

Oma-valvonta- suunnitelma

Aava ja Pikkujätti Kuopio

Sisällysluettelo

1	Johdanto.....	2
2	Palveluntuottajan ja yksikön tiedot.....	3
3	Toiminnan kuvaus.....	3
4	Omavalvonnan organisointi ja johtaminen	4
5	Tehtyjen sopimusten noudattaminen	5
6	Palveluiden saatavuus ja jatkuvuus.....	5
7	Palveluiden turvallisuus ja laatu	6
7.1	Henkilöstö ja tarvittavat resurssit.....	6
7.2	Lääkitysturvallisuus	7
7.3	Toimitilaturvallisuus	7
7.4	Laiteturvallisuus.....	8
7.5	Säteilyturvallisuus	8
7.6	Infektioeturvallisuus.....	8
7.7	Tietosuoja ja tietoturva.....	9
7.8	Riskienhallinta.....	9
8	Havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen	10
9	Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien (korjaavien) toimenpiteiden julkaiseminen	12

1 Johdanto

Omavalvontasuunnitelma on suunnitelma siitä, miten toimintayksikössä valvotaan, seurataan ja arvioidaan toiminnan laatua ja turvallisuutta konkreettisin toimenpitein. Omavalvonnan lainsäädännöllinen perusta pohjautuu lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023).

Omavalvontasuunnitelma pohjautuu Aavan ja Pikkujätti Oy:n [omavalvontaohjelmaan](#), jonka ensimmäinen versio on hyväksytty 18.1.2024.

Omavalvonnalla varmistetaan, että palvelu on asiakkaalle ja potilaalle laadukasta ja turvallista. Omavalvonta on ennakointia ja aktiivista työtä, joka kuuluu Aava ja Pikkujätti Kuopion toiminnan arkeen ja koko henkilökunnalle.

Toimintayksiköllä (jatkossa yksikkö) tarkoitetaan toiminnallisesti ja hallinnollisesti järjestettyä kokonaisuutta. Jos yksikköön kuuluu erillinen palvelupiste (esim. työterveysasema) sisältyy se tähän omavalvontasuunnitelmaan, sikäli kun toimintaa hallinnoidaan saman yksikönjohtajan johdolla. Muussa tapauksessa yksikkö katsotaan erilliseksi ja toiminnasta on laadittu erillinen omavalvontasuunnitelma.

Visio, strategia ja arvot

Aavan ja Pikkujätin vision, arvojen ja yritysstrategian ytimessä on ihmisvastuullisuus. Tavoitteemme on rakentaa Aavasta ja Pikkujätistä Suomen ihmisvastuullisin toimija: haluamme olla paras paikka kasvaa ja kukoistaa niin ammattilaisille kuin asiakkaille. Siksi olemme olemassa. Ihmisvastuullisuus tuo yhteen vastuullisuuden, hyvinvoinnin ja yhteiskunnallisen vaikutuksemme.

Vuonna 2026 Aavan visio on olla:

Suomalaisten tuntema perheyritys, joka erottautuu ihmisvastuullisena ja huippulaatuisena toimijana.

Vuonna 2026 Pikkujätin visio on olla:

Suomalaisten tuntema lastenlääkäriasema, joka erottautuu ainutlaatuisena lapsiin keskittyvänä huippulaatuisena toimijana.

Visioidemme saavuttamiseksi keskitymme strategiakaudella 2023–2026 tekemään yrityksistämme parhaan paikan ammattilaisille, tarjoamaan ylivertaisia asiakaskokemuksia ja pitämään asiakkaan hyvinvoinnista entistä parempaa huolta myös lääkärikäyntien välissä sekä kasvamaan kannattavasti.

Arvomme **Halu ymmärtää ihmistä, Rohkeus ja työn ilo yrittäjäasenteella, Vastuullinen ja pitkäjänteinen toiminta** näkyvät tavassa johtaa ja tehdä työtä.

Kulttuuri ja johtaminen

Osana strategian uudistamista ja brändin kirkastamista, Aava ja Pikkujätti on lähtenyt määrittämään yhteistä tavoitekulttuuria ja mitä arvomme tarkoittavat arjessa. Kulttuurin ja toiminnan jatkuva parantaminen on olennainen osa omavalvontaa. Tavoitteena on saada jokainen henkilö kukoistamaan ja käyttämään työpaikalla parasta osaamistaan vastuullisten päätösten tekemiseksi asiakkaiden, liiketoiminnan ja henkilöstön ja ammattilaisten parhaaksi. Yksiköiden laatimissa pelikirjoissa on kuvattuna keskeisimmät tiimien pelisäännöt ja roolien sekä vastuiden määrittelyt.

Vastuullisuus

Aavan ja Pikkujätin vastuullisuustyön yhteydessä on laadittu Monimuotoisuus, Yhdenvertaisuus ja Inklusio (Diversity, Equity, Inclusion = DEI) -suunnitelmaa, joka ottaa kantaa asiakkaidemme yhdenvertaisuuteen ja sen toteutumiseen yrityksissämme.

2 Palveluntuottajan ja yksikön tiedot

Palveluntuottaja:

Aava ja Pikkujätti Oy

Annankatu 32, 00100 Helsinki

Y-tunnus: 231119-2

Puh: 010 380 3838

Terveystenhuollon palveluista vastaava johtaja ja ammattimaisesti käytettävien laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta vastaava henkilö: Paula Arvilommi, lääketieteellinen johtaja

Yksikön nimi: Aava ja Pikkujätti Kuopio	
Yksikön postiosoite: Koljonniemenkatu 2	
Postinumero: 70100	Postitoimipaikka: Kuopio
Hyvinvointialue: Pohjois-Savon hyvinvointialue	
Yksikönjohtaja: Tytti Vajanto	s-posti: etunimi.sukunimi(at)aava.fi
Yksikön vastaava lääkäri: Tytti Vajanto	

3 Toiminnan kuvaus

Yksikössä tuotetaan lääkärikeskuspalveluita kaiken ikäisille henkilöille, sekä työterveyshuollon että yksityisille asiakkaille. Palvelut koostuvat pääsääntöisesti vastaanotto- ja diagnostiikkapalveluista. Yksikössä tehdään lisäksi pientoimenpiteitä sekä päiväkirurgisia leikkaustoimenpiteitä paikallispuudutuksessa. Lääkärikäyntejä on kuukaudessa n. 700 kpl.

Palvelut tuotetaan yksikön aukioloaikojen puitteissa, ma - to klo 8-18 ja pe klo 8-17.

Yksikössä toimii noin 60 eri erikoisan lääkäriä. Yksikössä on 3 työterveyshoitajaa, 5 sairaanhoitajaa, 2 lähihoitajaa ja 2 bioanalytikoita. Lääkehoitoa toteuttavat luvanvaraisesti lääkärin, työterveyshoitajan, sairaanhoitajan sekä lähihoitajan.

Valtaosa vastaanottoa pitävistä ammattilaisista työskentelee itsenäisinä ammatinharjoittajina.

Yksikkö toimii palveluntuottajana Kainuun hyvinvointialueelle kaihileikkausten tarjoajana.

Ajantasainen palvelujen tarjonta on kuvattuna Aava ja Pikkujätti Kuopion verkkosivulla.

<https://www.aava.fi/laakarikeskukset/aava-kuopio/>

<https://pikkujatti.fi/laakarikeskukset/pikkujatti-kuopio/>

4 Omavalvonnan organisointi ja johtaminen

Aavalla ja Pikkujätillä on SFS-EN ISO 9001:2015 standardiin perustuva dokumentoitu ja Kiwa Serifiointi Oy:n sertifioima laadunhallintajärjestelmä sekä tietoturvallisuuden hallintajärjestelmä ISO/IEC27001. Järjestelmien tavoitteena on varmistaa, että palvelut täyttävät asiakkaan tarpeet ja odotukset sekä lainsäädännön edellyttämät vaatimukset. Aavan ja Pikkujätin lääketieteellinen johto vastaa lääketieteellisen toiminnan laadusta ja lainmukaisuudesta.

Aava ja Pikkujätti Kuopion työterveyshuollon laatukäsikirja sisältää raamit työterveyshuollon laatutyölle.

Yksikönjohtaja-vastaava lääkäri vastaa yksikkönsä palvelujen laadusta, turvallisuudesta sekä asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävydestä omavalvontasuunnitelman mukaisesti. Hän johtaa ja valvoo palvelujen asianmukaisuutta ja niille säädettyjen edellytysten täyttymistä.

Yksikönjohtajan tukena toimii laadun ja turvallisuuden osa-alueiden vastuuhenkilöitä, kuten lääkevastaava, laitevastaava, sähköisen kemikaalirekisterin vastuuhenkilö, työsuojelutoimikunnan jäsen. Yksikköpalavereissa käydään yhteisesti läpi tulleet asiakaspalautteet, turvallisuushavainnot ja -ilmoitukset.

Aava ja Pikkujätti Kuopio kehittää kulttuuria ja johtamista itseohjautuvammaksi. Itseohjautuvuus otetaan esille jo uuden työntekijän rekrytointi- ja perehdytysvaiheessa. Tiimin jäseniä kannustetaan tekemään arjessa itsenäisiä päätöksiä esimerkiksi asiakaspalautteisiin liittyen. Tiimi mm. suunnittelee omia työvuorojaan, tuo aktiivisesti esille epäkohtia ja pyrkii tekemään arjesta sujuvampaa. Yksikkö on tehnyt päätöksen, että palkitsemiset kohdennetaan pääasiassa koko yksikköön.

5 Tehtyjen sopimusten noudattaminen

Sopimushallinta noudattaa Aavan ja Pikkujätin yhteisiä toimintatapoja, jotka ovat kuvattuna omavalvontaohjelmassa.

Yksikkö toimii palveluntuottajana Kainuun hyvinvointialueelle kaihileikkauksien osalta.

Siivouspalvelut tuottaa palveluntuottaja. Laaduntarkkailua tehdään noin kerran kuukaudessa tai tilanteen mukaan. Laaduntarkkailukierroksille osallistuu palveluntuottajan edustaja, lääkäriaseman palvelupäällikkö sekä hygieniavastaava.

Yksiköllä ei ole omaa kuvantamista. Röntgen-, tietokonetomografia sekä ultraäänipalvelut ostetaan pääasiassa samassa rakennuksessa toimivalta kuvantamispalveluja tarjoavalta yritykseltä. Magneettikuvauksiin ohjataan toisille toimijoille.

Välinehuolto ostetaan kahdelta eri toimijalta. Ennen toiminnan aloitusta kummankin toimijan kanssa on pidetty laatupalaveri, johon osallistuivat yksikön edustajien lisäksi konsernin laatutoiminto. Palaverissa käytiin läpi Aavan välinehuollon laatukriteeristöä. Välinehuollon toimijoille on myös välitetty laatukriteerit kirjallisena.

6 Palveluiden saatavuus ja jatkuvuus

Palveluiden hyvä saatavuus varmennetaan tarjonnan johtamisella. Näin asiakkaamme saavat tarvitsemiaan palveluita mahdollisimman oikea-aikaisesti.

Potilas voi varata ajan toimipisteeseen joko soittamalla, sähköisestä ajanvarauksesta tai paikan päällä lääkärikeskuksessa. Aava Kuopiolla on paikallinen puhelinpalvelu, jossa suoritetaan tarvittaessa hoidontarpeen arviointi. Asiakas voi jättää soittopyynnön vastaajapalveluun, jos paikallinen ajanvarauspuhelin on varattuna. Hänelle soimitaan takaisin heti vastaanottohoitajan vapauduttua. Toimipisteen ollessa kiinni puhelut ohjautuvat Aavan valtakunnalliseen puhelinpalveluun. Toimipisteen oma puhelinpalvelu parantaa resurssin tehokkaampaa käyttöä; potilas ohjautuu suoraan oikealle ammattilaiselle. Vapaiden vastaanottoaikojen mahdollisesti loppuessa asiakaspalvelun työntekijät kartoittavat päivystyksellisesti lisä-vastaanottoaikojen saamisen. Mikäli toimipisteellä ei ole tarjota jotakin erikoisalaa, kartoitetaan, onko etävastaanotto toisesta toimipisteestä mahdollinen. Asiakas ohjataan toiselle lääkärikeskustoimijalle, mikäli tarvitaan lähivastaanottoa. Pikkujätin puhelut ohjautuvat Pikkujätin valtakunnalliseen puhelinpalveluun.

Aavalla ja Pikkujätillä on sähköinen läheteyhteys lukuisiin muihin hoitotahoihin, mikä mahdollistaa potilaan saumattoman palvelukokonaisuuden ja tiedonsiirron.

Aava ja Pikkujätti Kuopio tekee monialaista yhteistyötä mm. eri kuvantamistoimijoiden, julkisen terveydenhuollon, muiden lääkärikeskusten ja vakuutusyhtiöiden kanssa.

Yksiköllä on oma lääkärikoordinaattori, joka tekee tiivistä yhteistyötä yksikönjohtajan kanssa rekrytoinnissa ja perehdytyksessä. Lääkärikoordinaattorikin seuraa säännöllisesti yksikön kysyntää ja tarjontaa.

7 Palveluiden turvallisuus ja laatu

Toimintamme Aavassa ja Pikkujätissä tähtää kaikissa olosuhteissa asiakkaiden turvalliseen ja tarpeen mukaiseen hoitoon. Keskeisin tekijä on potilasturvallisuuden varmistaminen jokaisessa asiakaskohtaamisessa.

Avoimuus ja läpinäkyvyys sekä asiakkaidemme luottamus ovat toimintamme kulmakiviä. Asiakkaanamme sinulla on oikeus saada ymmärrettävää tietoa [tietojesi käsittelyyn liittyvistä oikeuksistasi](#) ja edelleen käyttää näitä oikeuksia.

Potilasturvallisuuden varmistaminen nojaa organisaatiossamme sovittuihin periaatteisiin, ohjeisiin, osaavaan henkilöstöön ja laadunhallinnan työkalujen avulla saataviin tietoihin sekä mittarointiin. Saatu tieto, kuten asiakkailta saatu palaute, ohjaa toimintamme jatkuvan parantamisen toimintamallia.

Palvelujen tuottamiseen ja liiketoiminnan johtamiseen tarvittavat rakenteet sekä ydin- ja tukiprosessit sisältyvät hallintajärjestelmämme kuvauksiin.

7.1 Henkilöstö ja tarvittavat resurssit

Uuden työntekijän työsuhteen alussa on yksikönjohtajan vastuulla varmistaa terveydenhuollon työntekijän ammattioikeudet Terhikki-rekisteristä. Lasten kanssa työskenteleviltä tarkistetaan rikosrekisteriote lain edellyttämällä tavalla. Tarkastuksista tehdään merkintä henkilöstöhallintojärjestelmään.

Yksikössä voi työskennellä myös terveydenhuoltoalan opiskelijoita. Yksikönjohtaja vastaa siitä, että opiskelijalla on laissa säädetyt edellytykset toimia tehtävässään. Työnantajan velvollisuutena on arvioida tapauskohtaisesti henkilön valmiudet ja se, millaisten tehtävien hoitamiseen hänellä on riittävät edellytykset. Lisäksi työnantajan pitää varmistaa, että opiskelija on suorittanut vaaditut opinnot hyväksytysti. Opiskelijalle nimetään vastuuhenkilö, joka toimii hänen ohjaajanaan ja tukena harjoittelun ajan. Ohjaaja on perehtynyt harjoittelijan tehtäviin ja osaa auttaa ja opastaa häntä.

Rekrytoinnin yhteydessä henkilöltä varmistetaan oikeus harjoittaa työtään ja katsotaan tarvittavat todistukset. Ennen kuin työntekijä voi harjoittaa lääkehoitoa, hänen tulee näyttää voimassa oleva lääkelupa ja suorittaa tarvittaessa näyttö. Lääkelupien ja muiden lupien voimassaolo merkitään henkilöstöhallinnan järjestelmään, joka muistuttaa työntekijää, kun lupa tulee uusia. Yksikössä pidetään keväällä tavoitekeskustelut ja syksyllä kehityskeskustelut, joissa arvioidaan mm. osaamista. Työntekijällä ja esihenkilöllä on mahdollisuus käydä myös tarpeen mukaan tai säännöllisesti keskinäisiä keskusteluja.

Asiakaspalvelun resurssin riittävyyteen akuuteissa tilanteissa reagoidaan itseohjautuvasti. Tarvittaessa lääkäriaseman palvelupäällikkö on siinä apuna. Vakituisten henkilökunnan lisäksi tiimiin kuuluu vakituisia tunti-työntekijöitä, joita pyydetään töihin akuuteissa tilanteissa.

Yksikönjohtaja tarkastelee lääkäriresurssia yhdessä lääkäriaseman palvelupäällikön ja lääkärikoordinaattorin kanssa. Myös asiakaspalvelun työntekijät tarkastelevat lääkäreiden ja muiden asiantuntijoiden työlistoja päivittäin. Mikäli tarve muuttuu, on kaikkien edellä mainittujen mahdollisuus olla suoraan yhteydessä lääkäriin tai asiantuntijaan suoraan.

Ammatilliset koulutukset toteutetaan henkilökunnan toivomusten, toimipisteen tarpeen, konsernin ohjeistuksen puitteissa.

7.2 Lääkitysturvallisuus

Yksikkökohtainen lääkitysturvallisuussuunnitelma pohjautuu konsernitaseiseen mallipohjaan. Lääkitysturvallisuussuunnitelmassa on määritetty:

- lääkehoidon toteuttaminen sekä vaatavuustaso
- lääkehoitoon liittyvien riskien tunnistaminen ja niihin varautuminen
- henkilöstön lääkehoidon vastuut, velvollisuudet ja työnjako
- lääkehoidon osaaminen ja osaamisen varmistaminen
- lääkehoidon prosessi
- seuranta- ja palautejärjestelmä

Yksikön lääkitysturvallisuussuunnitelma päivitetään vuosittain ja omavalvontasuunnitelman päivittämisen yhteydessä suunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan. Aava ja Pikkujätti Kuopion lääkitysturvallisuussuunnitelman on hyväksynyt Tytti Vajanto, vastaava lääkäri. Suunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaavat yksikössä nimetyt henkilöt vuosisuunnitelman mukaisesti.

Lääkitysturvallisuussuunnitelma on tallennettuna Aavan ja Pikkujätin intranettiin. Se kuuluu jokaisen lääkehoitoon osallistuvan työntekijän perehdytykseen. Suunnitelman toteutumista seurataan omavalvonnallisia menetelmiä käyttäen, kuten sisäisillä lääkitysturvallisuus auditoinneilla vuosisuunnitelman mukaisesti.

7.3 Toimitilaturvallisuus

Aava ja Pikkujätti Kuopio toimivat vuokrakiinteistössä. Kiinteistö Oy Musta Rudolf on tehnyt omia vuokratiloja koskevan pelastussuunnitelman. Pelastussuunnitelma on sähköisessä muodossa. Yksiköllä on myös oma pelastussuunnitelma. Aulatilassa on tallentava valvontakamera.

Yksikössä on hälytysjärjestelmä ja liiketunnistimet. Kaikissa tiloissa on hälytyspainikkeet, jotka hälyttävät suoraan vartiointiyritykseen. Seurannassa olevilla potilailla on käytössä sisäiset hälytyspainikkeet. Gynekologien huoneessa sekä laboratoriossa on myös sisäinen hälytyspainike lisäavun hälyttämiseksi.

Uusien työntekijöiden ja ammatinharjoittajien kanssa tehdään yksikkökierros/työturvallisuuskierros. Tämä tehdään myös, kun uusi siivooja aloittaa.

Toimitiloille on tehty viranomaisen toimesta tarkastus ennen lääkärikeskustoiminnan aloitusta.

Aava ja Pikkujätti Kuopion klinisen mikrobiologian luvat on hyväksytty tukilaboratorion toimesta.

Yksikössä on erikseen määriteltä valmiussuunnitelma sähkökatkojen varalle sekä pelastussuunnitelma.

7.4 Laiteturvallisuus

Lääkinnällisten laitteiden turvallisuus on osa potilas- ja työturvallisuutta. Lääkinnällisiä laitteita koskevat vaatimukset liittyvät erityisesti käytön turvallisuuteen, riskien minimointiin ja suorituskyvyn säilymiseen laitteen elinkaaren ajan.

Aavan ja Pikkujätin laiteturvallisuuteen liittyvät menettelytavat on kuvattu organisaatiotasoisessa laiteturvallisuussuunnitelmassa. Laiteturvallisuussuunnitelman ensimmäinen versio on julkaistu 2024 ja sen päivittämisestä sekä ajantasaisuudesta vastaa laiteohjausryhmä.

Laiteturvallisuussuunnitelmassa on määritetty mm.

- laitevastuuhenkilön tehtävät
- laiteosaamisen varmistaminen
- laitteiden riskienhallinnan menettelytavat

Yksikön lääkinälliset laitteet on kirjattu Aavan ja Pikkujätin yhteiseen sähköiseen laiterekisteriin.

Henkilökunta ilmoittaa laitteisiin liittyvistä läheltä piti -tilanteista ja vaaratapahtumista raportointijärjestelmään. Tilanteiden käsittely ja raportointi noudattaa organisaation yleistä organisaation ohjetta. Lääkinnällisten laitteiden vaaratilanteista tehdään ilmoitus Fimealle lain edellyttämällä tavalla.

7.5 Säteilyturvallisuus

Yksiköllä ei ole kuvantamispalveluita. Ionisoivaan säteilyyn (röntgen, CT) potilaita lähettävät lääkärit noudattavat säteilylain määrittämiä koulutusohjeita.

7.6 Infektioturvallisuus

Aavan ja Pikkujätin hygieniasuunnitelma julkaistiin syksyllä 2024. Suunnitelman tavoitteena on lisätä potilas- ja työturvallisuutta, sekä toimia osana organisaatiotasoisista omavalvontaohjelmaa

ja yksiköiden omavalvontasuunnitelmia. Hygieniasuunnitelmassa on ohjeistettu infektioturvallisuuden menettelytavat toimintayksiköissä:

- Yleiset hygieniakäytännöt
- Siivous ja jätehuolto
- Hoitoon liittyvät infektiot
- Tartuntataudit
- Aseptinen toiminta
- Välinehuolto

Hygieniasuunnitelman päivittämisestä ja hyväksymisestä vastaavat organisaation hygieniahoitaja ja johtava ylilääkäri. Yksikössä jokaisen asiakastyöhön osallistuvan työntekijän tulee perehtyä hygieniasuunnitelmaan.

Yksiköissä on myös omat jätehuoltosuunnitelmat. Jätehuoltosuunnitelmassa otetaan kantaa mm. tartuntavaarallisen jätteen asianmukaiseen hävitykseen.

7.7 Tietosuoja ja tietoturva

Aava ja Pikkujätti noudattavat EU:n ja kansallista lainsäädäntöä henkilötietojen käsittelyssä ja ovat laatineet lainsäädännön vaatimat dokumentit. Dokumentaatiot katselmoidaan säännöllisesti ja päivitetään tarvittaessa. Asiakastietolain 7 §:n mukaisesta asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaa lääketieteellinen johtaja Paula Arvilommi.

Aavan ja Pikkujätin tietosuojavastaavana toimii Marliina Mäkinen, dpo@aava.fi/tietosuoja@pikkujatti.fi.

Lisätietoa Aavan ja Pikkujätin tietosuojan ja -turvan toteutumisesta organisaatiotasolla on kuvattu omavalvontaohjelmassa. Tietosuojan ja tietoturvan toteuttaminen vaatii koko henkilöstön tietosuoja- ja tietoturvatietoisuuden ylläpitämistä ja lisäämistä, sovittujen ohjeiden ja toimintatapojen noudattamista sekä koulutusta.

Yksikön jokainen palkkasuhteinen työntekijä suorittaa pakolliset tietosuoja- ja tietoturvakoulutukset. Nämä merkitään henkilöstöhallinnan järjestelmään. Henkilöstöä kannustetaan tekemään turvallisuusilmoituksia, mikäli toiminnassa tapahtuu läheltä-piti tilanteita tai vaaratilanteita. Ilmoitukset käsitellään yhteisissä yksikköpalavereissa.

7.8 Riskienhallinta

Aavan ja Pikkujätin riskienhallinta on organisaation kaikilla tasoilla tapahtuvaa johtamista ja toimintaa, jota jokainen toteuttaa omassa roolissaan. Riskienhallinnan avulla tunnistamme mahdollisuuksia ja minimoimme uhkia.

Kaikissa Aavan ja Pikkujätin yksiköissä on käytössä yhteinen riskienhallintajärjestelmä, jonne Aava ja Pikkujätti Kuopio on kirjannut yksikön riskit. Yksikön toimintojen riskienhallinnasta

vastaa yksikönjohtaja yhdessä lääkäriaseman palvelupäällikön kanssa ja tarvittaessa yksikön eri ammattilaiset auttavat.

Riskienhallinnan eri osa-alueet on käyty läpi niiden ammattilaisten kanssa, joita kukin riski koskee. Jokaisen työntekijän vastuulla on itseohjautuvasti tunnistaa riskejä ja tuoda niitä esille. Tapahtuneet haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet käsitellään yhteisessä yksikköpalaverissa. Käytäntö on koettu hyväksi ja vaikuttavaksi.

Riskien käsittely on osa johdon katselmusta.

8 Havaittujen puutteellisuuden korjaaminen

Asiakaskokemus

Jokainen palaute on meille tärkeä, antaen samalla mahdollisuuden kehittää toimintaamme. Aavassa ja Pikkujätissä asiakaskokemusta seurataan useilla eri keinoilla. Tärkeimpänä mittausvälineenä käytämme erilaisia ulkoisia asiakastyytyväisyysmittareita. Lisäksi teemme säännöllisesti NPS-kyselyitä. NPS lukua seurataan ja raportoidaan sisäisesti sekä julkisesti omavalvonnan seurantaraportissa.

Yksikön asiakaspalautteet otetaan käsittelyyn 1-2 kahden päivän sisällä. Yksikön palautteista valtaosa on positiivista palautetta. Kaikki palautteet käydään läpi yksikön koko henkilökunnan yhteisessä yksikköpalaverissa. Jokainen rakentava palaute käsitellään ja tarvittaessa tehdään muutoksia asiakaspolun parantamiseksi. Jokaiselle palautetta saaneelle työntekijälle viedään kaikki häneen kohdistuva palaute.

Potilasasiavastaava

Hyvinvointialue vastaa potilasasiavastaavien toiminnan järjestämisestä järjestämänsä ja tuottamansa sosiaali- ja terveydenhuollon osalta. Potilasasiavastaavat palvelevat myös yksityisen terveydenhuollon potilaita. Tehtävä on lakisääteinen, puolueeton ja maksuton.

Potilasasiavastaavan tehtäviä ovat

- neuvoa potilaita potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä
- neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu potilaan terveydenhuollon oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa
- tiedottaa potilaan oikeuksista
- koota tietoa potilaiden yhteydenotoista ja seurata potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä
- toimia potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

<https://pshyvinvointialue.fi/potilasasiavastaava>

Muistutukset

Potilaan asemasta tai oikeuksista annetun lain (785/1991) mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus, jos hän on tyytymätön saamaansa hoitoon tai kohteluun. Asiakas voi tehdä muistutuksen Aavan ja Pikkujätin kotisivuilla olevalla lomakkeella tai vapaamuotoisella kirjeellä, josta ilmenee, että kyseessä on muistutus.

Mikäli asiakas jättää muistutuksen toimintayksikköön, toimitetaan se ohjeistuksen mukaisesti laatuysteyshenkilölle (laatuysteyshenkilo@aava.fi). Laatuysteyshenkilö vastaa ja valvoo prosessin etenemisestä. Muistutuksen käsittelystä vastaa ylilääkäri, joka pyytää tarvittavat selvitykset hoitoon osallistuneilta henkilöiltä ja erikoisalan vastuulääkäriltä. Muistutukseen vastataan aina kirjallisesti. Käsittelyaika on noin kuukausi. Tavoiteaikaa seurataan ja raportoidaan sisäisesti sekä julkisesti omavalvonnan seuranraportissa.

Muistutusten huolellinen käsittely on osa toimintamme jatkuvaa parantamista ja kehittämistä, millä pyritään välttämään vastaavat virheet tulevaisuudessa.

Kanteluiden ja muiden viranomaispyyntöjen käsittely noudattaa sovittua prosessia ja etenee johtavan ylilääkärin toimesta.

Vaaratapahtumien käsittely

Aavassa ja Pikkujätissä on käytössä potilasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointijärjestelmä. Läheltä piti -tilanteiden osuutta suhteessa vaaratapahtumiin seurataan ja raportoidaan sisäisesti sekä julkisesti omavalvonnan seurantareportissa.

Yksikössä kannustetaan tekemään turvallisuusilmoituksia. Ilmoitukset käsittelee lääkäriaseman palvelupäällikkö yhdessä tilanteeseen liittyneiden henkilöiden kanssa. Kaikki ilmoitukset tuodaan yksikön yksikköpalaveriin.

Yksikönjohtaja vastaa omaan yksikköön kohdistuvista toimenpiteistä ja niiden toteutuksesta.

Vakavien vaaratapahtumien määritelmään, tutkintaprosessiin ja menettelytapoihin on oma sisäinen ohje. Vakavan vaaratapahtuman sattuessa tehdään välittömät korjaavat toimet, otetaan yhteys esihenkilöön ja laatuysteyshenkilöön. Tapahtumayksikön vastuuhenkilö ja laatuysteyshenkilön edustaja sopivat turvallisuuden parantamisen menettelytapojen jalkauttamisen.

Turvallisuuskulttuurin jatkuva kehittäminen vahvistaa organisaation syylisämätöntä kulttuuria. Henkilöstöhallinto ja työterveys toimivat henkilöstön lisätukena mahdollisissa selvitys- ja tutkintatilanteissa.

Auditointi

Sisäinen auditointitoiminta (ISO 9001 ja ISO27001) ulottuu kaikkiin toimintayksiköihin vuosisuunnitelmaa noudattaen. Ulkoiset auditoinnit suorittaa vuosittain akkreditoitu sertifiointielin

Auditoinnin yhtenä tarkoituksena on omavalvonnan menettelytavooin tuottaa yksikölle/organisaatiolle tietoa korjaavien toimenpiteiden tarpeista ja toisaalta tuottaa tietoa yksikön vahvuuksista ja mahdollisuuksista.

Auditointitoiminnasta raportointi on osa omavalvonnan seurantaraporttia.

9 Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien (korjaavien) toimenpiteiden julkaiseminen

Aava ja Pikkujätti Kuopion omavalvontasuunnitelma on laadittu yksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä, hyväksymisestä ja julkaisemisesta vastaa yksikönjohtaja. Suunnitelma pidetään ajantasaisena ja päivitetään, mikäli toiminnassa tapahtuu muutoksia. Henkilökuntaa tiedotetaan muutoksista. Omavalvontasuunnitelman versiohistoria noudattaa Aavan ja Pikkujätin dokumenttien hallinnan määritteitä. Aiemmat versiot arkistoidaan sisäisen ohjeen mukaisesti.

Omavalvontasuunnitelma kuuluu osana henkilöstön perehdytykseen.

Ajantasainen omavalvontasuunnitelma julkaistaan verkkosivuilla, organisaation intranetissä ja dokumenttien hallintajärjestelmässä sekä on nähtävissä yksikössä.

Yksikön omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumisen seurannasta tehdään selvitys (omavalvonnan seurantaraportti), joka julkaistaan lain edellyttämällä tavalla neljän kuukauden välein.