

Omavalvontasuunnitelma

Ravitsemusterapia ja -valmennus Ildikó Piispanen:

- **Lääkärikeskus Aava Oy, Tampere Ratina**
- **Pikkujätti lasten ja nuorten lääkäriasema Oy, Tampere Ratina**

5.4.2025

Versio: 1.1

1. Sisällysluettelo

Versiohistoria	3
1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	3
Palveluntuottajan perustiedot	3
Omavalvontasuunnitelman kattamat palveluyksiköt ja palvelupisteet.....	3
Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	3
2. Asiakas- ja potilasturvallisuus	4
Palveluiden laadulliset edellytykset.....	4
Vastuu palvelujen laadusta	4
Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	4
Muistutusten käsittely.....	5
Henkilöstö.....	5
Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.....	5
Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	5
Toimitilat ja välineet.....	6
Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	6
Ravitsemusterapia.....	6
Hygienia ja infektioiden torjunta.....	7
Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	7
Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	7
3. Omavalvonnan riskienhallinta	7
Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	7
Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	8
Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen.....	9
4. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	9
Toimeenpano.....	9
Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	9

Versiohistoria

Päivämäärä:	Versio:	Muutokset:
22.9.2024	1.0	alkuperäinen
5.4.2025	1.1	palveluyksikkö ja palvelupisteet

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

Palveluntuottajan perustiedot

Palveluntuottaja: Ravitsemusterapia ja -valmennus Ildikó Piispanen

Y-tunnus: 2488741-9

Yhteystiedot: ildiko@ildikopiispanen.fi, www.ildikopiispanen.fi

Omavalvontasuunnitelman kattamat palveluyksiköt ja palvelupisteet

Palveluyksikkö: Ravitsemusterapia ja -valmennus Ildikó Piispanen

- Palvelupiste: Lääkärikeskus Aava Oy, Tampere Ratina
- Palvelupiste: Pikkujätti lasten ja nuorten lääkäriasema Oy, Tampere Ratina

Yhteystiedot: Vuolteenkatu 1, 33100 Tampere

Vastuuhenkilö: Ildikó Piispanen

Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Omavalvontasuunnitelma kattaa palveluyksikön antamat ravitsemusterapiapalvelut, joita annetaan pienimuotoisesti läsnä- ja etäpalveluina Lääkärikeskus Aavan ("Aava") työterveysasiakkaille ja itse maksaville yksityisasiakkaille sekä Pikkujätti lasten ja nuorten lääkäriaseman ("Pikkujätti") yksityisasiakkaille, jotka ovat joko itse maksavia tai vakuutuksen kautta maksavia asiakkaita. Aava ja Pikkujätti toimivat yhteistyössä samoissa tiloissa Tampereen Ratinassa. Palveluja tuotetaan Pirkanmaan hyvinvointialueella.

2. Asiakas- ja potilasturvallisuus

Palveluiden laadulliset edellytykset

Tavoitteena on tuottaa kliinisesti korkealaatuisia ravitsemusterapiapalveluita huomioiden potilasturvallisuus ja asiakaslähtöisyys. Toimintaa ohjaa pitkälti kansallinen lainsäädäntö. Laadunhallintaa tukevat asiakkaan ravitsemushoidon seuranta, asiakaspalaute, eri sairauksien ravitsemushoitoa koskeva dokumentaatio sekä säännölliset ammatilliset koulutukset.

Toiminnassa huomioidaan ajantasainen Aavan ja Pikkujätin omavalvontaohjelma sekä Aavan ja Pikkujätin Tampereen omavalvontasuunnitelma.

Vastuu palvelujen laadusta

Palveluista vastaa ravitsemusterapeutti Ildikó Piispanen, jonka vastuulla ovat kaikki tässä omavalvontasuunnitelmassa kuvatut tehtävät (palveluntuottajan palveluksessa ei työskentele muita työntekijöitä).

Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakas tai potilas tulee ravitsemusterapiaan lääkärin, hoitajan tai muun terveydenhuollon ammattihenkilön läheteellä työterveyshuollon sopimuksen puitteissa tai hän voi myös haakeutua ravitsemusterapeutille itse maksavana yksityisasiakkaana. Ajanvarauksissa Aava / Pikkujätti palvelee asiakasta. Mikäli Aavan / Pikkujätin kanssa sovittua vastaanottopäivää joudutaan muuttamaan ja päivälle oli jo varattuna aikoja, sovitaan Aavan / Pikkujätin kanssa mahdollisimman pian uusi vastaanottopäivä, jotta ajat voidaan siirtää myöhempään ajankohtaan.

Ravitsemusterapia on suunnitelmallista ja vuorovaikutteista, ja potilaan kanssa käydään läpi arvio tämän ravitsemustilasta sekä ravitsemushoidolliset vaihtoehdot. Ravitsemusterapiassa edetään potilaan toiveita kuunnellen. Ravitsemushoidosuunnitelma kirjataan potilaskertomukseen ja sitä päivitetään tarvittaessa potilaan ollessa ravitsemusterapeutin seurannassa.

Potilaalla on oikeus hyvään hoitoon ja asialliseen kohteluun. Mikäli potilas tuo esiin kokeneensa ravitsemusterapiassa epäasiallista kohtelua, tilanne käydään hänen kanssaan läpi ja tehdään tarvittavat korjaavat toimenpiteet. Mikäli palaute epäasiallisesta kohtelusta tulee Aavan / Pikkujätin edustajan kautta, voidaan myös käydä tilanne potilaan kanssa läpi tai selvittää asia muutoin Aavan / Pikkujätin ohjeistamalla tavalla.

Potilasta hoidetaan yhteisymmärryksessä hänen kanssaan ja vastaanotolla huomioidaan potilaan yksilölliset tarpeet, kuten tarve tulkille tai selkokieliselle ravitsemusohjaukselle. Mikäli potilas tarvitsee tulkia, tämä tulee huomioida ajanvarausta tehtäessä. Mikäli alaikäinen potilas ikänsä ja kehitystasonsa perusteella kykenee päättämään hoidostaan, häntä hoidetaan yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Jos alaikäinen ei kykene päättämään hoidostaan, häntä hoidetaan yhteisymmärryksessä hänen huoltajansa tai muun laillisen edustajansa kanssa.

Jos täysi-ikäinen potilas ei mielenterveyden häiriön, kehitysvammaisuuden tai muun syyn vuoksi pysty päättämään hoidostaan, kuullaan potilaan laillista edustajaa tai lähiomaista tai muuta läheistä ravitsemushoitosuunnitelmaa laadittaessa. Mikäli laillinen edustaja tai lähiomainen ei ota kantaa ravitsemushoitoon, hoidetaan potilasta tavalla, jota voidaan pitää potilaan henkilökohtaisen edun mukaisena.

Potilasta informoidaan hänen oikeuksistaan ja käytettävissään olevista oikeusturvakeinoista Aavan ja Pikkujätin verkkosivuilla sekä tarvittaessa suullisesti. Tarvittaessa ravitsemusterapia-asiakkaita palvelee Pirkanmaan hyvinvointialueen potilasasiavastaava. Potilasasiavastaava neuvoo potilaita potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain soveltamiseen liittyvissä asioissa sekä neuvoo mm. muistutuksen tai kantelun tekemisessä. Potilasasiavastaava ei kuitenkaan ota kantaa hoidon sisältöön. Pirkanmaan hyvinvointialueella potilasasiavastavat tavoittaa osoitteesta <https://www.pirha.fi/asiakkaalle/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/potilasasiavastaava>.

Muistutusten käsittely

Muistutukset käsitellään Aavan ja Pikkujätin omaavontaohjelmassa ja -suunnitelmassa kuvattun prosessin mukaisesti.

Henkilöstö

Palveluyksikössä toimii ammatinharjoittajana laillistettu ravitsemusterapeutti Ildikó Piispanen, jolla on työterveyshuollon asiantuntijan pätevyys. Ravitsemusterapiapalveluina tarjotaan vain sellaisia palveluita, joihin koulutus ja työkokemus riittävät. Tarvittaessa asiakas ohjataan toiselle ammattilaiselle.

Ammattitaitoa ylläpidetään säännöllisen kouluttautumisen ja omatoimisen perehtymisen avulla. Kehitystarpeita arvioidaan työn luonteen, itsearviointin ja asiakaspalautteiden pohjalta.

Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Vastaanottopäivien määrälle ei ole sovittu sitovaa kiintiötä. Vastaanottopäiviä sovitaan käytettävissä olevien henkilöresurssien mukaan. Mikäli jo sovittuja vastaanottopäiviä joudutaan esim. sairastumisen vuoksi siirtämään, sovitaan tilalle korvaavat vastaanottopäivät.

Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Asiakkaan ravitsemusterapia voi liittyä yhteen asiakkaan käyttämien muiden terveydenhuollon palveluiden kanssa, ja ravitsemusterapiassa huomioidaan asiakkaan koko palvelukokonaisuuks. Tällaisia huomioitavia asioita ovat mm. lääkärin tekemät arviot, tutkimukset ja hoitosuunnitelmat; puheterapeutin arvio nielemiskyvystä; syömiseen ja kehonkuvaan liittyvien

asioiden käsittely psykologin tai psykoterapeutin kanssa; fysioterapeutin suosittelema liikunta tai toimintaterapeutin antama ohjaus valikoivasti syöväälle lapselle.

Tarvittaessa asiakkaan kanssa käydään läpi, mitä muiden terveydenhuollon ammattilaisten kanssa on ilmennyt esim. arviossa tai hoitosuunnitelmassa. Muiden terveydenhuollon ammattilaisten tekemiin potilasasiakirjamerkintöihin voidaan myös perehtyä, mikäli ne tulisi huomioida ravitsemusterapiassa. Aavan / Pikkujätiin potilasasiakirjat sijaitsevat teknisesti samassa potilastiedon rekisterissä samassa potilastietojärjestelmässä. Potilasasiakirjoja voidaan myös hakea Kanta-arkistosta tai asiakasta voidaan pyytää ottamaan olennaiset asiakirjat mukaan vastaanotolle. Moniammatilliseen palaveriin osallistuminen on tarvittaessa mahdollista.

Asiakas voi itse maksavana asiakkaana halutessaan hakeutua vastaanotolle kummalle tahansa palvelupisteelle ja tällöin seuranta jatketaan huomioiden aiemmilla vastaanotoilla läpikäydyt asiat. Aavan työterveysasiakkaiden vastaanottaminen on mahdollista ainoastaan Aavassa.

Toimitilat ja välineet

Toimitiloina käytetään Aavan ja Pikkujätiin terveydenhuollon tiloja. Aava ja Pikkujätti osoittavat käytettävän vastaanottohuoneen kullekin vastaanottopäivälle ja huone voi vaihtua. Tilojen tarkastuksista ja viranomaishyväksynnistä huolehtivat Aava ja Pikkujätti.

Toimitilat ovat siistit ja ne siivotaan säännöllisesti. Tiloja koskevista epäkohdista ilmoitetaan Aavalle / Pikkujättille.

Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Työssä käytetään siihen sopivia laitteita, ohjelmistoja ja työvälineitä. Potilastiedot kirjataan asiakastietolain mukaiseen A-luokan potilastietojärjestelmään, jossa on palvelun kannalta olennaiset toiminnot ja joka löytyy Valviran tietojärjestelmärekisteristä. Potilastietojärjestelmän teknisestä ylläpidosta vastaavat Aava ja Pikkujätti. Lääkinnällisiä laitteita ei ole käytössä.

Tietojärjestelmien käytön asianmukaisuudesta huolehditaan osallistumalla Aavan ja Pikkujätiin osoittamiin koulutuksiin sekä perehtymällä Aavan ja Pikkujätiin antamiin ohjeisiin.

Tietosuojan ja tietoturvan varmistamiseksi toimitaan Aavan ja Pikkujätiin omaavontasuunnitelmassa kuvatulla tavalla.

Ravitsemusterapia

Ravitsemusterapian tulee olla asiantuntevaa, tutkittuun tietoon perustuvaa, asiakaslähtöistä sekä vaikuttavaa. Asiakasta hoidetaan luotettavien asiantuntijaelinten antamien suositusten (esim. ravitsemussuositukset, Käypä hoito -suositukset) sekä muun vertaisarvioitun

tutkimusnäytön tai vakiintuneiden hoitokäytäntöjen pohjalta ottaen samalla huomioon asiakkaan oma terveydentila, elämäntilanne, toiveet ja mieltymykset.

Hygienia ja infektioiden torjunta

Infektioiden torjumiseksi noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen tai Aavan ja Pikkujätin antamia ohjeita tavanomaisiin varotoimiin sekä tarvittaviin kosketus-, pisara-, ilma- ja suoja-varotoimiin.

Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Asiakas- ja potilastietojen käsittelyssä niiden tietosuojan varmistamiseksi toimitaan Aavan ja Pikkujätin omavalvontasuunnitelmassa kuvatulla tavalla.

Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Aava ja Pikkujätki keräävät asiakkailta ja potilailta sekä heidän omaisiltaan ja läheisiltään palautetta Aavan ja Pikkujätin omavalvontasuunnitelmassa kuvatun prosessin mukaisesti. Aavan ja Pikkujätin välittämät palautteet käydään läpi ja otetaan huomioon toiminnan kehittämisessä sekä omavalvonnassa. Tapauskohtaisesti palaute voi myös johtaa muihin toimenpiteisiin ja tarvittaessa palautteen antajaan ollaan yhteydessä.

3. Omavalvonnan riskienhallinta

Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskejä tunnistetaan riskienarvioinnin avulla, joka päivitetään vähintään kerran kahdessa vuodessa. Riskienarvioinnissa otetaan huomioon mm. omavalvontasuunnitelmassa kuvatut toimintatavat, työturvallisuuslaista (738/2002) nousevat työnantajavelvoitteet, joilla voi olla vaikutusta asiakas- ja potilasturvallisuuteen; terveydensuojelulain (736/1994) mukainen velvollisuus tunnistaa terveyshaittaa aiheuttavat riskit; havaitut vaaratapahtumat ja läheltä piti -tapahtumat; saapuneet asiakaspalautteet sekä omat työssä tehdyt havainnot riskeistä. Riskit luokitellaan niiden suuruuden ja vaikutusten mukaan. Kunkin riskin osalta pyritään tunnistamaan niiden aiheuttajat ja niiden mahdollisesti aiheuttamat haitat.

Lisäksi Aavalla ja Pikkujätillä on riskienhallintajärjestelmä, josta nousevat huomiot tarvittaessa huomioidaan.

Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Riskienarvioinnin pohjalta suunnitellaan riskienhallinnan keinot. Mikäli riski voidaan kokonaan poistaa puuttamalla juurisyihin kohtuullisin toimin, toteutetaan nämä toimenpiteet. Mikäli riskiä ei voida kokonaan poistaa, suunnitellaan toimenpiteet, joilla voidaan vähentää riskin toteutumisen todennäköisyyttä ja/tai seurausten vakavuutta. Merkittävien riskien osalta suunnitellaan myös, miten toimitaan riskin toteutuessa.

Omavalvonnassa ilmenevät epäkohdat ja puutteet dokumentoidaan ja arvioidaan huolellisesti. Epäkohtien ja puutteiden juurisyyn ja niiden mahdolliset seuraukset ja haitat kuvataan. Epäkohtien ja puutteiden korjaamiseksi suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet ja tarvittaessa ne huomioidaan myös riskienhallintasuunnitelmassa.

Vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettely

Vaaratapahtuma voi aiheuttaa asiakkaalle haittaa (= haittatapahtuma) tai haitoilta vältyttiin esim. sattuman tai varhaisen puuttumisen takia, mutta asiakkaalle olisi saattanut aiheutua tapahtuneesta haittaa (= läheltä piti -tapahtuma).

Kaikki vaaratapahtumat ilmoitetaan Aavalle / Pikkujätille, jotta tapahtuman objektiivinen tutkinta olisi mahdollista. Vaaratapahtumat käsitellään Aavan / Pikkujätin ohjeistuksen mukaan. Vaaratapahtumien käsittelyssä hyödynnetään STM:n julkaisua Vakavien vaaratapahtumien tutkinta.

Valvontalain mukainen ilmoitusvelvollisuus

Valvontalain 29 §:n mukaisesti palveluntuottajalla ja sen henkilöstöllä on tietyissä tilanteissa velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan olennaisesti asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavista epäkohdista ja puutteista sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneista tapahtumista, vahingoista tai vaaratilanteista.

Kun tällainen valvontalain tarkoittama ongelma havaitaan, tilanne arvioidaan ja ryhdytään tarvittaviin toimenpiteisiin sekä tehdään tarvittaessa ilmoitus Aavalle / Pikkujätille. Asian jatkokäsittely tapahtuu Aavan / Pikkujätin ohjeistuksen mukaisesti.

Silloin kun havaitut ongelmat koskevat Aavan / Pikkujätin omaa toimintaa, ilmoitetaan asiasta Aavan / Pikkujätin edustajalle, ja vastuu jatkotoimista on Aavalla / Pikkujätilillä.

Valvovien viranomaisten selvityspyynnöt, ohjaus ja päätökset otetaan huomioon omavalvonnassa ja riskienhallintasuunnitelmaa päivitettäessä. Selvityspyynnön, ohjauksen tai päätöksen saavuttua riskienhallintasuunnitelma katselmoidaan ja tehdään siihen tarvittavat päivitykset.

Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan toimivuutta sekä hygieniaohjeiden noudattamista ja infektiorjunnan toteutumista seurataan ja arvioidaan säännöllisesti omavalvonnan toteutumisen seurannan yhteydessä.

Vaara- ja häiritäpahtumat ilmoitetaan ja tutkitaan aiemmin kohdassa Vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettely kuvatulla tavalla. Omavalvonnan toteutumisen yhteydessä ilmoitetut, tutkinnassa olevat ja tutkitut vaara- ja häiritäpahtumat tilastoidaan.

Riskienhallinnan osaamista voidaan tarvittaessa tukea omatoimisella perehtymisellä tai lisäkoulutuksella.

4. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Toimeenpano

Oma valvonnalliset tehtävät, katselmoinnit ja seurannat tehdään suunnitellusti vuosittain. Tarvittaessa oma valvonnallisiin velvoitteisiin perehdytään lisää esim. lainsäädäntöön ja valvontaviranomaisten tiedotukseen perehtymällä tai koulutusten avulla.

Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Oma- ja ulkovalvontasuunnitelma julkaistaan palveluntuottajan verkkosivuilla. Oma- ja ulkovalvonnan toteutumista seurataan vähintään neljän kuukauden välein ja oma- ja ulkovalvonnan seurannasta tehdyt selvitykset julkaistaan verkkosivuilla oma- ja ulkovalvontasuunnitelman yhteydessä. Havaitut puutteellisuudet korjataan ilman aiheetonta viivästystä. Oma- ja ulkovalvontasuunnitelmaa päivitetään seurantojen yhteydessä sekä silloin, jos päivitykseen on muuten aihetta esim. toiminnan tai lainsäädännön muutosten tai vaaratapahtumien vuoksi. Päivitysten jälkeen oma- ja ulkovalvontasuunnitelma julkaistaan viiveettä.