

Omavalvontasuunnitelma

**Pikkujätti Lasten ja nuorten lääkäriasema Myyrmäki/
Lääkärikeskus Aava Myyrmäki**

18.6.2024

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 | 6 |
| 6. Palveluiden saatavuus | 6 |
| 7. Palveluiden turvallisuus ja laatu..... | 6 |
| 7.1 Henkilöstö ja tarvittavat resurssit..... | 7 |
| 7.2 Lääkitysturvallisuus | 8 |
| 7.3 Toimitilaturvallisuus | 8 |
| 7.4 Laiteturvallisuus | 9 |
| 7.5 Säteilyturvallisuus..... | 9 |
| 7.6 Tietosuoja ja tietoturva..... | 9 |
| 7.7 Riskienhallinta | 10 |
| 8. Havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen..... | 11 |
| 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 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 ennakoivaa ja aktiivista työtä, joka kuuluu Pikkujätti lasten ja nuorten lääkäriasema Myyrmäki/ Lääkärikeskus Aava Myyrmäki 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

Terveydenhuollon 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

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

| | |
|---|--|
| Yksikön nimi: Pikkujätti/ Aava Myyrmäki | |
| Yksikön postiosoite: Iskoskuja 3 C 3krs | |
| Postinumero: 01600 | Postitoimipaikka: Vantaa |
| Hyvinvointialue: Vantaan ja Keravan hyvinvointialue | |
| Yksikönjohtaja: Ahokas Kuparinen Sari | s-posti: etunimi.sukunimi(at)pikkujatti.fi |
| Omavalvontasuunnitelma hyväksytty: 18.06.2024 | |

3. Toiminnan kuvaus

Yksikössä tuotetaan palveluita kaiken ikäisille lapsille, nuorille ja aikuisasiakkaille, jotka asioivat yksityis-, vakuutusyhtiö- tai työterveyshuollon asiakkaina. Palvelut tuotetaan yksikön aukiolon puitteissa, ma - pe kello 8-20 (Aavan laboratorion palvelut kello 7.30 alkaen) ja la - su kello 10-17.

Pikkujätti Myyrmäen yksikössä on laaja palvelutarjonta. Palvelut koostuvat pääsääntöisesti vastaanotto- ja diagnostiikkapalveluista. Pikkujätissä toimii yli kymmeneltä eri erikoisalalta lääkäreitä yhteensä n. 40. Lisäksi Pikkujätin puolella toimii lasten fysio-, psyko-, puhe-, ravitsemus- ja uroterapeutti. Pikkujätin palvelutarjontaan kuuluu myös neuropsykologi, psykiatrinen sairaanhoitaja ja psykologi. Yksikössä tehdään esimerkiksi pientoimenpiteitä, keuhkofunktio tutkimuksia, altistuksia, rokotuksia ja siedätyshoitoja.

Aava Myyrmäessä toimii työterveysasiakkaille työterveyslääkäri, -hoitaja, -psykologi ja -fysioterapeutti. Laboratorion palvelut ovat käytössä sekä työterveys- että henkilöasiakkaille. Lisäksi rokotuksia ja keuhkofunktio tutkimuksia tehdään ajanvarauksella.

Henkilökunta koostuu noin 20 työntekijästä, joista yksi on yksikönjohtaja ja osa on osa-aikaisessa työsuhteessa. Henkilöstö koostuu sairaanhoitajista, terveydenhoitajista, lähihoitajista, laboratorionhoitajista ja bioanalytikoista. Näiden lisäksi on tarvittaessa töihin

kutsuttuvia sairaan-, terveyden- ja laboratoriohoitajia. Sama henkilökunta (lukuun ottamatta työterveyshoitaja) työskentelee sekä Pikkujätissä että Aavassa.

Valtaosa vastaanottoa pitävistä ammattilaisista työskentelee itsenäisinä ammatinharjoittajina.

Pikkujätti Myyrmäessä käy psykologilla palveluseteliin oikeutettuja asiakkaita.

Ajantasainen palvelutarjonta on kuvattuna Pikkujätti ja Aava Myyrmäen verkkosivuilla (<https://pikkujatti.fi/laakarikeskukset/pikkujatti-vantaa-myyrmaki/> <https://www.aava.fi/laakarikeskukset/aava-vantaa-myyrmaki/>)

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 Myyrmäen työterveyshuollon laatukäsikirja sisältää raamit työterveyshuollon laatutyölle.

Pikkujätti ja Aava Myyrmäen yksikönjohtaja vastaa yksikkönsä toiminnasta, laadusta ja turvallisuudesta. Yksikönjohtajan tukena toimii laadun ja turvallisuuden osa-alueiden vastuuhenkilöinä lääke- ja laitevastaavat. Myyrmäessä on vastuutiimi, joka koostuu yksikönjohtajasta, lääkäri-, asiakas- ja henkilöstökoordinaattorista, jotka yhdessä huolehtivat yksikön asioista. Yksikössä on nimetty vastuulääkäri sekä Pikkujätissä että Aavassa.

Laatu- ja turvallisuusasiat käsitellään yhdessä yksikön palaverissa sekä laboratorio- että hoitajienpalaverissa. Laaturyhmien toimintaan osallistuu yksiköstä nimetyt laaturyhmien jäsenet. Laaturyhmien jäsenet löytyvät yksikön vastuumatriisista. Jäsen tiedottaa yksikön henkilöstöä laaturyhmässä käsitellyistä asioista yksikön palaverissa ja/tai yksikön sisäisessä viestikanavassa. Jos jäsen on estynyt menemästä kokoukseen, hän nimeää itselleen sijaisen, joka osallistuu kokoukseen. Laaturyhmien jäsenet osallistuvat laadun ja turvallisuuden varmistamiseen prosessien mukaisesti.

Aava ja Pikkujätti kehittävät kulttuuria ja johtamista itseohjautuvammaksi. Myyrmäen toimipiste on käynyt läpi konsernin itseohjautuvuus sertifiointiohjelman v. 2022-2023. Jokainen työntekijä perehdytetään alusta alkaen Pikkujätti ja Aava Myyrmäen itseohjautuvuus sertifiointiohjelman myötä sovittuihin raameihin. Raameja on kirjattu itseohjautuvuuden pelikirjaan. Itseohjautuvuuden yksi tärkeimmistä lähtökohdista on hyvä tiimihenki ja luottamuksellinen ilmapiiri. Pelikirjaan on kirjattu tiimissä toimimisen periaatteet, miten kohtelemme työkavereita. Jokainen tiimin jäsen saa ideoida ja kehittää toimintaa yhdessä tiimin kanssa, huomioiden konsernin arvot ja strategiset valinnat.

5. Tehtyjen sopimusten noudattaminen

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

Alihankintasopimuksia on tehty mm. siivoukseen, pyykkihuoltoon, välinehuoltoon, kipsauspalveluihin, apuvälineisiin (mm. erilaiset tuet ja kyynärsauvat), kiinteistöhuoltoon sekä vartiointiin. Yritysten kanssa on sovittu erikseen, miten toimijoihin ollaan yhteydessä. Reklamaatiot ja tilaukset laitetaan yleensä kirjallisesti sähköpostitse tai erillisen järjestelmän kautta. Kiireellisissä asioissa ollaan yhteydessä puhelimitse. Osan yritysten kanssa on sovittu erillinen yhteyshenkilö, joka hoitaa yhteydenpidon ja tapaamiset. Yhteyshenkilö varmistaa laatua ja sovittujen toimintatapojen noudattamista.

Noudatamme työterveyshuollon sopimuksissamme palvelulupauksia ja työterveyshuollon laatukäsikirjaa.

Pikkujätti Myyrmäessä käy palveluseteliin oikeutettuja asiakkaita psykologin vastaanotolla. Palveluntilaaja ilmoittaa palvelusetelissä yhteyshenkilön, johon voidaan tarvittaessa olla yhteydessä.

6. Palveluiden saatavuus

Yksikössämme on tarjolla laajasti palveluita, kts. kohta 3. toiminnan kuvaus. Yksikkömme tarjoaa asiakkaille lähi-, etä- ja videovastaanottoja.

Yksikössämme on lääkärikoordinaattori, joka huolehtii riittävästä vastaanottojen aikatarjonnasta ja pyrkii lisäämään palvelutarjontaa eri erikoisaloilla. Työterveyshoitajien osalta työterveydenpalvelupäällikkö huolehtii työterveyshoitajien vastaanotoista. Kysynnän kasvaessa pyrimme lisäämään vastaanotto- ja tutkimusaikojen tarjontaa. Ennakoimme ja reagoimme tilanteisiin niin, että asiakkaille olisi aikoja tarjolla mahdollisimman pian.

Äkillisten poissaolojen kohdalla arvioimme henkilöstön riittävyyden tilannekohtaisesti. Meillä on töihin kutsuttavia työntekijöitä, joita voimme käyttää tarvittaessa. Ammatinharjoittajan poissaoloon kysymme tilalle toista ammatinharjoittajaa. Jos asiakkailla on varauksia poissaolevalle ammatinharjoittajalle, pyrimme saamaan asiakkaalle korvaavan ajan joko samalle päivälle tai mahdollisimman pian. Asiakkaisiin otetaan yhteys näissä tilanteissa puhelimitse.

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.

Henkilöstö käy läpi kattavan perehdytyksen. Perehdytys suoritetaan vaiheittain yksilöllisesti suunnitellulla perehdytyspolulla konsernin perehdytyslomakkeiden avulla. Yksikössämme on nimetty perehdytysvastaavat, jotka vastaavat perehdytyksen etenemisestä ja loppuun saattamisesta. Perehdytyksen lopussa esihenkilö käy uuden työntekijän kanssa perehdytyksen loppukeskustelun. Tarvittaessa töihin kutsuttavat työntekijät käyvät läpi myös perehdytyksen, jonka avulla osaaminen varmistetaan.

Konsernissa on määritelty koulutuksia, jotka jokainen työntekijä suorittaa. Näistä esimerkiksi vuosittain suoritetaan pakollinen tietosuojakoulutus verkko-opintoina ja ensiaputilanteita harjoitellaan vuosittain elvytysnukkejen avulla. Lisäksi kolmen vuoden välein suoritetaan yksikön toimesta laajempi ensiapukoulutus. Jokaisen työntekijän vastuulla on ylläpitää ja kehittää omaa osaamistaan ja ammattitaitoaan.

Työntekijöiden hyvinvoinnista huolehditaan mm. huolehtimalla hyvästä tiimihengestä. Hyvän tiimihengen vaaliminen ja kehittäminen on osa meidän strategista valintaa. Vuosittain järjestämme tyhy-päivän sekä muita vapaaehtoisia, yhteistä hyvinvointia lisäävää tekemistä. Huolehdimme aktiivisesti siitä, että työyhteisömme on turvallinen jokaiselle.

Työvuorolistojen suunnittelija vastaa siitä, että yksikössämme on riittävästi henkilöstöä paikalla. Autonomisella työvuorosuunnittelulla pystytään vaikuttamaan henkilöstön hyvinvointiin ja työssäjaksamiseen. Hyvällä työn suunnittelulla ja töiden jakamisella pyritään vähentämään työntekijöiden kuormittumista ja minimoimaan työn keskeytykset.

Esihenkilö käy vuosittain jokaisen työntekijän kanssa tavoitekeskustelut ja kehityskeskustelut. Nämä kirjataan sähköiseen järjestelmään, jonka avulla voidaan tehdä seurantaa ja palata takaisin asetettuihin tavoitteisiin ja kehitykseen. Lisäksi esihenkilö on läsnä ja tavoitettavissa, keskustelee työntekijöiden kanssa arjessa sekä sovitusti yksin tai tiimin kanssa.

Yksikössämme on nimetty opiskelijaohjaajat, jotka vastaavat opiskelijan harjoittelujaksosta. Opiskelijaohjaaja suunnittelee työvuorot yhdessä opiskelijan kanssa ja varmistaa, että opiskelijalla on jokaisessa vuorossa ohjaaja. Harjoittelujakson eteneminen suunnitellaan opiskelijan osaamistason mukaan sekä ohjaaja tekee sovittaessa loppuarvion harjoittelujaksosta. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus perehdyttää ja ohjata opiskelijoita.

7.2 Lääkitysturvallisuus

Yksikön lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 15.4.2024 ja hyväksytty yksikön lääkehoidon vastaavan lääkärin, Anna Forsströmin toimesta. Yksikön lääkehoitosuunnitelman asianmukaisuudesta, toteutumisesta ja seurannasta vastaa Myyrmäen yksikön lääkehoidon vastaavat lääkärit, Anna Forsström (Pikkujätti) ja Sanna Olsson (Aava). 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.

Yksikköön on tehty lääkehoidon auditointi sisäisen auditoinnin yhteydessä 2.6.2023 ja ulkoisen auditoinnin yhteydessä 8.5.2024.

7.3 Toimitilaturvallisuus

Pikkujätti ja Aava Myyrmäki toimivat vuokratiloissa Myyrmannin kauppakeskuksessa. Kauppakeskuksella ja yksikössämme on omat pelastussuunnitelmat. Kauppakeskus järjestää poistumisharjoituksia ja turvallisuuskoulutuksia. Yksikkömme kuuluu kauppakeskuksen suojeluorganisaatioon. Kauppakeskus järjestää säännöllisesti tiedotustilaisuuksia ja järjestää ajoittain turvakävelyn yhdessä kauppakeskuksen vartijan kanssa. Kauppakeskuksella on oma sähköinen järjestelmä, jossa esimerkiksi informoidaan vuokralaisia ja vuokralaiset voivat antaa palautetta. Lisäksi vuokralaisille järjestetään yhteisiä tiedotustilaisuuksia säännöllisesti.

Henkilökunnan kesken tehdään vähintään kerran vuodessa poistumisharjoitus. Vartiointipalvelut on järjestetty kiinteistön toimesta. Akuuteissa tilanteissa voimme kutsua vartijat hälytysjärjestelmän avulla. Yksikössämme on hälytysjärjestelmä ja tallentava kameravalvonta. Jokaisessa vastaanottohuoneessa on hälytysnappi akuutteja tilanteita varten. Riskejä on kirjattu riskienhallintajärjestelmään, määritelty riskien vaikutus ja määritelty hallintakeinoja. Jokaisen työntekijän ja esihenkilön vastuulle kuuluu havainnoida työturvallisuusriskejä ja välittömästi informoida siitä tai tehdä korjaava toimenpide.

Työntekijät huolehtivat yksikön siisteydestä ja turvallisuudesta siivousyrityksen lisäksi. Siivousyrityksen kanssa on sovittu säännölliset yksikkökierrokset laadun varmistamiseksi ja tarvittaessa otamme yhteyden siivousyrityksen esihenkilöön sähköpostitse tai puhelimitse.

Toimitiloille on tehty viranomaisen toimesta aloitustarkastus ennen lääkärikeskustoiminnan aloitusta tai ennen uusien/remontoitujen tilojen avaamista. Yksikön remontin jälkeen on suoritettu AVI:n käyttöönottotarkastus 30.6.2021. Lisäksi 3.5.2023 AVI on tehnyt suunnitellun työsuojelutarkastuksen Myyrmäen yksikköön.

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 ja pelastussuunnitelma hätä- vaara- ja turvallisuustilanteita varten. Suunnitelmia päivittävät nimetyt henkilöt yhdessä muun henkilöstön kanssa. Valmiussuunnitelma on päivitetty 21.11.2022 ja pelastussuunnitelma 30.4.2024. Suunnitelmia päivitetään muuttuvien tilanteiden kautta mm. kauppakeskuksen pelastussuunnitelman muuttuessa tai riskien muuttuessa.

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.

Pikkujätti ja Aava Myyrmäen käytettävät laitteet on kirjattu Aavan ja Pikkujätin yhteiseen sähköiseen laiterekisteriin.

Yksikössä on nimetty laiterekisterivastaavat, jotka huolehtivat sähköisen laiterekisterin ajantasaisuudesta, lääkinnällisten laitteiden turvallisuudesta sekä henkilöstön laiteperehdytyksen seurannasta. Sähköinen järjestelmä ilmoittaa, kun laite vaatii huoltoa tai kalibrointia. Jos laitteessa ilmenee huoltotarve aiemmin, tehdään huoltopyyntö. Suurin osa laitteiden huolloista tehdään keskitetysti saman yrityksen kautta. Laitteet, joita yritys ei huolla, huolletaan erikseen nimetyillä yrityksillä.

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

7.5 Säteilyturvallisuus

Yksikössä 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.

Henkilöstö suorittaa joka vuosi pakollisen tietosuoja ja tietoturva verkkokoulutuksen. Jo perehdytysvaiheessa käydään läpi tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvien ohjeiden noudattamisen tärkeys ja mistä ohjeet löytyvät. Jokaisen työntekijän tulee huolehtia, että tietosuojapapereita säilytetään asianmukaisesti ja niin, että ulkopuolisilla ei ole pääsyä tietoihin. Tietokone pitää lukita, jos poistuu omalta työpisteeltään. Jokaisen työntekijän tulee noudattaa salassapitovelvollisuuttaan myös työsuhteen päättymisen jälkeen.

Tietosuojapaperit säilytetään lukollisessa kaapissa. Hävitettävälle tietosuojajätteelle on oma lukollinen tietoturva-astia, johon kaikki hävitettävät tietosuojajätteet lajitellaan. Vastaanottohuoneissa on oma lokero, johon vastaanottaja voi laittaa tietosuojajätteet vastaanoton ajaksi. Vastaanottohuoneet pidetään lukittuina, jolloin varmistetaan, että ulkopuoliset eivät pääse tietoihin käsiksi. Vastaanoton päättymisen jälkeen tietosuojajäte viedään lukolliseen tietoturva-astiaan. Mikäli havaitaan edes läheltä piti tilanne tietosuojaan tai tietoturvaan liittyen, kirjataan HaiPro-ilmoitus ja tarvittaessa tehdään tietoturvaloukkausilmoitus prosessin mukaisesti. Ilmoitukset käsitellään yhdessä yksikön palaverissa.

Potilastietoja saavat käsitellä vain potilaan hoitoon tai siihen liittyviin tehtäviin osallistuvat henkilöt. Potilasasiakirjapyynnöt tehdään kirjallisesti. Pyyntöjä käsittelee Myyrmäen yksikössä nimetyt henkilöt konsernin prosessin mukaisesti. Pyyntöihin vastausaika on noin neljä viikkoa. Asiakkaan tai virallisen huoltajan henkilöllisyys varmistetaan aina asiakirjapyynnön tai noudon yhteydessä.

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 Myyrmäen yksikkö on kirjannut yksikön riskit.

Yksikössä on sovitut henkilöt, jotka kirjaavat riskit riskienhallintajärjestelmään. He arvioivat riskin todennäköisyyden ja vaikuttavuuden. Lisäksi merkitsevät riskeille hallintakeinoja sekä nimeävät riskeille ja hallintakeinoille vastuuhenkilön. Nimetyt vastuuhenkilön vastuulla on riskin hallinta. Riskienhallintajärjestelmään kirjataan liiketoiminnalliset-, työturvallisuus-, potilasturvallisuus-, tietosuoja ja -turvariskejä. Riskejä käydään läpi yksikössä säännöllisesti riskien hallintajärjestelmän käyttäjien toimesta. Kirjattuja riskejä hyödynnetään johdon katselmuksessa ja työpaikkaselvityksessä.

Yksikön toimintojen riskienhallinnasta vastaa yksikönjohtaja yhdessä henkilöstön kanssa.

8. Havaittujen puutteellisuuden korjaaminen

Asiakaskokemus

Asiakkailla on oikeus kertoa kokemuksistaan ja antaa palautteita sekä kirjallisesti että suullisesti. Suullisesti annetut palautteet kirjataan asiakaspalautejärjestelmään palautteen saajan toimesta. Kirjalliset palautteet kirjataan Pikkujätin tai Aavan internetsivuston kautta. Palautteet ohjautuvat käsiteltäväksi asiakaskoordinaattorille, joka ottaa yhteyden palautteen antajaan, mikäli asiakas niin toivoo. Palaute voidaan ohjata myös johtavalle lääkärille tai johtavalle ylilääkärille käsiteltäväksi. Palautteet otetaan käsiteltäväksi kolmen vuorokauden kuluttua palautteen saapumisesta yksikköön. Aavan asiakkaat saavat NPS-kyselyn (Net Promoter Score) tekstiviestitse käyntinsä jälkeen, jonka kautta saavat arvioida numeerisesti ja kirjallisesti sitä, kuinka todennäköisesti suosittelisivat käyntiään. Jokainen palaute käsitellään yhdessä yksikön palaverissa. Palautteiden pohjalta ideoidaan ja kehitetään yksikön toimintaa.

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.

Asiakkailla on oikeus laatia muistutus, jonka asiakas toimittaa laatuoyhteyshenkilölle. Ohjeet ja lomake löytyvät yritysten internetsivuilta. Mikäli asiakas jättää muistutuksen yksikköön, toimitetaan se myös ohjeistuksen mukaisesti laatuoyhteyshenkilölle. Laatuoyhteyshenkilö 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.

Laatuoyhteyshenkilö tilastoi ja raportoi muistutukset osana potilasturvallisuuskatsausta.

Vaaratapahtumien käsittely

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

Työntekijöillä on velvollisuus kirjata potilasturvallisuus ja läheltä piti -tilanteet HaiPro-järjestelmään. Yksikön asiakaskoordinaattori käsittelee kaikki kirjatut ilmoitukset yhdessä muun henkilöstön kanssa yhteisissä palaverissa. Näin voimme yhdessä tiimin kesken kehittää toimintaamme paremmaksi. Tilanteen vaatiessa HaiPro-ilmoituksen voi siirtää ylemmälle taholle käsiteltäväksi.

Yksikönjohtaja vastaa omaan yksikköön kohdistuvista toimenpiteistä ja niiden toteutuksesta.

Auditointi

Pikkujätti Myyrmäkeen on suoritettu sisäinen auditointi viimeksi 2.6.2023 ja ulkoinen auditointi 8.5.2024.

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

Pikkujätti ja Aava Myyrmäen 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 julkisesti nähtävissä yksikössä.

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