

Oma-valvonta- suunnitelma

Aava ja Pikkujätti Hyvinkää

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	6
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	Infektioturvallisuus	9
7.7	Tietosuoja ja tietoturva.....	9
7.8	Riskienhallinta.....	10
8	Havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen	11
9	Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien (korjaavien) toimenpiteiden julkaiseminen	13

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 Hyvinkään 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 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.

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 Hyvinkää	
Yksikön postiosoite: Hämeenkatu 14	
Postinumero: 05800	Postitoimipaikka: Hyvinkää
Hyvinvointialue: Keski-Uudenmaan hyvinvointialue	
Yksikönjohtaja: Saira Kautonen	s-posti: etunimi.sukunimi(at)aava.fi
Yksikön vastaava lääkäri: Mikko Oikkonen ja Satu Lehtinen	

3 Toiminnan kuvaus

Yksikössä tuotetaan palveluita työterveyshuoltoasiakkaille, yksityisasiakkaille, hyvinvointialueen asiakkaille sekä Pikkujätissä erityisesti lapsiasiakkaille.

Hyvinkään Aavassa toimii 16 erikoisalan vastaanottajaa, joista noin 30 on lääkäreitä. Lisäksi yksikössä toimii usean eri alan terapeutteja. Pikkujätissä vastaanottoa pitävät noin 20 lasten

hoitoon erikoistunutta erikoislääkäreitä ja terapeuttia. Pikkujätissä palvelutarjontaan kuuluvat myös lapsille tehtävät allergia- ja astmatutkimukset sekä tablettisiedätykset.

Aava ja Pikkujätti Hyvinkää tarjoaa laboratorio- ja röntgenpalveluita. Yksikössä tehdään pienkirurgisia toimenpiteitä. Sairaanhoitajat tarjoavat sairaanhoitajan ja unihoitajan vastaanottoa sekä tekevät silmätutkimuksia. Yksikössä toimii välinehuolto.

Työterveyshuollon toiminnoissa Hyvinkään Aavassa työskentelee työterveyslääkäreitä sekä työterveyshuollon erikoislääkäri. Lisäksi työterveyshuollossa toimii työterveyspsykologi, työfysioterapeutti sekä työterveyshoitajia.

Valtaosa vastaanottoa pitävistä ammattilaisista työskentelee itsenäisinä ammatinharjoittajina. Hoitohenkilökunta on työsuhteisia. Hoitohenkilökuntaa Hyvinkäällä on noin 15.

Aava Hyvinkäällä hoidetaan myös hyvinvointialueen läheteellä tulevia asiakkaita. Yksikkö on mukana 65 vuotta täyttäneiden valinnanvapauskokeilussa.

Ajantasainen palvelutarjonta on kuvattuna Aava ja Pikkujätti Hyvinkään verkkosivuilla.

<https://www.aava.fi/laakarikeskukset/aava-hyvinkaa/>

<https://pikkujatti.fi/laakarikeskukset/pikkujatti-hyvinkaa/>

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.

Aava ja Pikkujätti Hyvinkään 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 sekä osastojen tiimipäälliköt sekä työterveyshuollon palvelupäällikkö. Yksikössä on nimettynä lääkevastaavat, laitevastaavat, turvallisuusvastaavat, kassa- ja vakuutusvastaavat, IT-tukihenkilöt, jätehuoltovastaavat ja hankintavastaava.

5 Tehtyjen sopimusten noudattaminen

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

Ammatinharjoittajien sopimuksia päivitetään toimipisteessä yksikönjohtajan toimesta. Aavan ja Pikkujätin rekrytoinnista vastaavalla tiimillä on vahva rooli ammatinharjoittajien aloitussopimusten laadinnassa.

Alihankintana ostetaan palveluita kuten siivous, tekstiilihuolto, jätehuolto ja IT-yhteydet. Näissä palveluissa on konsernitasoiset sopimukset, joissa on nimetty yhdyshenkilöt yksiköittäin. Yhdyshenkilöt hoitavat muun muassa reklamaatiotilanteet palveluntuottajan kanssa.

Yksikön siivouksen hoitaa ulkopuolinen siivousyritys. Siivouksen laatua seurataan säännöllisesti kerran kuukaudessa tehtävillä yksikön laatukierroilla, joihin osallistuu yksikön hoitohenkilökunnan edustaja yhdessä siivousyrityksen esihenkilön kanssa. Siivousyritys käsittelee yksiköstä tulleet palautteet yksikön siivoojan kanssa.

Siivousyritys suorittaa lisäksi sisäisiä laatukiertoja yksikössä. Siivoukseen liittyvät palautteet käsitellään siivouksen ohjausryhmässä.

6 Palveluiden saatavuus ja jatkuvuus

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

Yksikön tarpeiden mukaista rekrytointia tehdään tiiviisti Aavan ja Pikkujätin rekrytoinnista vastaavien henkilöiden ja vastuulääkäreiden kanssa.

Yksikössä on aktiivinen lääkärikoordinaattoritoiminta, jonka avulla pyritään turvaamaan vastaanottajatarjontaa kysynnän suhteessa. Yksikön koordinaattoritapaamisia on yksikönjohtajan kanssa viikoittain. Koordinaattorit seuraavat aikatarjontaa päivittäin ja pyrkivät saamaan vastaanottajia vastaanotoille tarpeen ja kysynnän mukaan. Lääkärikoordinaattorit tekevät tiivistä yhteistyötä Keski-Uudellamaalla. Äkillisissä tilanteissa pyritään hyödyntämään toimipisteiden välistä yhteistyötä varmistamalla riittävä lääkäri- sekä henkilöstöresursointi.

Yleis- ja lastenlääkäreiden palveluita on tarjolla arkisin ja viikonloppuisin, mutta erikoislääkäreiden vastaanottoja supistettummin. Yksikkö pyrkii olemaan avoinna vuoden jokaisena päivänä. Asiakkaan sujuvan jatkohoidon varmistamiseksi yksikkö käyttää aktiivisesti sisäistä lähettämistä. Eri toimijoiden välinen viestintä ja tiedonkulku toimii pääsääntöisesti Kanta-arkiston ja salatun sähköpostiviestinnän kautta tietoturvaohjeita noudattaen.

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 oikeuksista](#) 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.

Jakson alussa selvitetään oppilaitoksen kanssa yhteistyössä jakson tavoitteet ja opiskelijalle nimetään henkilökohtainen opiskelua vastaavan ammattinimikkeen omaava ohjaaja. Opiskelija osallistuu hoitotyöhön ohjaajan ohjaamana ja valvomana. Opiskelija perehdytetään yksikön lääkehoitosuunnitelmaan ja lääkehoitokäytäntöihin. Opiskelija suorittaa lääkehoitoa ainoastaan lääkeluvan omaavan ohjaajan valvomana. Harjoittelujakson alkaessa opiskelija allekirjoittaa salassapitosopimuksen.

Yksikössä työskentelee ammattikoulutuksen saaneet henkilöt. Rekrytoinnin yhteydessä haastateltavilta hakijoilta tarkistetaan työskentelyoikeudet, koulutus sekä työkokemus. Rekrytointia hoidetaan esihenkilöiden toimesta. Perehdytyksestä huolehditaan tehtäväkohtaisen perehdytysuunnitelman mukaisesti. Perehdytysuunnitelmat ovat ammattinimike- ja tehtäväkohtaiset.

Esihenkilöt pitävät jokaisen työntekijän kanssa säännöllisesti tavoite- ja kehityskeskustelut, joissa kartoitetaan työntekijän työhyvinvointia sekä muun muassa koulutustarpeita. Jokaiselle

järjestetään mahdollisuus kouluttautumiseen. Ensiapukoulutusta järjestetään säännöllisesti sekä hoitajille että ammatinharjoittajille. Lakisääteisiin koulutuksiin osallistumisesta huolehditaan. Näitä ovat esimerkiksi röntgenhoitajien sädekoulutukset sekä työterveyshuollon pätevoittävät koulutukset. Sisäiset ja ulkoiset koulutukset sekä lääkeluvat kirjataan sisäiseen HR-järjestelmään. Työskentelyn asianmukaisuutta seurataan mahdollisten asiakaspalautteiden ja sisäisten poikkeamailmoitusten kautta.

Esihenkilöt tekevät työvuorosuunnitelmat päivittäisten vastaanottotoimintojen mukaan, jotta osaavaa henkilöstöä on riittävästi. Työvuorosuunnittelussa huolehditaan työaikaseurannasta ja riittävästä lepoajoista sekä vapaapäivistä. Resurssivajauksessa hyödynnetään yksiköiden välistä yhteistyötä.

Aavassa ja Pikkujätissä on käytössä Aisti kartoitus, jolla pyritään selvittämään henkilökunnan työssäjaksamista sekä työhyvinvointia. Tulosten perusteella toimintaa kehitetään yhdessä.

7.2 Lääkitysturvallisuus

Yksikkökohtainen lääkitysturvallisuussuunnitelma pohjautuu konsernitaseiseen mallipohjaan. Lääkitysturvallisuussuunnitelmassa on määritetty

- lääkehoidon toteuttaminen sekä vaativuustaso
- 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 Hyvinkään lääkitysturvallisuussuunnitelman on hyväksynyt vastaavat lääkärit Mikko Oikkonen ja Satu Lehtinen. 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

Hyvinkään yksikkö toimii Wilhelmiinan KOY vuokrakiinteistössä. Lääkärikeskusten tilat on remontoitu lääkärikeskustoimintaa varten ja niihin on suoritettu käyttöönottotarkastus. Lääkärikeskuksessa tehdään tiivistä yhteistyötä kiinteistön edustajien kanssa mahdollisissa kiinteistöön liittyvissä ongelmatilanteissa.

Kiinteistön päivitetty pelastussuunnitelma löytyy yksikön teams kanavalta. Yksiköllä on oma pelastussuunnitelma ja sen päivittämiseen on nimetty vastuuhenkilöt. Yksikössä on laadittu poikkeustilanne valmiussuunnitelma sähkökatkosten varalle.

Kiinteistön toimesta järjestetään poistumisharjoituksia määräajoin. Yksikön turvallisuustavoitteena vastaa turvallisuuteen liittyvien asioiden perehdytyksen toteutumisesta uusien työntekijöiden kanssa. Perehdytyksessä opastetaan kiinteistön pelastumistiet. Yksikössä järjestetään turvallisuuteen liittyviä koulutuksia tarpeen mukaan.

Aava ja Pikkujätti Hyvinkäällä on huonekohtaiset hälytyspainikkeet sekä yhteys vartiointiliikkeeseen. Yksikössä on murtohälytysjärjestelmä.

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

Aava ja Pikkujätti Hyvinkään klinisen mikrobiologian luvat on hyväksytty tukilaboratorion toimesta. Säteilyturvakeskuksen myöntämät luvat on myönnetty 2010.

7.4 Laiteturvallisuus

Lääkinnällisten laitteiden turvallisuus on osa potilas- ja työturvallisuutta. Lääkinnällisiä laitteita koskevat vaatimukset liittyvät erityisesti käytön turvallisuuteen, riskien minimointiin ja suorituskäytön 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 ja Pikkujätti Hyvinkäällä toteutetaan kuvantamispalveluita. Yksikössä tehdään natiivikuvantamista sekä ultraäänitutkimuksia. Yksikön laadunvarmistusohjelmaan osallistuvat kaikki röntgenhoitajat. Säteilyn käytölle on asetettu laatuvaatimukset ja niitä toteutetaan järjestelmällisesti. Jokaiselle kuvantamislaitteella on nimetty vastuuhoidaja. Laadunvalvontaa suoritetaan erikseen määrättyjen ohjeistuksien mukaisesti päivittäin, viikoittain, kuukausittain, kvartaaleittain, puolivuositteittain sekä vuosittain.

Yksikön säteilyturvallisuusvastaava sekä säteilyturvallisuusasiantuntija/fyysikko käy yksikössä tarkastuskäynnillä joka toinen vuosi. Yksikössä suoritetaan sisäisiä ja ulkoisia auditointeja määrääjain laadun ylläpitämiseksi. Säteilyturvakeskuksen (STUK) asiantuntija käy kymmenen vuoden välein ja kaikki yksikön säteilylaitteet täyttävät STUKin hyväksyttävyyshaatimukset.

7.6 Infektioturvallisuus

Aavan ja Pikkujätin hygieniasuunnitelma julkaistiin syksyllä 2024. Suunnitelman tavoitteena on lisätä potilas- ja työturvallisuutta, sekä toimia osana organisaatiotasosta 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 hygieniahoidaja 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@aaava.fi/tietosuojaja@pikkujatti.fi.

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

Tietosuoja- ja tietoturvan toteuttaminen vaatii koko henkilöstön tietosuoja- ja tietoturvatietoisuuden ylläpitämistä ja lisäämistä, sovittujen ohjeiden ja toimintatapojen noudattamista sekä koulutusta.

Potilaan hoitoon ja siihen liittyviin tehtäviin osallistuvat henkilöt saavat käsitellä asiakkaan tietoja vain siinä laajuudessa kuin heidän työtehtävänsä ja vastuunsa sitä edellyttävät. Henkilökunta sekä ammatinharjoittajat allekirjoittavat salassapitosopimuksen työsuhteen alkaessa. Yksikössä työntekijät suorittavat vuosittain määritellyt tietosuojakoulutukset. Uudet työntekijät suorittavat koulutukset työsuhteen alussa.

Yksikössä tietosuoja- ja turvan takaamiseksi noudatetaan konsernitasoisia ohjeistuksia. Konsernitasoinen tietoturvan huoneentaulu ohjeistuksineen ohjaa jokaisen ammattilaisen toimintaa. Aavan ja Pikkujätin tietosuojavastaava tekee yksikkökäyntejä ja ohjaa yksikön henkilöstöä tietosuojaan liittyvissä asioissa.

Yksikössä noudatetaan tietosuoja- ja turvan mukaisia toimintaohjeita, muun muassa henkilöllisyyden tarkistaminen jokaisessa vaiheessa. Yksikössä otetaan vakavasti kaikki poikkeamat tietosuojassa ja tietoturvassa. Ne selvitetään kokonaisuudessaan ja toimintaan tehdään tarvittavat muutokset. Mikäli tapahtuu poikkeama, hoidetaan se toimintaohjeiden mukaisesti: työntekijöillä ja ammatinharjoittajilla on velvollisuus kaikissa tapauksissa ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta välittömästi saatuaan se tietoonsa yksikön esihenkilölle ja tietosuojavastaavalle. Lakisääteinen velvollisuus on ilmoittaa tapahtuneesta tietoturvaloukkauksesta Tietosuojavaltuutetun toimistoon. Tietoturvaloukkauksista tehdään myös turvallisuusilmoitus, joka käsitellään yksikössä henkilöstön kanssa.

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 Hyvinkää on kirjannut yksikön riskit. Yksikön toimintojen riskienhallinnasta vastaa johtotiimi.

Aavassa ja Pikkujätissä on käytössä riski -ilmoitusväylä, jonne työntekijä, jonne työntekijä voi ilmoittaa mahdollisesti havaitsemistaan riskeistä niiden luonteesta riippumatta. Riski-ilmoitukset ohjautuvat esihenkilöille käsiteltäväksi. Yksikössä potilasturvallisuuteen ja tietoturvaan liittyvät riskit ilmoitetaan turvallisuusilmoitusjärjestelmän kautta.

Yksikössä on otettu käyttöön konsernitasoinen riskienhallintajärjestelmä, joka mahdollistaa systemaattisemman riskien tunnistamisen, analysoinnin ja ennaltaehkäisevät toimet. Tähän

mennessä riskienhallintaa on dokumentoitu manuaalisesti muun muassa työturvallisuusriskien osalta nelikenttäänalyysin avulla. Näitä on käsitelty työterveyshuollon osalta sekä johdon katselmuksessa. Jatkossa uusi riskienhallintajärjestelmä tullaan ottamaan käyttöön kaikissa ammattiryhmissä.

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 asiakastyytyväisyysmittareita. Lisäksi teemme säännöllisesti omia NPS-kyselyitä asiakkaillemme asiakaspolun eri vaiheissa. NPS lukua seurataan ja raportoidaan sisäisesti sekä julkisesti omavalvonnan seurantaraportissa.

Asiakaspalautteet ohjautuvat yksikköön joko suullisesti saatuna tai asiakaspalauttejärjestelmän kautta kirjallisesti. Yksikön tiimipäälliköt ovat nimettynä asiakaspalautteiden käsittelyyn ja mahdollisten jatkotoimien hoitamiseen. Tiimipäälliköt käsittelevät palautteet niiden henkilöiden kanssa, joita palaute koskee. Asiakkaat kontaktoidaan ja palautteen hoitamiseen otetaan tarvittaessa mukaan yksikön vastaava lääkäri tai muu asiantuntija. Yhteenvedo palautteista ja niiden korjaavista toimista käydään läpi yksikön johtotiimin kanssa sekä yhteisissä palavereissa henkilökunnan kanssa. Tämän avulla voidaan tehdä tarvittavia muutoksia yksikön prosesseihin.

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.

Alueen potilasasiavastaava

https://www.keusote.fi/yhteystiedot/?pwd-municipality=&pwdtn_contact_title=13212&pwdtn_contact_unit=&pwd-search=#form-ptvs

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 seurantaraportissa.

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 seurantaraportissa.

Henkilökunta kirjaa potilasturvallisuuteen ja tietosuojaan liittyvät läheltä-piti tapahtumat turvallisuusilmoitusjärjestelmän kautta. Yksikössä tiimipäälliköt on nimetty ilmoitusten käsittelyyn ja mahdollisten jatkotoimien hoitamiseen. Tiimipäälliköt käsittelevät ilmoitukset niiden henkilöiden kanssa, joita se mahdollisesti koskee. Tietosuoja koskevilla ilmoituksissa menetellään tietosuojaohjeistuksen mukaisesti. Potilasturvallisuutta koskevilla ilmoituksissa otetaan tarvittaessa mukaan yksikön vastaava lääkäri tai muu asiantuntija. Yhteenveto turvallisuusilmoituksista ja niiden korjaavista toimista käydään läpi yksikön johtotiimin sekä henkilökunnan palaverissa. Yksikön johdonkatselmuksessa seurataan palautteiden ja ilmoitusten mukana tulevia poikkeamia, jotta voidaan tunnistaa systeemivirheitä. 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 laatuysteyshenkilöön. Tapahtumayksikön vastuuhenkilö ja laatuysteyshenkilön edustaja sopivat turvallisuuden parantamisen menettelytapojen jalkauttamisen.

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

Auditointi

Sisäinen auditointitoiminta (ISO 9001 ja ISO27001) ulottuu kaikkiin toimintayksiköihin vuosisuunnitelmaa noudattaen. Ulkoiset auditoinnit suorittaa vuosittain akkreditoitu sertifiointielin

Auditoinnin yhtenä tarkoituksena on omavalvonnan menettelytavooin 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 Hyvinkään 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 kuvatun toiminnan toteutumisen seurannasta tehdään selvitys (omavalvonnan seurantaraportti), joka julkaistaan lain edellyttämällä tavalla neljän kuukauden välein.