

Omavalvontasuunnitelma

**Lääkärikeskus Aava/ Pikkujätti lasten ja nuorten lääkäriasema
Kuopio**

14.6.2024

SISÄLLYSLUETTELO

Omavalvontasuunnitelma	1
1. Johdanto	3
2. palveluntuottajan ja yksikön tiedot	4
3. Toiminnan kuvaus	4
4. Omavalvonnan organisointi ja johtaminen	5
5. Tehtyjen sopimusten noudattaminen	5
6. Palveluiden saatavuus	6
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 Tietosuoja ja tietoturva	8
7.7 Riskienhallinta	9
8. Havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen	9
9. Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien (korjaavien) toimenpiteiden julkaiseminen	10

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 Lääkärikeskus Aavan ja Pikkujätti lasten ja nuorten lääkäriaseman [omavalvontaohjelmaan](#), joka on hyväksytty 18.1.2024. Omavalvontasuunnitelman on hyväksynyt yksikönjohtaja.

Omavalvonnalla varmistetaan, että palvelu on asiakkaalle ja potilaalle laadukasta ja turvallista. Omavalvonta on ennakkoivaa ja aktiivista työtä, joka kuuluu Lääkärikeskus Aava ja Pikkujätti lasten ja nuorten lääkäriasema 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. Tavoittemme 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 huippulaatusena toimijana.

Vuonna 2026 Pikkujätin visio on olla:

Suomalaisten tuntema lastenlääkäriasema, joka erottautuu ainutlaatuisena lapsiin keskittyvänä huippulaatusena 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.

2. Palveluntuottajan ja yksikön tiedot

Palveluntuottaja:

Lääkärikeskus Aava Oy

Annankatu 32, 00100 Helsinki

Y-tunnus: 231119-2

Puh: 010 380 3838

Terveysthuollon palveluista vastaava johtaja: Paula Arvilommi, johtava ylilääkäri ja ammattimaisesti käytettävien laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta vastaava henkilö

Pikkujätti lasten ja nuorten lääkäriasema Oy

Annankatu 34 A, 00100 Helsinki

Y-tunnus: 2272762-2

Puh: 010 380 8000

Terveysthuollon palveluista vastaava johtaja: Erik Qvist, johtava lääkäri ja ammattimaisesti käytettävien laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta vastaava henkilö

Yksikön nimi: Aava Kuopio, Pikkujätti Kuopio	
Yksikön postiosoite: Koljonniemenkatu 2	
Postinumero: 70100	Postitoimipaikka: Kuopio
Hyvinvointialue: Pohjois-Savon hyvinvointialue	
Yksikönjohtaja: Tytti Vajanto	s-posti: etunimi.sukunimi(at)aava.fi
Omavalvontasuunnitelma hyväksytty: 14.06.2024	

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 8-19 ja pe klo 8-18.

Yksikössä toimii 50 eri erikoisalalan lääkäriä. Yksikössä on 3 työterveyshoitajaa, 3 sairaanhoitajaa, 2 lähihoitajaa ja 3 bioanalyttikkoa. Lääkehoitoa toteuttavat luvanvaraisesti lääkärit, työterveyshoitajat, sairaanhoitajat sekä lähihoitajat.

Valtaosa vastaanottoa pitävistä ammattilaisista työskentelee itsenäisinä ammatinharjoittajina.

Yksikkö toimii palveluntuottajana Kainuun hyvinvointialueelle kaihileikkausten tarjoajana.

Ajantasainen palvelutarjonta 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 Inspectan sertifioima laadunhallinta- ja toimintajärjestelmä. Aavan ja Pikkujätin lääketieteellinen johto vastaa lääketieteellisen toiminnan laadusta ja lainmukaisuudesta.

Aava Kuopion työterveyshuollon laatukäsikirja sisältää raamit työterveyshuollon laatutyölle.

Yksikönjohtaja vastaa yksikkönsä toiminnasta, laadusta ja turvallisuudesta. Yksikönjohtajan tukena toimii laadun ja turvallisuuden osa-alueiden vastuuhenkilöitä, kuten lääkäriaseman ja työterveyshuollon palvelupäälliköt, työterveyshuollon vastaava lääkäri, lääkevastaava, laitevastaava ja eri laaturyhmiin jäsenet.

Organisaatiotasoisien laaturyhmien jäsenet (5 henkilöä) osallistuvat kunkin laaturyhmän kokouksiin ja tuovat siellä olleet asiat kuukausittain pidettävään yksikön yhteiseen yksikköpalaveriin ja/tai tarvittaessa yksikön pienempiin tiimipalavereihin (hoitaja-/lääkäri- moniammatillinen). Laaturyhmien lisäksi yksikönjohtajan tukena toimii laadun ja turvallisuuden osa-alueiden vastuuhenkilöitä, kuten lääkevastaava, laitevastaava, sähköisen kemikaalirekisterin vastuuhenkilö, työsuojelutoimikunnan jäsen. Yksikköpalaverissa käydään yhteisesti läpi tulleet asiakaspalautteet sekä HaiProt.

Aava ja Pikkujätti kehittävät kulttuuria ja johtamista itseohjautuvammaksi. Itseohjautuvuus otetaan esille jo rekrytointi- ja perehdytysvaiheessa. Tiimin jäseniä kannustetaan tekemään arjessa itsenäisiä päätöksiä, mm. asiakaspalautteisiin liittyen. Tiimi mm. suunnittelee omat työvuoronsa, tuo aktiivisesti esille epäkohtia ja pyrkii tekemään arjesta sujuvampaa. Yksikkö on tehnyt päätöksen, että palkitsemiset kohdennetaan koko yksikköön, ei pelkästään yksilöön.

5. Tehtyjen sopimusten noudattaminen

Sopimushallinta noudattaa Aavan ja Pikkujätin yhteisiä toimintatapoja, jotka 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

Aava Kuopiolla on paikallinen puhelinpalvelu, jossa tehdään hoidontarpeen arviointi. Oma puhelinpalvelu parantaa myös resurssin tehokkaamman käytön; potilas ohjautuu suoraan oikealle ammattilaiselle. Aikojen loppuessa asiakaspalvelun työntekijät kartoittavat mahdollisten lisäaikojen saamisen. Toimipisteen ollessa kiinni puhelut ohjautuvat Aavan valtakunnalliseen puhelinpalveluun. Pikkujätin puhelut ohjautuvat aina Pikkujätin valtakunnalliseen puhelinpalveluun.

Yksiköllä on oma lääkärikoordinaattori, joka tekee tiivistä yhteistyötä yksikönjohtajan kanssa rekrytoinnin ja perehdytyksen osalta. Lääkärikoordinaattori myös seuraa säännöllisesti yksikön kysyntää ja tarjontaa.

7. Palveluiden turvallisuus ja laatu

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

7.1 Henkilöstö ja tarvittavat resurssit

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

Yksikössä voi työskennellä myös terveydenhuoltoalan opiskelijoita. Yksikönjohtaja vastaa siitä, että opiskelijalla on laissa säädetyt edellytykset toimia tehtävässään. Työnantajan velvollisuus 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.

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. Työntekijällä ja esihenkilöllä on mahdollisuus käydä myös tarpeen mukaan tai säännöllisesti keskinäisiä keskusteluja.

Asiakaspalvelun resurssin riittävytyteen akuuteissa tilanteissa reagoidaan hyvin itseohjautuvasti, tarvittaessa lääkäriaseman palvelupäällikkö auttaa tilanteessa. Vakituisen henkilökunnan lisäksi tiimiin kuuluu vakituisia tunti-ilaisia, joita on lupa pyytää töihin akuuteissa tilanteissa.

Lääkäriresurssia tarkastelee yksikönjohtaja 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 lääkäriin tai asiantuntijaan suoraan yhteydessä.

Ammatilliset koulutukset toteutetaan henkilökunnan toivomusten, toimipisteen tarpeen, konsernin ohjeistuksen sekä koulutukseen budjetoitujen varojen puitteissa.

7.2 Lääkitysturvallisuus

Yksikön lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 14.11.2023 ja hyväksytty yksikön lääkehoidosta vastaavan lääkärin (Tytti Vajanto) toimesta. Yksikön lääkehoitosuunnitelman asianmukaisuudesta, toteutumisesta ja seurannasta vastaa lääkäriaseman palvelupäällikkö.

Lääkehoitosuunnitelmassa 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

Lääkehoitosuunnitelma on tallennettuna Aavan ja Pikkujätin intranettiin. Se kuuluu jokaisen lääkehoitoon osallistuvan työntekijän perehdytykseen.

Yksikön lääkehoidon auditointi on suoritettu 8.2.2024.

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.

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

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

Toimitiloille on tehty viranomaisen toimesta tarkastus ennen lääkärikeskustoiminnan aloitusta. Tarkastus on suoritettu 30.12.2022

Toiminnan käynnistyessä yksikkö on vastuussa kliinisen mikrobiologisten lupien hankkimisesta yhteistyössä Vita laboratorion kanssa. Kliinisen mikrobiologian luvat on hyväksytty Vita laboratorion toimesta.

Yksikössä on erikseen määritelty valmiussuunnitelma sähkökatkojen varalle. Pelastussuunnitelma on päivitetty 1.10.2023.

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.

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

Yksikön laiterekisteristä vastaava henkilö merkitsee uudet lääkinälliset laitteet ja laitekohtaiset koulutukset sähköiseen laiterekisteriin. Laiterekisteristä vastaava henkilö myös huolehtii tulevista laitteiden huoltojen aikatauluttamisista.

Henkilökunta ilmoittaa laitteisiin liittyvistä läheltä piti -tilanteista ja vaaratapahtumista HaiPro-järjestelmään. Tilanteiden käsittely ja raportointi noudattaa yleistä organisaation HaiPro -ohjetta.

7.5 Säteilyturvallisuus

Yksiköllä ei ole kuvantamispalveluita.

7.6 Tietosuoja ja tietoturva

Aava ja Pikkujätti ovat laatineet sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023) säädetyn lain mukaisen Tietoturvasuunnitelman 15.6.2023 ja se katselmoidaan säännöllisesti ja päivitetään tarvittaessa. Vastuu suunnitelman laadinnasta ja ajantasaisuudesta on lain mukaisesti palvelunantajan vastaavalla johtajalla, jotka mainittu kohdassa 2. He toimivat myös Aavan ja Pikkujätin potilastiedoista vastaavina johtajina.

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 poikkeamailmoituksia (HaiPro) mikäli toiminnassa tapahtuu, läheltä-piti tilanteita tai vaaratilanteita. Poikkeamat käsitellään yhteisissä yksikköpalaverissa.

7.7 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

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

Muistutukset

Potilaan asemasta tai oikeuksista annetun lain (785/1991) mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus, jos hän on tyytymätön saamaansa hoitoon tai kohteluun. Aavan ja Pikkujätin omavalvontaohjelmassa kuvataan muistutusprosessia tarkemmin.

Mikäli asiakas jättää muistutuksen toimintayksikköön, toimitetaan se ohjeistuksen mukaisesti laatuysteyshenkilölle. Laatuysteyshenkilö vastaa ja valvoo prosessin etenemisestä. Hän on asiakkaaseen yhteydessä ja kertoo prosessin kulun ja pyytää tarvittaessa lisäselvityksiä, lähettää muistutuksen lääkärijohtoon käsiteltäväksi ja lähettää muistutusvastauksen asiakkaalle.

Laatuysteyshenkilö tilastoi ja raportoi muistutukset osana potilasturvallisuuskatsausta.

Vaaratapahtumien käsittely

Aavassa ja Pikkujätissä on käytössä potilas- ja asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointijärjestelmä (HaiPro).

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

Yksikönjohtaja vastaa omaan yksikköön kohdistuvista toimenpiteistä ja niiden toteutuksesta.

Auditointi

Aava ja Pikkujätti Kuopiossa on suoritettu lääkehoidon sisäinen auditointi viimeksi 8.2.2024 ja yksikön ulkoinen auditointi 12.5.2022.

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.

Omavalvontasuunnitelma kuuluu osana henkilöstön perehdytykseen.

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

Yksikön omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumisen seurannasta tehdään selvitys ja sen perusteella tehtävät muutokset tullaan julkaisemaan lain edellyttämällä tavalla neljän kuukauden välein.