

Oma valvonnan seurantaraportti



Lääkärikeskus Aava &
Lasten ja nuorten lääkäriasema Pikkujätti
1.8-30.11.2024

Sisällys

- [Johdanto](#)
- [Asiakaskokemus \(NPS\)](#)
- [Potilasturvallisuus](#)
 - [Potilasturvallisuusilmoitukset \(HaiPro\), Aava](#)
 - [Potilasturvallisuusilmoitukset \(HaiPro\), Pikkujätti](#)
- [Muistutukset](#)
- [Auditointitoiminta](#)
- [Yhteystiedot](#)



Johdanto

- Omalvonnin seuranta ja raportointi pohjautuu lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023), joka tuli voimaan 1.1.2024.
- Aavassa ja Pikkujätissä on sekä organisaatiotasoinen omavalvontaohjelma että yksikkötasoiset omavalvontasuunnitelmat (Kuva 1.)
- Tämä Aavan ja Pikkujätin yhteinen seurantaraportti sisältää molempien sisaryhtiöiden tietoa, sekä konserni- että yksikkökohtaisesta näkökulmasta.
- Raportti on aikaväliltä 1.8.-30.11.2024.
- Seurantaraportti julkaistaan neljän kuukauden välein (tilikauden alkaessa huhtikuussa).

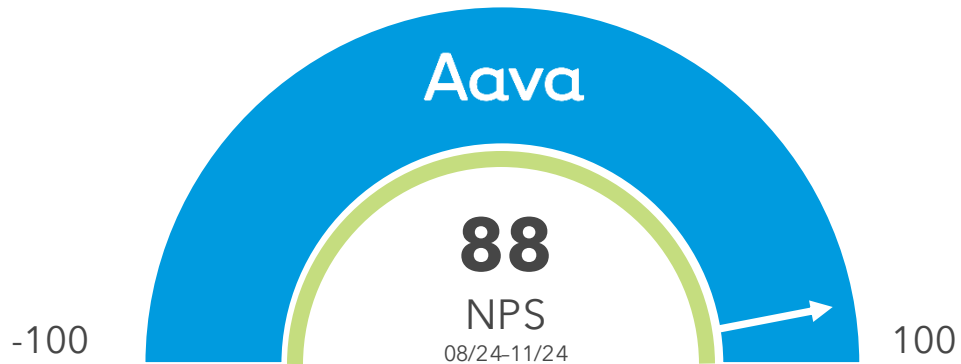


*Sisältävät palvelupisteet (esim. työterveysasema), jotka kuuluvat toiminnallisesti ja hallinnollisesti kyseiseen yksikköön

Kuva 1.

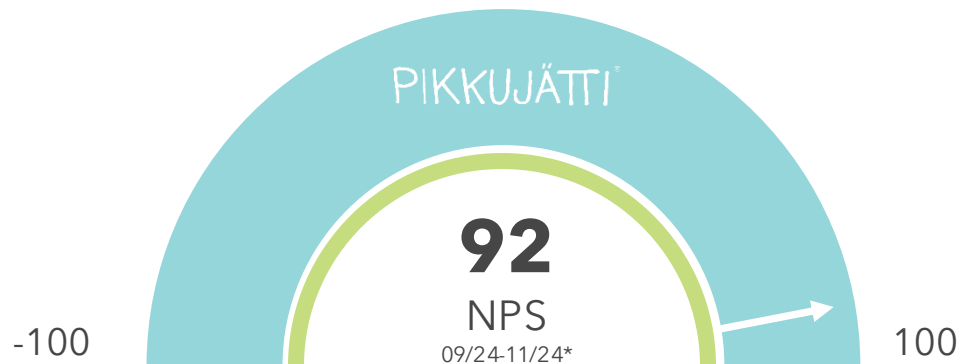
Asiakaskokemus (NPS) - Aava

- Net Promoter Score (NPS) eli suositteluindeksi on käytetyin asiakasuskollisuuden mittari.
- NPS-tutkimuksessa asiakkaalta kysytään, kuinka todennäköisesti hän suosittelisi palvelua ystävälleen.
- Vastausasteikko on 0-10, jossa suosittelijoiksi lasketaan 9 tai 10 vastanneet, ja arvostelijoiksi asiakkaat, jotka vastasivat 0-6.
- NPS-tulos on välillä -100 .. +100. Mitä korkeampi tulos, sitä suurempi osa asiakkaistamme suosittelee meitä.
- Tavoite > 85



Asiakaskokemus (NPS) - Pikkujätti

- Net Promoter Score (NPS) eli suositteluindeksi on käytetyin asiakasuskollisuuden mittari.
- NPS-tutkimuksessa alle 12 vuotiaan huoltajalta kysytään, kuinka todennäköisesti hän suosittelisi palvelua ystävälleen.
- Vastausasteikko on 0-10, jossa suosittelijoiksi lasketaan 9 tai 10 vastanneet, ja arvostelijoiksi asiakkaat, jotka vastasivat 0-6.
- NPS-tulos on välillä -100 .. +100. Mitä korkeampi tulos, sitä suurempi osa asiakkaistamme suosittelee meitä.
- Tavoite > 85



* Mittaus aloitettu syyskuussa.



Potilasturvallisuus

- Toimintamme tähtää kaikissa olosuhteissa asiakkaiden turvalliseen ja tarpeen mukaiseen hoitoon. Keskeisin tekijä on potilasturvallisuuden varmistaminen joka päivä ja jokaisessa asiakaskohtaamisessa.
 - [HaiPro](#) on järjestelmä, joka on kehitetty potilas- ja asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointiin. Järjestelmään ilmoitetaan sekä läheltä piti tilanteita että vaaratapahtumia.
 - Ilmoitusta tehtäessä tapahtuma luokitellaan joko potilasturvallisuus- tai tietoturvaluustapahtumaksi.
 - HaiPro-ilmoitusten raportoinnin ja käsittelyn tavoitteena on parantaa potilasturvallisuutta ja pyrkiä näin estämään vastaavia tapahtumia tulevaisuudessa. Systemaattisen käsittelyprosessin kautta on mahdollista ymmärtää, miksi tapahtuma sattui, mitä riskejä tai puutteita toiminnassa voidaan tunnistaa, sekä tehdä konkreettisia toimia näiden puutteiden korjaamiseksi.

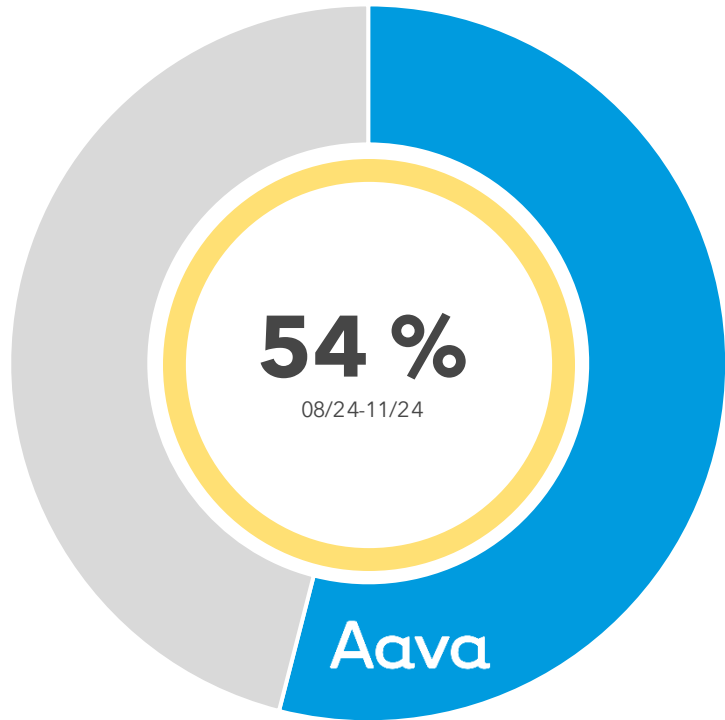
Kun toimintayksikössä tehdään enemmän läheltä piti -tilanteiden ilmoituksia suhteessa tapahtuneisiin vaaratapahtumailmoituksiin, kuvastaa se yksikön hyvää turvallisuuskulttuuria.



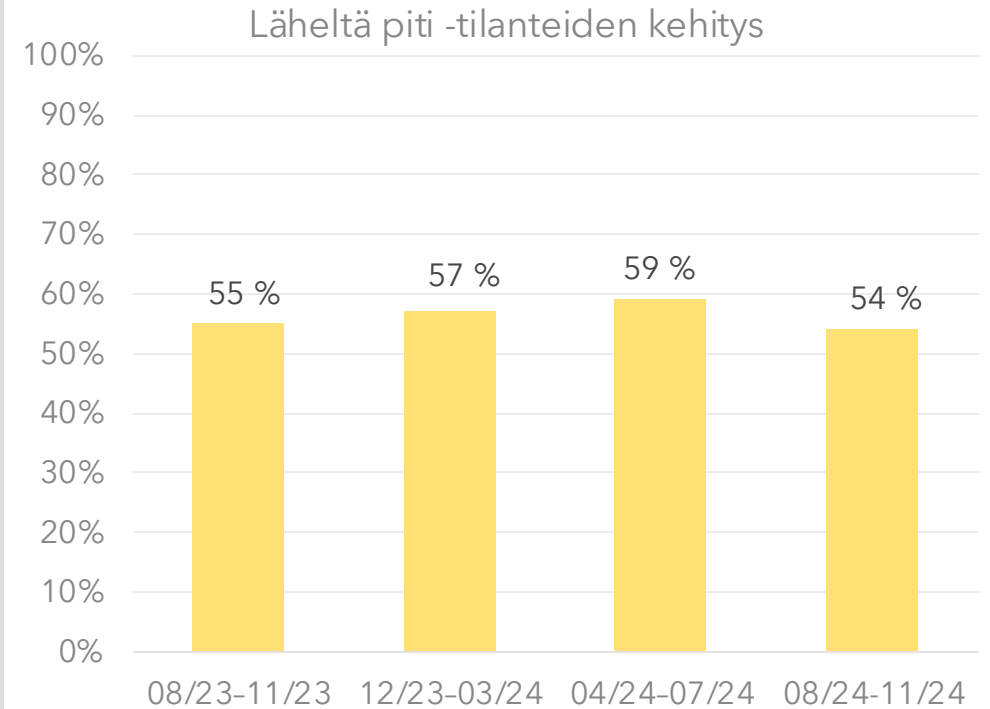
Potilasturvallisuus - Aava

Läheltä piti -tilanteiden osuus potilasturvallisuusilmoituksista

Tavoite > 60 %



■ Tapahtui potilaalle (46 %) ■ Läheltä piti (54 %) ■ Alle tavoitteen

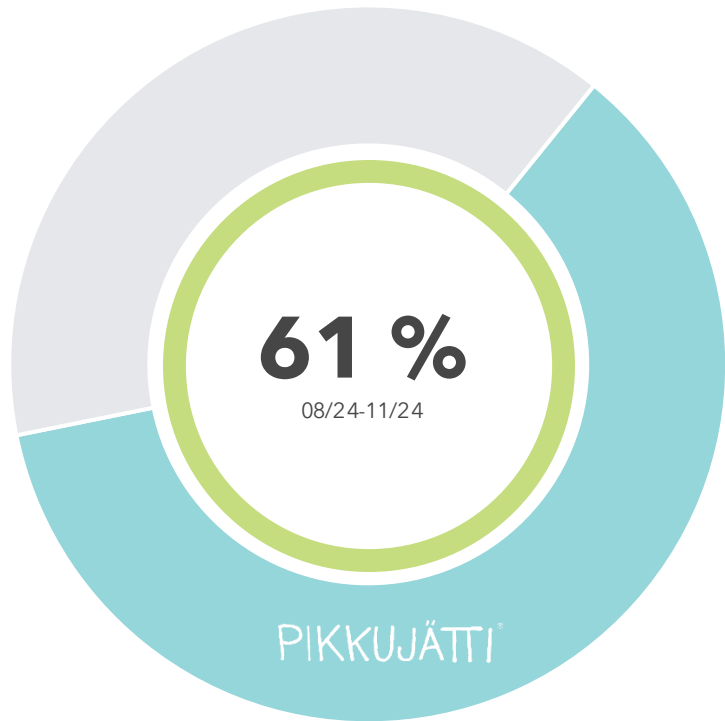


■ Yli tavoitteen ■ Alle tavoitteen

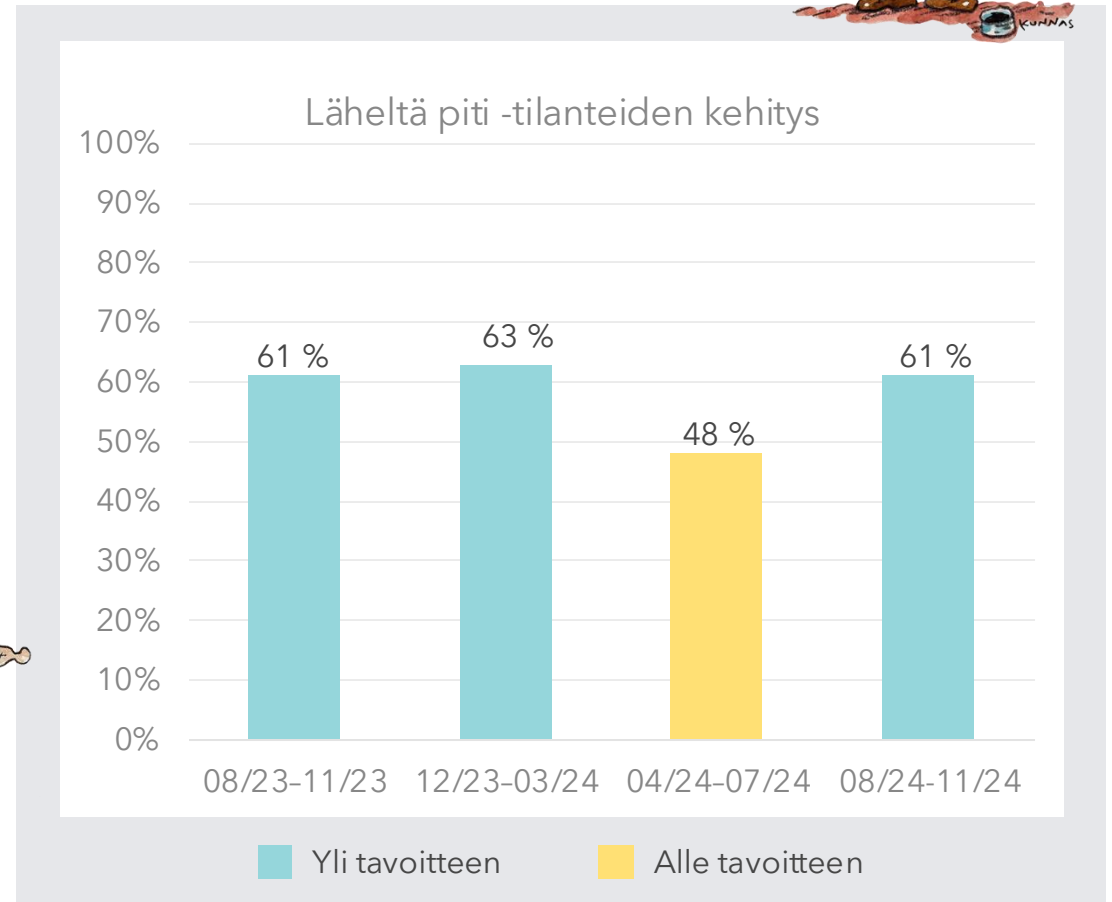
Potilasturvallisuus - Pikkujätti

Läheltä piti -tilanteiden osuus potilasturvallisuusilmoituksista

Tavoite > 60 %



Tapahtui potilaalle (39 %) Läheltä piti (61 %) Tavoitteessa

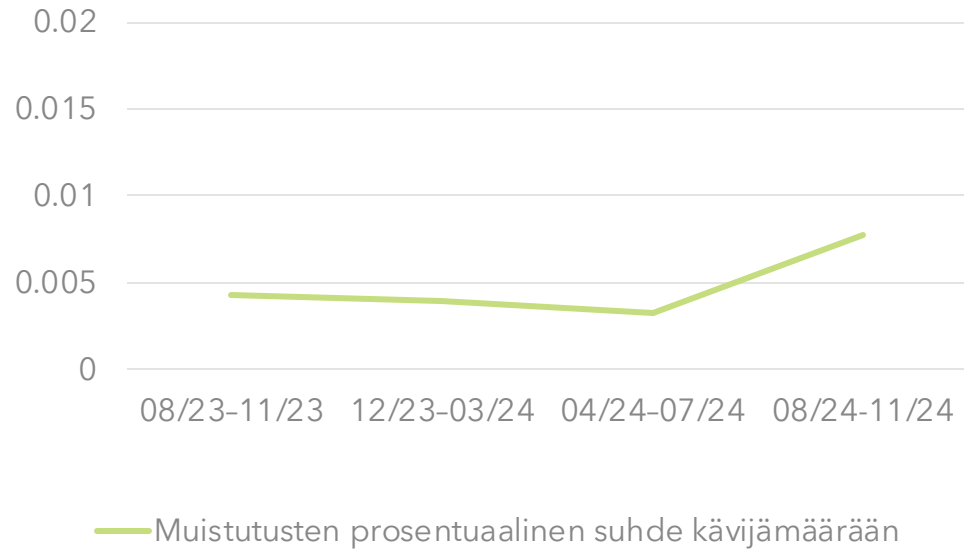


PIKKUJÄTTI®

Muistutukset

- Asiakas/potilas voi tehdä [kirjallisen muistutuksen](#), jos on tyytymätön saamaansa hoitoon tai kohteluun (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992, 10 §).
- Muistutukset käsitellään kuukauden sisään niiden saapumisesta.

Aavan ja Pikkujätin muistutusten kehitys
Tavoite: laskeva



Aavan ja Pikkujätin muistutuksiin vastaamisaika
Tavoite: alle 30 vrk



Auditointi- toiminta

- Auditointien tarkoituksena on selvittää, täyttääkö auditoiva organisaatio tai toimintayksikkö sille asetetut vaatimukset.
- Auditointi on järjestelmällinen, riippumaton ja dokumentoitu prosessi.
- Erityistä huomiota kiinnitetään riskienhallinnan ja jatkuvan parantamisen toteutumiseen, suunnitelmallisuuteen sekä toiminnan kuvauksen oikeellisuuteen.
- Aavassa ja Pikkujätissä auditointi pohjautuu ISO 9001:2015 ja ISO27001 -laatujärjestelmään.
- Auditoinnit antavat myös tietoa hyvistä käytänteistä ja vahvuuksista, joita voidaan jakaa organisaatiotasoisesti.

Yksikkö	Auditointimalli	Keskeisimmät havainnot ja niistä johdettavat toimenpiteet
Aava & Pikkujätti Itäkeskus	Lääkitysturvallisuus -auditointi	Tarkennetaan yksikön lääkehoitosuunnitelman mukaisia käytänteitä <ul style="list-style-type: none"> • lääkelupaprosessin dokumentaatioissa • lääkkeiden seurantamenetelmissä • poikkeamailmoitusprosessin tunnettavuudessa <p>Tulevan päivystystoiminnan aloituksen myötä uudelleenarvioidaan lääkevalikoiman tarkoituksenmukaisuus.</p>
Aava Turku	Sisäinen auditointi	Kehitetään lääkkeiden ja instrumenttien säilytyskäytänteitä. <p>Varmistetaan laadun hallintajärjestelmän mukaisten dokumenttien tunnettavuus henkilökunnan keskuudessa, sekä laaturyhmätoiminnan kautta saatavan tiedon jalkautus.</p>
Aava Karaportti	Sisäinen auditointi	Yhdenmukaistetaan toimitilan tietoturvakäytänteet yrityksen toimitilapolitiikan mukaisiksi. <p>Varmistetaan asiakkaan henkilöllisyyden varmistamisen -ohjeen mukainen toimintatapa.</p>

Lisätietoja:

Aavan ja Pikkujätin laatuyksikkö

Jaana Valkeinen, laatujohtaja
jaana.valkeinen@aava.fi

