

Omavalvontasuunnitelma – Vieroitushoitoyksikkö ja selviämishoitoasema Kouvola

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: Vieroitushoitoyksikkö ja selviämishoitoasema Kouvola, A-klinikkayhteisö Kouvola

Yhteystiedot: Kotiharjuntie 20, 45100 Kouvola

Puhelinnumero: 040 526 7620 vieroitushoitoyksikkö ja selviämishoitoasema, 045 1393708 A-klinikkayhteisö

Sähköposti: kouvola.katko@a-klinikka.fi

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

yhteystiedot: Palveluesihenkilö Marika Leppänen, p. 040 136 8216, marika.leppanen@a-klinikka.fi

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Palveluyksikön ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut

Vieroitushoitoyksikkö Kouvola tarjoaa ympärivuorokautista hoitoa täysi-ikäisille päihteiden käyttäjille ja muista riippuvuusongelmista kärsiville, joille avohoitopalvelut eivät ole riittäviä tai tarkoituksenmukaisia. Hoidon tarve voi liittyä esimerkiksi alkoholiin, huumeisiin tai lääkkeisiin.

Selviämishoitoasema Kouvola on turvallinen paikka päihtymystilasta selviämiseen. Selviämishoitoasemilla toteutettava selviämishoito on perustason sairaanhoitoa, jonka tärkein tehtävä on estää ja hoitaa päihtymystilan aiheuttamat akuutit komplikaatiot sekä turvata asiakkaan turvallinen selviäminen päihtymystilasta.

A-klinikkayhteisö Kouvola tarjoaa lyhytaikaista sosiaalihuoltolain mukaista sosiaalista tai terveydenhuoltolain mukaista lääkinnällistä yksilölaitoskuntoutusta päihde-, lääke- ja/tai toiminnallisten riippuvuuksiin.

Toimipisteet ja palvelujen tuottamisen tavat

Palvelua tuotetaan läsnäpalveluna Kouvolan laitousyksikössä.

Palveluyksikön toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Kouvolan laitousyksikössä toteutetaan A-klinikka Oy:n arvoihin perustuvaa ympärivuorokautista päihdevieroitusta ja selviämishoitoa.

Kouvolan laitousyksikkö tarjoaa ostopalveluna selviämishoitoa ja vieroitushoitoa sekä laitoskuntoutusta henkilöille, joilla on haasteita päihdeongelmien kanssa. Palveluun voi hakeutua myös itsemaksavana yksityishenkilönä.

Selviämishoidon tarkoituksena on tarjota turvallinen selviäminen päihtyneelle henkilölle. Selviämishoitoon voi hakeutua ilman ajanvarausta ja lähetettä ympäri vuorokauden.

Vieroitushoitoyksikön perustehtävänä on akuutin päihdekierteen katkaisu ja jatkohoitoon motivointi ja jatkohoidon suunnittelu sekä sen järjestäminen tarkoituksenmukaisella tavalla. Alkoholivieroitukseen voi hakeutua Kymenlaakson alueelta omatoimisesti tai sosiaali- ja terveydenhuollon ohjaamana. Yksikkö tarjoaa alkoholivieroituksen lisäksi myös lääkevieroitusta, huumevieroitushoitoa, opioidiriippuvaisen korvaushoidon arviointia, aloitusta ja alasajoa sekä korvaushoitolääkkeiden vaihtoa. Näille jaksoille tullaan suunnitellusti yhteistyössä lähettävän tahon kanssa.

A-klinikkayhteisön hoito on tarkoitettu täysi-ikäisille päihdeasiakkaille, jotka tarvitsevat monialaista tilanteen arviointia ja kuntoutusta. Tavoitteena on fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen kuntoutumisen ohella omien voimavarojen löytäminen ja osallisuuden lisääminen. A-klinikkayhteisöön tullaan suunnitelmallisesti yhteistyössä lähettävän tahon kanssa.

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

- Ravintopalvelut: Feelia
- Pesulapalvelut: Comforta
- Vartiointipalvelut: Avarn Oy
- Kiinteistöhoitopalvelut: Kouvolan talohuolto
- Laboratoriapalvelut: Synlab
- Jätehuolto: Lassila & Tikanoja
- Lääkkeet: HUS/Kymenlaakson sairaala-apteekki

Hyvinvointialueet, joiden alueella palveluja tuotetaan

Palveluja tuotetaan pääsääntöisesti Kymenlaakson hyvinvointialueen asiakkaille. Palvelua tuotetaan myös valtakunnallisesti muiden hyvinvointialueiden asiakkaille.

2 Asiakas- ja potilasturvallisuus

2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Laatuvaatimukset ja laadunhallinnan toteuttamistavat

Yksikössä on käytössä SHQS-laaturjestelmä, jonka laadunhallinnan työkalut ovat itsearvioinnit, sisäiset ja ulkoiset auditoinnit sekä johdon katselmukset. Palveluiden laatua seurataan säännöllisen omavalvonnan ja johdon raportoinnin avulla. Laatu- ja turvallisuuspoikkeamien käsittely on tärkeä osa laadunvarmistusta. Tilaaja-asiakkaat suorittavat yksikköön valvontakäyntejä säännöllisesti. Valvontakäynneillä arvioidaan ja seurataan että toiminta ja sen laatu on lainsäädännön ja palvelukuvausten mukaista.

Asiakasturvallisuutta ja laatu-poikkeamia seurataan sähköisen raportointijärjestelmän avulla ja havaitut poikkeamat käydään läpi yksikössä ja niiden pohjalta suunnitellaan ja toteutetaan mahdolliset kehittämistoimenpiteet.

Kouvolan laitospalveluissa palveluiden laatua seurataan jatkuvan asiakaspalautteen avulla. Palveluiden laatua seurataan ja arvioidaan myös tilaaja-asiakkaille toteutettavien vuosittaisten asiakastyytyväisyys- ja palautekyselyiden avulla sekä arjessa myös tilaaja-asiakkaiden kanssa toteutuvien säännöllisten yhteistyöpalaverien kautta.

Asiakas- ja potilasturvallisuus

Yhdenmukaiset prosessikuvaukset sekä työhön liittyvät toimintaohjeet:

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

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

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

Kouvolan laitospäiväyksessä toteutetaan vuosittain palveluesihenkilön johdolla riskikartoitus, jossa arvioidaan myös yksikön tilojen terveellisyteen ja fysikaalisiin olosuhteisiin liittyviä asioita. Riskikartoitukseen osallistuu koko henkilöstö. Lisäksi työterveyshuolto tekee yksikössä säännöllisesti työpaikkaselvitykset. Terveystarkastaja tekee säännölliset lain edellyttämät yksikkökäynnit.

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

Kiinteistönhoidosta vastaa kiinteistön omistaja eli A-klinikkasäätiö. Riskikartoitusten, työpaikkaselvitysten, terveystarkastajan yksikkökäyntien ja yhdessä kiinteistövastaavan kanssa tehtyjen turvallisuuskävelyjen perusteella viestitään A-klinikkasäätiölle heidän hallinnoimiensa asioiden kehittämis- tai korjaamistarpeista.

Pelastussuunnitelma on kiinteistökohtainen ja päivitetään vuosittain vuosikellon mukaisesti.

Pelastussuunnitelman päivittämisestä vastaa palveluesihenkilö yhdessä yksikön nimetyn turvallisuusvastaavan kanssa. Poistumisturvallisuusselvitys päivitetään kolmen vuoden välein. Paloviranomaisen suorittama palotarkastus on 12 kk:n välein.

Kouvolan laitospäiväyksessä on käytössä henkilöhälytysjärjestelmä. Henkilökunnalla on hälytyspainikkeet, joista hälytys lähtee suoraan vartiointiliikkeelle. Vartijapalvelut ovat käytössä myös ennaltaehkäisevästi.

Palovaroitinjärjestelmä hälyttää suoraan hätäkeskukseen. Ulko-ovet pidetään aina lukittuna.

Yksiköissä on kameravalvonta sekä yleisissä tiloissa, että osassa asiakashuoneita asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Asiakashuoneiden kameravalvonta on reaaliaikainen ja valvonta aloitetaan aina vain lääkärin päätöksellä.

Yksikössä on käytössä kaksi esteetöntä huonetta ja hissi. Apuvälineitä on tarvittaessa; pyörätuoli, rollaattori, suihkutuoli.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Palveluyksikön omavalvonnan vastuusuhteet ja johtamisjärjestelmä

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

Kouvolan laitosyksikön omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön/palvelusta vastaavan esihenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnan suunnitteluun voivat osallistua myös asiakkaat ja omaiset mahdollisuuksiensa mukaan. Yksikön omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa yksikön palveluesihenkilö. Johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista.

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

Esihenkilö tiedottaa muutoksista, todetuista ja toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta yksiköiden työryhmäkokouksissa, sähköpostitse, kehittämispäivissä ja työntekijäkohtaisesti aina tarpeen mukaan sekä henkilöstön kehityskeskusteluissa. Aluejohtajat sekä palveluesihenkilöt vastaavat tiedottamisesta yhteistyötahoille omalla vastualueellaan. Toiminnan muutoksista kirjataan omavalvontasuunnitelmaan. Asiakaskohtaiset muutokset kirjataan päihdehuollon kertomukseen ja tiedotetaan asiakkaan avoimuuden vastuutyöntekijälle yksikön työntekijän toimesta.

Mikäli riski liittyy A-klinikka Oy:n kokonaisuuteen, yhteistyötahoille tiedottamisesta sovitaan viestintäohjeiden mukaisesti.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa: Palveluesihenkilö Marika Leppänen, marika.leppanen@a-klinikka.fi

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain, tai kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Valvontalain 10 §:n 4 momentin mukainen palveluyksikön vastuuhenkilön toiminta

Palveluyksikön vastuuhenkilö

- johtaa yksikön toimintaa
- johtaa palvelun laatua, sisältöä sekä dokumentaatiota tilaajasopimuksia ja lakivelvoitteita noudattaen
- toteuttaa A-klinikan henkilöstöpolitiikkaa
- nimetyn tiimin lähiesihenkilötehtävät (sis. rekrytoinnin ja työ sopimusten laatimisen), työvuorolistojen hyväksyntä
- vastaa työturvallisuudesta
- vastaa yksikön henkilöstön perehdyttämisestä
- vastaa omalla alueellaan osaamisen kehittämisestä, sis. kehityskeskustelut
- vastaa omien yksiköiden budjetin valmistelusta aluejohtajan kanssa
- vastaa oman yksikön liiketoiminnan tuloksesta

Yksiköstä vastaava aluejohtaja on Petra Siutla-Luotonen ja palveluesihenkilö Marika Leppänen.

Palvelusopimukset ovat nähtävillä työntekijöille. Työryhmissä työskentelee myös tiimivastaava, joka seuraa palveluiden toteutumista. Tiimivastaava osallistuu arjen hoitotyöhön omien vastualueidensa ohella ja raportoi suoraan palveluesihenkilölle. Työntekijämitoitusta seuraavat sekä tiimivastaava että palveluesihenkilö.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaan ja potilaan pääsy palveluihin ja hoitoon

Selviämishoitohoitoasemalle asiakas voi hakeutua ilman ajanvarausta ja lähetettä ympäri vuorokauden. Alkoholivieroitukseen voi hakeutua Kymenlaakson hyvinvointialueen alueelta omatoimisesti tai sosiaali- tai terveydenhuollon ohjaamana ympäri vuorokauden. Päihdevieroitukseen sekä laitostuntoutukseen tullaan oman hyvinvointialueen lähettämänä. Lisätietoja hoitoon hakeutumisesta saa yksikön palveluesihenkilöltä ja suoraan yksiköstä tai vaihtoehtoisesti oman kotikunnan sosiaali- tai terveystieteiden palveluohjauksesta. Hoitoon on mahdollista hakeutua myös omakustanteisesti.

Asiakkaan ja potilaan tiedonsaantioikeus ja osallisuus

Kouvolan laitostuoliosikössä asiakkaan hoitoa ohjaa hoidon alussa tehty hoito- tai kuntoutussuunnitelma. Suunnitelma laaditaan yksilöllisesti yhdessä asiakkaan kanssa hoitoon tullessa ja siihen kirjataan asiakkaan toiveet ja tavoitteet hoidolle. Hoito- ja/tai kuntoutussuunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet.

Asiakkaan fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä seurataan päivittäin arjessa. Joka vuorossa tehdään kirjaukset, joissa kiinnitetään huomiota asiakkaan fyysiseen, psyykkiseen ja sosiaaliseen tilanteeseen. Asiakkaan tilannetta käydään läpi päivittäin hoitohenkilökunnan raporteilla. Seuranta toteutetaan myös asiakkaan kanssa käytävissä yksilökeskusteluissa.

Asiakkaan niin halutessa yhteistyötä tehdään myös omaisten kanssa. Yhteistyö läheisten kanssa lähtee asiakkaan halusta ja suostumuksesta. Asiakkaalla on mahdollisuus pyytää omaisia mukaan esimerkiksi palaveriin sosiaalityön ja yksikön kanssa.

Asiakkaan ja potilaan kohtelu palveluissa

Asiakkaita kohdellaan aina asiallisesti ja ystävällisesti, asiakasta loukkaavaa kohtelua ei sallita missään tilanteessa. A-klinikka Oy:n arvoina ovat asiakaslähtöisyys ja ihmisarvon kunnioittaminen. Työryhmäpalaverissa ja arjessa pidetään yllä keskustelua asiakastyön laadusta ja asiakkaiden hyvästä kohtelusta. Tarvittaessa pohditaan toimintatapoja ammatillisuuden säilyttämiseksi mm. haastavien asiakkaiden kanssa toimimiseen. Työnohjausta voidaan myös hyödyntää ammatillisuuden ylläpitämiseksi vaativissa tilanteissa.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta velvoittaa henkilökuntaa ilmoittamaan viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa tai muun lainvastaisuuden. Havaittaessa epäasiallista asiakkaan kohtelua, työkaverilla on velvollisuus puuttua tilanteeseen ja antaa palautetta työkaverille. Asiasta tulee viestiä myös yksikön esihenkilölle joko suullisesti tai kirjallisesti. Asiasta tulee tehdä ilmoitus.

Yksikön esihenkilö ottaa asiakkaan epäasiallisen kohtelun puheeksi työntekijän kanssa ja työryhmässä. Esihenkilö käsittelee ilmoituksen ja huolehtii kehittämistoimenpiteiden toteuttamisesta ja seurannasta.

Jos yksikön sisäisillä toimilla ei ole ollut vaikutusta asiakkaan asialliseen kohtelun parantumiseen, puututaan tilanteeseen työnjohdollisin toimin sekä tehdään tarvittaessa omavalvontailmoitus hyvinvointialueen ostopalvelutoiminnasta vastaavalle työntekijälle.

Asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisiensa kanssa epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne käydään läpi keskustellen saman päivän aikana paikalla olevien työntekijöiden toimesta. Tarvittaessa asiaan palataan myöhemmin ilmoituksen käsittelyn jälkeen ja tiedotetaan tehdyistä toimenpiteistä.

Asiakasta ohjataan tarvittaessa yhteydenotossa potilas- tai sosiaaliasiamieheen. Potilas- ja sosiaaliasiamiehen tehtävänä on ohjata asiakasta tilanteessa, jossa hän on tyytymätön saamaansa hoitoon tai kohteluun. Potilas- tai sosiaaliasiamies ohjaa asiakasta tarvittaessa muistutuksen, kantelun tai potilasvahinkoilmoituksen tekoon.

Asiakkaan ja potilaan informointi hänen käytettävissään olevista oikeusturvakeinoista

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

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

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

Kouvolan laitoksen asiakkaat tulevat ympäri Suomen eri hyvinvointialueilta, joten yksikölle ei ole yhtä sosiaaliasiavastaavaa. Yksikön työntekijät ohjaavat potilaita ja asiakkaita ottamaan yhteyttä oikean hyvinvointialueen potilas- tai sosiaaliasiavastaavaan.

Kuluttajaneuvonta avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa, antaa kuluttajille ja yritykselle tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista sekä neuvoo asunto- ja kiinteistökaupan ongelmissa. Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista: www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttajaneuvonta

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

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot löytyvät oman hyvinvointialueen verkkosivuilta.

Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus

Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä. Rajaustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Itsemääräämisoikeuden rajoittamiseen liittyen yksikössä on käytössä A-klinikka Oy:n ohjeet.

A-klinikka Oy:n Kouvolan laitoksen yksikössä hoito perustuu vapaaehtoisuuteen. Yksikössä ei ole käytössä rajoittamistoimenpiteitä. Yksikön käytännöt käydään asiakkaan kanssa läpi asiakkaan tullessa hoitoon. Asiakas voi milloin vain päättää hoitajaksonsa yksikössä, mutta näissäkin tilanteissa pyritään aina keskustelemaan asiakkaan kanssa ratkaisusta ja sen mahdollisista seurauksista. Yksikön käytännöistä keskustellaan aina tarvittaessa yksikön viikoittaisissa työryhmissä, työnohjauksissa ja kehittämispäivissä sekä asiakkaiden ja henkilöstön yhteisissä yhteisökokouksissa. Huonosti toimivat käytännöt ja epäkohdat pyritään löytämään

nopeasti ja tekemään tarvittavat muutokset käytäntöihin, joihin kaikki sitoutuvat. Asiakaspalautteita kerätään ja otetaan vastaan jatkuvasti ja niihin pyritään reagoimaan viipymättä, aina kun se on perusteltua.

Väkivalta tai sillä uhkaaminen sekä päihteiden käyttö laitoksessa saattaa johtaa hoidon keskeytymiseen. Väkivalta- ja/tai uhkaavissa tilanteissa rajoittamisen hoitaa vartija tai poliisi. Tilannetta käsitellään yhdessä asiakkaan kanssa, mikäli se tilanteen luonteen vuoksi on mahdollista. Asiakkaan käyttäessä psyykkistä tai fyysistä väkivaltaa, tilanne selvitetään yhdessä asiakkaan, palveluesihenkilön, sekä tilanteessa olleiden työntekijöiden kanssa. Selvittely kirjataan Acute- tai Nappula-potilastietojärjestelmään.

Yksikössä on mahdollista tavata vieraita sovitusti ja valvotusti. Yksikön ulkopuolella liikkuminen onnistuu kuntoutussuunnitelman mukaisesti tai yhdessä hoitohenkilökunnan kanssa.

Asiakkaan mukanaan tuomien tavaroiden tarkastus ja puhallutukset lisäävät työ- ja asiakasturvallisuutta, samoin pihalueella, yhteisissä tiloissa, selviämishoidossa, valvontahuoneissa ja kuntosalilla oleva kameravalvonta. Selviämishoidon ja valvontahuoneiden kameravalvonta on reaaliaikainen ja kameravalvonnan aloittamisesta päätöksen tekee aina lääkäri. Yksiköihin tuleville asiakkaille tehdään tarvittaessa henkilötarkastus yhteistyössä asiakkaan kanssa hänen suostumuksellaan. Asiakkaan arvo-omaisuudesta, jota asiakkaan halutessa säilytetään henkilökunnan toimistossa lukitussa kaapissa, tehdään kirjallinen omaisuusluettelo.

Kuntoutumiskeskus Kouvolassa kunnioitetaan asiakkaan oikeutta omaan yksityisyyteen ja pyritään ottamaan huomioon asiakkaiden erilaiset elämäkokemukset, tarpeet, kulttuuri ja tavat. Yksikössä kunnioitetaan jokaisen omaa persoonaa ja tapaa elää ja olla, niin kauan kun se ei ole vaaraksi toisille asiakkaille tai yksikön yleiselle turvallisuudelle.

Asiakkaan yksityisyyttä suojellaan vaitiolovelvollisuutta toteuttamalla, ja kirjaamis- ja raportointisääntöjen mukaan toimien. Käytössä on yhtiötasoiset tietosujoaohjeet, kuten esimerkiksi Asiakas- ja potilastietoa koskevaan tietopyyntöön vastaaminen-ohje sekä Asiakasrekisterin henkilötietojen käsittelyohje.

Asiakkaan ja potilaan lakisääteisten palvelua koskevien suunnitelmien laadinnan ja päivittämisen menettelytavat

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan hoitoon tulotilanteessa tai viimeistään hoidon ensimmäisinä päivinä yksilöllinen hoito- tai kuntoutussuunnitelma yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaan toiveet ja omat tavoitteet hoidolle kirjataan suunnitelmaan. Hoito- ja kuntoutussuunnitelman tavoitteet nivotaan yhteen palvelu-/asiakassuunnitelmaan, mikäli asiakkaalla sellainen on yhteistyössä asiakkaan lähettävän tahon kanssa.

Hoito- ja kuntoutussuunnitelma arvioidaan ja päivitetään palvelun ostajan määrittämän aikataulun mukaisesti. Arvioinnissa tarkastellaan asetettuja tavoitteita ja niiden toteutumista mm. seuraavilla osa-alueilla: päihteiden käyttö, fyysinen ja psyykinen terveys, elämäntilanne, sosiaaliset suhteet ja sosiaalinen tilanne sekä mahdolliset muut hoidon tarpeet. Tarvittaessa hoidon keinoja täsmennetään tavoitteiden saavuttamiseksi.

Hoito- ja kuntoutussuunnitelmat kirjataan asiakasrekisteri Acuteen tai Nappulaan, johon jokaisella hoitotyöntekijällä on pääsy. Hoito- ja kuntoutussuunnitelmat käydään läpi päivittäisillä raporteilla sekä yhdessä lääkärin kanssa. Tavoitteiden toteutumista seurataan päivittäin ja joka vuorossa tehdään seurantakirjaukset. Seuranta toteutetaan myös asiakkaan kanssa käytävissä yksilökeskusteluissa.

Suunnitelmien mukainen toiminta ja suunnitelmien toteutumisen ja päivittämisen seuranta

Yksikön henkilökunta pitää päivittäin raporteja, joissa käydään läpi asiakkaan tilannetta, seurataan asiakkaan hoidon edistymistä ja asiakkaan toimintakykyä. Päivittäisraportit kirjataan myös jokaisen vuoron aikana Acute- tai Nappula-asiakasrekisteriin, josta työvuorossa asiakkaan kokonaistilannetta seurataan. Yksikössä on käytössä omahoitajuus, mutta silti koko henkilökunta kantaa vastuun ja on aktiivinen toimija asiakkaan kuntoutus- ja hoitotyössä.

Palveluyksikön sosiaali- ja potilasasiavastaavien tehtävät ja yhteystiedot

Potilasasiavastaavat toimivat hyvinvointialueilla ja hoitavat myös yksityisen terveydenhuollon potilasasiavastaavan tehtäviä.

Potilasasiavastaavien yhteystiedot löytyvät oman hyvinvointialueen verkkosivuilta. Mikäli oman hyvinvointialueen yhteystietoja ei löydy, yksikön työntekijöiltä voi kysyä neuvoa.

2.4 Muistutusten käsittely

Muistutusten käsittelyn vastuuhenkilöt

Lääketieteellinen johtaja Ulriika Sundell, 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.

Ilmi tulleiden epäkohtien ja puutteiden huomioiminen toiminnassa ja sen kehittämisessä

Lääketieteellinen johtaja ja aluejohtaja käyvät yksikköä koskevan muistutuksen läpi ja koordinoivat jatkoselvityksen ja jatkotoimenpiteet. Kaikki muistutukset käsitellään yksikön työryhmäkokouksissa ja tarvittaessa asianosaisten työntekijöiden kanssa. Kouvolan laitospöytäkirjojen toimintaa kehitetään ilmi tulleiden epäkohtien poistamiseksi. Käsittely ja korjaavat toimenpiteet kirjataan yksikön kokouspöytäkirjaan. Yksikön esihenkilö tuo joko välittömästi tai kootusti määräajoin esihenkilökokoukseen ja/tai johtoryhmään tiedoksi saamansa muistutukset ja valitukset. Käsitellyt laatu- ja kehitysoikeudet ja korjaavat toimenpiteet kirjataan esihenkilökokouksen pöytäkirjaan.

2.5 Henkilöstö

Palveluyksikön henkilöstön määrä, rakenne ja sijaisten käytön periaatteet

Kouvolan laitospöytäkirjojen henkilöstömitoitukset ja henkilöstörakenne pohjautuvat Valviran lupaan ja ostopalvelusopimukseen kirjattuihin vaatimuksiin. Palveluesihenkilö seuraa yhdessä yksikön tiimivastaavan kanssa viikkotasolla henkilöstömitoitusten toteutumista Työvuorovelhon ja asiakastietojärjestelmä Acuten/Nappulan avulla. Yksikössä työskentelee sosionomeja, sairaanhoitajia, lähihoitajia, tiimivastaava ja palveluesihenkilö. Lääkäri työskentelee yksikössä osa-aikaisesti, ja muulloin lääkäripalvelut ovat käytettävissä etänä.

Henkilöstömitoitukset Kouvolan vieroitus- ja selviämishoitoasemalla on 0.8 ja A-klinikayhteisössä 0.5. Yksikössä tehdään kaksi- tai kolmevuorotyötä. Työntekijät tekevät 8 h – 11 h 15 min pituisia työvuoroja.

Yksikön avustavista tehtävistä huolehtivat tukipalvelutyöntekijät.

Asiakkaiden palveluntarpeeseen vastataan henkilökunnan vuoro-kohtaisen resurssoinnin suunnittelulla. Resurssien riittävyttä seurataan esihenkilön ja tiimivastaavan toimesta palvelunkuvauksen mukaisen toiminnan toteutumista ja työhyvinvointia seuraamalla. Poissaoloista ilmoitetaan palveluesihenkilölle tai virka-ajan ulkopuolella suoraan yksikköön.

Sijaisten käytön periaatteena on, että sairauslomiin ja poissaoloihin palkataan sijainen. Virka-aikana sijaisten hankinnasta vastaa tiimivastaava ja/tai palveluesihenkilö. Viikonloppuina, arkipyhinä ja loma-aikoina sijaisten hankinnasta vastaa yksikön henkilökunta.

Yksikössä on sijaislista, mistä sijaisia kutsutaan työhön. Käytössä on Mepco keikat-sovellus, minkä kautta sijaisten rekrytointi on helppoa. Mikäli sijaista ei sijaislistalta saada, kutsutaan lisähenkilöstöä henkilöstövuokrausfirman kautta esihenkilön toimesta. Mikäli näistä ei sijaista saada, kutsutaan vapaalla olevia työntekijöitä työhön. Yksikössä on tilanteen vaatiessa mahdollisuus halutessaan tehdä ylityötä. Mikäli vuoroon ei saada palkattua työntekijää, turvataan asiakasturvallisuuden toteutuminen työvuoron työtehtäviä järjestelemällä.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeudet

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeudet varmistetaan JulkiTerhikistä tai Suosikki-rekisteristä.

Henkilöstön asianmukainen koulutus, riittävä osaaminen ja ammattitaito sekä kielitaito

Rekrytoinnissa huomioidaan toimintaa säätelevien lupien ja tilaajatahujen kanssa tehtyjen sopimusten asettamat vaatimukset henkilöstön osaamisen, koulutuksen ja henkilöstömitoituksen suhteen. Henkilöstön kelpoisuudet varmistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä. Kaikilla työntekijöillä on oltava sosiaali- tai terveysalan ammattitutkinto.

Työhaastattelussa palveluesihenkilö arvioi työntekijän soveltuvuutta, osaamista ja kykyä selviytyä yksikön päihdeasiakkaiden kanssa työskentelystä yksikössä vaaditulla tavalla. Työntekijöillä pitää olla hoitamiansa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito, jonka esihenkilö varmistaa työhöntulotilanteessa.

Henkilöstön perehdyttäminen ja ammattitaidon ylläpitäminen

Henkilöstö perehdytetään A-klinikka Oy:n yleisen ja yksikkökohtaisen perehdytysohjelman mukaisesti. Tähän kuuluu koko organisaation säännölliset perehdytystilaisuudet. Yksikkökohtaiselle perehdytykselle laaditaan perehdytysaikataulu, josta vastaa tiimivastaava ja/tai palveluesihenkilö sekä perehdyttävä työntekijä. Opiskelijan perehdyttämisestä vastaa hänelle nimetty vastuuhaja ja opiskelijat voivat osallistua myös organisaatiotason perehdytykseen.

Palveluesihenkilö huolehtii lakisäateisten koulutusten ajantasaisuudesta yksikössä ja ne järjestetään säännöllisesti. Koulutustarpeita arvioidaan jatkuvasti ja lisäksi niitä kartoitetaan kehityskeskusteluissa. Koulutuksessa hyödynnetään sekä organisaation sisäisiä että ulkopuolisia koulutuksia. Työntekijä anoo koulutukset ja lähettää anomuksen palveluesihenkilölle puollettavaksi. Aluejohtaja tekee päätökset koulutukseen osallistumisesta ja sen ehdoista.

Opiskelijoiden tilapäinen työskentely sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä

Ennen työsuhteen alkua opiskelijoilta pyydetään opintosuoritusote, josta selviää, kuinka paljon opintopisteitä opiskelijalla on suoritettuna. Lähihoitajaopiskelijoilla opintopisteitä tulee olla 60 op ja sairaanhoitajan tehtävässä toimivalla opiskelijalla 140 op. Tiimivastaava yhteistyössä palveluesihenkilön kanssa koordinoi opiskelijoiden ohjauksen, johtamisen ja valvonnan käytännössä seuraamalla käytännön työn toteutumista sekä muun työryhmän palautteen avulla.

Henkilöstön osaamisen ja työskentelyn asianmukaisuuden seuranta

Henkilöstön osaamista seurataan vuosittaisten kehityskeskusteluiden, työryhmäkokousten, työryhmän- sekä asiakas- ja yhteistyökumppaneiden palautteen ja päivittäisten kohtaamisten avulla. Epäkohtien ilmetessä palveluesihenkilö ottaa asiat puheeksi asianosaisen työntekijän kanssa. A-klinikka Oy:ssä on käytössä sekä varhaisen tuen malli että hoitoonohjausmalli. Esihenkilötyön tukena on työterveyshuollon palvelut puheeksi ottoon. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus puuttua havaitsemiinsa epäkohtiin ja raportoida niistä eteenpäin esihenkilölle. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29 § säätelee ilmoitusvelvollisuudesta asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai ilmeisestä epäkohdan uhasta asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Henkilöstöllä on käytössä Kymenlaakson hyvinvointialueen sähköinen linkki lomakkeeseen ”Ilmoitus asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai ilmeisestä epäkohdan uhasta asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa”, jolla ilmoitus tehdään.

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

Sosiaali- ja terveysalan palveluntuottajana toimivalla työnantajalla on 1.1.2024 alkaen oikeus pyytää työntekijää esittämään itsestään rikosrekisteriote. Kouvolan laitoksen palvelut on tarkoitettu täysi-ikäisille asiakkaille.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Henkilöstön riittävyyden varmistaminen

Henkilöstön riittävyyttä arvioidaan ja seurataan päivittäin ja viikkotasolla palveluesihenkilön ja tiimivastaavan toimesta tarkastelemalla henkilömitoituksen täyttymistä asiakasmäärään nähden.

Konkreettiset toimintamallit henkilöstön riittävyyden varmistamiseksi ja potilaiden ja asiakkaiden palvelutarpeeseen vastaamiseksi

Arkisin tiimivastaava ja palveluesihenkilö vastaavat sijaisten hankinnasta. Henkilöstön riittävyyttä arvioidaan ja seurataan päivittäin ja viikkotasolla palveluesihenkilön ja tiimivastaavan toimesta tarkastelemalla henkilömitoituksen täyttymistä asiakasmäärään nähden. Viikonloppuisin ja arkipyhinä henkilöstöllä on ohjeistus hankkia sijainen, jos vuorosta puuttuu työntekijä. Yksikössä on käytössä Mepco keikat-sovellus, jonka kautta sijaista pyydetään vuoroon. Lisäksi käytössä on vuokrahenkilöstöyrittäjä, josta palveluesihenkilö tarvittaessa pyytää sijaisia vuoroon. Henkilöstö on ohjeistettu, miten toimia poikkeustilanteissa viikonloppuisin ja arkipyhinä, jos vuoroon ei ketään saada.

Mikäli vuoroon ei saada ketään, turvataan asiakkaiden palvelutarve työtehtäviä ja työvuoroja järjestelemällä.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinaatio

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

Kouvolan laitoksen hoitohenkilökunta vastaa yhteistyöstä ja tiedonkulusta asiakkaan muun palveluverkoston kanssa päivittäisten yhteydenottojen ja yhteistyöpalavereiden kautta. Asiakkaan kanssa sovitaan kirjallisesti tietojen vaihdosta asiakkaan asioita hoitavien tahojen kesken. Hoitosuhteen päättyessä tehdään hoitoyhteenveto, joka lähetetään lähettävälle taholle, asiakas saa halutessaan sen myös kirjallisena.

Asiakkaan asioita, mukaan lukien taloudellisten asioiden hoitaminen, hoidetaan yhteistyössä asiakkaan kanssa. Asiakkaan tilanteen ja tarpeen mukaan järjestetään yhteistyöneuvottelu asiakkaan verkostojen kanssa.

Asiakkaan kanssa täytetään Kanta-suostumus. Osa asiakasrekisterin tiedoista on nähtävissä terveydenhuollon kannassa. Sosiaalihuollon kannan kautta asiakasrekisterin tietojen siirtyminen eri toimijoiden kesken on mahdollista kunnan/sotealueen antaessa yksikölle rekisterinkäyttöoikeuden.

Asiakkaalle tai potilaalle annettaviin palveluihin liittyvä yhteistyö palveluntuottajan muiden palveluyksiköiden kanssa

Yksikkö tekee tiivistä yhteistyötä yhtiön muiden palveluyksiköiden kanssa. A-klinikka Oy:n potilasrekisteri on yhteinen yhtiön muiden palveluyksiköiden kanssa. Asiakkaan siirtyessä A-klinikka Oy:n toiseen yksikköön, huolehditaan raportointi puhelimitse sähköisen potilasrekisterin ohella. Alueen esihenkilöillä on yhteiset tiimit.

2.8 Toimitilat ja välineet

Toiminnassa käytettävät toimitilat ja toimintaympäristö

Kouvolan laitosyksikkö sijaitsee hyvin kulkuyhteyksien päässä, lähellä Kouvolan keskustaa. Kiinteistössä on kaksi kerrosta ja niiden välissä on hissi. Kiinteistö sopii hyvin käyttötarkoitukseensa.

Yksikössä on 19 asiakashuonetta, A-klinikkayhteisössä 5 ja vieroitushoitoyksikkö ja selviämishoitoasemalla 14. Huoneissa on oma wc ja suihku, sänky, yöpöytä, tuoli, pöytä ja vaatekaappi. Kaksi huoneista on esteettömiä ja varustettu sopiviksi pyörätuolia käyttävälle asiakkaalle. Asiakkaat sijoitetaan pääsääntöisesti yhden hengen huoneisiin huomioiden asiakkaan fyysinen ja psyykinen vointi, liikunta- tai muut toiminnan rajoitteet ja avun tarve. A-klinikkayhteisön kaikki huoneet ovat yhden hengen huoneita.

Yksiköissä on yhteisiä oleskelutiloja, keittiö, ruokailutilat, vaatehuoltohuone, takkahuone, sauna ja kuntosali. Yksikössä on saunomismahdollisuus kolme kertaa viikossa. A-klinikkayhteisön asiakkaille on omat sauna- ja ruokailuvuorot.

Vierailut järjestetään joko asiakashuoneessa, ryhmähuoneessa tai yhteisissä tiloissa.

Piha-alueella on pelikenttä ja alue, jossa kesällä voi grillata ja viettää aikaa. Tupakointia varten on tupakkakatos. Ulko-ovet ovat aina lukossa ulkoa sisäänpäin.

Toimitiloille tehdyt tarkastukset sekä myönnetyt viranomaishyväksynät ja luvat

- Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta: 19.11.2011
- Palvelu, johon lupa on myönnetty: Laitosmuotoinen päihdepalvelu
- Terveystarkastajan käynti 9/2024
- Sairaala-apteekin tarkastuskäynti 11/2025
- Palotarkastus 11/2025

Toimitilojen ja välineiden käyttöön liittyvät riskit ja niiden hallintakeinot

Yksikön tilojen terveellisyyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fyysiset olosuhteet, joihin kuuluvat mm. sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus. Näihin liittyvät riskit on tunnistettu ja niiden hallintakeinot on suunniteltu.

Kouvolan laitostyöyksikössä toteutetaan vuosittain riskikartoitus, jossa arvioidaan myös yksikön tilojen terveellisyteen ja fyysikaalisiin olosuhteisiin liittyviä asioita. Lisäksi työterveyshuolto tekee yksikössä säännöllisesti työpaikkaselvitykset.

Pelastussuunnitelma on yksiköiden yhteinen, kiinteistökohtainen ja päivitetään vuosittain loppuvuodesta. Poistumisturvallisuusselvitys päivitetään kolmen vuoden välein. Paloviranomaiset vierailevat yksikössä säännöllisesti. Suunnitelmien päivittämisestä vastaa palveluesihenkilö yhdessä yksikössä nimettyjen turvallisuusvastaavien kanssa.

Keittiön omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain. Elintarvikeviranomaisen vierailee yksikössä säännöllisesti. Keittiön omavalvontasuunnitelman päivittämisestä vastaa palveluesihenkilö yhdessä ruokapalvelutyöntekijän kanssa.

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. Työsuhteen aikana järjestetään täydenniskoulutuksia osaamiskartoituksissa ja kehityskeskusteluissa ilmenneiden tarpeiden mukaisesti. Opiskelijat perehdytetään niiltä osin, kuin heidän oppimistavoitteensa edellyttävät.

Yksikön riskeiksi on tunnistettu riskikartoituksessa strategisia riskejä, taloudellisia riskejä, psykososiaalisia riskejä, fyysisiä kuormitustekijöitä, fyysikaalisia vaaratekijöitä sekä biologisia vaaratekijöitä ja tietoturvaan liittyviä riskejä. Arvioinnin perusteella arvioituja riskejä ja epäkohtia on lähdetty korjaamaan niitä osin kuin se on mahdollista, esimerkiksi yksikössä suoritettavien huoltotöiden osalta (ilmanvaihto, lämpötila, valaistus, mattojen uusiminen jne.) sekä tietoturvaohjeistusten ja käytäntöjen kautta jne.

Toimitilojen ylläpitoa, huoltoa sekä epäkohtailmoituksia ja tiedonkulkua koskevat menettelyt

Kiinteistönhoidosta vastaa A-klinikkasäätiö. Riskikartoitusten, työpaikkaselvitysten, terveystarkastajan yksikkökäyntien ja yhdessä kiinteistövästävien kanssa tehtyjen turvallisuuskävelysten perusteella viestitään säätiölle heidän hallinnoimiensa asioiden kehittämis-/korjaustarpeista. A-klinikkasäätiö huolehtii kiinteistön osalta hallintakeinoista. Henkilöstö ilmoittaa korjaustarpeet palveluesihenkilölle ja tiimivastaavalle, jotka huolehtivat ne eteenpäin nimetylle kiinteistönhuoltoyhtiölle. Palveluesihenkilö ja tiimivastaava seuraavat korjausten toteutumista.

Palvelutoimintaan käytettävän kiinteistön pitkäjänteistä ylläpitoa koskevat toimintamallit, resurssit ja suunnitelmat

Kiinteistön pitkäjänteistä ylläpitoa koordinoi A-klinikkasäätiö yhteistyössä kiinteistönhuoltoyhtiön kanssa.

Epäasianmukaisten tai palveluihin nähden soveltumattomien ja turvallisuusriskien muodostavien välineiden käsittely

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

Terveydenhuollon laitteille on nimetty oma vastuutyöntekijä. Vastuutyöntekijä huolehtii uusien työntekijöiden perehdytyksestä, huoltojen ja korjauksien toteuttamisesta ja tarvittavien välineiden hankinnasta sekä epäasianmukaisten välineiden käytöstä poistosta.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

Yksikön omistuksessa olevien terveydenhuollon laitteiden tiedot kirjataan A-klinikka Oy:n yhteiseen laiterekisteriin. Laiterekisterissä on kuvattu jokaisessa yksikössä käytössä olevat terveydenhuollon laitteet, niiden huoltoaikataulut sekä vastuuhenkilöt laitteiden turvallisuuden varmistamiseen.

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

Terveydenhuollon laitteille on nimetty oma vastuutyöntekijä. Vastuutyöntekijä huolehtii uusien työntekijöiden perehdytyksestä, huoltojen ja korjauksien toteuttamisesta ja tarvittavien välineiden hankinnasta.

Yksikön palveluesihenkilö huolehtii vaaratilanneilmoituksista tarvittaessa.

Vaaratilanneilmoitukset toimitetaan sähköpostilla osoitteeseen laitevaarat@fimea.fi.

Vaaratilanteesta/tapahtumasta ilmoitetaan myös valmistajalle tai maahantuojalle.

Asiakastietolain mukaisten tietojärjestelmien käyttö

Asiakastiedot kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään Acuteen tai Nappulaan. Kirjaamisessa ja asiakas- ja potilastietojen käsittelyssä noudatetaan A-klinikka Oy:n ohjeita, jotka ovat työntekijöiden saatavilla yhtiön intranetissä osana perehdytystä.

A-klinikka Oy:n tietoturvasuunnitelmassa on kuvattu palveluyksikössä käytettävät tietojärjestelmät.

Asiakastietolain mukaisten tietojärjestelmien käytön asianmukaisuus sekä henkilöstön kouluttaminen ja osaamisen varmistaminen

Asiakas- ja potilastietojärjestelmien käyttöä valvotaan lokikirjausten perusteella erillisen ohjeen mukaan. Lokitiedot kirjautuvat sekä potilas- että työntekijäperusteisesti. Salassapitositoumukset tehdään kaikille työntekijöille, opiskelijoille ja harjoittelijoille. Työsuhteessa olevat allekirjoittavat sitoumukset osana työsopimustaan.

Jokainen työntekijä perehdytetään asiakas- ja potilastietojärjestelmien käyttöön osana perehdytystä. Lisäksi järjestetään säännöllisesti täydennyskoulutusta järjestelmien käyttöön.

Kaikki asiakastyötä tekevät työntekijät suorittavat verkkokoulutuksena Sote-henkilöstön tietosuojakoulutuksen ja sosiaalihuollon kirjaaminen peruskurssin. Työsuhteen aikana järjestetään täydennyskoulutuksia osaamiskartoituksissa ja kehityskeskusteluissa ilmenneiden tarpeiden mukaisesti. Opiskelijat perehdytetään niiltä osin, kuin heidän oppimistavoitteensa edellyttävät.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot: Pirjo Tuominen, tietosuojavastaava@a-klinikka.fi, 050 515 0018

Asiakastietolain mukainen tietoturvasuunnitelma ja palveluyksikön vastuuhenkilö

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

Rekisterinpitäjän oikeuksien ja vastuiden toteutumisesta huolehtiminen palveluyksikön toiminnassa

Rekisterinpitäjän oikeuksien ja vastuiden toteutumisesta palveluyksikön toiminnassa huolehditaan rekisterinpitäjän (hyvinvointialue) ohjeiden mukaisesti.

Hyvinvointialueiden tilaamien palveluiden osalta A-klinikka Oy toimii asiakas- ja potilasrekisterien tietojenkäsittelijän roolissa, ja hyvinvointialue on rekisterinpitäjä. Vain rekisterinpitäjällä on oikeus määrittää, mitä tietoja A-klinikka Oy:ltä luovutetaan. Tästä syystä kaikkien asiakas- ja potilastietojen tietopyyntöjen on tultava hyvinvointialueen ohjaamana. Tämä menettely on voimassa myös niiden viranomaisten tietopyynnöissä, joiden tiedonsaantioikeus määrittyy lakiperusteisesti ilman asiakkaan suostumusta.

Toimintatapa, kun A-klinikka Oy:lle tulee asiakas- ja potilastietoja koskeva tietopyyntö: Jos tietopyyntö tulee rekisterinpitäjältä, tai tietopyynnön yhteydessä on jo rekisterinpitäjältä saatu lupa tietojen luovuttamiseen, tiedot luovutetaan tietopyynnön mukaisesti. Työntekijän on varmistettava, että tietopyynnössä on määritelty selkeästi pyydettävät tiedot, esim. yksikkö/palvelumuoto, sosiaali- ja/tai terveydenhuollon kirjaukset.

Jos tietopyyntö on epäselvä, työntekijän on otettava yhteys tietojen pyytäjään, ja pyytää tarkentamaan tietopyyntöä, jotta voidaan varmistaa oikeiden tietojen luovuttaminen.

Jos on epävarmaa, onko tietopyyntö riittävä, laitetaan tietopyyntö A-klinikka Oy:n tietosuojavastaavalle varmistettavaksi (tietosuojavastaava@a-klinikka.fi).

Asiakastietolain 90 §:n mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta huolehtiminen poikkeamissa ja häiriötilanteissa

Tietojärjestelmän olennaisten vaatimusten poikkeamista ja tietoverkkoihin kohdistuvista tietoturvallisuuden häiriöistä ilmoitetaan ICT-tiimille A-klinikka Oy:n prosessin mukaan.

Palveluissa hyödynnettävän teknologian soveltuvuus, asianmukaisuus ja turvallisuus sekä henkilöstön käyttööpastus

Varautuminen teknologian vikatilanteisiin on kuvattu yksikön valmius- ja varautumissuunnitelmassa. Mikäli kirjaukset täytyy tilapäisesti tehdä paperille, jokaiselle asiakkaalle tehdään oma kirjauspaperi, jonka ylälaitaan merkittään selvästi asiakkaan nimi ja henkilötunnus. Kirjaamisessa käytetään yleisen kirjaamisohjeen periaatteita ja jokaiseen kirjaukseen dokumentoidaan otsikko, tapahtuma-aika ja kirjaajan nimi. Toimistosta poistuttaessa väliaikaiset asiakirjat laitetaan lukittuun arkistokaappiin. Asiakas- ja potilastietojärjestelmän palautumisen jälkeen tiedot siirretään välittömästi järjestelmään ja paperit tuhoataan tietoturvallisesti.

Yksikössä on tallentava kameravalvonta. Kameran on sijoitettu piha-alueelle ja sisäntuloon, yhteisiin oleskelutiloihin sekä kuntosalille asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Kolmessa asiakashuoneessa on mahdollisuus reaaliaikaiseen kameravalvontaan, joka ei tallenna. Kameravalvonta asiakashuoneissa aloitetaan aina lääkärin päätöksellä. Kameravalvonnasta on informoitu asianmukaisesti yksikön seinällä olevin opastein. Kameravalvonnasta on laadittu erillinen rekisteriseloste, joka on myös asiakkaiden nähtävillä ilmoitustaululla ja omavalvontakansiossa.

Yksikössä on henkilöstön päällekkäushälytysjärjestelmä. Jokaisella vuorossa olevalla työntekijällä on oma hälytin. Hälytysilmoitukset menevät vartiointipalveluun.

Hälytinsäätöjärjestelmän perehdytyksestä vastaa palveluesihenkilö yhdessä muun henkilöstön kanssa. Hälyttimet testataan kuukausittain nimetyyn vastuuhenkilön toimesta.

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

Yksikön nauhoittavasta kameravalvonnasta on informoitu asianmukaisesti yksikön seinällä ja piha-alueella olevin opastein. Kameravalvonnasta on laadittu erillinen rekisteriseloste, joka on myös asiakkaiden nähtävillä ilmoitustaululla ja omavalvontakansiossa.

Asiakkailla on käytössä yhteinen asiakastietokone verkkoyhteydellä. Tietokoneen sijoittelussa on huomioitu tietosuoja sijoittamalla se rauhalliseen paikkaan. Koneelle on esteetön pääsy ja käyttöaikaa ei ole rajoitettu. Henkilöstö opastaa asiakkaita tarvittaessa tietokoneen käytössä.

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Palveluyksikön lääkehoitosuunnitelma ja vastuuhenkilö

Yksikön lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 12/2025. Lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä vastaa palveluesihenkilö yhdessä tiimivastaavan ja yksikön lääkehoitovastaavan kanssa.

Lääkehoidon asianmukaisuuden ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisen ja seurannan vastuuhenkilö

Yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaavat A-klinikka Oy:n lääketieteellinen johtaja Ulriika Sundell, A-klinikka Oy:n yksikön oma lääkäri Valtteri Kontiola sekä A-klinikka Oy:n päivystävät lääkärit.

Lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta vastaavat yksikön vuorossa olevat työntekijät, lääkehoitovastaava sairaanhoitaja sekä tiimivastaava yhteistyössä palveluesihenkilön kanssa.

Sosiaalihuollon palveluasumisen yksikön rajatun lääkevaraston vastuuhenkilö

Kouvolan laitospöyksikössä ei ole rajattua lääkevarastoa.

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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

Läätieteellinen johtaja Ulriika Sundell.

Palveluntuottajan tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

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

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

Asiakas- ja potilastietojärjestelmien käyttöä valvotaan lokiseurannan avulla. Lokitiedot kirjautuvat sekä potilasettää työntekijäperusteisesti. Salassapitositoumukset tehdään kaikille työntekijöille, opiskelijoille ja harjoittelijoille. Työsuhteessa olevat allekirjoittavat sitoumukset osana työsuopimustaan. Tarvittaessa tietosuojaan liittyviin toimintatapoihin hyödynnetään A-klinikka Oy:n omaa tietosuojavastaavaa.

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eri tavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

Kouvolan laitospalveluissa on käytössä jatkuva sähköinen asiakaspalautteen kerääminen. Yksikön henkilöstö kerää asiakaspalautetta säännöllisesti sovitun aikataulun mukaisesti esimerkiksi viikoittaisissa palauteryhmissä ja päivittäin tapahtuvissa keskusteluissa asiakkaan kanssa. Kaikki sähköisesti saatu palaute jaetaan henkilöstölle sähköpostitse viikoittain palveluesihenkilön toimesta. Sähköiset palautteet käsitellään kerran viikossa yhdessä asiakkaiden kanssa yhteisökokouksessa tiistaisin. Yksikössä saadaan asiakkailta myös jatkuvaa suullista palautetta hoidon sisällöstä ja niistä toiveista, joita asiakkaalla hoidon kehittämiseksi on. Asiakkaan hoitoon liittyvä palaute kirjataan asiakastietojärjestelmään. Työntekijät tuovat saamansa palautteen työryhmäkokouksiin koko työryhmän ja esihenkilön tiedoksi, jotta asiakkaiden osallisuutta hoidon kehittämiseen voidaan vahvistaa. Palautteen antoon on mahdollisuus myös yksikön yhteisökokouksissa, jolloin asiakkailta on mahdollisuus esittää toivomuksiaan ja antaa palautetta koko asiakasyhteisöä koskettavista asioista. Palautetta pyydetään myös hoitajakson päättyessä suullisesti hoitosuunnitelman arviointikeskustelussa. Palautetta voi antaa myös A-klinikka Oy:n internet-sivuston kautta. Kaikki palautteet käsitellään henkilökunnan kanssa työryhmäkokouksissa ja toimintaa kehitetään saatujen tulosten perusteella jokaviikkosisissa työryhmäkokouksissa, työnohjauksissa sekä yksikön kehittämispäivissä.

Omaisilla on mahdollisuus antaa palautetta muun muassa verkostopalaverien tai muiden yhteydenottojen yhteydessä. Sama koskee yhteistyökumppaneita. Kaikki palaute käsitellään luottamuksellisesti ja sitä käytetään yksikön toiminnan kehittämiseen.

Henkilöstöltä kerätään palaute sähköisesti 2-4 kertaa vuodessa. Kahden vuoden välein toteutetaan Elon työhyvinvointikysely. Henkilöstö voi jättää päivittäin palautetta esihenkilölle suullisesti tai kirjallisesti. A-klinikka Oy:n palveluksesta poistuville työntekijöille sekä rekrytointiprosessissa kaikille hakijoille lähetetään palautekysely. Opiskelijoille lähetetään palautekysely.

Kouvolan laitospalveluiden laatua seurataan ja arvioidaan myös tilaaja-asiakkaille toteutettavien vuosittaisten asiakastyytyväisyys- ja palautekyselyiden avulla. Palveluiden laatua seurataan myös tilaaja-asiakkaiden kanssa toteutuvien säännöllisten yhteistyöpalaverien kautta.

Palautteen hyödyntäminen omavalvonnan ja toiminnan laadun kehittämisessä

A-klinikka Oy käsittelee vuosittain tehdyn asiakaspalautekyselyn tulokset sekä tilaa-asiakkaille tehdyjen palautekyselyjen tulokset yhtiötasolla johtoryhmässä sekä yksikön palveluesihenkilöiden kanssa. Palveluesihenkilö käsittelee tilaaja-asiakkaan teettämän asiakaspalautteen henkilöstön kanssa.

Esihenkilöt käsittelevät palautteet henkilökunnan kanssa työryhmäkokouksissa. Asiakaskyselyn huomiot kirjataan työryhmien muistioihin ja laatuporttiin tehtäviksi. Asiakaspalautteet käydään läpi asiakkaiden kanssa yhteisökokouksissa. Tulosten käsittelyn yhteydessä asiakkailta pyydetään kehittämisohjeita ilmenneisiin kehittämiskohteisiin. Palveluprosesseihin ja toimintamalleihin tehdään mahdollisimman nopeasti tarvittavia muutoksia epäkohtien tultua ilmi ja muutokset tiedotetaan myös asiakkaille.

3 Omavalvonnan riskienhallinta

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Palveluyksikön toimintojen riskienhallinnan vastuuhenkilö ja riskienhallinnan organisointi

Riskienhallinnasta vastaa palveluesihenkilö yhdessä koko henkilöstön kanssa. Yksikkö tekee koko työryhmän kanssa vuosittain riskikartoituksen, josta valitaan merkittävimmät riskit. Riskikartoitukset ja riskien seuranta toteutetaan sähköisessä järjestelmässä. Riskikartoituksen lisäksi asiakasturvallisuutta vaarantavia riskipaikkoja havainnoidaan yksikössä tehtävien ilmoitusten perusteella. Laatu- ja turvallisuuspoikkeamia seurataan jatkuvasti yksikkötasolla. Korjaavat toimenpiteet raportoidaan osana omavalvonnan seurantaa.

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

Kouvolan laitospotilaiden asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavia riskitekijöitä ovat tupakointi ja siitä syntyvä paloturvallisuusriski.

Mahdollinen alentunut fyysinen toimintakyky on riski kaatumisille.

Mahdollinen psyykkisesti alentunut toimintakyky on riski aggressiiviselle tai arvaamattomalle käytökselle.

Asiakkaan mahdollinen yksikössä tapahtuva päihteiden käyttö on terveysriski hänelle itselleen ja turvallisuusriski muulle yhteisölle henkilöstö mukaan lukien.

Mahdolliset poikkeamat lääkehoidossa aiheuttavat riskin asiakas- ja potilasturvallisuudelle.

Potilasturvallisuuden kannalta riskitekijä on myös päihde- ja mielenterveyspotilaan toiminnasta/oireilusta johtuvat aggressiivinen, uhkaava tai arvaamaton käytös.

Riskienhallinnassa tunnistettujen riskien suuruuden ja vaikutuksen arvioiminen

Riskit arvioidaan numeraalisesti poikkeamajärjestelmän kautta. Mitä suurempi numero, sitä suurempi riskin vaikuttavuus on yksikön toimintaa. Vaikuttavuus ja todennäköisyys arvioidaan käsittelyn yhteydessä.

Asiakkaalta tai omaiselta tiedon epäkohdasta, laatu- ja turvallisuuspoikkeamasta tai riskistä saanut työntekijä kirjaa siitä sähköisen ilmoituksen tai omaisen voi tehdä itse ilmoituksen havaitusta riskistä/poikkeamasta sähköisesti.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

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

Riskejä pyritään ennaltaehkäisemään ja hallitsemaan hoidossa olevien potilaiden tuntemisella.

Mahdollisuuksien mukaan ennakoitaan tilanteita ja ennaltaehkäistään niiden syntymistä.

Asiakasturvallisuuteen liittyvät riskit kirjataan poikkeaman havainneen työntekijän toimesta sähköiseen Laatuportti-raportointijärjestelmään. Esihenkilö seuraa ilmoituksia viikoittain Laatuportissa, käsittelee ne ja kirjaa korjaavat toimenpiteet sekä seurannan. Ilmoitukset käsitellään yksikön viikoittaisissa työryhmäkokouksissa. Ilmoituksille on työryhmäkokousten esityslistassa pysyvä otsikko. Kirjalliset ohjeet ilmoitusten täyttämiseen löytyvät henkilöstölle intrasta. Vakavat poikkeamat ja vaaratilanteet ilmoitetaan välittömästi myös suoraan palveluesihenkilölle, aluejohtajalle tai mikäli edellä mainittuja ei tavoiteta liiketoimintajohtajalle.

Kouvolan laitospotilaiden henkilökuntaa kannustetaan tuomaan esiin laatu- ja turvallisuuspoikkeamat, riskit ja mahdolliset epäkohdat ja kirjaamaan ne Laatuporttiin. Ilmoituksia käytetään sujuvasti asioista viestimisen kanavana, eikä

niiden tekemiseen ole iso kynnys. Ilmoituksiin suhtaudutaan kehittävällä otteella. Esihenkilö kannustaa ja kehottaa tarvittaessa ilmoitusten tekemiseen.

Riskienhallintakeinojen toimivuuden ja riittävyyden varmistaminen

Poikkeamailmoitukset käsitellään nopeasti palveluesihenkilön toimesta. Poikkeamatilanteista myös keskustellaan välittömästi työryhmässä ja reagoidaan siihen, miten hallitaan riski ja varmistetaan turvallinen toiminta.

Omaavalvonnassa 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, ryhmätönohjauksissa sekä työntekijän ja palveluesihenkilön kahdenkeskeisissä keskusteluissa.

Vakavista potilasturvallisuutta vaarantaneista vaaratapahtumista käynnistetään vakavan vaaratapahtuman tutkintaprosessi. Vakavat tilanteet käsitellään välittömästi.

Vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettely

A-klinikka Oy:n laatu- ja turvallisuuspoikkeamat raportoidaan ja käsitellään sähköisessä raportointijärjestelmässä. Laatu- ja turvallisuuspoikkeamat ja niiden korjaavat toimenpiteet käsitellään myös työryhmässä ja käsittely kirjataan työryhmämuistioon. Jos tilanne on käsitelty asiakkaan tai omaisten kanssa, asian käsittely kirjataan osaksi raportointia.

Palveluesihenkilöt kirjaavat sähköiselle lomakkeelle esityksen korjaavista toimenpiteistä tilanteen toistumisen estämiseksi tai riskin pienentämiseksi. Palveluesihenkilöt kokoavat yksiköstä kertyneet vaaratapahtumailmoitukset ja ne käsitellään yksikön työryhmäpalaverissa kuukausittain. Vakavat vaaratapahtumat käsitellään välittömästi. Vaaratapahtumien käsittely on syyllistämätöntä ja tavoitteena on kehittää toimintatapoja vaaratapahtumia ennaltaehkäiseviksi. Sähköisen järjestelmän kautta kirjataan myös korjaavien toimenpiteiden seuranta.

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 esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastoon. Esihenkilö arvioi yhdessä aluejohtajan kanssa, onko tilanteesta ilmoitettava myös palvelun tilaajalle sekä valvovalle viranomaiselle.

Ilmoitusvelvollisuuksista ja -oikeuksista ja niiden käytöstä tiedottaminen henkilöstölle

A-klinikka Oy:lla varmistetaan, että jokainen työntekijä on tietoinen ilmoitusvelvollisuudestaan, ja ilmoitusvelvollisuus on kirjattu omaavalvontasuunnitelmien lisäksi myös mm. yhtiön laatu- ja turvallisuuspolitiikkaan. Työntekijät ilmoittavat ensisijaisesti havaitusta epäkohdasta tai sen uhasta omalle esihenkilölleen, joka käynnistää välittömästi toimet epäkohdan tai sen uhan selvittämiseksi ja poistamiseksi. 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.

Yksikössä ilmoitusvelvollisuus käydään uuden työntekijän perehdytyksessä läpi. Lisäksi asiasta keskustellaan yksikön työryhmissä.

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

Valvovien viranomaisten selvityspyyntöjen, ohjauksen ja päätösten huomioiminen riskienhallinnassa

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

Riskienhallinta ja turvallisuuden toteutus 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 arvioitu yhdessä työryhmän kanssa sekä se, miten riskiä voidaan pienentää. Riskit on dokumentoitu ja niiden hallintaa arvioidaan säännöllisesti.

Yksikössä on oma valvontasuunnitelman lisäksi pelastussuunnitelma ja lääkehoitosuunnitelma.

Hygieniaohjeiden ja infektio- ja torjunnan toteutumisen seuranta

A-klinikka Oy:lle on laadittu yhteinen hygieniasuunnitelma, jota yksikössä noudatetaan. Hygieniasuunnitelman päivittämisestä sekä infektio- ja seuranta- ja raportointitietojen raportoinnista vastaa A-klinikka Oy:n lääketieteellinen johtaja.

Yksikössä on nimetty hygieniavastaava. Hygieniavastaava kuuluu Kymen hyvinvointialueen alueelliseen hygieniavastaavien työryhmään. He tuovat tapaamisista yksikköön tietoa ajankohtaisista infektioihin, niiden torjumiseen ja hygieniakäytäntöihin liittyvistä asioista.

Kouvolan laitospöytäkirjaan on laadittu siivousohjelma, jonka avulla varmistetaan hygieniavaatimusten toteutuminen sekä erillinen hygieniakansio hygieniakäytännöistä, tartuntataudeista ja niiden ehkäisemisestä.

Vaara- ja haittatapahtumien raportointikäytännöt

Haittatapahtumat ilmoitetaan ensisijaisesti sähköisen seurantaohjelman kautta ja/tai tilanteen mukaan myös välittömästi esihenkilölle ja asianosaisille. Linkki sähköiseen lomakkeeseen on intranetissä henkilöstön saatavilla. Esihenkilöt käsittelevät nämä ilmoitukset ja arvioivat niiden vakavuusasteen ja niitä seuraavien toimenpiteiden kiireellisyyden. Haittatapahtumat käsitellään asiantietojen pohjalta, syyllistämättä sekä huolehtimalla eri osapuolien tarvitsemasta tuesta. Tapahtuneen perusteella tulee kehittää toimintatapoja, joilla haittatapahtuman toistuminen on ehkäistävässä.

Henkilöstön riskienhallinnan osaaminen

Dokumentti riskienhallinnasta ja varautumisesta A-klinikka Oy:ssä on jokaisen yksikössä työskentelevän henkilöstön toimintaohje, jota noudatetaan. Kouvolan laitousyksikössä suoritetaan säännölliset turvallisuuskävelyt vuosittain. Yksikön henkilöstölle järjestetään säännölliset alkusammutuskoulutukset sekä ensiapukoulutukset.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Palveluyksikön omavalvonnan riskienhallinnan toteutuminen ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa

Toimintayksikkö ja A-klinikka Oy vastaavat siitä, että alihankintana ostettavat palvelut täyttävät vaadittavat laatuvaatimukset. Alihankinnoista vastaavien yritysten kanssa käydään arviointi-/kehittämispalavereja noin 2–3 kertaa vuodessa tai useamminkin, mikäli tarvetta ilmenee. Alihankintoihin liittyviä palveluja on asianmukaisesti kilpailutettu ja keskitetty suuremmille toimijoille, jolloin seuranta ja laadunhallinta ovat paremmin hallittavissa. Alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta ei vaadita omavalvontasuunnitelmia.

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinta ja valmius- ja jatkuvuussuunnitelma

Yksikköön on laadittu suunnitelma toiminnan jatkuvuuden turvaamiseksi häiriötilanteissa. Suunnitelman laatimisesta ja päivityksestä vastaavat palveluesihenkilö ja aluejohtaja. 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

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön/palvelusta vastaavan esihenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä. Myös asiakkaat ja omaiset voivat mahdollisuuksiensa mukaan osallistua omavalvonnan suunnitteluun. Omavalvontasuunnitelman sisällöstä keskustellaan työryhmän yhteisissä viikkokokouksissa. Erityisesti asiakastyön arkeen liittyvien toimintatapojen kirjaamisessa työntekijöiden osallisuus omavalvonnan laatimisessa on tärkeä.

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma pidetään yksikössä julkisesti nähtävänä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omavalvontasuunnitelma on myös toimistossa omavalvontakansiossa henkilöstön saatavilla. Omavalvontasuunnitelman julkaiseminen palvelujen tuottajan verkkosivuilla on tärkeä osa avointa palvelukulttuuria.

Päivitetyt omavalvontasuunnitelmat käydään läpi henkilöstön yhteisissä kehittämissäpäivissä ja viikkokokouksissa. Lisäksi palveluesihenkilö tiedottaa omavalvontasuunnitelman muutoksista sähköpostitse ja /tai yksikön työryhmäkokouksissa.

Omaavontasuunnitelman ja siihen tehtävien päivitysten toteutuminen toiminnassa

Omaavontasuunnitelma päivitetään vuosittain tai aina, kun toiminnassa tapahtuu laatuun tai turvallisuuteen liittyviä muutoksia. Palveluesihenkilö huolehtii, että suunnitelmaan tulevat muutokset ja päivitykset tiedotetaan koko henkilöstölle.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omaavontasuunnitelman julkaiseminen

Omaavontasuunnitelma on saatavilla palveluyksikön verkkosivuilla a-klinikka.fi-sivustolla.

Omaavontasuunnitelma on kaikkien nähtävillä Kouvolan laitousyksikön tuloaulassa omaavontakansiossa ja henkilöstön perehdytyskansiossa. Jokaisella työntekijällä, asiakkaalla ja omaisella on mahdollisuus lukea ja kommentoida suunnitelmaa.

Omaavontasuunnitelman ajantasaisuuden varmistaminen

Aina kun toimintaan tulee muutoksia, ne päivitetään voimassa olevaan omaavontasuunnitelmaan ja laitetaan viestintään tiedoksi sen julkaisemista varten. Palveluesihenkilö huolehtii, että yksikössä on aina ajantasainen omaavontasuunnitelma ilmoitustauluilla.

Omaavontasuunnitelman toteutumisen seuranta seurata

Palveluesihenkilö seuraa omaavonnan toteuttamista. Mahdollisia puutteita havainnoidaan yhdessä yksikön henkilöstön kanssa. Palveluesihenkilön vastuulla on korjata puutteet. Omaavonnassa havaitut keskeiset poikkeamat ja niiden kehittämistoimien eteneminen raportoidaan kuukausittain A-klinikka Oy:n operatiivisessa ohjausryhmässä ja viedään tiedoksi johtoryhmään. Omaavonnan kvartaaliraportit julkaistaan A-klinikka Oy:n verkkosivuilla.

Hyväksynyt: 20.2.2025 Marika Leppänen, palveluesihenkilö