

Oma-valvonta- suunnitelma

Aava ja Pikkujätti Kerava

Sisällysluettelo

1	Johdanto.....	2
2	Palveluntuottajan ja yksikön tiedot.....	3
3	Toiminnan kuvaus.....	3
4	Omavalvonnan organisointi ja johtaminen	4
5	Tehtyjen sopimusten noudattaminen	4
6	Palveluiden saatavuus ja jatkuvuus.....	5
7	Palveluiden turvallisuus ja laatu	5
7.1	Henkilöstö ja tarvittavat resurssit.....	5
7.2	Lääkitysturvallisuus	6
7.3	Toimitilaturvallisuus	7
7.4	Laiteturvallisuus.....	7
7.5	Säteilyturvallisuus	8
7.6	Infektioturvallisuus.....	8
7.7	Tietosuoja ja tietoturva.....	8
7.8	Riskienhallinta.....	9
8	Havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen	9
9	Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien (korjaavien) toimenpiteiden julkaiseminen	11

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 ennakoivaa ja aktiivista työtä, joka kuuluu [Aava ja Pikkujätti Keravan](#) 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 yritysistämme 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 Kerava	
Yksikön postiosoite: Kauppakaari 15	
Postinumero: 04200	Postitoimipaikka: Kerava
Hyvinvointialue: Vantaa ja Kerava	
Yksikönjohtaja: Saira Kautonen	s-posti: etunimi.sukunimi(at)aava.fi
Yksikön vastaava lääkäri: Mikko Oikkonen	

Aava Keravan yhteyteen kuuluu (integroitu) työterveysasema.

3 Toiminnan kuvaus

Aava ja Pikkujätti Keravalla tuotetaan terveydenhuollon palveluita työterveys- ja yksityisasiakkaille. Yksikössä hoidetaan kaikenikäisiä asiakkaita. Yksikössä toimitaan yhteistyössä vakuutusyhtiöiden, yritysten sekä eri sairaskassojen kanssa.

Keravalla on tarjolla laajasti lääketieteen erikoisaloja, työterveyshuollon palvelut, yleislääkäreiden vastaanotot, päiväkirurgiset toimenpiteet, kuvantamis- ja laboratoriopalvelut.

Palveluja tuotetaan myös puhelin- ja videovastaanottona.

Keravan yksikössä työskentelee yhteensä noin 14 terveydenhuollon hoitohenkilökuntaan kuuluvaa, lääkäreitä ja muita ammatinharjoittajia noin 60.

Valtaosa vastaanottoa pitävistä ammattilaisista työskentelee itsenäisinä ammatinharjoittajina.

Ajantasainen palvelutarjonta on kuvattuna Aava ja Pikkujätti [Keravan verkkosivulla](#).

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 Keravan 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 asiakaskokemuskoordinaattori, henkilöstökoordinaattori sekä työterveyshuollon palvelupäällikkö.

Keravan yksiköstä on edustaja työterveyden laaturyhmässä. Laatu- ja turvallisuusasioita käsitellään yhteisissä asemapalaverissa.

5 Tehtyjen sopimusten noudattaminen

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

Noudatamme konsernitasoisia sopimuksia esim. hoitotarviketilauksissa, työvaatteiden hankinnassa ja siivouspalveluissa.

Yksikön kiinteistöön liittyvissä asioissa huoltoyhteistyö toimii kiinteistön yhteisen huoltopalveluyhtiön kanssa.

6 Palveluiden saatavuus ja jatkuvuus

Arvioimme ja johdamme palveluvalikoiman laajuutta jatkuvasti. Palveluiden saatavuutta johdetaan seuraamalla päivittäin tarjolla olevien aikojen määrää. Lääkärikoordinaattori ja yksikönjohtaja tekevät tarjonnan osalta tiivistä yhteistyötä.

Kehitämme aktiivista yhteistyötä Tuusulan ja Järvenpään yksiköiden kanssa, varmistaen tarjonnan ja kysynnän optimaalisen kohtaamisen. Ammatinharjoittajat ja henkilökunta siirtyvät tarvittaessa toiseen toimipisteeseen.

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.

Henkilökuntaresurssin kohdentamisen perusta suunnitellaan työvuorosuunnitelmassa, jonka periaatteena on "oikea työntekijä, oikeassa paikassa, oikeaan aikaan". Teemme aktiivista yhteistyötä Tuusulan toimipisteen kanssa. Tarvittaessa teemme nopeitakin siirtoja, niin lääkäreiden kuin hoitohenkilökunnan suhteen. Pyrimme toimimaan ketterästi yli toimipisterajojen.

Vuosittain toteutetaan tavoite- ja kehityskeskustelut ja palaverit suunnitelman mukaan. Kuukausittain käydään ykkösykkös-keskustelut. Ylläpidämme ja kehitämme psykologisesti turvallista kulttuuria, jossa virheet ovat sallittuja. Näin haluamme varmistaa, että henkilöstömme voi ilmoittaa matalalla kynnyksellä havaitsemiaan epäkohtia.

Organisaatiomme työyhteisön kehittämissuunnitelma varmistaa henkilöstömme ammatillisen kehityksen työssä. Ammatillista osaamista kehitetään erilaisilla koulutuksilla ja kursseilla. Koulutuksessa saatua tietoa jaetaan asemapalavereissa. Haluamme korostaa työntekijän aktiivista omaa tiedonhankintaa.

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

Henkilöstö käy läpi kattavan perehdytyksen. Perehdytys suoritetaan vaiheittain 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.

7.2 Lääkitysturvallisuus

Yksikkökohtainen lääkitysturvallisuussuunnitelma pohjautuu konsernitasoiseen 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 Keravan lääkitysturvallisuussuunnitelman on hyväksynyt Mikko Oikkonen, vastuulääkäri Aava ja Pikkujätti Uusimaa. 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

Aava ja Pikkujätti Keravan turvallisuutta varmistetaan noudattamalla kiinteistön turvallisuussuunnitelmaa sekä toimipisteen omaa pelastussuunnitelmaa. Sisäinen hälytysjärjestelmä on uusi ja yksikössä on myös ulkoinen hälytysjärjestelmä.

Harjoittelemme säännöllisesti pelastautumista ja ensiaputaitoja. Tiloissamme on tallentava valvontakamera. Siivousliikkeen kanssa tehdään yksikkökierros säännöllisesti.

Toimitiloille on tehty viranomaisen toimesta aloitustarkastus ennen uusien tilojen avaamista.

Aava ja Pikkujätti Keravan klinisen mikrobiologian luvat on hyväksytty tukilaboratorion toimesta. Säteilyturvakeskuksen myöntämät luvat on myönnetty uusiin kuvantamisen toimitiloihin 9.7.2025.

Yksikössä on erikseen määritelty pelastussuunnitelma, jonka ajantasaisuudesta vastaa tehtävän vastuuhenkilö.

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

Aava ja Pikkujätissä 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.

Keravalla toteutetaan kuvantamispalveluita: natiivikuvantamista, ultraäänitutkimuksia sekä mammografiakuvauksia. Kaikessa toiminnassa noudatetaan Aavan kuvantamisen toimintakäsikirjaa, sekä yleisiä säteilysuojelun periaatteita eli oikeutus-, optimointi- ja yksilönsuojaperiaatteita, joita säädetään säteilylaissa.

Kuvantamisyksikössä on käytössä laadunvalvonnan vuosisuunnitelma, jossa on määritelty kuvantamislaitteiden teknisen laadunvarmistuksen ja huoltotoimenpiteiden suoritusvälit sekä vuosittain suoritettavat potilasannosmittaukset ja itsearviointit.

Säteilysuojelukoulutukset toteutetaan säteilylain 859/2018 mukaisesti.

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 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 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.

Yksikössä noudatetaan Aavan ja Pikkujätin tietosuoja- ja tietoturvaohjeita, jotka käydään perehdytyksessä läpi. Yksikkötasolla järjestämme säännöllisesti tietoturvakoulutusta. Turvallisuusilmoituksia kirjaamme matalalla kynnyksellä. Vahinkotilanteet ja niiden juurisyyt selvitetään yksitellen viipymättä.

Yksikönjohtaja vastaa, että tietoturvakoulutukset on vuosittain suoritettu, myös tuntityöntekijöiden osalta.

Yksikön työntekijöillä ja ammatinharjoittajilla on velvollisuus välittömästi ilmoittaa kaikista henkilötietojen tietoturvaloukkauksista. Lakisääteinen velvollisuus on ilmoittaa tietoturvaloukkauksesta 72 tunnin kuluessa Tietosuoja-valtuutetun toimistoon. Ilmoitus tehdään Aava ja Pikkujätin ohjeistuksen mukaisesti.

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 Aava ja Pikkujätin yksiköissä on käytössä yhteinen riskienhallintajärjestelmä, jonne Aava ja Pikkujätti Kerava on kirjannut yksikön riskit. Yksikön toimintojen riskienhallinnasta vastaa työterveyshuollon palvelupäällikkö. Riskiarviot päivitetään johtotiimissä vuosittain.

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 käsittelee pääsääntöisesti asiakaskokemuskoordinaattori. Tarvittaessa konsultoidaan yksikönjohtajaa. Mahdolliset lääketieteelliset palautteet käsittelee yksikön

Julkisuusluokka: Julkinen (J)

04.11.2025

vastuulääkäri. Palautteet käsitellään henkilökunnan kanssa asemapalaverissa, anonymisti asiatasolla.

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.

Vantaa ja Kerava hyvinvointialueen potilasasiavastaavan yhteystiedot löytyvät [täältä](#).

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 Pikkujätössä on käytössä potilasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointijärjestelmä. Läheltä piti -tilanteiden osuutta suhteessa vaaratapahtumiin seurataan ja raportoidaan sisäisesti sekä julkisesti omavalvonnan seurantaraportissa.

Aava ja Pikkujätössä on käytössä potilas- ja asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointijärjestelmä. Käsitellyt ilmoitukset käydään läpi kuukausittain asemalaverissa.

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 laatuysikköön. Tapahtumayksikön vastuhenkilö ja laatuysikön edustaja sopivat turvallisuuden parantamisen menettelytapojen jalkauttamisen.

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

Auditointi

Sisäinen auditointitoiminta ulottuu kaikkiin toimintayksiköihin vuosisuunnitelmaa noudattaen. Sisäinen auditointitoiminta (ISO 9001 ja ISO27001) 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 Pikkujätö Keravan 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 Pikkujätöin dokumenttien hallinnan määritteitä. Aiemmat versiot arkistoidaan sisäisen ohjeen mukaisesti.

Aava ja Pikkujätti Oy

Oma- ja turvallisuusarvio Aava ja Pikkujätti Kerava
12

Sivu 12 /

Julkisuusluokka: Julkinen (J)

04.11.2025

Oma- ja turvallisuusarvio kuuluu osana henkilöstön perehdytykseen.

Ajantasainen oma- ja turvallisuusarvio julkaistaan verkkosivuilla, organisaation intranetissä ja dokumenttien hallintajärjestelmässä sekä on nähtävissä yksikössä.

Yksikön oma- ja turvallisuusarviossa kuvattujen toimintojen toteutumisen seurannasta tehdään selvitys (oma- ja turvallisuuden seurantaraportti), joka julkaistaan lain edellyttämällä tavalla neljän kuukauden välein.