

Aivoliiton Palvelut Oy, Terveysthuollon omavalvontasuunnitelma, versio 2.

Palveluntuottajan perustiedot

Aivoliiton palvelut oy

Suvilinnantie 2, 20900 Turku

p.02 213 8200

Y-tunnus 2076873-8

Palveluyksikön perustiedot

Tässä dokumentissa kuvataan terveydenhuollon palvelujen osuutta. Se ei sisällä sosiaalihuollon Aivoliitto Oy:n sosiaalihuollon palvelua.

Tuotamme Aivoliiton terveysthuollon Turussa Meri-Karinan toimipisteessä (Seiskarinkatu 35, 20900 Turku) ja Helsingissä Live-säätön toimitiloissa (Käenkuja1, 00500 Helsinki).

Valvontalain mukaisena terveydenhuollon vastuuhenkilönä toimii neurologian erikoislääkäri, eMBA Minna Linna, minna.linna (at) aivoliitto.fi, Seiskarinkatu 35, 20900 Turku, puh 0400 405111.

Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Aivoliiton strategia ohjaa toimintaa ja palveluidemme kehittämistä. Palveluidemme korkea laatu, jatkuva parantaminen ja prosessiemme toiminnan kehittäminen asiakaslähtöisesti ja alan tutkimustietoon perustuen ovat kulmakiviämme. Merkityksellinen työ kohderyhmiemme hyväksi sitouttaa henkilöstömme laadukkaaseen ja turvalliseen työotteeseen.

Arvomme ovat:

- Osallisuus -luomme edellytyksiä kohtaamiselle ja kuulluksi tulemiselle
- Rohkeus -uskallamme kokeilla uutta ja toimia suunnannäyttäjänä,
- Jaettu asiantuntijuus -luomme tilan luotettavan tiedon ja kokemuksen jakamiselle sekä yhdessä tekemiselle

Olemme aivoverenkiertohäiriöiden, kehityksellisen kielihäiriön, neuropsykiatrisesti oireilevien ja vuorovaikutuksen asiantuntija. Terveysthuollon tuotamme moniammatillisesti ja asiakaslähtöisesti kurssi- ja avoterapiapalveluita. Tuotamme terveysthuollon Turussa Meri-Karinan hyvinvointikeskuksessa, jossa järjestämme sopeutumisvalmennus- ja kuntoutuskursseja sekä avoterapiapalveluita. Puheterapiapalvelua järjestämme Helsingissä LIVE-säätön tiloissa. Tuotamme palveluita sekä läsnä, että etäpalveluna.

Viikoittain kurssillamme on n. 30-50 henkeä ja avoterapioissa n. 20-30 henkilöä. Kurssitoimintamme on KELA:n järjestämää palveluntuotantoa. Avoterapiatoimintaa järjestämme KELA:n, Helsingin kaupungin, Varsinais-Suomen, Länsi-Uudenmaan, Satakunnan, Kymenlaakson ja Lapin hyvinvointialueiden sopimuspalveluntuottajana. Avoterapioita järjestämme myös itse maksaville asiakkaille.

Kurssitoiminta ja avoterapiat toteutamme pääosin omana toimintana. Osa puheterapiasta sekä kurssien, että avoterapioiden osalta toteutamme alihankintana.

Johtaminen, palveluiden järjestäminen ja laatu

Noudatamme kaikessa toiminnassamme kunkin ammattiryhmän ammattieettisiä periaatteita. Käytössämme on Toimintakäsikirja, jonka pohjalta on yhdessä henkilöstön kanssa laadittu omavalvontajärjestelmä.

Aivoliiton palvelut oy:n hallituksen puheenjohtaja johtaa toimintaa ja vastaa sen järjestämisestä. Hallituksen puheenjohtaja vastaa taloudesta yhdessä yksiköiden esihenkilöiden kanssa.

Kaikki työntekijät vastaavat omalta osaltaan potilas-, laite- ja tietoturvallisuudesta. Hallituksen puheenjohtaja ja henkilöstön esihenkilöt vastaavat ja johtavat sitä omalta osaltaan.

Terveydenhuollon vastuuhenkilö huolehtii, että Aivoliitto palvelut oy toteuttaa terveydenhuollon palveluja lain edellyttämällä tavalla ja siinä otetaan huomioon potilasturvallisuudelle asetetut vaatimukset. Hän hyväksyy omavalvontasuunnitelman. Terveydenhuollon vastuuhenkilö valvoo, että käytössä on asianmukaiset tilat ja laitteet, sekä että ne on tarkastettu asianmukaisesti. Hän huolehtii, että toimintakäsikirjan ohjeistoja ylläpidetään ajantasaisena. Vastuuhenkilö viimekädessä vastaa, että potilasasiakirjat laaditaan ja säilytetään asianmukaisesti, valvontaviranomaisille annetaan tarvittavat tiedot potilaskanteluiden käsittelemiseksi, sekä että toiminnassa noudatetaan potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia. Hänellä on viimevastuu muistutusten asianmukaisesta käsittelystä. Esihenkilö käy tarvittaessa tai vähintään kuukausittain läpi omavalvontaan ja potilasturvallisuuteen liittyvät asiat terveydenhuollon vastuuhenkilön kanssa. Tässä yhteydessä myös suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet.

Toimintakäsikirjamme kuvaa kaikkien palveluiden prosessit, laatustandardit, toimintaohjeet kaikkeen toimintaan. Se kuvaa myös toimintaprosessit poikkeamatilanteisiin, kuten potilasturvallisuuden läheltä piti-tilanteisiin ja infektioturvallisuuteen sekä tietoturvaan. Perehdytämme henkilöstön omavalvontajärjestelmään osana perehdytysohjelmaa. Kaikilla henkilöstämme jäsenillä on velvollisuus ja oikeus tuoda esille epäkohtia.

Läheltä piti-tilanteita varten on lomake, jonka työntekijä täyttää ja toimittaa esihenkilölleen. Tapahtuma käydään esihenkilön kanssa läpi. Lomake toimitetaan tarvittaessa työsuojelutoimikunnan käsiteltäväksi. Kaikki poikkeamatilanteet käydään terveydenhuollon vastuuhenkilön kanssa läpi säännöllisesti.

Laatupoikkeamista, esiin tulleista epäkohdista, läheltä piti-tilanteista ja asiakkailta saduista palautteista opitaan ja ryhdytään tarvittaessa toimenpiteisiin poikkeamatapahtumien estämiseksi jatkossa. Tilanteet arvioidaan ja juurisyy selvityksen perusteella määritetään korjaavat toimenpiteet. Korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja ilmoitukset. Toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle kuukausipalaverissa. Henkilöstöön liittyvät läheltä piti-tilanteet käsittelee työsuojelutoimikunta, joka tiedottaa henkilöstölle toimenpiteistä. Ohjeet päivitetään työturvallisuussuunnitelmaan.

Palveluihin pääsy ja asiakkaan ja potilaan asema

Kun asiakas on saanut KELAn päätöksen tai hyvinvointialueiden maksusitoumuksen, olemme häneen yhteydessä kahden viikon kuluessa ja sovimme palvelun aloituksen ajankohdasta.

Palvelun tavoitteet ja mahdolliset välitavoitteet asetamme yhdessä asiakkaan kanssa keskustellen. Asiakas osallistuu kurssi- tai terapiajakson kuntoutuspalautteen tekemiseen ja saa sen kuntoutusjakson itselleen jakson päättymisen jälkeen. Palautteen lähetämme KELAn ja asiakkaan luvalla hoitovastuussa olevalle taholle.

Potilasasiavastaavan tehtävänä on neuvoa ja antaa tietoa potilaan asemasta ja oikeuksista. Hän toimii potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Hän auttaa tarvittaessa asiakasta selvittämään ongelmansa kuntoutukseensa liittyen. Potilasasiavastaava neuvoo ja tarvittaessa avustaa asiakasta muistutuksen, kantelun, tai Potilasvakuutuskeskukselle tehtävän potilasvahinkoilmoituksen tekemisessä. Hän ei ota kantaa, onko asiakkaan hoidossa tapahtunut hoitovahinko tai -virhe, eikä myöskään tulkitse potilasasiakirjoja. Hänen yhteystietonsa löytyvät ilmoitustaululta.

Potilasasiavastaavana toimii Kirsi Lönnqvist(at)aivoliitto.fi puh 050 5604401.

Muistutusten käsittely

Asiakas voi tehdä muistutuksen terveydenhuollon vastuuhenkilölle tai potilasasiavastaavalle. Asiakkaalla on myös oikeus tehdä kantelu saamastaan terveydenhuollon palvelusta Aluehallintovirastolle. Ennen muistutuksen tai kantelun tekemistä on suositeltavaa selvittää asiaa terveydenhuollon palvelua antaneessa yksikössä, jossa voidaan myös vastata kysymyksiin ja selvittää mahdollisia puutteita tai virheitä.

Aivoliiton palvelut oy:n terveydenhuollon toimintayksikön vastaava vastaa muistutusten ja kanteluiden käsittelystä ja vastaa niihin 4 viikon kuluessa.

Muistutukset, kuten muukin palaute sekä asiakkailta, että henkilökunnalta tuovat tärkeää tietoa palvelujemme parantamisen pohjaksi.

Henkilöstö

Aivoliiton palvelut oy:n terveydenhuollon palveluissa työskentelevän henkilöstön kurssi- ja terapiapalveluissa on 16 henkilöä. Alihankintana työtä tekee kaksi puheterapeuttia.

Tarkastamme kaikilta uusilta työntekijöiltämme ja alihankinta-ammattilaisilta työhön tullessa ammattipätevyyden ja todistukset, sekä tiedot JulkiTerhikistä. Lasten ja ikäihmisten kanssa työskenteleviltä tarkistamme rikosrekisteriotteen. Aivoliiton palvelut oy:ssä on käytössä 6 koeaika.

Perehdytämme kaikki työntekijät Aivoliiton palvelut oy:n perehdytysohjelman mukaisesti. Työsopimuksen allekirjoittaessaan työntekijä sitoutuu vaitiolovelvollisuuden noudattamiseen Aivoliiton palvelut oy:tä ja sen asiakkaita koskevissa asioissa. Potilasasiakirjoihin pääsy on vain henkilöillä, joiden työtehtävä sitä vaatii.

Potilasasiakirjoihin, laitteiden ja tarvikkeiden käyttöön liittyvät ohjeistot ovat kuvattuna toimintakäsikirjassa ja edellytämme henkilöstöltä ohjeiden mukaista toimintaa.

Käymme kehityskeskustelut vuosittain. Käymme niissä läpi jokaisen työntekijän henkilökohtaisen ammattitaidon ja hyvinvoinnin suunnitelman. Lisäksi esihenkilö tapaa ammattilaisen aina tarpeen

mukaan. Altaalla työskentelevät ammattilaiset on koulutettu allasturvallisuuteen (vähintään Trimmi-koulutus). Hoitajillamme on asiaankuuluvat lääkeluvat. Koko henkilöstömme on ensiapukoulutettu.

Koko henkilöstöä koskeva täydennyskoulutus suunnitellaan päivittäin. Työhyvinvointia tuemme ennaltaehkäisevällä työotteella yhdessä työsuojelutoimikunnan ja työterveyshuollon kanssa.

Alihankintana hankittavat asiantuntijat perehdytämme Toimintakäsikirjaan.

Havaittuihin epäkohtiin puutomme tarpeen mukaan.

Henkilöstömme olemme mitoittaneet KELA:n palvelukuvauksien mukaan. Yksilöterapiatilanteissa ammattilaisella on hälytys lisäavun hankkimiseksi hätätilanteissa.

Toimitilat ja välineet

Syöpäsäätien omistamissa tiloissa Meri-Karinan hyvinvointikeskuksessa on terveystiloidemme tuottamiseen hyvin soveltuvat tilat, joissa myös esteettömyys on huomioitu. Tilat täyttävät myös Kelan palvelukuvauksen vaatimukset. Helsingin toimipisteessä LIVE-säätien omistamassa kiinteistössä meillä on myös asianmukaiset tilat.

Omistajat ovat tehneet turvallisuus selvitykset kiinteistöistä. Toimimme omistajien turvallisuus suunnitelmien mukaan. Molemmissa kiinteistöissä on asianmukaiset kulunvalvontaan liittyvät varmistukset.

Molemmissa toimipisteissämme siivouksesta ja tilojen kunnosta vastaa omistaja. Toimimme omistajan jätteiden lajitteluohjeiden ym. ohjeistuksen mukaan.

Tietoturva ja tietosuojat

Valvontalain mukainen Tietoturvasuunnitelma on tehty 1.4.2024.

Organisaatiomme johdolla ja esihenkilöillämme on kokonaisvastuu henkilötietojen käsittelyn lainmukaisuudesta. Asiakastietorekistereissä on pääkäyttäjät, jotka antavat rajatut oikeudet henkilökunnalle sen mukaan miltä osin he tarvitsevat pääsyn kyseisen asiakkaan tai kurssin tietoihin. Henkilötietoja käsittelevät vain ne ammattilaiset, joiden tehtäviin se kuuluu.

Rekistereiden pääkäyttäjät perehdyttävät henkilökuntaa kyseisiin rekistereihin liittyvissä henkilötietoasioissa. Päivitämme henkilökunnan osaamista käymällä aiheeseen liittyviä asioita läpi säännöllisissä palaverissa.

Lähtökohtaisesti kaikkia henkilötietoja käsittelemme luottamuksellisesti ja vain siinä tarkoituksessa, jonka vuoksi ne on kerätty. Työntekijä saa käsitellä vain työtehtäviinsä liittyviä henkilötietoja. Toimintakäsikirjan ohjeistoissa on kerrottu tilanteet, jolloin siirrämme henkilötietoja kolmansille osapuolille, kuten esimerkiksi KELA. Henkilötietojen laillisen luovutuksen perusteet pitää aina täyttää. Toimintakäsikirjassa on kuvattu väärinkäytöstilanteisiin toimintamalli.

Tietosuojavastaavana toimii Kirsi Lönnqvist, kirsi.lönnqvist(at)aivoliitto.fi, 050 5604401

Lääkinnälliset ja muut laitteet

Käytössä olevia fysioterapialaitteet (Ultraääni -laite, kuntosalilaitteet ja kävelymatto) huolletaan säännöllisesti. Huoltopäiväkirjoja säilytetään laitteiden yhteydessä. Laitteita käyttävä henkilöstö perehdytetään perehdytysohjelman mukaisesti. Vaaratilanteiden sattuessa täytetään läheltä piti-ilmoitus, joka käsittelemme tarvittaessa työsuojelutoimikunnassa ja teemme tarvittavat toimenpiteet.

Terveystenhuollon ammattihenkilöillä on velvollisuus (Laki lääkinnällisistä laitteista) ilmoittaa Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskuksesta sekä valmistajalle, maahantuojalle, että jakelijalle vaaratilanteista, jotka ovat johtaneet tai saattaneet johtaa potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen ja johtuvat lääkinnällisen laitteen

- 1) ominaisuuksista,
- 2) ei-toivotuista sivuvaikutuksista,
- 3) suorituskyvyn poikkeamista,
- 4) riittämättömästä merkinnästä
- 5) riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta; taikka
- 6) muusta kuin 1–5 kohdassa tarkoitetusta käyttöön liittyvästä syystä

Fysioterapialaitteiden laitevastaava ja ammattimaisen käytön vastuuhenkilö on Eeva Lehterä, eeva.lehterä(at)aivoliitto.fi. puh. 044 7477899.

Lääkehoitosuunnitelma

Palveluumme ei kuulu lääkehoito, vaan asiakkaat huolehtivat itse omista lääkityksistään.

Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Pyydämme kaikkia asiakkaitamme antamaan suullisesti ja kirjallisesti palautetta, jonka keräämme jokaisen kurssi- ja terapiajakson päättyessä.

Kurssityöryhmämme käsittelee palautteet heti kurssin päätyttyä. Palautteista tehdään yhteenvetoja, jotka käsitellään palavereissa. Yhteenvedot käymme läpi kerran vuodessa henkilöstön kehittämispäivissä.

Käytämme palautteita aktiivisesti toiminnan suunnittelussa ja kehittämisen pohjana.

Omavalvonnan riskienhallinta

Riskienhallinnasta vastaa ylin johto ja esihenkilöt apunaan terveydenhuollon vastuuhenkilö.

Suurimmiksi riskeiksi riskikartoituksen perusteella olemme tunnistanee

-allasosastolla liukastumisen ja veden varaan joutumisen

-kurssien lasten käytöshäiriöt

Tunnistettuihin riskeihin suunnittelemme tarvittavat toimenpiteet ja valvomme niiden toimenpanoa, sekä seuraamme asian jatkokehitystä tai uusiutumista. Edellä mainittujen tunnistettujen riskien realisoitumisen ennalta ehkäisemiseksi olemme järjestäneet ammattilaisille koulutusta.

Kaikki vakavat läheltä piti-tilanteet ja potilasturvallisuuteen liittyvät haittatapahtumat ilmoitamme heti terveydenhuollon vastuuhenkilölle. Näistä teemme juurisyyselvitykset ja määritellään toimenpiteet. Omavalvontasuunnitelma, kaikki läheltä piti-tilanteet, muistutukset, muut huomiot sekä niiden perustella tehtävänä olleet toimenpiteet käymme läpi 4 kk välein.

Omavalvontasuunnitelma ja omavalvontaan liittyvät asiat kuuluvat perehdytysohjelmaan. Suunnitelmiin ja omavalvontaan liittyvät muutokset tiedotamme henkilöstölle säännöllisissä palavereissa.

Perehdytysohjelmaan kuuluu kertoa palveluntuottajien ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuudesta epäkohtien suhteen. Myös tästä on ohje toimintakäsikirjassa.

Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Tämä dokumentti muodostaa omavalvontasuunnitelman rungon. Omavalvontasuunnitelmaa täydentävät mm. Toimintakäsikirja, kirjallisesti kuvatut prosessit, työohjeet ja tehtäväkuvaukset, joihin viitataan tässä dokumentissa.

Omavalvontasuunnitelmaan tehdään päivitys aina kun toimintaympäristöön liittyy merkittäviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelman seuranta toteutetaan 4 kk välein Laatupalaverissa, jonka jälkeen muutokset päivitetään ja julkaistaan.

Omavalvontasuunnitelma, siihen tehdyt päivitykset ja havainnot julkaisemme henkilöstön Teams-kansiossa ja Aivoliiton palveluiden verkkosivuilla.

Aivoliiton palvelut oy:n ensimmäinen omavalvontasuunnitelma on julkaistu 29.4.2023 ja tämä päivitys vastaa tilannetta joulukuussa 2024.

Hyväksynyt Minna Linna 16.12.2024