

Omavalvonta- suunnitelma

Aava ja Pikkujätti Aviapolis

Sisällysluettelo

1	Johdanto.....	2
2	Palveluntuottajan ja yksikön tiedot.....	3
3	Toiminnan kuvaus.....	3
4	Omavalvonnan organisointi ja johtaminen	4
5	Tehtyjen sopimusten noudattaminen	5
6	Palveluiden saatavuus ja jatkuvuus.....	5
7	Palveluiden turvallisuus ja laatu	5
7.1	Henkilöstö ja tarvittavat resurssit.....	6
7.2	Lääkitysturvallisuus	7
7.3	Toimitilaturvallisuus	7
7.4	Laiteturvallisuus.....	8
7.5	Säteilyturvallisuus	8
7.6	Infektioeturvallisuus.....	9
7.7	Tietosuoja ja tietoturva.....	9
7.8	Riskienhallinta.....	10
8	Havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen	10
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 Aavan ja Pikkujätti Oy:n [omavalvontaohjelmaan](#), jonka ensimmäinen versio on hyväksytty 18.1.2024.

Omavalvonnalla varmistetaan, että palvelu on asiakkaalle ja potilaalle laadukasta ja turvallista. Omavalvonta on ennakkoivaa ja aktiivista työtä, joka kuuluu Aava ja Pikkujätti Aviapoliksen 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. Tavoitteemme 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 huippulaatuisena toimijana.

Vuonna 2026 Pikkujätin visio on olla:

Suomalaisten tuntema lastenlääkäriasema, joka erottautuu ainutlaatuisena lapsiin keskittyvänä huippulaatuisena toimijana.

Visioidemme saavuttamiseksi keskitymme strategiakaudella 2023–2026 tekemään yrityksistämme parhaan paikan ammattilaisille, tarjoamaan yliverkaisia 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.

Kulttuuri ja johtaminen

Osana strategian uudistamista ja brändin kirkastamista, Aava ja Pikkujätti on lähtenyt määrittämään yhteistä tavoitekulttuuria ja mitä arvomme tarkoittavat arjessa. Kulttuurin ja toiminnan jatkuva parantaminen on olennainen osa omavalvontaa. Tavoitteena on saada jokainen henkilö kukoistamaan ja käyttämään työpaikalla parasta osaamistaan vastuullisten päätösten tekemiseksi asiakkaiden, liiketoiminnan ja henkilöstön ja ammattilaisten parhaaksi. Yksiköiden laatimissa pelikirjoissa on kuvattuna keskeisimmät tiimien pelisäännöt ja roolien sekä vastuiden määrittelyt.

Vastuullisuus

Aavan ja Pikkujätin vastuullisuustyön yhteydessä on laadittu Monimuotoisuus, Yhdenvertaisuus ja Inklusio (Diversity, Equity, Inclusion = DEI) -suunnitelmaa, joka ottaa kantaa asiakkaidemme yhdenvertaisuuteen ja sen toteutumiseen yrityksissämme.

2 Palveluntuottajan ja yksikön tiedot

Palveluntuottaja:

Aava ja Pikkujätti Oy

Annankatu 32, 00100 Helsinki

Y-tunnus: 231119-2

Puh: 010 380 3838

Terveystieteiden palveluista vastaava johtaja ja ammattimaisesti käytettävien laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta vastaava henkilö: Paula Arvilommi, lääketieteellinen johtaja

Yksikön nimi: Aava ja Pikkujätti Aviapolis	
Yksikön postiosoite: Karhumäenkuja 2	
Postinumero: 01530	Postitoimipaikka: Vantaa
Hyvinvointialue: Vantaan ja Keravan hyvinvointialue	
Yksikönjohtaja: Tuija Puolakanaho	s-posti: etunimi.sukunimi(at)aava.fi
Yksikön vastaava lääkäri: Anna Forsström (Pikkujätti)	

Aava ja Pikkujätti Aviapoliksen yhteyteen kuuluu (integroitu) työpaikkavastaanotto.

3 Toiminnan kuvaus

Yksikössä tuotetaan palveluita kaiken ikäisille yksityisasiakkaille, työterveysasiakkaille, yhteistyökumppaneille sekä vakuutusyhtiöille.

Aava ja Pikkujätti Aviapolis on myös Traficomin valtuuttama ilmailulääketieteen keskus, AeroMedical Centre (AeMC). Teemme AeMC:ssä ilmailutarkastuksia ja asiakkaitamme ovat:

lentäjät, lennonjohtajat, harrastelentäjät ja matkustamohenkilökunnan jäsenet, jotka tarvitsevat säännöllisesti uusittavan medikaalin eli ilmailulääkärintodistuksen. Aava AeMC:n palvelut on kuvattu [Aavan kotisivuilla](#).

Meillä toimii noin 40 terveydenhuollon hoitohenkilökuntaan kuuluvaa, sekä lääkäreitä noin 46, 15 yleislääkäreitä, 16 työterveyslääkäreitä ja 15 erikoislääkäreitä. Valtaosa vastaanottoa pitävistä ammattilaisista työskentelee itsenäisinä ammatinharjoittajina.

Palveluihimme kuuluvat myös laboratorio- ja kuvantamisen palvelut.

Aava Aviapolis toimii palveluntuottajana myös kaupunkien työterveysasiakkaille lähetepotilaiden palveluiden tarjoajana.

Aviapoliksella on myös työterveysvastaanottoa yhteistyökumppanin tiloissa.

Ajantasainen palvelutarjonta on kuvattuna Aava Aviapoliksen verkkosivulla <https://www.aava.fi/laakarikeskukset/aava-vantaa-aviapolis/>

4 Omavalvonnan organisointi ja johtaminen

Aavalla ja Pikkujätillä on SFS-EN ISO 9001:2015 standardiin perustuva dokumentoitu ja Kiwa Sertifiointi Oy:n sertifioima laadunhallintajärjestelmä sekä tietoturvallisuuden hallintajärjestelmä ISO/IEC27001. Järjestelmien tavoitteena on varmistaa, että palvelut täyttävät asiakkaan tarpeet ja odotukset sekä lainsäädännön edellyttämät vaatimukset. Aavan ja Pikkujätin lääketieteellinen johto vastaa lääketieteellisen toiminnan laadusta ja lainmukaisuudesta.

Aviapolis työterveyshuollon laatukäsikirja sisältää raamit työterveyshuollon laatutyölle.

Yksikönjohtaja vastaa yksikkönsä palvelujen laadusta, turvallisuudesta sekä asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävydestä omavalvontasuunnitelman mukaisesti. Hän johtaa ja valvoo yhdessä yksikön vastaavan lääkärin kanssa palvelujen asianmukaisuutta ja niille säädettyjen edellytysten täyttymistä. Yksikönjohtajan tukena toimii laadun ja turvallisuuden osa-alueiden vastuuhenkilöitä, kuten lääkehoitovastaava, laitevastaavat. Aviapoliksessa on johtotiimi, joka koostuu yksikönjohtajasta, palvelupäälliköistä, tiimipäälliköistä ja lääkärikoordinaattorista, jotka yhdessä huolehtivat yksikön asioista. Yksikössä on nimetty Pikkujätin vastuulääkäri.

Aava Aviapoliksesta osallistutaan organisaatiotasoiisiin laaturyhmiin. Turvallisuus- ja laatuasioita käsitellään yksikköpalavereissa sekä osastopalavereissa.

AeMC:n toiminnasta vastaa AeMC:n vastuullinen johtaja. AeMC:llä on oma johto- ja ohjausryhmä.

5 Tehtyjen sopimusten noudattaminen

Sopimushallinta noudattaa Aavan ja Pikkujätin yhteisiä toimintatapoja, jotka ovat kuvattuna omavalvontaohjelmassa. Noudatamme konsernitasoisia sopimuksia esim. hoitotarviketilauksissa, työvaatteiden hankinnassa ja siivouspalvelut.

Yksikön kiinteistöön liittyvissä asioissa huoltoyhteistyö toimii kiinteistön yhteisen huoltopalveluyhtiön kanssa.

6 Palveluiden saatavuus ja jatkuvuus

Palveluiden saatavuutta johdetaan tarjonnan johtamisella, mikä varmistaa, että asiakkaamme saavat tarvitsemiaan palveluita mahdollisimman oikea-aikaisesti.

Aava ja Pikkujätti Aviapolis palvelee Vantaalla työterveys-, yksityis-, yritys- sekä vakuutusyhtiöasiakkaita. Ilmailulääketieteen keskuksemme palvelee kattavasti ilmailualan yrityksiä sekä yksityislentäjiä. Palvelutarjontaan kuuluvat lääkäri- ja hoitajapalveluiden lisäksi laboratorio ja kuvantamisen palvelut. Lisäksi palvelemme kuntien ja kaupunkien asiakkaita erilaisilla sopimuksissa, joissa on sovittu palveluiden saavutettavuudesta.

Palveluiden laajuuteen vaikuttavat kysyntä ja saatavuus sekä henkilöstön saatavuus. Palveluiden riittävä saatavuus varmistetaan aikatarjonnalla ja varausastetta hyödyntäen. Näiden seuraaminen kuuluu lääkärikoordinaattorin työnkuvaan yhdessä yksikönjohtajan, palvelupäällikön ja tiimipäällikön kanssa.

Turvaamme eri palveluiden saatavuuden toimipisteessä sekä digitaalisessa toimintaympäristössä myös ylläpitämällä henkilökunnan osaamista ja tarjoamalla tarvittaessa lisäkoulutusta.

Tarjoamme palveluitamme arkisin sekä viikonloppuisin.

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.

Avoimuus ja läpinäkyvyys sekä asiakkaidemme luottamus ovat toimintamme kulmakiviä. Asiakkaanamme sinulla on oikeus saada ymmärrettävää tietoa [tietojesi käsittelyyn liittyvistä oikeuksistasi](#) ja edelleen käyttää näitä oikeuksia.

Potilasturvallisuuden varmistaminen nojaa organisaatiossamme sovittuihin periaatteisiin, ohjeisiin, osaavaan henkilöstöön ja laadunhallinnan työkalujen avulla saataviin tietoihin sekä mittarointiin. Saatu tieto, kuten asiakkailta saatu palaute ohjaa toimintamme jatkuvan parantamisen toimintamallia.

Palvelujen tuottamiseen ja liiketoiminnan johtamiseen tarvittavat rakenteet sekä ydin- ja tukiprosessit sisältyvät hallintajärjestelmämme kuvauksiin.

7.1 Henkilöstö ja tarvittavat resurssit

Uuden työntekijän työsuhteen alussa on yksikönjohtajan vastuulla varmistaa terveydenhuollon työntekijän ammattioikeudet Terhikki rekisteristä. Lasten kanssa työskenteleviltä tarkistetaan rikosrekisteriote lain edellyttämällä tavalla. 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.

Jotta palvelumme ovat asiakkaillemme, potilaillemme sekä itsellemme laadukkaita ja turvallisia, varmistamme, että meillä työskentelee päteviä ja hyvinvoivia työntekijöitä, jotka noudattavat lainsäädäntöä ja sopimuksia.

Rekrytointi: uuden työntekijän tarve arvioidaan yksikössämme esihenkilön esityksestä. Uuden henkilön rekrytoinnissa huomioimme resurssitarpeen- sekä liiketoiminnan mittarit.

Henkilöstö käy läpi kattavan perehdytyksen. Perehdytys suoritetaan vaihteittain yksilöllisesti suunnitellulla perehdytyspolulla konsernin digitaalisen oppimisympäristön avulla. Perehdytyksen lopussa esihenkilö käy uuden työntekijän kanssa perehdytyksen loppukeskustelun. Tarvittaessa töihin kutsuttavat työntekijät käyvät läpi myös perehdytyksen, jonka avulla osaaminen varmistetaan.

Konsernissa on määritelty koulutuksia, jotka jokainen työntekijä suorittaa. Näistä esimerkiksi vuosittain suoritetaan pakollinen tietosuojakoulutus verkko-opintoina ja ensiaputilanteita harjoitellaan vuosittain elvytysnukkejen avulla ja suoritetaan Elvytys verkkokoulutus. Lisäksi kolmen vuoden välein suoritetaan yksikön toimesta laajempi ensiapukoulutus. Jokaisen työntekijän vastuulla on ylläpitää ja kehittää omaa osaamistaan ja ammattitaitoaan.

Käymme yrityksen toimintamallin mukaisesti kehitys- ja tavoitekeskustelut työntekijöiden kanssa ja tuemme työntekijöiden ammatillista kehittymistä ja sen toteuttamista mm. työvuorojärjestelyillä. Ilmailulääketieteeseen osallistuvien koulutusvaatimuksia toteutetaan ilmailulääketieteen koulutusvaatimusten mukaan. Ilmailunvastuuhoitaja pitää perehdytyksen uusille työntekijöille yksikköemme ilmailulääketieteen toiminnasta.

7.2 Lääkitysturvallisuus

Yksikkökohtainen lääkitysturvallisuussuunnitelma pohjautuu konsernitaseiseen mallipohjaan. Lääkitysturvallisuussuunnitelmassa 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

Yksikön lääkitysturvallisuussuunnitelma päivitetään vuosittain ja omavalvontasuunnitelman päivittämisen yhteydessä suunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan. Aava ja Pikkujätti Aviapolis lääkitysturvallisuussuunnitelman on hyväksynyt työterveyslääkäri Timo Espo. Suunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaa yksikössä nimetyt henkilöt vuosisuunnitelman mukaisesti.

Lääkitysturvallisuussuunnitelma on tallennettuna Aavan ja Pikkujätin intranettiin. Se kuuluu jokaisen lääkehoitoon osallistuvan työntekijän perehdytykseen. Suunnitelman toteutumista seurataan omavalvonnallisia menetelmiä käyttäen, kuten sisäisillä lääkitysturvallisuus auditoinneilla vuosisuunnitelman mukaisesti.

7.3 Toimitilaturvallisuus

Yksikössämme on hälytysjärjestelmä, jonka avulla saamme hälytettyä apua, mikäli yksikössämme havaitaan sille tarvetta.

Pelastussuunnitelma on laadittu ja se käydään läpi yksikön perehdytyksessä myös uusille työntekijöille.

Aava ja Pikkujätti Aviapolis toimii Aviabulevardi II:n vuokrakiinteistössä ja 1. krs aulassa toimii kiinteistön aulapalvelut, jotka ohjaavat kiinteistön asiakkaat oikeisiin kerroksiin. Kiinteistö järjestää säännöllisesti poistumisharjoituksia kaikille kiinteistössä oleville asiakasyrityksille.

Järjestämme turvallisuuskävelyitä säännöllisesti, jotta kaikki tietävät miten toimimme esim. palohälytystilanteissa. Järjestämme myös säännöllisiä ensiapukoulutuksia henkilöstöllemme, jotta asiakkailla on turvallista asioida toimipisteessämme.

Traficom on hyväksynyt ilmailulääketieteen käytössä olevat tilat.

Toimitiloille on tehty viranomaisen toimesta aloitustarkastus, ennen lääkärikeskustoiminnan aloitusta ja ennen uusien/remontoitujen tilojen avaamista.

Aava ja Pikkujätti Aviapoliksen kliinisen mikrobiologian luvat on hyväksytty tukilaboratorion toimesta. Säteilyturvakeskuksen myöntämät luvat on myönnetty 2018.

Yksikössä on erikseen määritelty valmiussuunnitelma ja pelastussuunnitelma, joiden ajantasaisuudesta vastaa nimetty vastuuhenkilö yhdessä yksikönjohtajan kanssa. Kiinteistöllä on oma valmiussuunnitelma ja pelastussuunnitelma.

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.

Aavan ja Pikkujätin laiteturvallisuuteen liittyvät menettelytavat on kuvattu organisaatiotasoisessa laiteturvallisuussuunnitelmassa. Laiteturvallisuussuunnitelman ensimmäinen versio on julkaistu 2024 ja sen päivittämisestä sekä ajantasaisuudesta vastaa laiteohjausryhmä.

Laiteturvallisuussuunnitelmassa on määritetty mm.

- laitevastuuhenkilön tehtävät
- laiteosaamisen varmistaminen
- laitteiden riskienhallinnan menettelytavat

Yksikön lääkinälliset laitteet on kirjattu Aavan ja Pikkujätin yhteiseen sähköiseen laiterekisteriin.

Henkilökunta ilmoittaa laitteisiin liittyvistä läheltä piti -tilanteista ja vaaratapahtumista raportointijärjestelmään. Tilanteiden käsittely ja raportointi noudattaa organisaation yleistä organisaation ohjetta. Lääkinnällisten laitteiden vaaratilanteista tehdään ilmoitus Fimealle lain edellyttämällä tavalla.

7.5 Säteilyturvallisuus

Aavassa on STUKin myöntämät turvallisuusluvut ja niiden pohjana säteilynkäytön turvallisuusorganisaatio rakenteineen ja käytäntöineen. Kuvantamisen toiminta on kirjattu viranomaisten hyväksymään turvallisuusarvioon. Toiminnan laatua seurataan säännöllisillä vuosisuunnitelman mukaisilla lakisääteisillä sisäisillä ja ulkoisilla auditoinneilla.

Aava Aviapoliksessa toteutetaan kuvantamispalveluita. Aviapoliksessa tehdään sekä natiivikuvauksia että ultraäänitutkimuksia.

Turvallisuuskulttuuri säteilytyössä tarkoittaa organisaation ja siinä toimivien henkilöiden toimintatapoja ja asenteita. Sekä työntekijöiden, että asiakkaiden säteilysuojelusta huolehditaan Aavatasoisin yhtenäisin toimintamallein.

Kuvauslaitteen toimintaa seurataan laadunvarmistusohjelman mukaisesti, röntgenhoitajat tekevät laatumittaukset kerran kuukaudessa ja tulokset tallennetaan kuvantamisen työtilan mittaustaulukoihin. Poikkeamiin reagoidaan konsultoimalla tarvittaessa fyysikkoa. Laitetoimittajien huolto on kerran vuodessa ja siitä raportti tallennetaan laiterekisteriin.

Työntekijöiden perehdytys hoidetaan erillisen perehdytyslomakkeen mukaisesti, joka tallennetaan työntekijän henkilöstöjärjestelmään. Koulutuksesta tehdään vuosisuunnitelma, jossa huomioidaan lakisääteinen säteilyn täydennyskoulutus. Koulutukset merkitään henkilöstöjärjestelmässä olevaan koulutuskorttiin.

Aava Aviapoliksessa on suoritettu sisäinen kliininen auditointi viimeksi syksyllä 2023 ja ulkoinen kliininen auditointi keväällä 2023. Lisäksi fyysikon tarkistukset ovat joka toinen vuosi.

7.6 Infektioturvallisuus

Aavan ja Pikkujätin hygieniasuunnitelma julkaistiin syksyllä 2024. Suunnitelman tavoitteena on lisätä potilas- ja työturvallisuutta, sekä toimia osana organisaatiotasolta omavalvontaohjelmaa ja yksiköiden omavalvontasuunnitelmia. Hygieniasuunnitelmassa on ohjeistettu infektioturvallisuuden menettelytavat toimintayksiköissä:

- Yleiset hygieniakäytännöt
- Siivous ja jätehuolto
- Hoitoon liittyvät infektiot
- Tartuntataudit
- Aseptinen toiminta
- Välinehuolto

Hygieniasuunnitelman päivittämisestä ja hyväksymisestä vastaavat organisaation hygieniahoitaja ja johtava ylilääkäri. Yksikössä jokaisen asiakastyöhön osallistuvan työntekijän tulee perehtyä hygieniasuunnitelmaan.

Yksiköissä on myös omat jätehuoltosuunnitelmat. Jätehuoltosuunnitelmassa otetaan kantaa mm. tartuntavaarallisen jätteen asianmukaiseen hävitykseen.

7.7 Tietosuoja ja tietoturva

Aava ja Pikkujätti noudattavat EU:n ja kansallista lainsäädäntöä henkilötietojen käsittelyssä ja ovat laatineet lainsäädännön vaatimat dokumentit. Dokumentaatiot katselmoidaan säännöllisesti ja päivitetään tarvittaessa. Asiakastietolain 7 §:n mukaisesta asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaa lääketieteellinen johtaja Paula Arvilommi.

Aavan ja Pikkujätin tietosuojavastaavana toimii Marliina Mäkinen, dpo@aava.fi/tietosuoja@pikkujatti.fi.

Lisätietoa Aavan ja Pikkujätin tietosuojan ja -turvan toteutumisesta organisaatiotasolla on kuvattu omavalvontaohjelmassa. Tietosuojan ja tietoturvan toteuttaminen vaatii koko henkilöstön tietosuoja- ja tietoturvatietoisuuden ylläpitämistä ja lisäämistä, sovittujen ohjeiden ja toimintatapojen noudattamista sekä koulutusta.

Uusille työntekijöille perehdytetään tietosuoja- ja tietoturvakäytänteet ja näistä pidetään koulutuksia. Mikäli poikkeamia havaitaan, nämä kirjataan turvallisuusilmoitusjärjestelmään, jonka kautta poikkeamat käsitellään ja korjataan toimintatapoja.

7.8 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 Aava ja Pikkujätti Aviapolis on kirjannut yksikön riskit. Yksikön toimintojen riskienhallinnasta vastaa tiimipäällikkö, työsuojeluasiamies sekä yksikönjohtaja.

Ilmailulääketieteen keskuksen osalta riskeistä vastaa vastaava ilmailuhoitaja ja hänen määrittelemänsä riskien vastuuhenkilöt. Ilmailulääketieteen riskit ovat kirjattu erikseen riskienhallintajärjestelmään ja niitä tarkastellaan säännöllisesti ilmailujohtoryhmän toimesta.

Yksikkökokouksissa muistutetaan riskienhallinnan ja niistä ilmoittamisen kuuluvan koko henkilöstölle. Riskit käsitellään organisaatiotasoisessa riskienhallintajärjestelmässä ja niille määritellään seuranta sekä vastuuhenkilöt.

8 Havaittujen puutteellisuuden korjaaminen

Asiakaskokemus

Jokainen palaute on meille tärkeä, antaen samalla mahdollisuuden kehittää toimintaamme. Aavassa ja Pikkujätissä asiakaskokemusta seurataan useilla eri keinoilla. Tärkeimpänä mittausvälineenä käytämme erilaisia ulkoisia asiakastytyväisyysmittareita. Lisäksi teemme säännöllisesti omia NPS-kyselyitä asiakkaillemme asiakaspolun eri vaiheissa. NPS lukua seurataan ja raportoidaan sisäisesti sekä julkisesti omavalvonnan seurantaraportissa.

Asiakaspalautteet käsitellään nimetyn vastuu henkilön toimesta ja ne käydään asianosaisten kanssa läpi. Palautteita käsitellään yksikkökokouksissa sekä osastokokouksissa. Palautteiden perusteella kehitämme myös mm. yksikön asiakaskokemusta ja toimintatapoja.

Potilasasiavastaava

Hyvinvointialue vastaa potilasasiavastaavien toiminnan järjestämisestä järjestämänsä ja tuottamansa sosiaali- ja terveydenhuollon osalta. Potilasasiavastaavat palvelevat myös yksityisen terveydenhuollon potilaita. Tehtävä on lakisääteinen, puolueeton ja maksuton.

Potilasasiavastaavan tehtäviä ovat

- neuvoa potilaita potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä
- neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu potilaan terveydenhuollon oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa
- tiedottaa potilaan oikeuksista
- koota tietoa potilaiden yhteydenotoista ja seurata potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä
- toimia potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella toimii kaksi sosiaali- ja potilasasiavastaavaa, joiden yhteystiedot löytyvät Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen internetsivuilta <https://vakehyva.fi/fi/palveluhakemisto/palvelu/sosiaali-ja-potilasasiavastaava#tab-introduction>.

Muistutukset

Potilaan asemasta tai oikeuksista annetun lain (785/1991) mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus, jos hän on tyytymätön saamaansa hoitoon tai kohteluun. Asiakas voi tehdä muistutuksen Aavan ja Pikkujätin kotisivuilla olevalla lomakkeella tai vapaamuotoisella kirjeellä, josta ilmenee, että kyseessä on muistutus.

Mikäli asiakas jättää muistutuksen toimintayksikköön, toimitetaan se ohjeistuksen mukaisesti laatuysteyshenkilölle (laatuysteyshenkilo@aava.fi). Laatuysteyshenkilö vastaa ja valvoo prosessin etenemisestä. Muistutuksen käsittelystä vastaa ylilääkäri, joka pyytää tarvittavat selvitykset hoitoon osallistuneilta henkilöiltä ja erikoisalan vastuulääkäriltä. Muistutukseen vastataan aina kirjallisesti. Käsittelyaika on noin kuukausi. Tavoiteaikaa seurataan ja raportoidaan sisäisesti sekä julkisesti omavalvonnan seuranraportissa.

Muistutusten huolellinen käsittely on osa toimintamme jatkuvaa parantamista ja kehittämistä, millä pyritään välttämään vastaavat virheet tulevaisuudessa.

Kanteluiden ja muiden viranomaispyyntöjen käsittely noudattaa sovittua prosessia ja etenee johtavan ylilääkärin toimesta.

Vaaratapahtumien käsittely

Aavassa ja Pikkujätissä on käytössä potilasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointijärjestelmä. Läheltä piti -tilanteiden osuutta suhteessa vaaratapahtumiin seurataan ja raportoidaan sisäisesti, sekä julkisesti omavalvonnan seurantareportissa.

Vaaratapahtumat käsitellään tiimipäällikön toimesta yhteistyössä yksikönjohtajan ja asianosaisten kanssa. Vaaratapahtumat käydään läpi henkilöstön kanssa osasto- ja yksikkökokouksissa, ja näiden avulla kehitetään toimitapojamme.

Yksikönjohtaja vastaa omaan yksikköön kohdistuvista toimenpiteistä ja niiden toteutuksesta.

Vakavien vaaratapahtumien määritelmään, tutkintaprosessiin ja menettelytapoihin on oma sisäinen ohje. Vakavan vaaratapahtuman sattuessa tehdään välittömät korjaavat toimet, otetaan yhteys esihenkilöön ja laatuyksikköön. Tapahtumayksikön vastuuhenkilö ja laatuyksikön edustaja sopivat turvallisuuden parantamisen menettelytapojen jalkauttamisen.

Turvallisuuskulttuurin jatkuva kehittäminen vahvistaa organisaation syylisäätöä kulttuuria. Henkilöstöhallinto ja työterveys toimivat henkilöstön lisätukena mahdollisissa selvitys- ja tutkintatilanteissa.

Auditointi

Sisäinen auditointitoiminta (ISO 9001 ja ISO 27001) ulottuu kaikkiin toimintayksiköihin vuosisuunnitelmaa noudattaen. Ulkoiset auditoinnit suorittaa vuosittain akkreditoitu sertifiointielin

Auditoinnin yhtenä tarkoituksena on omavalvonnan menettelytavoit tuottaa yksikölle/organisaatiolle tietoa korjaavien toimenpiteiden tarpeista ja toisaalta tuottaa tietoa yksikön vahvuuksista ja mahdollisuuksista.

Auditointitoiminnasta raportointi on osa omavalvonnan seurantaraporttia.

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

Aava ja Pikkujätti Aviapoliksen 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. Henkilökuntaa tiedotetaan muutoksista. Omavalvontasuunnitelman versiohistoria noudattaa Aavan ja Pikkujätin dokumenttien hallinnan määritteitä. Aiemmat versiot arkistoidaan sisäisen ohjeen mukaisesti.

Omavalvontasuunnitelma kuuluu osana henkilöstön perehdytykseen.

Ajantasainen omavalvontasuunnitelma julkaistaan verkkosivuilla, organisaation intranetissä ja dokumenttien hallintajärjestelmässä sekä on nähtävissä yksikössä.

Yksikön omavalvontasuunnitelmassa kuvatus toiminnan toteutumisen seurannasta tehdään selvitys (omavalvonnan seurantaraportti), joka julkaistaan lain edellyttämällä tavalla neljän kuukauden välein.