

Omavalvontasuunnitelma

Lääkärikeskus Aava Turku

11.6.2024

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.....	9
7.6 Tietosuoja ja tietoturva.....	10
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 Aava Turun 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 Turku	
Yksikön postiosoite: Yliopistonkatu 20	
Postinumero: 20100	Postitoimipaikka: Turku
Varsinais-Suomen hyvinvointialue	
Yksikönjohtaja: Tuire Taskinen	s-posti: etunimi.sukunimi@aava.fi
Omavalvontasuunnitelma hyväksytty: 11.6.2024	
Yksikön nimi: Lääkärikeskus Aava Turku / työpaikkavastaanotto Lieto	
Omavalvontasuunnitelma hyväksytty: 8/2023	
Yksikön nimi: Lääkärikeskus Aava Turku / työpaikkavastaanotto Vahto	
Omavalvontasuunnitelma hyväksytty: 8/2023	

3. Toiminnan kuvaus

Yksikkö tarjoaa yksityis- ja yritysasiakkaille terveydenhuollon palveluita ennaltaehkäisevällä otteella. Toimimme yhteistyössä vakuutusyhtiöiden kanssa. Lisäksi teemme yhteistyötä Varsinais-Suomen hyvinvointialueen ja kuntien kanssa esimerkiksi palvelusetelien palveluntuottajana, tiettyjen erikoisalojen lähetepotilaiden palveluntarjoajana sekä mammografioiden toteuttajana.

Yksikössä toimii asiantuntijoita yhteensä yli 150, noin 20:lta eri erikoisalalta. Valtaosa vastaanottoa pitävistä ammattilaisista toimii itsenäisinä ammatinharjoittajina.

Työterveyshuollon palvelut ovat yksikössä keskeisessä roolissa. Työterveyshuoltoa toteutetaan moniammatillisella työotteella. Työpaikkavastaanotoilla tuotetaan yritysten tiloissa vain työterveyshuoltolain mukaisia palveluja kyseisten yritysten työntekijöille.

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

4. Omavalvonnan organisointi ja johtaminen

Aavalla ja Pikkujätilä on SFS-EN ISO 9001:2015 standardiin perustuva dokumentoitu ja Kiwa Inspectan sertifioima laadunhallinta- ja toimintajärjestelmä. Aavan ja Pikkujätilän lääketieteellinen johto vastaa lääketieteellisen toiminnan laadusta ja lainmukaisuudesta.

Yksikön työterveyshuollon laatukäsikirja sisältää raamit työterveyshuollon laatutyölle.

Yksikönjohtaja vastaa yksikön ja työpaikkavastaanottojen toiminnasta, laadusta ja turvallisuudesta. Yksikönjohtajan tukena toimii laadun ja turvallisuuden osa-alueiden vastuuhenkilöitä, kuten lääkevastaava, laitevastaava jne. Jokaisella Aava Turun tiimillä on edustaja organisaation laaturyhmissä. Laaturyhmän jäsen osallistuu kokouksiin, vie asioita käsiteltäviksi, tuo kokouksista tiedot yksikköön ja varmistaa tiedon jalkautumisen.

Yksikössä on säännölliset kokouskäytännöt, joista tehdään muistiot ja tiedotteet yhteiseen työtilaan. HaiProt ja palautteet käsitellään ilman viivettä vastuuhenkilöiden toimesta ja niistä tehdään kvartaaleittain kooste sekä johtotiimin kokoukseen että toimipisteen kokoukseen.

Aava ja Pikkujätti kehittävät kulttuuria ja johtamista itseohjautuvammaksi. Yksikön kaikki tiimit ovat osallistuneet sertifiointiohjelmaan ja suorittaneet sen loppuun. Kaikki tiimit toimivat itseohjautuvasti mm. työvuorosuunnittelun osalta. 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

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

Yksikössä on palvelusetelituotantoa Varsinais-Suomen hyvinvointialueelle Varhalle. Palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan vähintään puolivuositain ja aina tarvittaessa. Vuosittain toimitetaan toimintakertomus Varhalle. Toimintakertomukseen liitetään yhteenveto asiakas- ja potilasturvallisuuden vaaratapahtumien raportoinnin (HaiPro) tuottamasta tiedosta, ilmoitusten pohjalta tehdyistä toimenpiteistä sekä niiden toteutumisen seurannasta. Varhalle raportoidaan myös palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista valituksista, muistutuksista, kanteluista, hoitovahinkoilmoituksista ja muista reklamaatiosta välittömästi. Tapahtumiin johtaneista syistä sekä niiden seurauksena tehdyistä toimenpiteistä tehdään raportti, joka liitetään osaksi toimintakertomusta.

6. Palveluiden saatavuus

Yksikkö palvelee www-sivuilla tiedotettujen aukioloaikojen puitteissa. Yksikön auki ollessa paikalla on aina vähintään yleislääkäri, sairaanhoitaja, bioanalyttikko ja röntgenhoitaja. Työterveyden palvelut ovat saatavilla ma-pe klo 8-16.00. Vastaanotot keskittyvät työterveyshuollon ennaltaehkäisevään toimintaan sekä asiakasyritysten sopimuksen mukaiseen työterveyspainotteiseen sairaanhoitoon.

Työpaikkavastaanottoja toteuttavat asiakasyritykselle nimetty työterveyshoitaja ja työterveyslääkäri. Vastaanotto keskittyy työterveyshuollon ennaltaehkäisevään toimintaan sekä sopimuksen mukaiseen työterveyspainotteiseen sairaanhoitoon. Vastaanotolla ei toteuteta lääkehoitoa. Myös työterveyden asiantuntijat (työfysioterapeutti, työterveyspsykologi, sosiaalialan asiantuntija, ravitsemusterapeutti) voivat tarvittaessa toteuttaa työpaikkavastaanottoa.

Seuraamme ja johdamme palveluvalikoimaa ja tarjontaa jatkuvasti yksikössä. Palveluvalikoimaan vaikuttavat erityisesti kysyntä sekä henkilöstön ja vastaanottajien saatavuus. Säännöllisesti seurattavia asioita ovat mm. varausasteet, palautteet ja haiprot. Palveluvalikoimaa laajentaa digitaalinen ympäristö, sillä asiakkaan on mahdollista asioida vastaanotolla myös etänä joko videoyhteydellä, puhelimitse tai chatissa.

Palveluilla saavutamme eri asiakasryhmiä. Asiakasryhminä ovat työterveys-, yksityis-, vakuutusyhtiö- ja yritysasiakkaita. Lisäksi palvelemme kuntien ja kaupunkien asiakkaita sopimuksilla, joissa on sovittu palveluiden saavutettavuudesta.

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.

Muut resurssit kohdennetaan toteutuvien vastaanottojen mukaisesti. Yksikössä on tuntityöntekijäresurssi, jolla turvataan äkilliset muutokset. Vuokratyöntekijöitä käytetään satunnaisesti ja tällöin suositetaan jo aiemmin yksikössä olleita tekijöitä.

Lähiesihenkilö käy kehityskeskusteluissa läpi jokaisen henkilökohtaisen kehityssuunnitelman, jonne kirjatut suunnitelmat huomioidaan budjetissa. Pakollisten koulutusten tilanne tarkastetaan puolivuositain. Koulutusvaatimukset koskevat myös tunti- ja vuokratyöntekijöitä.

Yksikössä on panostettu hyvään perehdytyspolkuun. Vastuut on määritetty ja prosessista on tehty yksikössä kuvaus. Perehdytyslomakkeet tallennetaan ja perehdytyksen toteutuminen varmistetaan systemaattisesti.

Rekrytoinnin yhteydessä opiskelijoilta varmistetaan heidän opintopisteidensä täytyminen. Opiskelijoille järjestetään yksilöllisesti mukautettu perehdytys, jossa varmistetaan osaaminen ja soveltuvuus kyseiseen työtehtävään. Opiskelijoiden työtehtäviä rajataan heidän osaamisensa mukaisesti. Opiskelijat toimivat ohjaajan tiiviissä ohjauksessa.

7.2 Lääkitysturvallisuus

Yksikön lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 17.8.2023 ja hyväksytty lääkehuollosta vastaavan lääkärin (Marja Elevuori) toimesta. Yksikön lääkehoitosuunnitelman asianmukaisuudesta, toteutumisesta ja seurannasta vastaa lääkevastaavaksi nimitetty sairaanhoitaja. Lääkehoitosuunnitelmassa on määritetty.

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

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

Työpaikkavastaanotot noudattavat yksikön lääkehoitosuunnitelmaa. Työpaikkavastaanotolla ei säilytetä lääkkeitä.

7.3 Toimitilaturvallisuus

Yksikkö toimii kauppakeskuksen tiloissa. Kauppakeskuksen kanssa on tiivis yhteistyö. Kauppakeskuksen turvallisuudesta vastaa turvallisuuspäällikkö ja järjestyksenvalvonta. Yksikönjohtaja toimii yhteyshenkilönä kauppakeskuksen suuntaan. Kauppakeskuksella on pelastussuunnitelma sekä siihen liittyvät toimintaohjeet, 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 huoltopyyntö tehdään Kauppakeskuksen verkkosivujen kautta.

Siivouspalvelun edustajan kanssa on kuukausittaiset laatukierrokset ja toimiva malli palautteille.

Työpaikkavastaanotoilla on vastaanottohuoneeseen tehty asiakasyrityksen toimesta turvallisuussuunnitelma. Siivouksesta vastaa asiakasyritys itse.

Työpaikkavastaanotoilla on riski-, tietosuoja- ja PiVi-jätteistä Aava-tason sopimukset, ko. jätteet kuljetetaan vastaanottajien toimesta yksikköön. Jätehuoltokäytännöt ovat muilta osin asiakasyritysten toimintamallin mukaisia.

Toimitiloille on tehty viranomaisen toimesta aloitustarkastus ennen lääkärikeskustoiminnan aloitusta tai ennen uusien/remontoitujen tilojen avaamista. Toimitilojen aloitustarkastus on tehty 26.8.2020. Työsuojelutarkastus on toteutettu viimeksi 17.10.2023.

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

Säteilyturvakeskuksen myöntämä lupa/päivitys on myönnetty 25.8.2020.

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 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.

Yksikön laiterekisterivastaava on vastuuhenkilö myös työpaikkavastaanottojen laitteiden osalta.

7.5 Säteilyturvallisuus

Yksikössä toteutetaan seuraavia kuvantamispalveluita: natiiviröntgenkuvaukset, mammografia- 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.

Oikeutusperiaate: säteilyn käytöstä saavutettava kokonaishyöty on suurempi kuin siitä aiheutuva haitta.

Optimointi eli ALARA-periaate (As Low As Reasonably Achievable): säteilyaltistus pidetään niin alhaisena kuin käytännöllisin toimenpitein on mahdollista.

Yksilönsuojaperiaate: Yksilön säteilyaltistus ei ylitä määritettyjä annosrajoja.

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 laaturyhmän määrittämien natiiviröntgenkuvausten itsearviointit vuosittain. Lisäksi mammografiatutkimuksista tehdään HDE-mittariston mukainen itsearviointi. Potilasannosmääritykset tehdään vuosittain natiiviröntgen- ja mammografiatutkimuksista ja niitä verrataan STUK:n määrittämiin vertailutasoihin.

Röntgenhoitajan perehdytys hoidetaan perehdytysuunnitelman mukaisesti. Kuvantamis- ja säteilyturvallisuutta ylläpidetään myös henkilökunnan säännöllisillä koulutuksilla. Kuvantamisen henkilökunta kehittää ammattitaitoaan osallistumalla sekä sisäisiin että ulkoisiin koulutuksiin, minkä lisäksi säteilyturvallisuuden täydennyskoulutusta järjestetään lähettävälle lääkäreille ja koko henkilökunnalle. Röntgenhoitajien lakisääteinen säteilyn täydennyskoulutuksen vähimmäismäärä on 40h/5v.

Toiminnan laatua seurataan säännöllisillä lakisääteisillä sisäisillä ja ulkoisilla auditoinneilla sekä muilla tarkastuskäynneillä. Yksikössä on suoritettu sisäinen kliininen auditointi viimeksi marraskuussa 2021. Ulkoinen kliininen auditointi on tulossa kesäkuussa 2024. Fyysikko on käynyt yksikössä seurantakäynnillä helmikuussa 2024 ja Säteilyturvakeskuksen (STUK) tarkastus oli huhtikuussa 2024.

Työpaikkavastaanoilla ei tehdä kuvantamistutkimuksia.

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.

Tietosuojan ja tietoturvan toteuttaminen vaatii koko henkilöstön tietosuoja- ja tietoturvatietoisuuden ylläpitämistä ja lisäämistä, sovittujen ohjeiden ja toimintatapojen noudattamista sekä koulutusta. Yksikössä noudatetaan Aavan tietoturvaohjeita, jotka käydään perehdytyksessä läpi. HaiProon kirjataan matalalla kynnyksellä vahinkotilanteet ja niiden juurisyyt selvitetään yksitellen. Yksikössä nostetaan tietosuoja ja tietoturva-asiat säännöllisesti palaveriin ja tiedotteisiin. 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. Salasanat ovat aina henkilökohtaisia. Papereiden postitusta vältetään ja suositetaan Aava sovelluksen ja Kantatietojen sekä tarvittaessa salatun sähköpostin käyttöä. Jos jotain lähetetään paperisena, tehdään tuplatarkastus asiakaspalvelun toimesta. Vältetään papereiden tulostamista yksikössä. Asiakkaan henkilöllisyys varmistetaan ennen potilastietoihin kirjautumista. Jokaisen kirjautumisen yhteydessä on pakollista kirjata syy potilastietojen katseluun.

Tietoturvapoikkeamat käsitellään Aavan 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. Aavan intrassa on toimintaohjeet, joiden mukaan yksikössä toimitaan. Samat toimintaohjeet koskevat työpaikkavastaanottoja.

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. Sinne on kirjattu yksikön tunnistetut riskit ja tietoa päivitetään jatkuvasti.

Riskien arviointia tehdään yksikössä säännöllisesti. Jokaisen HaiPro-kirjauksen ja palautteen yhteydessä arvioidaan riskiä kokonaisuutena ja kirjataan se tarvittaessa 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 kanssa mm. biologisia riskejä arvioitaessa. Samat käytännöt on työpaikkavastaanotoilla.

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. Jokainen palaute käsitellään ja raportoidaan. Jos palautteessa on mainittu henkilön nimi, hän saa aina palautteen tiedokseen. Jos asiakas toivoo yhteydenottoa, ollaan häneen yhteydessä. Korjaavat palautteet käsitellään aina yhdessä lähiesihenkilön kanssa. Palautteiden käsittely, huomiot ja korjaavat toimet kirjataan, jotta voidaan tehdä seuranta palautteiden kokonaismääristä ja taustatekijöistä kvartaaleittain. Johtotiimi käsittelee palautteet säännöllisesti ja tuo yhteenvedot yksikön kokouksiin.

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 Aavan 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). Yksikössä kannustetaan kirjaamaan haitta- ja vaaratapahtumia

matalalla kynnyksellä. Kaikki kirjaukset käsitellään ja jokaisen tapahtuman takaa pyritään löytämään juurisy. Järjestelmään kirjataan havainnot ja toimet, joihin havainto on johtanut. Haitta- ja vaaratekijät raportoidaan kokonaisuuksina samaan tapaan kuin asiakaspalautteet.

Yksikönjohtaja vastaa omaan yksikköön kohdistuvista toimenpiteistä ja niiden toteutuksesta.

Auditointi

Yksikössä on suoritettu sisäinen auditointi viimeksi 11/2021 ja ulkoinen auditointi 5/2022. Yksikköön on suunniteltu sisäinen auditointi vuodelle 2024.

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

Yksikön 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.