

OMAVALVONNAN SEURANTARAPORTTI**Piispanportin terveysasema****Yksikön vastuuhenkilöt:**

Kaisa Kujansivu

Mikaela Sallialmi

Vastaava lääkäri, Terveysasemapalvelut

Palvelujohtaja

Seuranta-aika: syys-joulukuu 2024**1. Toiminnan kehittäminen palveluiden käyttäjien antaman palautteen perusteella**

Kaikki asiakkailta tulleet palautteet on käsitelty viipymättä yksikössä henkilöstön kesken, ja varmennettu, onko toiminnassa niiden perusteella korjattavaa. Ajoittaiseen puhelinruuhkaan on reagoitu työvuoroja muokkaamalla sekä puhelinresurssia lisäämällä. Palautteiden perusteella yksikön toimintaan ei ole ollut tarvetta tehdä muutoksia.

2. Toiminnan kehittäminen asiakas- ja potilasturvallisuushavaintojen ja poikkeamien perusteella

Asiakas- ja potilasturvallisuushavaintojen ja poikkeamien perusteella ei ole havaittu tarvetta muuttaa yksikön omaa toimintaa. Kaikki palautteet, asiakas- ja potilasturvallisuushavainnot käsitellään yksikössä henkilöstön kesken viiveettä. Käsitteily tapahtuu suunnitelmallisesti henkilöstön palaverissa. Yksikön toimintaa ei ole ollut tarpeen muuttaa seuranta-ajalla näiden perusteella.

3. Toiminnan kehittäminen riskienhallinnan perusteella

Henkilöstön koulutukset tietoturvaan ja tietosuojaan liittyen on käyty läpi ja henkilöstö on suorittanut vuosittain päivittyvän tietoturvakoulutuksen. Seuranta-ajalla ei ole ollut tarvetta muuttaa yksikön toimintaa riskienhallinnan perusteella.

4. Yksikön oma laadunparantaminen

Yksiköön kohdistuvat reklamaatiot ja saapuneet palauteet on käyty läpi asianosaisten kanssa viipymättä, ja koottu asiasisältöisesti yhteiseen palautetiedostoon, josta koostetusti raportoidaan saapuneet reklamaatiot tilaajan kanssa. Saapuneet reklamaatiot on käsitelty myös säännöllisissä henkilöstökokouksissa.

Päivitetty 7.1.2025