

Omavalvontasuunnitelma
Lääkärikeskus Aava Luotsi
4.6.2024

SISÄLLYSLUETTELO

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

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 Luotsin 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: Luotsi	
Yksikön postiosoite: Annankatu 32	
Postinumero: 00100	Postitoimipaikka: Helsinki
Hyvinvointialue: Palvelua tuotetaan valtakunnallisesti	
Yksikönjohtaja: Martina Heinonen	s-posti: etunimi.sukunimi(at)aava.fi
Omavalvontasuunnitelma hyväksytty: 4.6.2024	

3. Toiminnan kuvaus

Lääkärikeskus Aava Luotsi on Lääkärikeskus Aavan työterveysasiakkaille suunniteltu aikaa säästävä, laadukas ja joustava etähoitopalvelu. Meidän yksikössämme toimii myös oma etä työterveystiimi. Luotsissa työskentelee n. 35 hoitajaa, 15 lääkäriä sekä 4 hallinnon työntekijää.

Valtaosa vastaanottoa pitävistä ammattilaisista työskentelee itsenäisinä ammatinharjoittajina.

Ajantasainen palvelutarjonta on kuvattuna Luotsin verkkosivulla <https://www.aava.fi/tyoterveys/etapalvelut/luotsi/>.

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.

Luotsin työterveyshuollon laatuksikirja sisältää raamit työterveyshuollon laatutyölle.

Luotsin yksikönjohtaja vastaa yksikkönsä toiminnasta, laadusta ja turvallisuudesta. Yksikönjohtajan tukena toimii laadun ja turvallisuuden osa-alueiden vastuuhenkilöitä, kuten lääkevastaava.

Luotsin vastuulääkäri toimii etävastaanottojen laatutyöryhmän prosessin omistajana sekä yksi hoitajista toimii laatutyöryhmän vetäjänä.

Aava ja Pikkujätti kehittävät kulttuuria ja johtamista itseohjautuvammaksi. Luotsi yksikkö on käynyt itseohjautuvuuden sertifiointiohjelman vuonna 2023. Henkilöstö on jaettu kahteen eri itseohjautuvaan tiimiin, jota vetävät nimetyt tiimikoordinaattorit. Itseohjautuvuus tuo mahdollisuuksia vaikuttaa työyhteisön asioihin ja vaikuttaa paremmin oman työpäivän sujumuuteen. Itseohjautuvuus näkyy toiminnassamme muun muassa autonomisena työvuorosuunnitteluna.

5. Tehtyjen sopimusten noudattaminen

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

Luotsin hoitajien ja lääkärien työskentelyä ja toimintaa ohjaavat työterveyshuollon toimintaohjeet.

Kahdella Luotsin asiakkaalla on 24 h palvelu, jolloin yöpalvelun toteuttaa alihankkija. He hoitavat asiakkaita Luotsin aukiolojen ulkopuolella. Pidämme säännöllisesti yhteistyöpalavereita, jossa huolehdimme toiminnan laadusta ja käymme muuttuvia käytänteitä yhdessä läpi. Mikäli saamme asiakaspalautetta, välitämme sen heille eteenpäin.

6. Palveluiden saatavuus

Luotsin toiminta on asiakasriippuvainen ja vaihtelevuutta kysynnässä on paljon eri aikoina. Seuraamme tiiviisti, tunti, päivä, viikko ja kuukausitasolla kysyntää ja pyrimme kohdistamaan resurssia tämän mukaan parhaalla mahdollisella tavalla. Pyrimme ennakoimaan tulevia kysyntäpiikkejä ja huolehtimaan tähän tarvittavan resurssin. Äkillisissä resurssipuutoksissa meillä on apuna osaava keikkalaispooli. Olemme myös sisäisesti luoneet prosessit ja toimintamallin kysyntäpiikkeihin.

Meillä toimii oma lääkärikoordinaattori, joka seuraa lääkäriaikojen riittävyttä, tarjonta- ja varausastetta yhdessä vastuulääkärimme kanssa.

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.

Seuraamme jatkuvasti asiakaskysyntää ja miten pääsemme palvelulupauksiimme. Reagoimme ruuhkapiikkeihin sisäisillä toimintamalleilla ja tarvittaessa pyydämme lisää hoitajia töihin. Arvioimme kriittisesti uusien hoitajien rekrytointeja ja määräaikaisten työsuhteiden jatkamista. Pyrimme reagoimaan parhaamme mukaan asiakasmuutoksiin (uudet/lähtevät asiakkuudet).

Vastuulääkärimme kouluttaa hoitajia säännöllisesti ja seuraa hoitajien työn laatua. Palvelupäällikkö seuraa aktiivisesti työssä suoriutumista (tehokkuus, asiakastytyväisyys, laatu). Palvelupäällikkömme käy säännöllisesti tavoite- ja kehityskeskustelut. Opiskelijoita Luotissa ei toistaiseksi ole ollut.

7.2 Lääkitysturvallisuus

Luotsin lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 3.6.2024 ja hyväksytty vastuulääkärimme Virpi Jolkosen toimesta. Yksikön lääkehoitosuunnitelman asianmukaisuudesta, toteutumisesta ja seurannasta vastaa vastuulääkärimme sekä kaksi lääkehoitovastaavaa.

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.

7.3 Toimitilaturvallisuus

Luotsi toimii Aava Kampin kiinteistössä. Turvallisuus ja valvontakierros on tulossa muuton jälkeen lähikuukausina. Myös siivousfirman kanssa on käyty yhteistyöpalaveri.

Muutimme uusiin toimitiloihin huhtikuun 2024 alussa. Toimitilaamme tullaan kulkutunnisteella. Noudatamme Kampin pelastussuunnitelmaa.

Koska toimille Aava Kampin kiinteistössä, noudatamme heidän pelastussuunnitelmaansa. Se on päivitetty 23.4.2018. Pelastussuunnitelmasta vastaa suojelujohtaja.

Valmiussuunnitelma löytyy dokumenttienhallintajärjestelmästä. Ohje on päivitetty 4.6.2024, ohjeesta vastaa Luotsin palvelupäällikkö.

7.4 Laiteturvallisuus

Luotsissa ei ole käytössä lääkinnällisiä laitteita.

7.5 Säteilyturvallisuus

Luotsissa 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 organisaatiossa on kuvattu omavalvontaohjelmassa. Tietosuojan ja tietoturvan toteuttaminen vaatii koko henkilöstön tietosuoja- ja tietoturvatietoisuuden ylläpitämistä ja lisäämistä, sovittujen ohjeiden ja toimintatapojen noudattamista sekä koulutusta.

Luotsissa seuraamme tiiviisti pakollisten tietosuoja ja -turvakoulutusten suorittamista. Perehdytyksessä otamme huomioon työmme luonteen ja siihen liittyvät tietosuoja ja -turva-asiat. Käymme yksikössämme aina läpi tulleet tietosuoja HaiProt ja pohdimme kehitysehdotuksia sinne.

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 Luotsi on kirjannut yksikön riskit. Yksikön toimintojen riskienhallinnasta vastaa yksikönjohtaja.

Olemme työyksikössämme yhdessä määritelleet ja kuvanneet riskejä riskienhallintajärjestelmään. Olemme määritelleet näille hallintakeinot ja vastuuhenkilöt. Käymme läpi säännöllisesti työyksikössämme kirjatut riskit ja arvioimme, onko tullut uusia riskejä, joita voisimme sinne lisätä. Riskien käsittely on osa johdon katselmusta.

8. Havaittujen puutteellisuuden korjaaminen

Asiakaskokemus

Luotsi yksikössä toimii asiakaskokemuskoordinaattori, kenen vastuulla on asiakaspalautteiden käsittely ja asiakastyytyväisyys. Olemme kuvanneet yksikkömme asiakaspalauteprosessin ja toimimme tämän mallin mukaisesti. Asiakaskokemuskoordinaattori välittää tulleen asiakaspalautteen asianosaiselle heti ja pyytää tarvittaessa lisätietoja. Prosessin mukaisesti käymme kerran kvartaalissa yleisimmät asiakaspalautte aiheet yhteisessä foorumissa lävitse. Pyrimme kehittämään yksikkömme/palveluidemme toimintaa asiakaspalautteisiin perustuen.

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 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).

Luotsi yksikössä toimii asiakaskokemuskoordinaattori, kenen vastuulla on HaiPro ilmoitusten käsittely yhdessä palvelupäällikön kanssa. Käymme kirjatut HaiProt läpi säännöllisesti yksikkömme viikkopalaverissa ja pyrimme löytämään HaiProista mahdollisia kehitystarpeita toiminnassamme.

Yksikönjohtaja vastaa omaan yksikköön kohdistuvista toimenpiteistä ja niiden toteutuksesta.

Auditointi

Luotsissa on suoritettu sisäinen auditointi viimeksi 12.10.2023.

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

Luotsin 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.