



Valvira

Sosiaali- ja terveysalan
lupa- ja valvontavirasto

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palvelujen tuottaja	
Yksityinen palvelujen tuottaja	Kunta
Palvelujen tuottajan nimi Avominne klinikka	Kunnan nimi Lahti
Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan Avomuotoinen kuntoutus	Sijaintikunta Lahti
Sijaintikunnan yhteystiedot Hämeenkatu 11 D, 15110 Lahti	
Palvelujen tuottajan virallinen nimi Avominne Oy	Palvelujen tuottajan Y-tunnus 1958621-6
Toimintayksikön nimi sama	
Toimintayksikön postiosoite Hämeenkatu 11 D	
Postinumero 15110	Postitoimipaikka Lahti
Toiminnasta vastaavan henkilön nimi Mika Arramies	Puhelin 044 256 3400
Postiosoite Venuksenkatu 3 B 11	
Postinumero 11130	Postitoimipaikka Riihimäki
Sähköposti <u>mika.arramies@avominne.fi</u>	
Toimilupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	Muutosluvan myöntämisen ajankohta
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta ajankohta 23.8.2017	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätös ajankohta 23.8.2017
Vastuuvakuutuksen voimassaolo (todennettava pyydettyessä) toistaiseksi (Nähtävillä Luotettava kumppani -palvelussa)	

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Toiminta-ajatuksena on tuottaa 12 askeleen ammatillista avokuntoutusta päihde- ja peliriippuvaisille. Hoitomuodon tärkeimmät elementit ovat Avominnen oma strukturoitu ja ammatillinen 12 askeleen ohjelman hoitofilosofia, uusimmat tutkimustulokset tuloksettaasta hoitotyöstä ja päihdesairauksista sekä henkilökunnan kyky soveltaa näitä elementtejä ammattimaisesti omassa työssään. Hoidon lähtökohtana on, että päihde- ja peliriippuvuus ovat kroonisia aivosairauksia, joista voi toipua ja saavuttaa hyvän elämänlaadun.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Päihde- ja peliriippuvuutta hoidetaan sairautena, joka vaikuttaa myös läheisiin ja laajemmin yhteisöön.

Hoito on vuorovaikutteiseen asiantuntijakeskeisyyteen perustuvaa oppimisteoreettista ohjausta/hoitoa, jossa ohjaajalla on omakohtaisen toipumiskokemuksen lisäksi Valviran pätevyudet hoitaa ihmisiä. Avominne-hoito on päihde- ja peliriippuvuuden toipumisorientaatiomalli.

Avominnen arvot ja laadun ydin ovat:

1. Hyvät hoitotulokset, ihmiset saavat katetta toiveilleen
2. Henkilökunta viihtyy työssään
3. Eettinen, henkinen ja taloudellinen hyvinvointi kaikille osapuolille (win-win)
4. Jatkuva laadun tarkkailu

Päivittämissuunnitelma

Uudet tiedot päivitetään yleensä puolivuositain pidettävillä koulutuspäivillä. Lisäksi koko ajan pyritään olemaan ajan tasalla ja muutetaan palvelua tarpeen mukaisesti pitämällä kuitenkin kiinni arvoista ja toimintaperiaatteista.

3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT

Omavalvonnasta vastaavan organisaation johdon edustaja(t) ja tehtävät

Mika Arramies ja Hannele Kejonen, hannele.kejonen@avominne.fi, 0469391245

Omavalvonnan vastuuhenkilön yhteystiedot ja tehtävät

Mika Arramies, p. 044 2563400, toimitusjohtaja

Omavalvonnan suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet yksikössä (ammattinimikkeet)

Lahden Avominnen vastaavat ohjaajat sekä toimitusjohtaja.

Henkilöstön osallistuminen omavalvonnan toteuttamiseen: (voi olla osana toimintayksikön perehdytysuunnitelmaa)

Suunnitelma henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisestä ja kouluttamisesta omavalvonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen

Omavalvontasuunnitelma ja toteutus käydään läpi puolivuositain koko henkilökunnan kanssa yhdessä toimitusjohtajan kanssa. Uudet työntekijät perehdytetään myös omavalvontasuunnitelmaan.

4. ASIAKKAAN JA OMAISTEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE

Kuvaus asiakaspalautteen hankinnasta (Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan menettelyt, joilla asiakkailta ja omaisilta kerätään palautetta, miten asiakaspalautteita käsitellään ja miten sitä käytetään hyväksi toimintaa kehitettäessä)

Asiakaspalaute otetaan suoraan vastaan kontakteissa ja puhelimella sekä kirjallisena palautteena. Lisäksi asiakaspalautetta saa antaa nimettömänä. Välillä toteutetaan opinnäytetöinä erillisiä kyselyitä, joihin voi vastata nimettömänä. Asiakaspalautteet käsitellään ensin klinikalla ja sen jälkeen esihenkilön kanssa. Jos palautteissa on esim. kehittämisehdotuksia, niitä käydään yleisesti läpi koko henkilöstön kanssa yhteisissä viikkopalavereissa ja muutetaan sen mukaisesti toimintaa, jos se on mahdollista ja tarpeellista. Pieniä muutoksia vaativat toimenpiteet voidaan toteuttaa klinikalla heti. Isompia muutoksia vaativia ehdotuksia käsitellään pidempään ja mietitään, miten asia olisi mahdollista toteuttaa.

Kuvaus asiakaspalautteiden käsittelystä yksikössä/palvelutoiminnassa
Laatututkimus/ kysely potilaille vuonna 2007, 2011 ja 2019

Vaikuttavuustutkimus toteutettiin opinnäytetyönä vuoden 2022 aikana. Lisäksi vuoden 2024 aikana toteutetaan kysely lääkeriippuvuudesta toipumisesta potilaille.

Ohjaaja antaa asiakkaille palautekyselyn ja asiakkaat voivat palauttaa sen ohjaajalle. Asiakaspalaute käydään yksikössä vastaavaan ohjaajan ja henkilöstön kanssa keskustellen läpi, jonka jälkeen palaute käydään esihenkilön kanssa. Yleisesti palautteesta mainitaan koko henkilöstön yhteisissä viikkopalavereissa. Kaikki palaute käsitellään nimettömänä.

Kuvaus asiakaspalautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä

Asiakaspalautteena tulleet pienet muutosehdotukset klinikan vastaava ohjaaja voi toteuttaa yhdessä henkilöstön kanssa heti. Näitä voivat olla esim. ruokailun ajankohtaan liittyvät ehdotukset.

Enemmän työtä vaativat muutokset käsitellään esihenkilön kanssa ja jos muutokset ovat toteutettavissa ja järkeviä, niitä aletaan toteuttaa suunnitelmallisesti ja mahdollisesti hankitaan tarvittava rahoitus. Ehdotuksia voidaan hyödyntää kaikkien klinikoiden toiminnassa, jos ne hyödyntävät kaikkia klinikoita, eikä vain yhtä klinikkaa.

Lisäksi otetaan huomioon palvelun tilaajalta tai laitoshoidosta tulevia kommentteja ja toimintaa muutetaan tarpeen mukaan. Tästä ovat esimerkkinä tutustumiskäynnit ja erilaiset ajanjaksot, jolloin potilaat ovat paikalla.

Suunnitelma asiakaspalautejärjestelmän kehittämiseksi

Avominnessa on jo pitkään ollut suunnitella APPi, jota hyödynnetään asiakaspalautteen keräämisessä. Siinä voidaan tehdä nopeasti asiakaskyselyjä ja vastaukset tulevat nimettömänä. APP:n kehitys on edelleen menossa ja siihen on hankittu rahoitusta ja lisärahoitushakemus on meneillään.

5. RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

Tästä kokonaisuudesta laaditaan toimintayksikön sisäiseen käyttöön eri osa-alueita koskevat asiakirjat, joissa sovitaan suunnitelmat ja aikataulut todettujen puutteiden ja haittatapahtumien korjaavista toimenpiteistä. Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan kuvaus menettelystä haittatapahtumien ehkäisemiseksi sekä haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden kirjaamisesta, käsittelystä ja tiedottamisesta

Kuvaus menettelystä, jolla riskit, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan ennakoivasti Avominnessa pidetään yllä avointa ja turvallista keskusteluilmapiiiriä, jossa sekä henkilöstö, että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan ja mahdollisia toiveita.

Jokainen työntekijä käy säännöllisesti läpi työtään ja mahdollisia riskejä. Riskeistä puhutaan myös työyhteisön omissa palavereissa ja koko henkilöstön palavereissa. Kun jossakin yksikössä tunnistetaan riski, mietitään, voiko sama riski olla toisessakin yksikössä ja asia käydään yhdessä läpi. Viikoittain henkilöstö voi tuoda yhteisissä palavereissa läpi huoliaan mahdollisista tai todellisista riskeistä ja yhdessä pohditaan, mitä voidaan tehdä.

Jokaisen työntekijän, myös uuden työntekijän perehdytyksessä, käydään läpi eri vaiheet, joissa riskejä voi olla ja mitä nämä riskit voivat olla ja miten tulee toimia. Yksi riski on esimerkiksi se, kun uusi potilas tulee hoitoon. Jokaisen kanssa käydään keskustelu ja kartoitetaan tilanne ja lääkitys ym. tekijät. Jokaisena hoitopäivänä myös tarkastellaan jokaisen potilaan tilanne ja jos potilas ei ole raitis, henkilö ohjataan kotiin. Tämä on mahdollista varmistaa eri tavoin, kuten puhaltamalla. Jos tilanne toistuu, tästä ilmoitetaan maksusitoumuksen antajalle ja hoito keskeytetään.

Henkilöstö voi konsultoida lääkäriä ja kysyä lääkityksistä. Koko työyhteisölle jaetaan tietoja lääkityksistä ja erityisesti niistä, jotka vaikuttavat keskushermostoon, eivätkä sovellut hoidossa oleville. Lisäksi käydään keskustelua ns. harmaan alueen lääkkeistä. Kun jollakin potilaalla ilmenee jotakin lääkitystä, ne käydään välittömästi läpi ja tsekataan, että kaikki lääkkeet ovat sopivia. Tarvittaessa potilasta ohjataan käymään lääkärissä ja muuttamaan lääkkeitä sopivammaksi.

Jokaisen potilaan kanssa käydään myös läpi alussa ja välillä muistutusmielessä hoidon säännöt, joihin sitoudutaan. Näitä ovat mm. täysraittius ja väkivallattomuus.

Kuntoutuksen aikana päihteettömyys ja/tai arviointi asiakkaan tilasta. Hoidon aikana päihteettömyys. Jokaisen asiakkaan kanssa käydään läpi ruoka-allergiat ja järjestetään tarpeen mukainen ruoka. Jokaisen asiakkaan tietoja käsitellään tietoturvallisesti ja työntekijät sitoutuvat vaitiolovelvollisuuteen.

Kuvaus menettelystä, jolla läheltä piti -tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään

Läheltä piti -tilanteet ja haittatapahtumat käsitellään vastaavan ohjaajan toimesta. Tämän jälkeen asia kerrotaan esihenkilölle ja mietitään yhdessä korjaavia toimenpiteitä. Lisäksi isommat asiat käsitellään koko henkilöstön yhteisissä viikkopalavereissa, jotta jokaisen klinikan vastaavat ohjaajat voivat miettiä, voiko heillä esiintyä samantyyppinen riski ja tehdä ennakolta toimenpiteitä.

Työntekijät ja harjoittelijat perehdytetään riskeihin ja mitä pitää tehdä ennakolta, että riskit eivät toteudu.

Kuvaus menettelystä, jolla todetut epäkohdat korjataan

Pienet epäkohdat vastaava ohjaaja voi korjata samantien. Isommista epäkohdista keskustellaan esihenkilön kanssa ja tehdään aikataulu ja suunnitelma epäkohdan korjaamiseksi. Nämä asiat käydään yhdessä läpi henkilöstön yhteisissä viikkopalavereissa.

Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille

Henkilöstön kanssa epäkohdat käydään läpi viikkopalavereissa ja tarvittaessa annetaan kirjallista ohjeistusta. Yhteistyökumppaneille annetaan kirjallisesti palaute korjaavista toimenpiteistä ja tapahtumista. Kiireellisissä tapauksissa voidaan välittömästi myös soittaa.

Erityisesti potilasta koskevat asiat, kuten lääkitys, käsitellään nopeasti ja laitetaan asiat kuntoon.

Muut asiat, kuten ergonomia-asiat, voidaan hoitaa kuntoon sopivassa kohtaa.

Henkilöstöllä on myös mahdollisuus ja velvollisuus tehdä ilmoitus, jos henkilöstömitoitus ei toteudu tai työntekijä havaitsee muita seikkoja, joiden vuoksi asiakkaan palvelunlaatu heikentyy.

Ilmoitusvelvollisuus sosiaalihuoltolaissa

48 § Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti.

Edellä 1 momentissa tarkoitettun henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Epäkohtailmoitus tehdään kirjallisesti.

Käytännössä työntekijä(t) tekee kirjallisen ilmoituksen esimiehelleen havaitsemistaan epäkohdista.

Epäkohtailmoituksen voi tehdä itsenäisesti tai yhdessä työkavereiden kanssa.

Ilmoitus tulee aina tehdä kirjallisena ja siihen listataan konkreettisia esimerkkejä epäkohdista.

Ilmoituksen saatuaan esimiehen on ryhdyttävä toimiin epäkohtien poistamiseksi.

Työnantaja ei saa kohdistaa ilmoituksen tekijään/tekijöihin mitään vastatoimia.

Jos epäkohtailmoituksen käsittely yksikön sisällä ei tuota tilanteeseen muutosta kohtuullisessa ajassa, tehdään epäkohtailmoitusta pohjana käyttäen valvontapyyntö hyvinvointialueelle ja/tai aluehallintovirastoon.

Lisätietoa tästä muun muassa STM:n julkaisuja 2011:15: Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuussuunnittelijoille: http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1571326

6. HENKILÖSTÖ

Kuvaus henkilöstön määrästä, mitoituksesta ja rakenteesta; ammatillinen ja avustava henkilöstö (otetaan huomioon päivähoidon ja lastensuojelulain, sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslain, valvontaohjelmien säädökset)

1–2 henkilöä työssä kerrallaan, yhteensä n. 2 työntekijää. Kaikilla ohjaustyössä olevilla on Valviran pätevyysvaatimukset täyttävä koulutus.

Kuvaus henkilöstön rekrytoinnin periaatteista (hakumenettelyn avoimuus, kelpoisuuden varmistaminen, lastensuojelussa rikosrekisterin tarkistaminen, sijaisten hankintamenettelyt jne.)

Henkilöstöllä pitää olla oma toipumiskokemus päihderiippuvuudesta ja ammatillinen koulutus sen lisäksi. Työntekijöiden taustat tarkistetaan asianmukaisesti. Avominne käyttää vakituisia ja työhön koulutettuja sijaisia tarvittaessa.

Työnhakuilmoitus on avoin ja henkilöitä haastatellaan ja käydään läpi taustat ja sopivuus tehtävään. Lisäksi voidaan ottaa sopivia harjoittelijoita ja muita henkilöitä, kuten työkokeilijoita, toimintaan mukaan.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä: (suositellaan laadittavaksi henkilöstön perehdyttämissuunnitelma, ks. myös kohta 3.) Jokainen koulutetaan Avominnan malliin soveltaa 12 askeleen hoitofilosofiaa. Lisäksi yleiset koulutukset moniammatilliseen toimintaan, jos on tarvetta.

Uutta työntekijää perehdytetään pitkään. Uusi työntekijä on mukana toiminnassa seuraamassa sitä ja pikkuhiljaa osallistuu itse ohjaustyöhön ja muihin klinikalla oleviin arkirutiineihin. Vastaava ohjaaja perehdyttää käytännön toimenpiteisiin klinikalla ja esihenkilö yhteistyökuvioihin ja verkostotyöhön yhdessä vastaavan ohjaajan kanssa. Hallinto- ja talousasiat perehdytetään vastaavan ohjaajan ja esihenkilön toimesta.

Avominnella on olemassa perehdytysuunnitelma ja jokaiselle työntekijälle kerrotaan, että hän voi kysyä keneltä tahansa työntekijältä ja esihenkilöltä mitä tahansa asiaa. Jokainen ohjaaja katsoo myös infoluennon ja opiskelee kaiken materiaalin.

Kuvaus henkilökunnan ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitämisestä ja osaamisen johtamisesta (esim. täydennyskoulutussuunnittelu- ja seurantamenettelyt, sairauspoissaolojen seuranta, osaamisen, ammattitaidon ja sen kehittymisen seuranta, kehityskeskustelut) (suositellaan laadittavaksi henkilöstön täydennyskoulutussuunnitelma)

Puolivuositain koulutuspäivät koko henkilökunnalle (toimipisteitä kuudella paikkakunnalla) ja lisäksi työntekijät voivat käydä ulkopuolisissa koulutuksissa. Työntekijöiden kanssa käydään vuosittain kehityskeskustelut. Sairauspoissaoloja seurataan ja niitä pyritään ennakoidaan mm. tarjoamalla mahdollisuus rokotuksiin ja työnohjaukseen. Työn kuormaa säädellään myös pitämällä mahdolliset ylityötunnit nopeasti vapaana.

Avominnessa on koulutussuunnitelma ja sen toteutusta seurataan.

Henkilöstöasioiden kehittämissuunnitelma

Koulutuspäivillä asiakaspalautteen läpikäynti, jonka pohjalta, jos tarve vaatii, kehityssuunnitelmat. Yksittäiset keskustelut henkilökunnan palaverissa, asiakaspalautteen hyödyntäminen toiminnassa. Henkilöstön koulutuksessa mietitään, millaiset osaamisalueet hyödyntävät parhaalla mahdollisella tavalla potilaiden ohjaustyössä. Lisäksi tietoturva-asioita, ensiapu yms. yleisiä osaamisalueita pidetään yllä.

7. TOIMITILAT LAITTEET JA TARVIKKEET

Oma- ja valvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Tilojen käytön periaatteissa kuvataan mm. asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: mm. miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin, miten huolehditaan asiakkaiden yksityisyyden suojan toteutuminen tms.

Kuvaus asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevat tilat (oma huone, huoneen koko, huonekalut jne.)
Asiakkaat tulevat tiloihin aamusta ja ovat iltapäivään noin 4-6 tunnin ajan. Kuntoutuksen jakso on kestoltaan 1-3 kuukautta. Asiakkaat käyvät omista kodeistaan käsin tiloissa arkisin maanantaista perjantaihin.

Kuvaus asiakkaiden yhteisessä käytössä olevista tiloista (ruokailutilojen toimivuus, harraste-, kuntoutus- ja toimintatilat, hygieniatilojen toimivuus, saunan käyttömahdollisuudet, jne.)
Tiloissa on yksi isompi ryhmähuone ja toinen varalla. Käytössä on kaksi wc:tä. Käytössä on myös keittiötila, jonka yhteydessä on huone ruokailua ja vaikkapa kokoontumista varten. Ohjaajilla on oma lukittu työtila toimistotöiden tekoon.

Kuvaus asiakkaiden yhteisöllisyyden toteutumisesta yksikössä toimitilojen näkökulmasta
Hoitomuoto perustuu yhteisöllisyyteen ja kokemukselliseen oppimiseen. Tilat ovat tarkoituksenmukaiset ryhmätoimintaan. Lisäksi yksilölliset keskustelut voidaan toteuttaa erillisessä tilassa. Yhteinen ruokailukin lisää yhteisöllisyyttä.

Kuvaus siivous, jäte- ja pyykkihuoltoa koskevista käytännöistä
Työntekijä tarkistaa päivittäin roskikset ja tyhjentää ne tarvittaessa ja tekee yleisen pintasiivouksen keittiössä ja wc-tiloissa. Erityisesti influenssa-aikana siivousta on tehostettu ja pintoja pyyhkitään ja paikat pidetään puhtaina.
Yleisissä tiloissa käy myös taloyhtiön puolesta siivoaja.

Kuvaus sisäilman laadunvarmistusmenettelyistä (kosteushaittojen toteamismenettelyt, sisäilman mittaukset, yhteistoiminta kiinteistöhuollon, terveydensuojeluviranomaisten kanssa, jne.)

kiinteistöhuolto

Kuvaus yksikössä olevista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista

Ensiaputarvikkeet

Vastuuhenkilön yhteystiedot

Mika Arramies 044 2563400.

Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 5 §:n mukaisia hoitoon käytettäviä laitteita, joita ovat mm. sairaalasängyt, nostolaitteet, veren sokerin ja verenpaineen mittarit tms. Toiminnanharjoittajan velvollisuuksista on säädetty terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 24–26 §:ssä sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston antamissa määräyksissä 4/2010. Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehdään ilmoitus Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Omavalvontasuunnitelmassa toimintayksikölle nimetään ammattimaisesti käytettävien laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta vastaava henkilö, joka huolehtii vaaratilanteita koskevien ilmoitusten ja muiden laitteisiin liittyvien määräysten noudattamisesta.

Linkki Valviran määräyksiin: http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf

Toimitiloja, laitteita ja tarvikkeita koskeva kehittämissuunnitelma

Ensiaputarvikkeet tarkastetaan vuosittain. Henkilökunnalla on minimissään EA1 koulutus ja sitä päivitetään säännöllisesti.

8. ASIAKASTURVALLISUUS

Asiakasturvallisuuden kehittämiseksi laaditaan toimintasuunnitelma, jossa käsitellään välittömään asiakastyöhön liittyviä turvallisuuteen liittyviä riskejä

Yksikön turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan/vastaavien yhteystiedot

Mika Arramies 044 256 3400

Kuvaus asiakasturvallisuuden varmistamisesta (kotiin annettavissa palveluissa, lastensuojelussa, vammais- ja ikäihmisten palveluissa olevat erityispiirteet huomioitava)

Taloyhtiö vastaa pihan kunnossapidosta esim. lumitöistä, hiekoituksesta. Tiloihin on mahdollista tulla hissillä.

Kuvaus yksikön valvontalaitteista ja niiden toimivuuden varmistamisesta

Tiloissa ei ole Avominen omia valvontalaitteita, vaan vuokranantaja huolehtii valvonnasta kiinteistön osalta.

Kuvaus asiakkaiden käytössä olevien turvalaitteiden ja hälytysjärjestelmien toimivuuden varmistamisesta (yksikön hälytyslaitteet, turvarannekkeet, valvontalaitteet, kotona asuvien asiakkaiden turvallisuuslaitteet ja hälytysvasteiden toimivuuden varmistus, jne.)

Tiloissa ei ole turvalaitteita tai hälytysjärjestelmiä. Potilailla ei ole turvarannekkeita tms. Potilaat pystyvät itsenäisesti huolehtimaan turvallisuudestaan.

Asiakasturvallisuuden kehittämissuunnitelma

Asiakasturvallisuusasioita käsitellään ennakoivasti säännöllisesti henkilöstön kanssa.

Turvallisuusasiat ovat aiheena koulutuspäivillä. Kun potilas tulee hoitoon, hänen lääkityksensä tarkistetaan ja ohjataan tarvittaessa muuttamaan sitä niin, että lääkitys ei vaikuta keskushermostoon. Koska potilaat ovat hoidossa raittiina, se tuo turvallisuutta myös henkilöstölle.

9. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Kuvaus asiakkaan ohjauksesta, neuvonnasta ja palveluntarpeen arvioinnista, palvelusopimuksen/hallintopäätöksen ja hoito- ja palvelu/asiakassuunnitelman (lastensuojelu/päivähoito) laatimisesta ja päivittämisestä sekä asiakkaan osallistumisesta päätöksentekoon

Hoito on päihde- ja peliriippuvuuteen puretuvaa keskusteluterapiaa, ryhmätoimintaa sekä yhteisöllistä toimintaa. Asiakas saa hyvinvointialueen työntekijältä maksusitoumuksen palveluun ja voi käydä etukäteen tutustumassa Avominnen tiloihin ja toimintaan. Avominnen henkilöstö ohjaa asiakasta asiakkaan kanssa yhdessä tehdyn suunnitelman mukaisesti käyttämään eri palveluja, kuten esim. TE-toimiston, kuntouttavan työpajan, terveysaseman ym. palveluja. Jos asiakas tarvitsee muuta päihdehoitoa tai lisää Avominnen kuntoutusta, asiasta keskustellaan yhdessä maksusitoumuksen antajan ja asiakkaan kanssa.

Kuvaus siitä, miten toteutetaan asiakkaan mahdollisuus tutustua yksikköön etukäteen

Hoitoon tullaan pääasiassa päihdekuntoutuksen jälkeen. Ennen jatkokuntoutuksen aloittamista on mahdollisuus kuunnella infoluento sekä tutustua erikseen myös tiloihin ja toimintaan.

Kuvaus siitä, miten asiakasta informoidaan sopimusten (palvelusopimus, vuokra ym.) sisällöstä, palvelun kustannuksista ja sopimusmuutoksista.

Heti alustavassa infoluennossa annetaan tietoa. Samoin kotisivuiltamme www.avominne.fi löytyvät kaikki hoitomme hinnat ja hoidon kuvaus. Lahdessa Avominne on palveluntuottaja ja maksusitoumuksen antajan kanssa keskustellaan kustannusasioista ja muutoksista. Organisaatiotasolla sovitaan mahdollisista hinnanmuutoksista.

Kuvaus asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen toteutumisesta (yksityisyys, intimitteettisuoja, henkilökohtainen vapaus, koskemattomuus; perustuslain 7§ ja 10§, asiakaslaki 8-10 §)

Hoito perustuu luottamuksellisuuteen ja intimitteettisuoja kunnioitetaan. Ryhmäterapiassa ei käytetä sukunimiä. Potilaiden yhteystiedot, hoitosopimukset, maksusitoumukset yms. paperit säilytetään salasanujen ja lukkojen takana. Potilaiden tietoja ei luovuteta eteenpäin ilman potilaan tai tietoihin oikeutetun tahon lupaa. Jokaisen koskemattomuutta kunnioitetaan. Potilaat käyvät hoidossa vapaaehtoisesti.

12 askeleen toipumiskeskiseen ohjelmaan kuuluu lisätä jokaisen itsemääräämisoikeutta asettamalla mm. omia rajoja, muodostamalla käsitys omista näkemyksistä ja omasta tahdosta ja oppia kertomaan itsestä ja omista asioista muille. Ohjaus toteutetaan ryhmässä, jossa jokaisella on oma puheenvuoro ja muut ovat sen aikana hiljaa ja kuuntelevat. Jokaisen asioita käydään ohjatusti läpi ja opetetaan ymmärtämään omaa elämää ja asioita, miten tulevaisuudessa selviytyy haasteista eri tavoin. Hoidossa jokainen oppii, että kaikki ovat tasavertaisia ja jokainen voi päättää omista asioistaan. Potilaiden kanssa voidaan myös käydä yhdessä asioita läpi ja kannustaa heitä mm. hakemaan uutta asuntoa, koulutuspaikkaa tai työkokeilupaiikkaa.

Kuvaus menettelystä, miten huolehditaan ja kuka vastaa asiakkaan hallussa olevista rahavaroista, avaimista ja muista tavaroista

Asiakas itse

Suunnitelma siitä, miten rajoitteiden ja pakotteiden käytön tarvetta pyritään vähentämään

Hoito perustuu luottamuksellisuuteen ja intimitteettisuojaa kunnioitetaan. Ryhmäterapiassa ei käytetä sukunimiä. Potilaiden yhteystiedot, hoitosopimukset, maksusitoumukset yms. säilytetään salasanojen ja lukkojen takana. Potilaiden tietoja ei luovuteta eteenpäin ilman potilaan tai tietoihin oikeutetun tahon lupaa muuten kuin sovituksi hyvinvointialueen arkistoon. Jokaisen koskemattomuutta kunnioitetaan. Potilaat käyvät hoidossa vapaaehtoisesti.

Kuvaus rajoitteiden ja pakotteiden käytön kriteereistä, päätöksenteosta, menettelytavoista, kirjaamisesta ja rajoitus-toimenpiteiden vaikutusten seuraamisesta (katso mm. lastensuojelulain 11 luku, kehitysvammalaki, valvontaohjelmat)
Suositellaan laadittavaksi menettelytapaohjeet
Ei koske toimintaamme.

Kuvaus menettelytavasta, jos todetaan, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti
Asia käydään läpi niin, että ymmärrys löytyy. Jos asiakasta kohdeltaisiin epäasiallisesti, hänelle hyvitetään asia joko henkilökohtaisella anteeksipyyntöllä tai sovitteluneuvotteluilla, jos palvelu olisi ollut epäasiallista.
Potilaille myös kerrotaan sosiaaliasiamiehen yhteystiedot, jos joku haluaa viedä oman asiansa Avominnen henkilöstön ulkopuoliselle taholle.
Lisäksi asiakas voi halutessaan tehdä kirjallisen reklamaation Avominnelle ja jos hän vielä tämän jälkeen haluaa, hän voi ottaa yhteyttä kuluttajaneuvontaan. Kuluttajaneuvonnassa asian käsittely vaatii Avominnen näkemyksen, joten Avominnan kannattaa olla ensin yhteydessä. Kuluttajaneuvonnan löydät www.kkv.fi

Kuvaus asiakassuhteen päättymiseen liittyvien asioiden valmistelusta ja toteuttamisesta (asiakkaan siirtäminen hoitopaikasta toiseen, lastensuojelun jälkihuollon valmistelu, jne.)

Yleisimmin asiakassuhteen päättymisen syynä on suunniteltu hoitjakson päätyminen. Hoito voi loppua myös retkahdukseen. Useista retkahduksista keskeytämme hoidon, ilmoitamme ohjaavalle viranomaiselle ja suosittelemme esim. laitoshoidoa, NA:ta tai AA:ta. Jos potilaalla ei ole rahaa eikä hän saa hyvinvointialueelta maksusitoumusta, ohjaamme potilaan hyvinvointialueen omaan hoitoon ohjaamalla ihminen päihdepalveluihin. Maksusitoumuksen antajalle raportoidaan aina lopettamisesta ja sen syistä.

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Kun palvelu perustuu ostopalvelusopimukseen, muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle (Valviran ohje 8:2010).

Henkilö/taho ja yhteystiedot, jolle muistutus osoitetaan

Mika Arramies
Venuksenkatu 3 B 11
11130 Riihimäki
puh. 044 256 3400

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot

Puhelinpalvelunumeromme ja puhelinpalveluajat pysyvät samoina eli 03 819 2504 maanantaisin, tiistaisin ja torstaisin klo 9-12 ja keskiviikkoisin klo 9-15. Sosiaali- ja potilasasiavastaavat tavoittaa jatkossa osoitteesta asiavastaavat@paijatha.fi.

Kuvaus yksikön toimintaa koskevien muistutusten käsittelystä

Yhtäkään muistutusta ei ole Avominnestä tehty toiminnan 19 vuoden aikana.

Kuvaus kunnan ja palveluntuottajan välisestä yhteistyöstä asiakaan hoidon ja palvelun suunnittelussa ja toteutumisen seurannassa

Teemme hyvää yhteistyötä Päijät-Hämeen Hyvinvointialueen (sopimus) kanssa. Vastaava ohjaaja käy säännöllisesti neuvotteluja maksusitoumuksen antajien kanssa ja sopii hoidon aloituksen ja lopetuksen sekä mahdolliset poikkeavat tapahtumat, esim. jos potilas ei tule paikalle. Hyvinvointialue tekee säännöllisiä valvontakäyntejä ja informoi palveluntuottajaa koskevista asioista.

Kuvaus kuluttajasuojaa koskevasta informaatiosta

Hoitosopimuksessa sovimme oikeudet ja velvollisuudet.

Asiakaan asemaan ja oikeuksiin liittyvä kehittämissuunnitelma

Sovimme hoidon tavoitteista, oikeuksista ja velvollisuuksista sekä taloudellisista asioista hoitosopimuksessa, joka allekirjoitetaan sekä hoidon että hoidettavan puolesta.

10. PALVELUN/YKSIKÖN ASIAKASTYÖN (TOIMINNAN) LAADUN VARMISTAMINEN

Kriteereitä ja tasoja on määritelty toimintakohtaisissa valtakunnallisissa valvontaohjelmissa, jotka löytyvät Valviran kotisivuilta: <http://www.valvira.fi/>

Kuvaus asiakkaiden suoriutumista, toimintakykyä, elämänhallintaa sekä fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia ylläpitävästä ja edistävästä toiminnasta

Hoito tapahtuu hoitoryhmissä, jonka jälkeen vapaata omaa aikaa. Aika kuitenkin vietetään yhteisöllisesti muiden asiakkaiden ja hoitohenkilökunnan kesken. Lahdessa ruokaillaan päivittäin yhdessä ja vahvistetaan siten yhteisöllisyyttä.

Jokaisen kanssa tehdä yksilöllinen suunnitelma omista tavoitteista. Näiden tavoitteiden mukaisesti henkilöstö auttaa jokaista tarpeen mukaan esim. työkokeilupaikan hankinnassa tai talousasioiden järjestelyissä.

Henkilöstö ohjaa tarvittaessa potilaita myös muiden palveluiden piiriin, kuten mielenterveyspalveluiden.

Kuvaus asiakkaiden ravitsemuksen ja ruokailun järjestämiseen liittyvistä käytännöistä (ruokailuvälien pituus, yöaikaisen paaston pituus, asiakkaiden ravitsemustilan seuranta, jne.)

Toimintaamme kuuluu lounas. Tilaamme ruuan Feeliasta ja valitsemme terveellisiä ruokia ottaen huomioon jokaisen allergiat ym. Ruuat toimitetaan valmiina ja ne lämmitetään ennen ruokailua. Tauoilla on tarjolla kahvia ja keksiä. Hoidon aikana painotamme säännöllisen ja terveellisen ruoan vaikutuksesta hyvinvointiin.

Valtion ravitsemusneuvottelukunta:

<http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/portal/fi/ravitsemussuosituksel/>

Yksikön ruokahuollon vastuuhenkilön yhteystiedot

Janne Tommola 050 554 2747

Kuvaus päivittäinen toiminnan järjestämisestä (lasten koulunkäynnin tukeminen, erityisopetuksen turvaaminen lapsen kouluasioista vastaavan henkilön nimeäminen (lastensuojelulaki) asiakkaiden ulkoilun, liikuntamahdollisuuksien, toimintakykyä tukevan toiminnan, harrastus- ja viriketoiminnan järjestäminen ym.)

Potilaat tulevat arkisin omalla ajallaan hoitoon ja järjestävät muut elämän osa-alueet itse. Tuemme koko perhettä pysyvään elämänmuutokseen kokemuksellisella ohjauksella, mutta vastuu muutoksista on potilailla ja heidän perheillään.

THL:n liikuntasuosituksset eri-ikäisille:

http://www.ktl.fi/portal/suomi/tietoa_terveydesta/elintavat/liikunta

Kuvaus hygieniakäytännöistä ja infektio tartuntojen ehkäisemisestä sekä epidemiatilanteissa toimiminen

Influenssa-aaltojen jyllätessä pyrimme korostamaan käsihygieniaa ja pidämme tarvittaessa maskeja. Muistutamme, että sairaana hoitoon tulo ei ole suotavaa tartuntavaaran vuoksi vaan voimme olla sairauspäivinä puhelinkontaktissa. Asiakkaat ohjataan tarvittaessa myös koronatesteihin.

Suunnitelma asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittämisestä

Jokainen työntekijä tutkii tekemäänsä työtä kriittisesti ja työyhteisön sisällä keskustelee havainnoistaan.

11. TERVEYDENHUOLLON JA SAIRAANHOIDON JÄRJESTÄMINEN

Kuvaus terveydenhuollon järjestämisestä yksikön/palvelun asiakkaille ja yksikön omat vastuutehtävät asiakkaiden terveydenhuollossa ja sairaanhoidossa (terveyden edistäminen, terveystarkastukset, seulontatutkimukset, terveydentilan seurantaan liittyvät tutkimukset, tarkastukset, kontrollit, jne.)

Hoitojakso kestää 1–3 kuukautta, tarvittavat akuutit terveydentilatutkimukset hoidon aikana ym. asiakasta ohjataan ja tarvittaessa autetaan hoitamaan oman kunnan julkiselle tai itsemaksavia myös yksityisen terveysterveystoimintaa tuottavan yksikön kanssa. Asiakas vastaa itsen terveysterveystoimintaa.

Kuvaus menettelystä, miten toimintayksikön lääkäripalvelut järjestetään ja mikä taho vastaa asiakkaiden sairauden hoidosta kiireettömissä tilanteissa

Asiakasta ohjataan ja tarvittaessa autetaan hoitamaan oman kunnan julkiselle tai itsemaksavia myös yksityisen terveysterveystoimintaa tuottavan yksikön kanssa. Asiakas vastaa itsen terveysterveystoimintaa.

Kuvaus menettelystä kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa olevan asiakkaan hoitamiseksi

Hätänumeroon soitto ja ensiavun aloittaminen.

Kuvaus erikoissairaanhoidon käytöstä ja saatavuudesta (terapiapalvelut, lastenpsykiatrian käyttömahdollisuudet, psykiatrinen hoito, jne.)

Asiakkailla omat kontaktit, tarvittaessa autamme ohjauksessa.

Kuvaus lääkehoitosuunnitelman ylläpidosta, päivittämisestä ja toimeenpanosta sekä toteuttamisen seurannasta (Lääkehoitosuunnitelma tulee laatia sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito -oppaan (2005:32) mukaisesti.) STM:n opas löytyy osoitteesta: http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030

Hoitomme on päihteetöntä. Päihdyttävät lääkkeet on lopetettu ennen jatkokuntoutusta, eikä niitä aleta käyttämään uudelleen. Asiakkaat eivät säilytä eivätkä käytä kuin tarvittaessa omia lääkkeitään kuntoutuspivän aikana.

Lääkehoidosta vastaavan henkilön yhteystiedot

Potilasasiamiehen yhteystiedot

Puhelinpalvelunumeromme ja puhelinpalveluajat pysyvät samoina eli 03 819 2504 maanantaisin, tiistaisin ja torstaisin klo 9-12 ja keskiviikkoisin klo 9-15. Sosiaali- ja potilasasiavastaavat tavoittaa jatkossa osoitteesta asiavastaavat@pajjatha.fi.

Terveydenhuoltoa ja sairaanhoitoa koskeva kehittämissuunnitelma

Palvelujentuottajien tarjonnan seuraaminen. Itse emme hoida lääketieteellisiä tai mielenterveyspuolen asioita

12. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

(Menettelystä tulee olla kirjalliset ohjeet)

Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta

Asiakastiedot säilytetään asianmukaisesti salasanojen takana. Jos asiakirjoja täytyy lähettää palvelun tilaajalle, käytämme salattua sähköpostia. Asiakirjat toimitetaan sovitusti hyvinvointialueen arkistoon.

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:
<https://finlex.fi/fi/laki/alkup/2023/20230703>

Tietosuojavastaavan yhteystiedot
Mika Arramies, mika.arramies@avominne.fi puh. 044 2563400

Menettelyohje asiakkaan informoinnista henkilötietojen käsittelyssä: ohjeet www.tietosuoja.fi

Tietosuojaseloste: Mallilomake ja ohjeet sivulla: <https://tietosuoja.fi/seloste-kasittelytoimista>

Asiakkaan suostumus salassa pidettävien tietojen käytölle/luovuttamiselle: <https://stm.fi/asiakastietojen-potilastietojen-salassapito>

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon (lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>)

Koulutukset ja palaverit. Asiaan on kiinnitetty ja kiinnitetään jatkuvaa huomiota.

Asiakasrekisteriä ylläpitävän palvelun tuottajan tulee laatia henkilötietolain 10 §:n mukainen rekisteriseloste, vaikka toimisi toisen yrityksen tiloissa.

Rekisteriseloste (ellei liitteenä): tietosuojavaltuutetun ohje ja lomake: <https://tietosuoja.fi/-/nain-laadit-tietosuoja-asetuksen-edellyttaman-selosteen-kasittelytoimista>

Muita tietosuojaan liittyviä oppaita sivulla <http://www.tietosuoja.fi/> : Käyttäjälökin tietojen käsittely henkilötietolain mukaan, Laadi tietosuojaseloste, Ota oppaaksi henkilötietolaki, Henkilörekisteriin tallennetun tiedon korjaaminen, Henkilörekisteriin tallennettujen tietojen tarkastaminen, Henkilötietolain seuraamusjärjestelmä

Kuvaus asiakirjojen arkistoinnin toteuttamisesta (yksityisten sosiaalipalveluyksikköjen on tärkeää sopia yksiköstä pois lähteneiden asiakkaiden asiakirjojen arkistoinnista etukäteen asiakkaiden kotikunnan kanssa)

Lahden klinikan asiakirjat toimitetaan sovitusti hyvinvointialueen arkistoon.

Arkistot kassakaappi Helsingin Avominne, Halsuantie 3, 00420 Helsinki

Kuvaus, miten tiedonkulku järjestetään muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa

Yhteydenotto tarvittaessa asiakkaan suostumuksella.

Asiakastietojen käsittelyn kehittämissuunnitelma

Yhteistyö hyvinvointialueen arkiston kanssa. Jatkuva tietosuojalain seuranta.

13. ALIHANKINTANA TUOTETTujen PALVELUJEN OMAVALVONTA

Kuvaus menettelystä, kuinka yksikkö valvoo alihankkijoilta ostettujen palvelujen laatua
Emme osta alihankintapalveluja vaan ohjaamme asiakkaitamme käyttämään muita tarvittavia ammattitahoja. He vastaavat myös kustannuksista itse.

Luettelo alihankkijoita
Ei ole.

Kehittämissuunnitelma
Emme kehitä alihankintapalvelujen ostamista vaan pidättäydymme vain nykyisessä toiminnassamme

14. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

Kuvaus yksikön omavalvonnan toteutumisen seurannasta
Henkilökunta ja toimitusjohtaja käyvät läpi omavalvontaa täydennettäessä/muutettaessa tai muuten kerran vuodessa. Läpikäynti kirjataan.

Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisprosessista
Puolivuositain käymme asiat palaverissa läpi ja päivitämme suunnitelmaa tarpeen mukaan. Omavalvontasuunnitelma päivitetty 12.9.2024

Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan ja vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään.

Paikka ja päiväys
Lahti 17.9.2024

Allekirjoitus
(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)



Nimenselvennys **Mika Arramies**