

Omavalvontasuunnitelma

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

28.05.2024

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	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 Tietosuoja ja tietoturva.....	9
7.7 Riskienhallinta	10
8. Havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen.....	10
9. Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien (korjaavien) toimenpiteiden julkaiseminen	11

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 Lääkärikeskus Aava / Pikkujätti lasten ja nuorten lääkäriasema Tampereen toiminnan arkeen ja koko henkilökunnalle.

Lääkärikeskus Aava Tampere ja Pikkujätti lasten ja nuorten lääkäriasema Tampere (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 perheyriutus, 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: Lääkärikeskus Aava Tampere Ratina	
Yksikön postiosoite: Hatanpään valtatie 3	
Postinumero: 33100	Postitoimipaikka: Tampere
Hyvinvointialue: Pirkanmaan hyvinvointialue	
Yksikönjohtaja: Leena Pohtamo	s-posti: etunimi.sukunimi(at)aava.fi
Omavalvontasuunnitelma hyväksytty: 28.5.2024	

Yksikön nimi: Pikkujätti lasten ja nuorten asema Tampere Ratina	
Yksikön postiosoite: Hatanpään valtatie 3	
Postinumero: 33100	Postitoimipaikka: Tampere
Hyvinvointialue: Pirkanmaan hyvinvointialue	
Yksikönjohtaja: Leena Pohtamo	s-posti: etunimi.sukunimi(at)aava.fi
Omavalvontasuunnitelma hyväksytty: 28.5.2024	

3. Toiminnan kuvaus

Aava ja Pikkujätti Tampereella tuotetaan kaiken ikäisille henkilöille lääkärikeskuspalveluita. Aava Tampereen asiakkaat ovat työterveyshuollon- ja yksityisiä asiakkaita.

Pikkujätti Tampere on lasten- ja nuorten lääkäriasema. Molemmissa yksiköissä palvelut koostuvat pääsääntöisesti vastaanotto- ja diagnostiikkapalveluista. Toimimme yhteistyössä vakuutusyhtiöiden kanssa.

Aava ja Pikkujätti Tampereella toimii eri ammattialojen edustajia noin 100. Valtaosa vastaanottoa pitävistä ammattilaisista toimii itsenäisinä ammatinharjoittajina.

Palvelut tuotetaan yksikön aukioloaikojen puitteissa, maanantaista sunnuntaihin.

Ajantasainen palvelutarjonta on kuvattuna [Aavan verkkosivuilla](#) ja [Pikkujätin verkkosivuilla](#).

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 Tampereen työterveyshuollon laatuksikirja sisältää raamit työterveyshuollon laatutyölle.

Aava ja Pikkujätti Tampereen yksikönjohtaja vastaa yksikkönsä toiminnasta, laadusta ja turvallisuudesta. Yksikönjohtajan tukena toimii laadun ja turvallisuuden osa-alueiden vastuuhenkilöitä, kuten lääkehoitovastaava, laitevastaava jne. Yksikössä on määritelty edustaja organisaation laaturyhmiin. Edustaja osallistuu laaturyhmän kokouksiin, sekä vastaa laaturyhmän asioiden tiedottamisesta yksikön sisäisissä palavereissa sekä tuo yksikössä esiin tulleita asioita laaturyhmään käsiteltäväksi.

Yksikössä pidetään viikoittain kokous, jonne akuutit asiat tuodaan päätettäviksi ja tiedotettavaksi. Kokouksesta kirjataan viikkotiedote, joka jaetaan kaikille yksikössä. HaiProt ja palautteet käsitellään ilman viivettä vastuuhenkilöiden toimesta ja raportoidaan johtotiimin kokoukseen, että tiimien kuukausikokouksiin.

Aava ja Pikkujätti kehittävät kulttuuria ja johtamista itseohjautuvammaksi. Tampereen yksikön kaikki tiimit ovat osallistuneet sertifiointiohjelmaan ja suorittaneet sen loppuun. Tilikauden 2024-2025 tavoitteena on luoda koko yksikölle yhteinen pelikirja, jossa kuvataan mm. itseohjautuvuuden mittarit ja raamit sekä toimintaohjeet haastaviin tilanteisiin.

5. Tehtyjen sopimusten noudattaminen

Pääsääntöisesti kaikki sopimukset on tehty konsernitasolla. Sopimushallinta noudattaa Aavan ja Pikkujätin yhteisiä toimintatapoja, jotka kuvattuna omavalvontaohjelmassa.

6. Palveluiden saatavuus

Seuraamme ja johdamme palveluvalikoimaa ja tarjontaa jatkuvasti Aava ja Pikkujätti Tampereen yksikössä. Palveluvalikoimaan vaikuttavat erityisesti kysyntä sekä henkilöstön ja vastaanottajien saatavuus. Säännöllisesti seurattavia asioita ovat mm. varausasteet ja

aikatarjonta. Palveluvalikoimaa laajentaa digitaalinen ympäristö. Asiakkaan on mahdollista asioida vastaanotolla, etänä joko videoyhteydellä, puhelimitse tai chatissa.

Palveluilla saavutamme eri asiakasryhmiä. Asiakasryhminä on työterveyshuollon-, yksityis-, vakuutusyhtiö- ja yritysasiakkaita.

Turvaamme eri palveluiden saatavuuden toimipisteissä sekä digitaalisessa toimintaympäristössä ylläpitämällä henkilökunnan osaamista ja tarjoamalla tarvittaessa lisäkoulutusta, sekä varmistamalla riittävän sijaisresursoinnin.

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.

Yksikössä työskentelee pääasiassa terveydenhuollon ammattilaisia, joiden ammattioikeudet tarkastetaan sekä rekrytoinnin aikana että vuosittain. Yksikössä on aukioloaikoina paikalla vähintään yleislääkäri, sairaanhoitaja, röntgenhoitaja, bioanalyttikko ja vastaanottohoitaja. Muut resurssit kohdennetaan toteutuvien vastaanottojen mukaisesti. Yksikössä on tuntityöntekijäresurssi, jolla turvataan äkilliset muutokset. Vuokratyöntekijöitä käytetään satunnaisesti ja tällöin suositaan jo aiemmin yksikössä olleita tekijöitä.

Henkilöstön hyvinvointia seurataan mm. vuosittain toteutettavalla Aisti-hyvinvointikyselyllä ja kyselyn tuloksista valitaan kehittämiskohteet yhdessä henkilöstön kanssa. Tavoite- ja kehityskeskusteluissa jokaisen työntekijän kanssa käydään vuosittain läpi tavoitteet ja henkilökohtainen kehityssuunnitelma. Kirjatut suunnitelmat huomioidaan budjetissa. Pakollisten koulutusten tilanne tarkastetaan puolivuosittain. Koulutusvaatimukset koskevat myös tunti- ja vuokratyöntekijöitä.

Yksikössä on panostettu hyvään perehdytyspolkuun. Vastuut on määritetty ja perehdytysprosessista on yhtiötasoinen kuvaus. Perehdytyslomakkeet tallennetaan henkilöstötietojärjestelmään ja perehdytyksen toteutuminen varmistetaan systemaattisesti.

Yksikössä on lukuvuoden aikana opiskelijoita lääkärikeskus Aavan ja Pikkujätin yhteistyöoppilaitoksista. Opiskelijoille nimetään henkilökohtainen ohjaaja, joka on vastuussa koko opintojakson etenemisestä ja seurannasta. Lisäksi opiskelijalla voi olla päiväkohtaisesti myös muita ohjaajia, jonka valvonnan alaisena opiskelija toimii.

7.2 Lääkitysturvallisuus

Aava ja Pikkujätti Tampereen lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 17.4.2024 ja hyväksytty vastuulääkäri Kati Holmin toimesta. Yksikön lääkehoitosuunnitelman asianmukaisuudesta, toteutumisesta ja seurannasta vastaavat lääkehoitovastaavat.

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. Suunnitelmaan perehtyminen varmistetaan jokaisen lääkehoitoon osallistuvan työntekijän perehdytyksessä.

7.3 Toimitilaturvallisuus

Aava ja Pikkujätti Tampere toimii vuokralla Kauppakeskus Ratinan tiloissa. Kauppakeskuksen turvallisuudesta vastaa turvallisuuspäällikkö ja järjestyksenvalvonta. Yksikönjohtaja toimii yhteyshenkilönä kauppakeskuksen suuntaan. Kauppakeskus ylläpitää pelastussuunnitelmaa ja vastaa siihen liittyvistä toimintaohjeista, joita myös yksikössä noudatetaan. Kauppakeskus huolehtii säännöllisesti mm. sammutuskaluston huolloista, kuulutusjärjestelmien testauksista ja hälytyslaitteiden päivityksistä. Yksikkö osallistuu kauppakeskuksen säännöllisiin turvallisuuskoulutuksiin ja poistumisharjoituksiin. Vartiointi on järjestetty kauppakeskuksen kanssa yhteistyössä. Kauppakeskuksella on käytössä verkkosivusto, jossa on kaikkien yksikössä toimivien nähtävillä turvallisuusohjeet sekä mahdollisuus jättää palautetta ja turvallisuushuomioita. Yksikönjohtaja tai hänen sijaisensa osallistuu kauppakeskuksen säännöllisiin infotilaisuuksiin. Turvallisuusohjeet käydään läpi jokaisessa perehdytysprosessissa. Yksikössä järjestetään säännöllisesti turvallisuuskierroksia henkilöstölle.

Tilojen huoltopyynnöt tehdään Kauppakeskuksen verkkosivujen kautta. Huoltoliike on aina yhteydessä yksikönjohtajaan, mikäli tilattu huolto ei kuulu kauppakeskuksen tehtäväksi.

Siivouspalvelun edustajan kanssa on kuukausittaiset laatukierrokset ja toimiva malli palautteille.

Toimitiloille on tehty viranomaisen toimesta käyttöönottotarkastus 28.10.2020 ennen lääkärikeskustoiminnan aloitusta.

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

Säteilyturvakeskuksen myöntämät luvat on myönnetty 8.9.2020.

Yksikössä on erikseen määritelty varautumissuunnitelma sähkökatkojen varalle 21.12.2022 ja pelastussuunnitelma 23.5.2024. Näistä vastaa yksikön nimetty pelastusvastaava.

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.

Yksikössä käytettävät laitteet on kirjattu Aavan ja Pikkujätin yhteiseen sähköiseen laiterekisteriin. Laitteiden osalta on yksikössä nimetty laiterekisterivastaavat, sekä vastuuhenkilöt tiimikohtaisesti. Heidän tehtävänä on huolehtia laitteiden huolloista, ylläpidoista ja kalibroinneista valmistajan antamien ohjeiden mukaisesti, sekä rekisterin ylläpidosta. Yksikössä ennakoidaan laitteiden tulevat huollot ja vaihtotarpeet.

Laitteiden käyttö perehdytetään kullekin ammattiryhmälle tarpeen mukaan ja huolehditaan osaamisen ylläpitämisestä koulutuksin.

Vikatilanteissa lopetetaan laitteen käyttö ja tilataan huolto välittömästi, sekä toimitaan saatujen ohjeiden mukaan. Huolloissa käytetään vain rekisteriin kirjattuja, luotettavia toimijoita. Henkilökunta ilmoittaa laitteisiin liittyvistä läheltä piti -tilanteista ja vaaratapahtumista HaiPro-järjestelmään. Tilanteiden käsittely ja raportointi noudattaa yleistä organisaation HaiPro -ohjetta.

7.5 Säteilyturvallisuus

Aava Tampereella toteutetaan seuraavia kuvantamispalveluita: natiiviröntgenkuvaukset ja ultraäänitutkimukset. Kaikessa toiminnassa noudatetaan Aavan kuvantamisen toimintakäsikirjaa sekä yleisiä säteilysuojelun periaatteita eli oikeutus-, optimointi- ja yksilönsuojaperiaatteita, joista säädetään säteilylaissa. Yksikön röntgenhoitaja osallistuu Aavan kuvantamisen laaturyhmätoimintaan.

Kuvantamisyksiköllä on käytössä laadunvalvonnan vuosisuunnitelma, jossa on määritelty kuvantamislaitteiden teknisen laadunvarmistuksen ja huoltotoimenpiteiden suoritusvälit sekä vuosittain suoritettavat potilasannosmääritykset ja itsearviointit. Kuvantamislaitteiden teknistä laadunvarmistusta tehdään säännöllisesti. Kaikille kuvantamislaitteille on tehty huoltosopimus.

Yksikössä suoritetaan kuvantamisen laaturyhmän määrittämien natiiviröntgenkuvausten itsearviointit vuosittain. Potilasannosmääritykset tehdään vuosittain natiiviröntgentutkimuksista ja niitä verrataan STUK:n määrittämiin vertailutasoihin.

Röntgenhoitajan perehdytys hoidetaan perehdytysuunnitelman mukaisesti. Kuvantamis- ja säteilyturvallisuutta ylläpidetään henkilökunnan säännöllisillä koulutuksilla. Kuvantamisen

henkilökunta kehittää ammattitaitoaan osallistumalla sekä sisäisiin että ulkoisiin koulutuksiin, minkä lisäksi säteilyturvallisuuden täydennyskoulutusta järjestetään lähetäville lääkäreille ja koko henkilökunnalle.

Toiminnan laatua seurataan säännöllisillä lakisääteisillä sisäisillä ja ulkoisilla auditoinneilla sekä muilla tarkastuskäynneillä. Aava Tampereen kuvantamisessa on tehty sisäinen kliininen auditointi 5.10.2023 ja ulkoinen kliininen auditointi 16.9.2022. Fyysikko on käynyt yksikössä seurantakäynnillä 19.1.2024 ja Säteilyturvakeskuksen (STUK) tarkastus on tehty 26.4.2024.

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.

Yksikössä noudatetaan Aavan ja Pikkujätin tietoturvaohjeita, jotka käydään perehdytyksessä läpi. HaiProon kirjataan matalalla kynnyksellä vahinkotilanteet ja niiden juurisyyt selvitetään yksitellen viipymättä. Yksikössä nostetaan tietosuoja- ja tietoturva-asiat säännöllisesti kuukausipalaveriin ja viikkotiedotteisiin. Yksikönjohtaja varmistaa, että pakolliset tietoturvakoulutukset on vuosittain suoritettu, myös tuntityöntekijöiden ja vuokratyöntekijöiden osalta. Yksikön sisäiset ovet pidetään aina lukittuina ja suljettuina. Tietokoneet suljetaan, kun huoneesta poistutaan pieneksikin hetkeksi. Salasanat ovat aina henkilökohtaisia. Papereiden postitusta vältetään ja suositaan sen sijaan sovelluksen ja Kantatietojen sekä tarvittaessa salatun sähköpostin käyttöä. Jos jotain lähetetään paperisena, tehdään tuplatarkastus asiakaspalvelun toimesta. Asiakkaan henkilöllisyys varmistetaan aina ennen potilastietoihin kirjautumista. Jokaisen kirjautumisen yhteydessä tulee kirjata syy potilastietojen katseluun.

Tietoturvapoikkeamat käsitellään Aavan ja Pikkujätin ohjeiden mukaisesti ja välittömästi, kun tapahtunut on tullut tietoon. Henkilöstö ja ammatinharjoittajat saavat tukea ja apua esihenkilöiltä, tietosuojavastaavalta sekä tietohallinnosta.

Yksikön työntekijöillä ja ammatinharjoittajilla on velvollisuus kaikissa tapauksissa ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta välittömästi saatuaan sen tietoonsa yksikön esihenkilölle ja tietosuojavastaavalle. Lakisääteinen velvollisuus on ilmoittaa tapahtuneesta tietoturvaloukkauksesta 72 tunnin kuluessa Tietosuojavaltuutetun toimistoon. Ilmoitus tehdään Aavan ja Pikkujätin toimintaohjeiden mukaisesti.

Tietosuoja- ja tietoturvan toteuttaminen vaatii koko henkilöstön tietosuoja- ja tietoturvatietoisuuden ylläpitämistä ja lisäämistä, sovittujen ohjeiden ja toimintatapojen noudattamista sekä koulutusta.

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 Tampere on kirjannut yksikön riskit.

Riskien arviointia tehdään johtotiimin toimesta säännöllisesti. Jokaisen HaiPro-kirjauksen ja palautteen yhteydessä pohditaan tarvetta kirjata havaittu riski riskienhallintajärjestelmään. Riskiä pyritään arvioimaan eri näkökulmista ja pohditaan riskin luokittelua myös suhteessa muihin riskeihin. Johdon katselmuksen yhteydessä tehdään kokonaisarvio kirjatuista riskeistä. Yksikönjohtaja vastaa kokonaisuudesta, lähiesihenkilöt riskien kirjaamisesta ja arvioinnista. Tarvittaessa tehdään yhteistyötä ulkopuolisten asiantuntijoiden kanssa, esimerkiksi työterveyshuollon biologisia riskejä arvioitaessa.

8. Havaittujen puutteellisuuden korjaaminen

Asiakaskokemus

Jokainen asiakaspalaute on arvokas ja jokaisen asiakkaan kokemus on aito. Voimme oppia asiakkaiden antamista palautteista palvelemaan asiakkaita paremmin. Asiakaspalautteet saadaan asiakaspalautejärjestelmän kautta, jolloin asiakas on kirjannut palautteen www-sivuille. Monet asiakkaat antavat palautetta yksikössä asioidessaan. Yksikössä kirjataan aktiivisesti palautteita palautekanavaan.

Yritysassiakkaan palaute ohjautuu pääosin asiakkuudesta vastaaville tiimeille tai työterveyden palvelupäälliköille. Nämäkin palautteet kirjataan palautejärjestelmään henkilöstön toimesta. Jokainen palaute käsitellään ja raportoidaan. Jos palautteessa on mainittu henkilön nimi, hän saa aina palautteen tiedokseen. Jos asiakas toivoo yhteydenottoa, ollaan häneen yhteydessä viipymättä. Korjaavat palautteet käsitellään aina yhdessä lähiesihenkilön kanssa. Palautteiden käsittely, huomiot ja korjaavat toimet kirjataan, jotta voidaan tehdä seurantaa palautteiden kokonaisuudesta ja taustatekijöistä kvartaaleittain. Johtotiimi käsittelee palautteet säännöllisesti ja tuo yhteenvedot yksikön kuukausikokouksiin nimettöminä.

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 laatuyhteyshenkilölle. Laatuyhteyshenkilö 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.

Laatuyhteyshenkilö tilastoi ja raportoi muistutukset osana potilasturvallisuuskatsausta.

Vaaratapahtumien käsittely

Aavassa ja Pikkujätissä on käytössä potilas- ja asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointijärjestelmä (HaiPro) ja noudatamme yhtiötason ohjeita tapahtumien käsittelyssä.

Yksikönjohtaja vastaa omaan yksikköön kohdistuvista toimenpiteistä ja niiden toteutuksesta.

Auditointi

Aava ja Pikkujätti Tampereella on suoritettu sisäinen auditointi viimeksi 28.4.2021 ja ulkoinen auditointi 9.5.2022. Lisäksi yksikkö on osallistunut tietoturvan sertifiointiauditointiin 15.11.2023. Yksikköön on suunnitteilla vuodelle 2024 sisäinen auditointi.

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

Aava ja Pikkujätti Tampereen 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.