henkilöstön toimintaohje, jota noudatetaan.

Yksikötasoiset riskit ja toimintaohjeet on laadittu yhdessä työryhmän kanssa. Niiden hallinnan osaaminen varmistetaan työryhmäkeskusteluissa, kehityskeskusteluissa sekä käytännöntasoisesti myös ennaltaehkäisevällä toiminnalla.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Palveluyksikön omavalvonnan riskienhallinnan toteutuminen ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa

Siivous-, näytteidenotto- ja vartiointipalvelut tuotetaan alihankintoina. Palveluesihenkilö huolehtii palvelusopimuksien myötä, että alihankkijat tiedostavat riskit ja miten niihin omilla toiminnoillaan varautuvat.

Molemminpuolinen yhteydenpito on toiminnan kannalta tärkeää, sillä muuttuneet riskitilanteet voivat vaatia erityisiä toimia, kuten epidemia-aikana siivouksien tehostamista.

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinta ja valmius- ja jatkuvuussuunnitelma

Yksikköä ohjaa A-klinikka Oy:n valmiussuunnitelma, jonka pohjalta on laadittu toimipistekohtainen valmiussuunnitelma. Suunnitelman laadinnasta vastaa palveluesihenkilö. Valmiussuunnitelma on toimipisteissä helposti henkilöstön saatavilla.

4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

4.1 Toimeenpano

Henkilöstön omavalvonnan osaaminen ja sitoutuminen omavalvontasuunnitelman mukaiseen toimintaan

Henkilöstö lukee päivitetyn voimassa olevan omavalvontasuunnitelman ja toimii sen mukaisesti. Käytössä on lukukuittaus. Omavalvontasuunnitelma on esillä yksiköissä ja tallennettuna työryhmän Teams-tiimiin.

Omavalvontasuunnitelman ja siihen tehtävien päivitysten toteutuminen toiminnassa

Palveluesihenkilö huolehtii, että suunnitelmaan tulevat muutokset ja päivitykset tiedotetaan koko yksikön henkilöstölle ja että henkilöstö noudattaa niitä.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman julkaiseminen

Omavalvontasuunnitelma on saatavilla palveluyksikön verkkosivulla A-klinikka Oy:n a-klinikka.fi-sivustolla. Julkaistu omavalvontasuunnitelma on toimipisteissä nähtävillä ilmoitustauluilla.

Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuuden varmistaminen

Aina kun toimintaan tulee muutoksia, ne päivitetään omavalvontasuunnitelmaan ja laitetaan viestintään tiedoksi päivitetyn version julkaisemista varten. Palveluesihenkilö huolehtii, että yksiköissä on aina tuorein omavalvontasuunnitelma ilmoitustauluilla.

Potilailta kysytään yhteisökokouksissa, mitä toiminnan ja palveluiden kehittämistä potilaat ja heidän omaisensa toivovat.

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta seurata

Palveluesihenkilö seuraa omavalvonnan toteuttamista. Mahdolliset puutteet havaitaan yhdessä henkilöstön kanssa. Palveluesihenkilön vastuulla on korjata puutteet. Omavalvonnassa havaitut keskeiset poikkeamat ja niiden kehittämistoimien eteneminen raportoidaan kuukausittain A-klinikka Oy:n operatiivisessa ohjausryhmässä ja viedään tiedoksi johtoryhmään. Omavalvonnan kvartaaliraportit julkaistaan A-klinikka Oy:n verkkosivuilla.

Hyväksynyt: 13.12.2024, Maiju Hakala, palveluesihenkilö