

Omavalvontasuunnitelma – Stoppari Hamina

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: Stoppari Hamina

Yhteystiedot: Reutsinkatu 9, 49400 Hamina

Yksikkö A, p. 040 742 5092

Yksikkö B, p. 040 742 5091

Yksikkö C, p. 050 428 2102

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

Stoppari Haminan laitoksen johtaja: palveluesihenkilö Jenni Lahti, p. 040 743 1646, jenni.lahti@a-klinikka.fi

Palvelualan vastuuhenkilö: aluejohtaja Riikka Viitala, p. 040 652 8501, riikka.viitala@a-klinikka.fi

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Palveluyksikön ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut

Luvanvaraisten yksityisten ympärivuorokautisten sosiaalipalvelujen tuottaminen. Lastensuojelun sijaishuollon laitoshoido, jonka palveluina ovat pysäytys- ja arviointijakso, kuntoutusjakso, lähihoito.

Toimipisteet ja palvelujen tuottamisen tavat

Stoppari Hamina on lastensuojelun sijaishuollon laitoshoitopalveluita tuottava yksikkö, jossa on yhteensä 19 asiakaspaikkaa. Stoppari Haminassa on kolme asuinyksikköä: Yksikkö A 7 asiakaspaikkaa, Yksikkö B 7 asiakaspaikkaa ja Yksikkö C 5 asiakaspaikkaa.

Palveluyksikön toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Stoppari Haminassa tavoitteemme on tuottaa hyvinvointia yhdessä asiakkaan kanssa. Stoppareissa tarjotaan kiireellisesti sijoitetuille tai huostaanotetuille nuorille pysäytys- ja arviointijaksoa, sekä kuntouttavaa hoitoa. Tarjoamme palveluita valtakunnallisesti hyvinvointialueille. Pysäytys- ja arviointiyksikkö sekä kuntoutusyksikkö ovat lastensuojelun erityistason yksiköitä, lähihoitoyksikkö on vaativan tason yksikkö. Tavoitteena on edistää päihde- ja mielenterveysongelmaisten nuorten ja heidän perheidensä kuntoutumista ja hyvinvointia yhdessä nuoren verkostojen kanssa. Yksikkö on erikoistunut nuoriin, joilla on ollut haitallista elämäntapaa, kuten rajattomuutta, päihteiden käyttöä tai rikollisuutta. Stopparin hoitajaksojen ensisijaisia tavoitteita ovat nuoren haitallisen elämäntavan pysäyttäminen sekä kuntouttavan päihdehoidon toteuttaminen yhteistyössä terveydenhuollon kanssa, lastensuojelullisen tilanteen ja päihteidenkäytön kokonaisarvion tueksi tiedon tuottaminen sekä jatkohoidon suunnittelu yhteistyössä nuoren ja tukiverkoston kanssa.

Sijointi toteutetaan turvallisten, ammattitaitoisten aikuisten läsnäololla, jotka työskentelevät nuorten kanssa niin yksilö- kuin ryhmämuotoisesti. Henkilökunnan riippuvuustyön osaamisen ylläpitäminen säännöllisillä koulutuksilla tukee tavoitetta. Yksilötyöskentelyn pääpaino on omaohjaajatyössä ja siihen liittyvissä

keskusteluissa sekä perheyhteydenpidossa. Omaohjaajatyön alkuvaiheessa tehdään erilaisia kartoituksia ja niiden pohjalta luodaan lisää tavoitteita sekä suuntaviivoja omaohjaajatyöskentelylle. Kartoituksia tehdään uudestaan pitkillä hoitajaksoilla, tällöin nähdään muutosta konkreettisesti. Kartoitusten avulla saadaan myös mahdollisimman kattava kuva nuoren tilanteesta. Hoitajakson ja omaohjaajatyön tavoitteita pohditaan yhdessä vanhempien ja sosiaalityöntekijän kanssa. Omaohjaajien lisäksi yksilötyöskentelyssä tietty osuus jää sairaanhoitajien tekemälle työlle nuorten kanssa. Sairaanhoitajan tekemässä kartoituksessa huomioidaan myös nuoren psyykkistä voimaa erilaisten lomakkeiden ja seurannan avulla.

Ryhmämuotoinen työskentely on sekä toiminnallista että keskustelupainotteista. Toiminnallisissa ryhmissä nuoria kannustetaan liikkumaan ja ulkoilemaan ja näin pitämään huolta itsestään. Keskustelupainotteisten ryhmien sisällöt liittyvät niin päihteiden käyttöön kuin elämänhallintaan. Ryhmien sisältöihin nuorilla on mahdollisuus vaikuttaa viikoittain pidettävässä yhteisökokouksessa tai viikkopalaverissa. Hoitajakson aikana nuorten arjen hallinnan taitoja kasvatetaan osallistamalla nuoria keittiö- ja siivousaskareisiin yhdessä työntekijöiden kanssa. Hoitajakson aikana nuoren vuorokausirytmii pyritään normalisoimaan. Tärkeänä osana Stopparijaksoa on perheen kanssa tehtävä työ ja yhteydenpito perheeseen. Perheeseen pidetään säännöllisesti yhteyttä, tarkemmin yhteydenpidon tiivyydestä sovitaan yhdessä perheen ja nuoren asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa. Perheen kanssa tehtävän työn avulla tuetaan perheen vuorovaikutussuhteita sekä vanhemman ja lapsen välistä suhdetta. Perheenjäsenet ovat tervetulleita vierailulle Stoppariin. Nuoren hoitajakson etenemisestä Stopparissa ja sen jälkeen sovitaan yhdessä nuoren, perheen, omaohjaajien ja sosiaalityöntekijän kanssa asiakassuunnitelmanneuvotteluissa.

Hyvinvointialueet, joiden alueella palveluja tuotetaan

Kymenlaakson hyvinvointialue.

2 Asiakas- ja potilasturvallisuus

2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Laatuvaatimukset ja laadunhallinnan toteuttamistavat

Lastensuojelun laitoshoidon perusta on lainsäädännössä ja tuotamme palveluita hyvinvointialueille sopimuksiin perustuen. Laatu ohjataan myös sosiaali- ja terveysministeriön lastensuojelun laatusuosituksilla.

Palvelun tuottamista ohjaavat keskeiset säännökset:

- Lastensuojelulaki (417/2007)
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöstöstä (817/2015)
- Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002)
- Laki yksityisistä sosiaalipalveluluista (922/2011)
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- Henkilötietolaki (523/1999)
- Julkisuuslaki (621/1999)
- Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)
- Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta 8.4.1983/361

Laadun tavoitteemme on tuottaa lapsen tarpeiden mukaista palvelua sopimusten ja säännösten mukaan sekä vaikuttavasti. Lapsikohtaista palvelun vaikuttavuutta mittaamme sijoituksen aikana säännöllisesti ADAD-mittariston avulla, joka tuottaa tarvittavaa tietoa lapsen palvelun tarpeesta lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle sekä kasvatus- ja hoitosuunnitelman laatimisen tueksi. Kasvatus- ja hoitosuunnitelma on keskeinen osa lapsen tarpeiden mukaisen hoidon ja kasvatuksen suunnittelua, toteutusta ja arviointia.

Stoppari Haminassa kerätään myös säännöllisesti asiakaspalautetta lapsilta. Lapsen täyttävät kahden viikon välein Stoppari-palautteella kulkevan Roidu-kyselyn. Jokaisen lapsen sijoituksen päättyessä lähetetään asiakaspalautteekysely (Roidu) lapselle, läheisille ja sosiaalityöntekijälle. Palautteet käsitellään yhdessä nuorten kanssa yhteisökokouksissa sekä henkilöstön kesken viikoittaisissa henkilöstökokouksissa. Palautteet ja niiden perusteella sovitut toimenpiteet kirjataan kokousmuistioihin.

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

Asiakas- ja potilasturvallisuus

Asiakasturvallisuuden osalta tavoitteena on ennakoivasti havaita poikkeamat laadussa, jolloin pystytään reagoimaan ja muuttamaan toimintaa tarpeen mukaisesti. Asiakasturvallisuuden varmistamisessa käytössä on asiakasturvallisuuteen liittyvien riskien, epäkohtien ja laatuerojen raportointijärjestelmä Laatuportti, johon kaikki havainnot sekä niiden käsittely ja korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan.

A-klinikka Oy:lla on käytössä whistleblower-direktiivin mukainen ilmoituskanava, 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. Epäkohdasta, poikkeamasta tai riskin mukaan valitaan foorumi, missä asiaa käsitellään. Lähtökohtaisesti laitoksen vastuuhenkilö osallistuu aina tähän käsittelyyn ja käsittelyyn osallistetaan myös työntekijät.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Palveluyksikön omavalvonnan vastuusuhteet ja johtamisjärjestelmä

Stoppari Haminan omavalvonnasta vastaa laitoksen johtajana toimiva palveluesihenkilö Jenni Lahti. Palveluesihenkilö raportoi johtamisjärjestelmässä aluejohtaja Riikka Viitalalle, joka vastaa Stopparista osana vastuulleen kuuluvaa palvelualuekokonaisuutta. A-klinikka Oy:n johtava sosiaalityöntekijä Mari Männikkö toimii omavalvonnallisen kehittämistyön tukena laitoksen vastuuhenkilönä toimivalle palveluesihenkilölle.

Valvontalain 10 §:n 4 momentin mukainen palveluyksikön vastuuhenkilön toiminta

Palveluesihenkilö vastaa yksikön toiminnasta ja vastaa säädösten mukaisesti laitoksen johtajan tehtävistä. Esihenkilön toimenkuvaan on kirjattu vastuut sekä toimenpiteet, joiden avulla hän huolehtii laissa säädetystä velvollisuuksista. Palveluesihenkilön toimenkuvaan kuuluu yksikön toiminnan johtaminen huomioiden palvelun laatu, sisältö ja dokumentaatio. Palveluesihenkilö raportoi aluejohtajalle, jonka tehtäviin kuuluu johtoryhmälle raportointi Stoppareiden omavalvonnan osalta.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaan ja potilaan pääsy palveluihin ja hoitoon

Stopparin asiakkaat ovat kiireellisesti sijoitettuja tai huostaanotettuja lapsia. Yksikkö on erikoistunut lapsiin, joilla on ollut haitallista elämäntapaa, kuten rajattomuutta, päihteiden käyttöä tai rikollisuutta. Hyvinvointialue vastaa lapsen palvelutarpeen arvioinnista sekä sijaishuoltopaikan sopivuuden arvioinnista lapsen tarpeisiin.

Asiakkaan ja potilaan tiedonsaantioikeus ja osallisuus

Osallisuus turvataan Stoppareissa yksilötasolla osallistamalla jokainen oman hoito- ja kasvatussuunnitelman laatimiseen, säännöllisillä omaohjaaja keskusteluilla sekä mahdollisuudella valita kuka tahansa henkilökunnasta kahdenkeskiseen keskusteluun. Yhteisötason toimintaan ja tekemiseen on mahdollisuus vaikuttaa päivittäisissä yhteisön kokoontumisissa sekä viikoittaisessa yhteisökokouksessa.

Lapsilla on tiedonsaantioikeus omissa asioissaan, joka toteutuu omaohjaaja työskentelyn kautta. Jokaisella lapsella on oikeus mielipiteeseen, joka tulee huomioida lasta koskevassa päätöksenteossa ja tulla kirjatuksi hänen asiakirjoihinsa. Stoppareiden henkilökunta tukee lapsen yhteydenpitoa vanhempiin sekä hänen asioistaan vastaavaan sosiaalityöntekijään.

Omavalvontasuunnitelman liitteenä oleva hyvän kohtelun suunnitelma päivitetään yhdessä lasten kanssa vuosittain. Suunnitelman avulla varmistetaan lasten osallisuus omavalvontaan sekä omavalvonnan ja oikeusturvakeinojen tietämys.

Asiakkaan ja potilaan kohtelu palveluissa

Asiallinen kohtelu ja sen varmistaminen kuuluu jokaisen Stopparin työntekijän tehtäviin. 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.

Asiakkaat ja läheiset tuovat epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit yksikön työntekijöiden ja tarvittaessa esihenkilön tietoon suullisesti tai kirjallisesti. Lisäksi he tuovat em. asioita esiin yhteydenpidossa lapsen asioista vastaavaan sosiaalityöntekijään ja tarvittaessa sosiaaliasiavastaavaan tai apulaisoikeusasiamieheen.

Osana laatupoikkeamien toimeenpanoa toteutuneet haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet. Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista.

Laatupoikkeamiin kuuluva riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa joka päivästä arjen työtä palveluissa.

Asiakkaan ja potilaan informointi hänen käytettävissään olevista oikeusturvakeinoista

Asiakkaalle kerrotaan hänen oikeuksistaan tulotilanteessa, omaohjaajakeskusteluissa ja esimerkiksi mahdollisissa rajoituspäätösasioissa. Lapsen kanssa käydään läpi häntä koskevat sijoituspäätökset ja muut dokumentit ja neuvotaan tarvittaessa oikaisu- tai valitusasioissa. Yksikön toimintaa koskevista valitusmenettelyasioista on kirjalliset ohjeet yksikön seinällä. Ohjeissa ohjataan olemaan yhteydessä sosiaalityöntekijään, laitoksen johtajaan ja sosiaaliasiameieheen. Jokaisella hyvinvointialueella on nimetty oma sosiaaliasiamies, joiden yhteystiedot löytyvät omavalvontasuunnitelman liitteestä. Oikeusturvakeinot löytyvät myös Hyvää kohtelua koskevasta suunnitelmasta sekä rajoitustoimenpiteiden käytön yhteydessä annettavassa päätöksessä on ohjeet oikaisumenettelyn osalta.

Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus

Asiakkaalla on mahdollisuus osallistua hoidon suunnitteluun ja toteuttamiseen asiakassuunnitelman, hoito- ja kasvatussuunnitelman, kuukausisuunnitelman ja omaohjaajakeskusteluiden kautta. Itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan pyrkien viimeiseen asti hyödyntämään kasvatuksellisia keinoja. Rajoitustoimenpiteiden käyttö on

aina viimesijaista, mikäli muilla keinoilla ei pystytä huolehtimaan lapsen tai muiden turvallisuudesta. Asiakkaan omaa intimitteettiä kunnioitetaan myös lastensuojelulain rajoitustoimenpiteitä suoritettaessa.

Stopparin omavalvonnan osaksi kuuluu Hyvän kohtelun suunnitelma, joka on laadittu yhdessä asiakkaiden kanssa ja päivitetään vähintään kerran vuodessa. Stopparissa on olemassa erillinen ohje rajoitustoimenpiteistä sekä rajoitustoimenpiteiden käytön delegoinnista, jonka vastuuhenkilönä palveluesihenkilö laitoksen johtajana toimii.

Itsemääräämisoikeutta ohjataan seuraavilla ohjeilla:

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

Lastensuojelulain mukaisesti kiireellisesti sijoitettuun tai huostaanotettuun lapseen voidaan lastensuojelun yksiköissä kohdistaa rajoitustoimenpiteitä, jotka rajoittavat itsemääräämisoikeutta (LSI 417/2007, 1 1 S). Stoppari Lahdessa käytettäviä rajoitustoimenpiteitä ovat: yhteydenpidon rajoittaminen, aineiden ja esineiden haltuunotto, henkilöntarkastus henkilönkatsastus omaisuuden ja lähetysten tarkastaminen omaisuuden ja lähetysten luovuttamatta jättäminen, kiinnipitäminen, liikkumisvapauden rajoittaminen, eristäminen ja luvatta laitoksesta poistuneen lapsen palauttaminen.

Rajoitusten käytön yleiset edellytykset

Rajoitustoimenpiteitä saadaan käyttää vain, jos

- rajoitus on lapsen edun mukainen sekä oikeassa suhteessa lapsen ikään ja kehitystasoon nähden
- rajoitus on lapsen hoidon ja huolenpidon tai sijaishuoltoon johtaneen päätöksen
- tarkoituksen toteuttamisen kannalta perusteltu ja tarkoitukseen sopiva
- rajoituksen käyttäminen on välttämätöntä lapsen oman taikka muiden henkilöiden
- terveyden vakavan vaarantumisen vuoksi, ruumiillisen koskemattomuuden turvaamiseksi
- taikka merkittävän omaisuusvahingon ehkäisemiseksi
- rajoitus on oikeassa suhteessa suojeltavaan etuun nähden
- lapsen mielipide rajoituksesta on selvitetty, ellei se ole ilmeisen mahdotonta
- muut, lievemmat keinot eivät ole tilanteeseen soveltuvia

Rajoitus on toteutettava turvallisesti lapsen ihmisarvoa kunnioittaen, hänen yksilöllinen tilanteensa, ikänsä, sukupuolensa ja kulttuuri- ja uskonnollinen taustansa huomioiden. Rajoituksen aikana on huolehdittava lapsen yksilöllisistä tarpeista ja perustarpeista. Rajoitus ei saa sisältää alistamista, kurittamista eikä muulla tavoin loukkaavaa kohtelua.

Rajoitustoimenpiteiden käyttäminen rangaistuksena on kiellettyä. Rajoitustoimenpiteisiin on oltava yksilöllinen syy, eikä toimenpiteitä saa ulottaa automaattisesti kaikkiin esimerkiksi perustelemalla käytäntöä laitoksen säännöillä. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava aina mahdollisimman turvallisesti ja lapsen ihmisarvoa kunnioittaen.

Rajoitukseksi on valittava aina lievin mahdollinen toimenpide ja rajoitustoimenpiteen käyttäminen on lopetettava tai sitä on lievennettävä heti, kun sen käytölle ei enää ole lain mukaisia perusteita.

Asiakkaan ja potilaan lakisääteisten palvelua koskevien suunnitelmien laadinnan ja päivittämisen menettelytavat

Asiakkaan hoito perustuu yhdessä asiakkaan, hänen perheensä ja asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa laadittuun asiakassuunnitelman mukaiseen hoito- ja kasvatussuunnitelmaan, mikä tehdään heti hoidon alkuvaiheessa ja sitä päivitetään tarpeen mukaisesti. Tärkein mittari kuntoutumisen etenemiselle on asiakkaan omat mielipiteet, jotka tulevat esiin jatkuvilla omaohjaajakeskusteluilla ja yhteisökokouksissa. Asiakkaan hoitoa koskevat päätökset tehdään hoitoneuvotteluissa, joissa asioista päättää yhdessä asiakas, hänen huoltajansa, sosiaalityöntekijä ja yksikön työryhmä. Asiakasta pyritään kasvattamaan päättämään omista asioistaan ja kantamaan vastuuta päätöksistään.

Suunnitelmien mukainen toiminta ja suunnitelmien toteutumisen ja päivittämisen seuranta

Suunnitelman toteuttamisesta vastaavat lapselle nimetyt kaksi omaohjaaja, jotka arvioivat suunnitelmassa sovittujen tavoitteiden saavuttamista säännöllisesti muuan muassa ADAD-mittaristolla ja huolehtivat hoito- ja kasvatussuunnitelman päivytyksestä säännöllisesti.

Palveluyksikön sosiaali- ja potilasasiavastaavien tehtävät ja yhteystiedot

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.

Sosiaaliasiavastaavat toimivat hyvinvointialueilla ja hoitavat myös yksityisen sosiaalihuollon tehtäviä.

Hyvinvointialueet, joille palvelut tuotetaan: Ahvenanmaa, Etelä-Karjala, Etelä-Pohjanmaa, Etelä-Savo, Helsinki, Uusimaa, Kainuu, Kanta-Häme, Keski-Pohjanmaa, Keski-Suomi, Kymenlaakso, Lappi, Länsi-Uusimaa, Pirkanmaa, Pohjanmaa, Pohjois-Karjala, Pohjois-Pohjanmaa, Pohjois-Savo, Päijät-Häme, Satakunta, Vantaa ja Kerava, Varsinais-Suomi.

Stopparin henkilökunta on velvollinen avustamaan muistutuksen/kantelun eteenpäin viemisessä ja toteuttamisessa. Asiakas voi osoittaa yksikön toimintaa koskevan muistutuksen/kantelun omalla hyvinvointialueellaan, joka tekee selvityspyynnön yksikköön. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on neljä viikkoa.

2.4 Muistutusten käsittely

Muistutusten käsittelyn vastuuhenkilöt

Aluejohtaja Riikka Viitala.

Muistutusten käsittelyä koskevat menettelytavat

Kaikki A-klinikka Oy:lle tulevat muistutukset ja selvityspyynnöt ohjataan muistutukset@a-klinikka.fi osoitteeseen. Aluejohtaja vastaa muistutuksiin vastaamisesta, ja kokoaa tarvittavat henkilöt käsittelemään asiaa. Laatu- ja kehitysjohtaja koordinoi prosessia, jotta varmistetaan muistutukseen tai selvityspyyntöön vastaaminen sovitussa aikataulussa. Muistutusten käsittelyä seurataan operatiivisessa ohjausryhmässä osana omavalvontaa.

Ilmi tulleiden epäkohtien ja puutteiden huomioiminen toiminnassa ja sen kehittämisessä

Laatupoikkeamahavainnoista työntekijä tekee ilmoituksen Laatuportti-järjestelmään, jossa palveluesihenkilö käsittelee ilmoituksen. Ilmoituksen luonteen mukaisesti käsittelyprosessiin voi osallistua esimerkiksi myös johtava sosiaalityöntekijä, ylilääkäri tai laatu- ja kehitysjohtaja. Laatuportti-ilmoitukset käsitellään työryhmän kesken, käsittelystä syntyneet toimenpide ehdotukset kirjataan Laatuportin-raporttiin. Käsittelyn myötä voi muodostua kehittämistoimenpiteitä, joiden onnistumista arvioidaan myöhemmin tiimeissä. Poikkeaman koskiessa yksikköön sijoitettua lasta, lapsen vastuusosiaalityöntekijälle ja vanhemmille raportoidaan poikkeamista suullisesti puhelimitse, kirjallisesti tai kasvotusten, mikäli he ovat yksikössä vierailulla.

Muistutusten ja kanteluiden osalta prosessi toimii vastaavalla tavalla kuin laatupoikkeama havaintojen osalta.

2.5 Henkilöstö

Palveluyksikön henkilöstön määrä, rakenne ja sijaisten käytön periaatteet

Henkilöstön kokonaismäärä Stoppari Haminassa on 28 henkilöä, joista 16 AMK-tutkinnon omaavaa työntekijää ja 12 toisen asteen tutkinnon omaavaa työntekijää. Sijaisten käyttö yksikössä perustuu sairauspoissaolojen ja resurssin vahvistamiseen akuuteissa tilanteissa. Stoppari Haminassa on vakituiset sijaiset, joiden osaaminen varmistetaan perehdytyksellä ja lääkehoito varmistetaan lääkeluvilla. Palveluesihenkilö arvioi ja varmistaa osaamisen sekä päättää arvioinnin perusteella sijaisen oikeudet lääkehoitoon sekä rajoitustoimenpiteiden käyttöön.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeudet

Palveluesihenkilö tarkistaa aina osana rekrytointiprosessia jokaisen rekrytoivat ammattihenkilöoikeudet Valviran rekisteristä todistuksen lisäksi ja merkitsee tarkistuksen henkilöstöhallinnon ohjelmisto Mepcoon. Työntekijä huolehtii tutkintotodistuksen kopion tallentamisesta Mepco-järjestelmään.

Henkilöstön asianmukainen koulutus, riittävä osaaminen ja ammattitaito sekä kielitaito

Henkilöstön rekrytoinnissa huomioidaan aina Valviran toimiluvan mukainen henkilöstörakenne. Henkilöstön osaaminen varmistetaan yhdessä sovittujen koulutusvaatimusten perusteella. Stoppari Haminassa henkilöstö osallistuu mielenterveys- ja päihdetyön ammattitutkinnon tai erikoisammattitutkinnon suorittamiseen, ellei se ole suoritettuna rekrytoitaessa.

Henkilöstön perehdyttäminen ja ammattitaidon ylläpitäminen

Henkilöstön perehdytys tapahtuu tiimivastaavien ja palveluesihenkilön suunnitelman mukaisesti uuden työntekijän aloittaessa. Uusi työntekijä toimii aluksi muutaman vuoron ajan ylimääräisenä vakituisen henkilöstön ohjauksessa. Perehdytystä seurataan perehdytyksen seurantalomakkeella. Lääkehoidon osaaminen varmistetaan Love-lääkehoidon prosessin mukaisesti. Muu osaaminen varmistetaan vuosittain laadittavan koulutussuunnitelman mukaisesti. Työntekijät huolehtivat koulutussuoritusten merkitsemisestä Mepco-järjestelmään, minkä avulla palveluesihenkilö varmistaa työntekijöiden riittävän koulutustason ja osallistumisen vähintään tavoitteen mukaiseen 3 pv/vuosi ammatilliseen täydennyskoulutukseen.

Opiskelijoiden tilapäinen työskentely sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä

Noudatamme sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölakia opiskelijoiden tilapäisen työskentelyn ohjeena. Sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain mukaan sosionomin ammatissa voi työskennellä tilapäisesti

enintään vuoden ajan kyseiseen ammattiin opiskeleva tai sosiaalialalle soveltuvan korkeakoulututkinnon suorittanut henkilö, jolla on riittävät edellytykset ammatissa toimimiseen. Tutkinnon soveltuvuuden ja riittävien edellytysten toteutumisen arvioi työnantaja samoin perustein perehdytykseen ja osaamisen varmistamiseen perustuen kuin vakituisen henkilökunnan kohdalla. Opiskelijat toimivat aina työvuorossa olevan ammattihenkilön ohjauksessa.

Henkilöstön osaamisen ja työskentelyn asianmukaisuuden seuranta

Palveluesihenkilö vastaa henkilöstön osaamisen ja työskentelyn asianmukaisuudesta. Epäkohtien tullessa ilmi, palveluesihenkilö varmistaa perehdytyksen ajantasaisuuden sekä arvioi mahdollisen lisäkoulutustarpeen yksilöllisesti vähintään kerran vuodessa kehityskeskusteluiden avulla. Yksikön palveluesihenkilö seuraa, että yksikön toiminta vastaa omavalvontasuunnitelmassa kuvattua. Lisäksi yksikön henkilökunnan on toteutettava toimintaa sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuuden mukaisesti 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

Avoimeen tehtävään valitulta henkilöltä vaaditaan rikosrekisteriotteen esittäminen ennen työsuhteen alkua. Palveluesihenkilö huolehtii tarkistuspäivämäärän kirjaamisesta Mepco-järjestelmään.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Henkilöstön riittävyyden varmistaminen

Palveluesihenkilö arvioi päivittäin työvuorosuunnitelman pohjalta henkilöstön riittävyyden suhteessa yksikössä olevien lasten tarpeisiin sekä huolehtii tarvittavat sijaisjärjestelyt.

Konkreettiset toimintamallit henkilöstön riittävyyden varmistamiseksi ja potilaiden ja asiakkaiden palvelutarpeeseen vastaamiseksi

Ollennainen osa asiakkaiden palvelutarpeeseen vastaamista on yhteinen arviointi sosiaalityöntekijän kanssa lapsen tilanteesta jo paikkaa tiedusteltaessa yksiköstämme. Tehtävämme on tarkkojen tietojen antaminen sosiaalityöntekijälle henkilöstön sen hetkisestä osaamisesta sekä yksikön kokonaistilanteesta, jotta sosiaalityöntekijä pystyy arvioimaan sijaishuoltopaikan sopivuutta lapsen tarpeisiin.

Työvuorot suunnitellaan toimilupien mukaisesti ja poissaolotilanteissa tai lasten akuuteissa tilanteissa tiimivastaava tai palveluesihenkilö huolehtii sijaisen palkkaamisesta. Stoppari Haminassa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden palkkaamiseen on jouduttu erityisesti kiinnittämään huomiota ammattihenkilöiden huonon saatavuuden vuoksi. Stoppari Haminan henkilöstön saatavuuden osalta on laadittu erillinen ohjeistus näihin haasteisiin vastaamiseksi yhdessä henkilöstöhallinnon sekä johdon kanssa.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinaointi

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

Stoppari Hamina toimii lakisääteisten lastensuojelun sijaishuollon laitospalveluiden tuottajana hyvinvointialueille. Lasten asioista vastaava sosiaalityöntekijä huolehtii lapsen tarvitsemien kontaktien

organisoinnista sekä mahdollisesta delegoinnista yksikköömme. Sosiaalityöntekijän kanssa sovitun mukaan henkilökunta huolehtii yhteydenpidosta muihin viranomaisiin, asiakkaan ja potilaan palvelukokonaisuuteen.

Asiakkaalle tai potilaalle annettaviin palveluihin liittyvä yhteistyö palveluntuottajan muiden palveluyksiköiden kanssa

Stoppareiden toimintamalliin kuuluvat säännölliset lääkärikonsultaatiot A-klinikka Oy:n terveystalouden tuottamana.

2.8 Toimitilat ja välineet

Toiminnassa käytettävät toimitilat ja toimintaympäristö

Stoppari Haminassa yksikkö muodostuu kolmesta erillisestä asuinyksiköstä, jotka sijaitsevat vierekkäisissä rakennuksissa. Yksiköt A ja C sijaitsevat vierekkäin samankaltaisissa rakennuksissa, missä lapsilla on omat huoneet sekä yhteistilat kaikki yhdessä tasossa. Toimisto- ja kokoushuoneet sijaitsevat toisessa kerroksessa. Yksikkö B sijaitsee kolmessa kerroksessa olevassa talossa meren rannalla, missä lapsilla on omat huoneet ylimmässä kerroksessa, keskikerroksessa sijaitsevat yhteiset tilat ja alimmaisesta kerroksesta löytyvät sauna ja pesutilat. Omassa huoneessa on valmiina kalusteet, mutta huone on mahdollista yhdessä sopimalla kalustaa mieleiseksi. Yksikkö sijaitsee muutaman kilometrin päässä Haminan keskustan palveluista ja vieressä on muun muassa sote-keskus.

Tilat ja toiminta on suunniteltu niin, että niissä on helppo ja turvallista liikkua. Rajoittamista ja siihen johtanutta tilannetta huomioidaan monella tavalla kuten sijoittumisella, tilalla ja henkilökunnan määrällä. Tilat mahdollistavat keskustelut niin, että salassapitovelvollisuus on huomioitu ja tila on rauhallinen.

Toimitiloille tehdyt tarkastukset sekä myönnettyt viranomaishyväksynät ja luvat

Valvira päätös yksityisten ympärivuorokautisten sosiaalipalvelujen tuottamista koskevan luvan muuttaminen Dnro V/12974/2019. Lupaa varten annetut lausunnot:

- Etelä-Suomen aluehallintoviraston tarkastuskertomus ja lausunto 20.5.2019
- Kymenlaakson sosiaali- ja terveystalouden kuntayhtymän lausunto 27.5.2019
- Kymenlaakson pelastuslaitoksen ylimääräisen palotarkastuksen pöytäkirja 9.5.2019
- Haminan kaupungin terveystalouden tarkastuskertomus 13.5.2019

Valvira päätös palveluyksikön luvanmuutoksen rekisteröinnistä 7.3.2025 Dnro V49565/2024

- A-klinikka Oy:n omavalvontailmoitus aluehallintovirastolle 9.1.2025
- Etelä-Suomen aluehallintoviraston ilmoitus: A-Klinikka Oy, Stoppari Hamina
- ESAVI/920/2025 16.1.2025
- Palveluntuottajan antamat lisäselvitykset 23.1.2025, 29.1.2025 ja 21.2.2025

Toimitilojen ja välineiden käyttöön liittyvät riskit ja niiden hallintakeinot

Stoppari Haminan kohderyhmään kuuluvat mielenterveys- ja päihdehäiriöistä kärsivät nuoret, joiden oireet ovat ajoittain voimakkaita. Toimitilojen tulee turvata kaikkien lasten ja henkilökunnan turvallisuus, jolloin kodinomaisuus on haasteena ja kiinteistöhoidolliset tarpeet korostuvat. Asiaa on lähdetty kehittämään järjestämällä kiinteistöhuollon palvelut ulkoistetun kiinteistöhuoltoyrityksen kautta, jotta osaaminen kiinteistön huoltoon on osaavaa.

Toimitilojen käyttöön liittyviksi riskeiksi on tunnistettu yksityisyyteen ja salassapitoon liittyvät haasteet erityisesti yhteistiloissa. Asia huomioidaan perehdytyksessä ja tietoturvasuunnitelma on kaikkien työtä ohjaava asiakirja yksityisyyden suojan takaamiseksi jokaiselle lapselle.

Toimitilojen ylläpitoa, huoltoa sekä epäkohtailmoituksia ja tiedonkulkua koskevat menettelyt

Toimitilojen kiinteistöhoito on ulkoistettu. Yksikössä on huoltoyhtiön yhteystiedot ja huoltoyhtiöllä on käytössä myös sähköinen ilmoituskanava. Epäkohdan kiinteistössä huomannut työntekijä huolehtii asian ilmoittamisesta huoltoyhtiöön viivytyksettä sekä informoi asiasta tiimivastaavaa. Ilmoituksen huoltoyhtiölle tehnyt työntekijä huolehtii asian kuntoon saattamisesta.

Palvelutoimintaan käytettävän kiinteistön pitkäjänteistä ylläpitoa koskevat toimintamallit, resurssit ja suunnitelmat

Stoppari toimii vuokratuissa toimitiloissa. Kiinteistön hoito kuuluu vuokranantajalle.

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

Lääkinnällisistä laitteista on ajantasainen laiterekisteri olemassa. Asuinyksiköissä on nimetyt laiterekisteristä vastaavat työntekijät, jotka huolehtivat laitteiden huollot sekä toimintakunnon ja merkitsevät toimenpiteet rekisteriin. Lääkehoitosuunnitelmassa on ohjeistus lääkinällisten laitteiden haittatapahtumien toimintaprosessista.

Asiakastietolain mukaisten tietojärjestelmien käyttö

A-klinikka Oy:n tietoturva- ja järjestelmäasioista huolehtivat IT-tuen henkilöstö yhdessä Stopparin palveluesihenkilön kanssa. Stopparissa on käytössä Myneva Oy:n Nappula-tietojärjestelmä.

Asiakastietolain mukaisten tietojärjestelmien käytön asianmukaisuus sekä henkilöstön kouluttaminen ja osaamisen varmistaminen

Asiakastietolain mukainen toiminta varmistetaan jo perehdytysvaiheessa tietoturvasitoumukseen perehtymällä sekä varaamalla riittävä aika asiakastietojärjestelmien käytön perehdytykseen. A-klinikka akatemiassa on kaikille työntekijöille pakolliset tietosuoja sekä sosiaalihuollon kirjaaminen koulutukset, jotka ovat osa työntekijöiden osaamisen varmistamista.

Henkilökunnalla on käytössä henkilöhälyttimet, joista lähtee ilmoitus vartiointipalveluun sekä tekstiviesti-ilmoitus yksikön puhelimiin, yksikön palveluesimiehelle sekä toisiin asuinyksiköihin. Turvalaitteiden toimintavarmuudesta vastaa palveluesihenkilö.

Asiakastietolain mukainen tietoturvasuunnitelma ja palveluyksikön vastuhenkilö

Tietoturvasuunnitelman on laatinut A-klinikka Oy:n ICT-päällikkö sekä laatu- ja kehitysjohtaja 7/2024 ja suunnitelma on hyväksytty A-klinikka Oy:n johtoryhmässä 9/2024. Stoppari Haminassa vastuuhenkilönä toimii ohjelmiston pääkäyttäjä sekä palveluesihenkilö.

Rekisterinpitäjän oikeuksien ja vastuiden toteutumisesta huolehtiminen palveluyksikön toiminnassa

Stopparin henkilöstö toimii asiakastietojen käsittelijänä, rekisterinpitäjä on asiakkaan kotikunnan mukainen hyvinvointialue. Stopparissa noudatetaan sopimukseen liittyviä henkilötietojen käsittelystä annettuja ehtoja hyvinvointialueittain.

Asiakastietolain 90 §:n mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta huolehtiminen poikkeamissa ja häiriötilanteissa

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

A-klinikka Oy:n tietojärjestelmien käyttäjät ilmoittavat IT-tukiportaalin kautta tietoturva- ja tietosuojatapahtumista. Tietoturvasta ja tietosuojasta viestitään aktiivisesti sekä tiedotetaan intrassa ja sähköpostiviestein, kun aktiivisia hyökkäyskampanjoita ja niiden 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

Teknologisista ratkaisuista Stopparissa vastaa ICT-tukipalvelut. Varautuminen vikatilanteisiin on kuvattu yksikön valmius- ja varautumissuunnitelmassa. Mikäli kirjaukset täytyy tilapäisesti tehdä paperille, säilytetään niitä lukkojen takana toimistossa. Asiakas- ja potilastietojärjestelmän palautumisen jälkeen tiedot siirretään välittömästi järjestelmään ja paperit tuhotaan tietoturvaroskikseen. Vikatilanteisiin yksikössä on varauduttu asiakasturvallisuuden varmistamiseksi tulostamalla asiakkaiden tärkeimmät perustiedot ja lääkitystiedot asiakaskansioihin.

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.

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Palveluyksikön lääkehoitosuunnitelma ja vastuhenkilö

Yksikön lääkehoitosuunnitelma on laadittu 6/2017 ja päivitetty viimeksi 12/2024. Suunnitelma päivitetään vuosittain ja sen hyväksyy Stopparin vastuulääkäri. Päivittämiseen osallistuvat sairaanhoitajat, vastuulääkäri sekä palveluesihenkilö.

Lääkehoidon asianmukaisuuden ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisen ja seurannan vastuuhenkilö

Toimintayksikön lääkehoidosta vastaava lääkäri sekä osastojen sairaanhoitajat, jotka ohjaavat muita työntekijöitä lääkehoidon toteutuksessa.

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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

Palveluesihenkilö Jenni Lahti.

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

Stopparin 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.

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

Asuinyksiköissä kerätään palautetta viikon välein nuorilta. Saatu palaute käydään läpi seuraavassa yhteisökokouksessa. Palautteita käsitellään yhdessä ja ne viedään tarpeen mukaisesti vielä käsittelyyn henkilökunnan tiimipalaveriin mahdollisia toimenpiteitä varten. Sijoituksen päättyessä tai pitkillä hoitjaksoilla palautetta kerätään nuorelta, vanhemmilta/huoltajilta ja sosiaalityöntekijältä sähköpostilla lähetettävällä palautelomakkeella. Asiakaspalautteita käsitellään tiimeissä työntekijöiden kesken.

Palautteen hyödyntäminen omavalvonnan ja toiminnan laadun kehittämisessä

Stoppareissa palautteen perusteella palautteen perusteella toimintaa kehitetään ja huomioidaan omavalvontasuunnitelmassa ja sen päivittämisessä.

3 Omavalvonnan riskienhallinta

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Palveluyksikön toimintojen riskienhallinnan vastuuhenkilö ja riskienhallinnan organisointi

Palveluesihenkilö Jenni Lahti ja yksiköihin erikseen nimetyt turvallisuusvastaavat riskienhallinnasta ja sen organisoinnista yksikössä.

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

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan ja miten niihin kohdistetaan omavalvontaa. Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet.

Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa jokapäiväistä arjen työtä palveluissa. Havaitut epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit, mukaan lukien työntekijän asiakkaaseen kohdistama epäasiallinen käytös, havainnut työntekijä tekee riskistä tai haittatapahtumasta ilmoituksen sähköiseen seurantajärjestelmään sekä tilanteesta riippuen ilmoittaa myös esihenkilölle.

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

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

Linkki ilmoituslomakkeelle ja kirjallinen ohje on saatavilla A-klinikka Oy:n intranetissä. Mikäli tilanne on vakava, on esihenkilön ilmoitettava asiasta välittömästi aluejohtajalle/liiketoimintajohtajalle/lääketieteelliselle johtajalle/työsuojelupäällikölle.

Riskienhallinnassa tunnistettujen riskien suuruuden ja vaikutuksen arvioiminen

Poikkeamien seuranta. A-klinikka Oy:llä on käytössä raportointijärjestelmä asiakas- ja potilasturvallisuus-, työturvallisuus-, tietoturva- ja muu laatu- ja turvallisuuspoikkeamailmoituksia varten. Muu laatu- ja turvallisuuspoikkeama voi olla esimerkiksi poikkeama sovitusta tai luvatussa, tavoitteesta tai vaatimuksesta. Ilmoituksen tehnyt työntekijä pystyy seuraamaan raportin käsittelyn vaiheita. Tämä lisää poikkeamien seurannan läpinäkyvyyttä. Poikkeaman käsittelykäytäntö, poikkeamaan johtaneet syyt, korjaavat toimenpiteet sekä seurannan aikataulu dokumentoidaan raportille. Käsittely ja seuranta dokumentoidaan lisäksi kokousmuistioihin.

Palvelusesihenkilö ja aluejohtaja seuraavat vastuualueidensa kehittämis- ja korjaavien toimenpiteiden etenemistä. Palvelusesihenkilö vastaa siitä, että kehittämistoimenpide on tehty aikataulun mukaisesti. Johtoryhmä vastaa riskienhallinnan kokonaisuuden arvioinnista. Laatu- ja turvallisuuspoikkeamat raportoidaan puolivuositain johdolle sekä asiantuntijaryhmille.

Tartuntatauti-ilmoitukset tehdään yksiköistä valtakunnallisten ohjeiden mukaisesti.

Keskeiset havainnot laatu- ja turvallisuuspoikkeamista sekä korjaavat toimenpiteet kirjataan Stopparin omavalvontasuunnitelmaan ja ne julkaistaan neljä kertaa vuodessa A-klinikka Oy:n verkkosivuilla.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

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

Asiakasturvallisuutta vaarantavia riskipaikkoja havainnoidaan yksikössä tehtävien haitta- ja vaaratilanneilmoitusten perusteella. Riskeinä toiminnassa ovat nousseet esiin henkilöstön saatavuus suhteessa

toimintayksikön henkilöstön kokonaismitoitukseen ja ammattirakenteeseen, itsemääräämisoikeuteen puuttuvat toimenpiteet ja lääkehoidon toteutuksen kirjaaminen.

Ennaltaehkäisevinä toimenpiteinä rekrytoinnissa on tehostettu yhteistyötä A-klinikka Oy:n johtoryhmän ja henkilöstöhallinnon kanssa ja otettu käyttöön muun muassa tehostetut rekrytointikampanjat. Asiassa on myös tehty omavalvonnallisena toimenpiteenä ilmoitus valvovalla viranomaiselle aluehallintovirastoon.

Itsemääräämisoikeuteen puuttuvien toimenpiteiden eli rajoitustoimenpiteiden osalta Stopparissa on vahvistettu sosiaalihuollon ja lastensuojelun osaamista palkkaamalla A-klinikka Oy:lle johtava sosiaalityöntekijä syksyllä 2024. Johtava sosiaalityöntekijä yhdessä yksikön palvelusihenkilön tukena kouluttaa ja on konsultoitavissa rajoitustoimenpiteiden osalta.

Lääkehoidon toteutukseen ja kirjaamiseen on sovittu yhteisiä käytäntöjä ja tarkennettu ohjeistuksia.

Riskienhallintakeinojen toimivuuden ja riittävyyden varmistaminen

Riskienhallintaa toteutetaan päivittäin Stopparin arjessa henkilökunnan ja palvelusihenkilön toimesta osana omavalvontaa, missä työkaluna toimivat kaikki suunnitelmassa esiin tuodut välineet, tärkeimpinä laatupoikkeama ilmoitusmenettely sekä työvuorosuunnittelun seuranta.

Omavalvonnassa ilmeneviin epäkohtiin ja puutteisiin puuttuminen

Laatupoikkeamien raportointijärjestelmän avulla varmistetaan omavalvonnassa ilmeneviin epäkohtiin ja puutteisiin puuttuminen. Järjestelmä ohjaa poikkeamien käsittelyä ja raportointia, josta vastaa palvelusihenkilö. Poikkeamat käsitellään yhdessä havainnon tehneen yksikön kanssa, joka kirjataan järjestelmään sekä järjestelmään kirjataan poikkeaman perusteella tehtävät mahdolliset muutokset. Palvelusihenkilö vastaa korjaavien toimenpiteiden seurannasta ja arvioinnista. Kaikki Stoppari Haminan laatupoikkeamat menevät tiedoksi myös A-klinikka Oy:n johtavalle sosiaalityöntekijälle, laatu- ja kehitysjohtajalle, liiketoimintajohtajalle, lääketieteelliselle johtajalle sekä aluejohtajalle, jotka seuraavat vastuualueidensa mukaisesti laatupoikkeamia ja niiden perusteella laadittuja kehittämistoimenpiteitä.

Vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettely

Kaikki vaaratapahtumat käsitellään yhdessä henkilöstön kanssa yhdessä tapahtuman analysoimiseksi, juurisyiden löytämiseksi, niistä oppimiseksi ja toimintatapojen muuttamiseksi. Ilmoitusmenettely toimii oppimistapahtumana kaikille ja sen avulla pystytään ennakkollisesti oppimaan ja ehkäisemään läheltä piti tapahtumista jakamalla yhteisesti osaamista työryhmissä tapahtumien käsittelyn kautta. Ilmoitusmenettely on olennainen osa yksikön toimintaa arjessa ja tarjoaa osaltaan mahdollisuuden työryhmien jatkuvaan oppimiseen ja työn kehittämiseen.

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

Sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaavan palvelusihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle.

Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole

kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisoin toimin. Palveluesihenkilö arvioi yhdessä aluejohtajan ja liiketoiminnanjohtajan kanssa tapahtuneen poikkeaman, onko tilanteesta ilmoitettava myös palvelun tilaajalle sekä valvovalle viranomaiselle.

Työntekijä huolehtii välittömästi uhan tai epäkohdan havaittuaan tarvittavat toimenpiteet asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Työntekijät ilmoittavat ensisijaisesti havaitusta epäkohdasta tai sen uhasta omalle esihenkilölleen, joka käynnistää välittömästi toimet epäkohdan tai sen uhan selvittämiseksi ja poistamiseksi. Ilmoituksen tehnyt työntekijä pystyy seuraamaan Laatuportti-järjestelmässä ilmoituksen käsittelyä. Epäkohtailmoituksen tehneeseen työntekijän ei kohdisteta missään tilanteessa ilmoituksen tekemisen takia kielteisiä toimia. Jos epäkohtatilanteen takia ilmoittaminen omalle esihenkilölle ei ole mahdollista, voi työntekijä tehdä epäkohtailmoituksen myös anonyymisti ilmoituskanavan kautta. Epäkohdat pyritään kuitenkin ilmoittamaan laatu- ja turvallisuuspoikkeamien ilmoitusjärjestelmän kautta, jotta ilmoitusten käsittelyn dokumentointi tapahtuu yhdenmukaisesti.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Palveluntuottajan tai vastuuhenkilön menettelyä on pidettävä kiellettyä vastatoimena, jos henkilön työ- tai virkasuhteen ehtoja heikennetään, palvelussuhde päätetään, hänet lomautetaan, häntä muutoin kohdellaan epäedullisesti tai häneen kohdistetaan muita kielteisiä seurauksia sen vuoksi, että hän on tehnyt 2–4 momentissa tarkoitetun ilmoituksen tai osallistunut ilmoittamansa asian selvittämiseen. Kiellettyä on myös estää tai yrittää estää henkilöä tekemästä 2–4 momentin mukaista ilmoitusta.

Ilmoitusvelvollisuuksista ja -oikeuksista ja niiden käytöstä tiedottaminen henkilöstölle

Omavalvontasuunnitelma toimii yksikön työtä ohjaavana asiakirjana sekä A-klinikka Oy:n omavalvontaohjelma, joissa on avattu ilmoitusvelvollisuus sekä oikeudet. Omavalvontasuunnitelma on yksikössä nähtävänä sekä julkisesti yksikön netti sivuilla. Omavalvontasuunnitelmaan perehtyminen ja osallisuus varmistetaan yksikössä palveluesihenkilön toimesta.

Valvovien viranomaisten selvityspyyntöjen, ohjauksen ja päätösten huomioiminen riskienhallinnassa

Valvovien viranomaisten selvityspyyntöjen, ohjauksen ja päätösten huomioiminen varmistetaan vastuiden jakamisella yksikössä niin, että palveluesihenkilö on ensisijaisesti vastuussa valvovien viranomaisten kanssa tehtävästä yhteistyöstä sekä selvityspyyntöjen käsittelystä. Kaikki selvityspyynnöt sekä pöytäkirjat arkistoidaan ja annetaan tiedoksi laatu- ja kehittämisjohtajalle sekä muille hallintoon kuuluville henkilöille heidän vastualueidensa mukaisesti. Palveluesihenkilö vastaa toimenpiteiden aikataulutuksesta, analysoinnista sekä täytäntöönpanosta yksikössä yhdessä organisaatiossa nimettyjen vastuuhenkilöiden kanssa.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan toimivuuden seuranta ja arviointi

Palveluesihenkilö seuraa yhdessä henkilöstön kanssa omavalvontasuunnitelmassa kuvattujen prosessien mukaisesti riskienhallinnan toimivuutta. Palveluesihenkilön vastuulla on seurata ja arvioida ja tarvittaessa korjata omavalvontasuunnitelmaa. Riskien hallinnan toimivuutta seurataan ja arvioidaan myös A-klinikka Oy:n johtoryhmässä. Omavalvonnassa havaitut keskeiset poikkeamat ja niiden kehittämistoimien eteneminen raportoidaan kuukausittain yhtiön operatiivisessa ohjausryhmässä ja viedään tiedoksi johtoryhmään. Omavalvonnassa kvartaaliraportit julkaistaan A-klinikka Oy:n verkkosivuilla.

Hygieniaohteiden ja infektioerjunnan toteutumisen seuranta

A-klinikka Oy:llä on oma hygieniaohte, joka on täydennetty osastokohtaisilla hygieniaohteilla. Työntekijät vastaavat hygieniatason toteutumisesta ja säilymisestä. Hygieniaohteessa on huomioitu ohteet niin työntekijöiden henkilökohtaiseen hygieniaan, rokotuksiin, mahdollisiin suojavaatetukseen sekä siivoukseen liittyvien aineiden käyttö. Ohteessa on myös kuvattu erilaiset varotoimet eri tavalla leviäviin sairauksiin kuten pisaratartunta tai veritapaturma. Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämistä ennaltaehkäistään noudattamalla tarkasti valtakunnallisia ja organisaation sisäisiä ohteistuksia. Esimerkiksi erilaisten infektioiden leviämiseen A-klinikka Oy:lla on vastuulääkäreiden tekemä suunnitelma hengitystieinfektioiden torjunnasta. Työntekijöiden perehdytysvaiheeseen kuuluu hygieniaohteisiin perehtyminen. Yksikössä on nimetty hygieniavastaava.

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 ohteet:

- Suositus sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön influenssarokotuksista, tartuntatautilain mukainen ohte
- Kaikkien yksiköiden yhteinen hygieniasuunnitelma

Vaara- ja haittatapahtumien raportointikäytännöt

Havainnon epäkohdasta tehnyt työntekijä laatii tietoonsa tulleesta epäkohdasta Laatuporttiin ilmoituksen, joka menee palveluesihenkilölle käsittelyyn. Palveluesihenkilö tuo tapahtuman työyhteisön käsittelyyn kolmen viikon välein järjestettävään työyhteisön tiimiin ja kirjaa käsittelyn tiedot, analyysin, toimenpiteet ja seurannan Laatuporttiin. Omavalvonnassa havaitut keskeiset poikkeamat ja niiden kehittämistoimien eteneminen raportoidaan kuukausittain yhtiön operatiivisessa ohjausryhmässä ja viedään tiedoksi johtoryhmään. Omavalvonnan kvartaaliraportit julkaistaan A-klinikka Oy:n verkkosivuilla.

Henkilöstön riskienhallinnan osaaminen

Henkilöstön riskien hallinnan osaaminen varmistetaan perehdytyksen yhteydessä sekä yhdessä ilmoitusten käsittelyn kautta tekemällä riskienhallinnasta osa perustyötä oppimiskokemuksen kautta.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Palveluyksikön omavalvonnan riskienhallinnan toteutuminen ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa

Stoppari Hamina käyttää alihankintana:

- Kiinteistöpalvelu: Kotkan kiinteistöpalvelu Oy
- Siivouspalvelu: kilpailutuksessa ajankohtaisesti
- Paloturvallisuus: Caverion Oy
- Vartijapalvelut: Avarn Oy

Yksikkö ja A-klinikka Oy vastaavat siitä, että alihankintana ostettavat palvelut täyttävät vaadittavat laatuvaatimukset. Salassapito ja muut vaatimukset sovitaan sopimuksissa alihankkijoiden kanssa. Alihankinnoista vastaavien yritysten kanssa käydään arviointi-/kehittämispalavereja noin 2–3 kertaa vuodessa tai useamminkin, mikäli tarvetta ilmenee. Siivouksen osalta käytössä on laatuwierrokset, joilla varmistetaan riittävä taso siisteydessä.

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinta ja valmius- ja jatkuvuussuunnitelma

Stopparissa on laadittuna yksikkökohtainen valmius- ja varautumissuunnitelma häiriötilanteisiin. Valmius- ja varautumissuunnitelma toiminnan jatkuvuuden turvaamiseksi käsittää normaaliajan häiriötilanteet. Suunnitelman päivityksestä huolehtii yksikön palveluesihenkilö yhdessä turvallisuusvastaavan kanssa. Ohje on tulostettuna yksikön kansliaan.

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

4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

4.1 Toimeenpano

Henkilöstön omavalvonnan osaaminen ja sitoutuminen omavalvontasuunnitelman mukaiseen toimintaan

Omavalvontasuunnitelma kuuluu aina henkilöstön perehdytykseen ja päivityksen yhteydessä suunnitelma käsitellään yhteisissä palaverissa ja henkilökunta perehtyy suunnitelmaan lukemalla ja osallistamalla sen päivitykseen. Omavalvonnan toteuttaminen yhdessä henkilöstön kanssa laatupoikkeamien käsittelyyn osallistamisen kautta oppimiskokemuksena sitouttaa henkilöstön omavalvontaan sekä sisäistämään asian merkityksen osana yksikön arjen toimintaa.

Omavalvontasuunnitelman ja siihen tehtävien päivitysten toteutuminen toiminnassa

Omavalvontaohjelma ja -suunnitelma tarkistetaan ja päivitetään aina tarpeen mukaan, vähintään vuosittain. Omavalvontasuunnitelmien päivitysaikataulusta on laadittu ohje, joka on esihenkilöiden ja koko henkilöstön saatavilla A-klinikka Oy:n Intranetissä. Omavalvontaohjelman toteutumista seurataan 3 kk välein ja seurantaraportti julkaistaan A-klinikka Oy:n verkkosivuilla.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman julkaiseminen

Omavalvontasuunnitelma on saatavilla palveluyksikön verkkosivuilla a-klinikka.fi-sivustolla sekä yksikön yleisten tilojen ilmoitustaululla.

Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuuden varmistaminen

Yksikön kaikki toiminnan muutokset päivitetään voimassa olevaan omavalvontasuunnitelmaan. A-klinikka Oy:n viestintään välitetään tieto muutoksista, jotta yksikön verkkosivulla on aina saatavilla ajantasainen versio.

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta seurata

Palveluesihenkilö seuraa omavalvonnan toteutumista yksikössä yhdessä henkilöstön kanssa omavalvontasuunnitelmassa kuvattujen prosessien mukaisesti. Henkilöstön kanssa yhdessä havaitaan mahdollisia puutteita suunnitelmassa. Palveluesihenkilön vastuulla on korjata puutteet suunnitelmaan. Omavalvonnassa havaitut keskeiset poikkeamat ja niiden kehittämistoimien eteneminen raportoidaan

kuukausittain yhtiön operatiivisessa ohjausryhmässä ja viedään tiedoksi johtoryhmään. Omavalvonnan kvartaaliraportit julkaistaan A-klinikka Oy:n verkkosivuilla.

Hyväksynyt: 15.4.2025 Jenni Lahti, palveluesihenkilö