

Oma-valvonta- suunnitelma

Aava Luotsi

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.....	4
7	Palveluiden turvallisuus ja laatu	5
7.1	Henkilöstö ja tarvittavat resurssit.....	5
7.2	Lääkitysturvallisuus	6
7.3	Toimitilaturvallisuus	6
7.4	Laiteturvallisuus.....	7
7.5	Säteilyturvallisuus	8
7.6	Infektioeturvallisuus	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 Luotsin 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: Luotsi	
Yksikön postiosoite: Annankatu 32	
Postinumero: 00100	Postitoimipaikka: Helsinki
Hyvinvointialue: Palvelua tuotetaan valtakunnallisesti	
Yksikönjohtaja: Marko Honkanen	s-posti: etunimi.sukunimi(at)aava.fi
Yksikön vastaava lääkäri: Virpi Jolkkonen	

3 Toiminnan kuvaus

Yksikössä tuotetaan etäpalveluita työterveyshuollon asiakkaille. Luotsissa työskentelee 30 hoitajaa, 12 lääkäriä, 1 työpsykologi, 1 työfysioterapeutti, sekä 3 hallinnon työntekijää. Yksikössämme toimii oma etätyöterveystiimi.

Valtaosa vastaanottoa pitävistä ammattilaisista työskentelee itsenäisinä ammatinharjoittajina.

Ajantasainen palvelutarjonta on kuvattuna Luotsin 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.

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.

Luotsin vastuulääkäri vastaa yksikön lääketieteellisen hoidon laadusta. Yksikössä toimii kaksi lääkehoitovastaavaa, jotka huolehtivat vastuulääkärin kanssa lääkehoitosuunnitelman päivityksestä sekä lääkelupien päivittämisestä.

5 Tehtyjen sopimusten noudattaminen

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

Luotsin hoitajien ja lääkärin työskentelyä ja toimintaa ohjaavat työterveyshuollon toimintaohjeet.

Kahdella Luotsin asiakkaalla on 24 h palvelu, jolloin yö palvelun toteuttaa alihankkija. He hoitavat asiakkaita Luotsin aukiolojen ulkopuolella. Pidämme säännöllisesti yhteistyöpalavereita, jossa huolehdimme toiminnan laadusta ja käymme muuttuvia käytänteitä yhdessä läpi. Mikäli saamme asiakaspalautetta, välitämme sen heille eteenpäin.

Lisäksi meille tulee lääkäripalvelua Vireys Oy:n kautta.

6 Palveluiden saatavuus ja jatkuvuus

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

Luotsin toiminta on asiakasriippuvaista ja kysyntä vaihtelee paljon eri aikoina. Seuraamme tiiviisti, tunti-, päivä-, viikko- ja kuukausitasolla kysyntää ja pyrimme kohdistamaan resurssia tämän mukaan parhaalla mahdollisella tavalla. Pyrimme ennakoimaan tulevia kysyntäpiikkejä ja huolehtimaan tähän tarvittavan resurssin suunnittelusta ja kohdentamisesta. Resurssia saamme tarvittaessa myös Luotsin ulkopuolisista yksiköistä tai keikkalaispoolistamme. Olemme määritelleet prosessit ja toimintaohjeet kysyntäpiikkeihin.

Luotsin lääkärikoordinaattori seuraa yhdessä vastuulääkärin kanssa lääkäriaikojen tarjonta- ja varausastetta. Tarvittaessa lääkärit lisäävät yksittäisille päiville lisäaikoja. Lääkärikoordinaattori ja vastuulääkäri arvioivat yhdessä lääkäriresurssin lisäämisen tarvetta ja aktivoituvat tarvittaessa uusien lääkäreiden rekrytoinnissa.

Luotsi palvelee asiakkaita vuoden jokaisena päivänä. Luotsilla on puhelin ja chat vasteaikojen palvelulupaukset, minkä toteutumista seuraamme viikko- ja kuukausitasolla. Skaalaamme resurssiamme tarpeen mukaan. Luotsin ammattilaisten työtä ohjaa toimintaohjeet ja näiden perusteella teemme päätöksen asiakkaan jatkohoitoon ohjaamisessa. Luotsi tekee yhteistyötä kaikkien saman palveluntuottajan palveluyksiköiden kanssa, erityisen tiivis yhteistyö on työterveystiimien kanssa. Teemme ajantasaiset kirjaukset potilasjärjestelmiin ja infoamme tarvittaessa palveluyksikköä suoraan. Tiedot siirtyvät kansallisen potilas- ja asiakastietoarkiston kautta muille palveluntuottajille.

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 säädetty 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.

Palvelupäällikkö ja tiimikoordinaattorit suunnittelevat yksikön resurssitarpeen, jonka pohjalta hoitajat toteuttavat autonomista työvuorosuunnittelua. Seuraamme asiakaskysyntää ja palvelulupauksiemme toteutumista. Reagoimme ruuhkapiikkeihin sisäisillä toimintamalleilla ja tarvittaessa pyydämme lisää hoitajia töihin. Arvioimme kriittisesti uusien hoitajien rekrytointeja ja määräaikaisten työsuhteiden jatkamista. Pyrimme reagoimaan parhaamme mukaan asiakasmuutoksiin (uudet/lähtevät asiakkuudet).

Vastuulääkärimme kouluttaa hoitajia säännöllisesti ja seuraa hoitajien työn laatua vuosittain toteutettavalla Omavalvontaseurannalla ja asiakaspalautteiden ja haittatapahtumien kautta. Palvelupäällikkö seuraa aktiivisesti työssä suoriutumista (tehokkuus, asiakastytytyväisyys, laatu). Esihenkilö käy säännöllisesti tavoite- ja kehityskeskustelut. Tarvittaessa esihenkilö käy myös varhaisen välittämisen keskustelut ja muokataan työnkuva/työaikaa työntekijän hyvinvointia kuunnellen. Opiskelijoita Luotsissa ei toistaiseksi ole ollut.

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. Luotsin lääkitysturvallisuussuunnitelman on hyväksynyt vastuulääkärimme Virpi Jolkkonen. 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

Luotsin yksikkö muutti uusiin toimitiloihin Aava ja Pikkujätti Kampin yhteyteen huhtikuun alussa 2024.

Aava ja Pikkujätti Kampissa toimii sisäinen suojeleorganisaatio, johon kuuluvat suojele- ja varasuojelujohtajan lisäksi suojelealueille nimetyt turvallisuusvastaavat. Organisaatio huolehtii omatoimisen varautumisen lisäksi päivittäisestä- ja poikkeustilanteiden

turvallisuusjohtamisesta. Poikkeustilanteessa jokaisella suojeleorganisaation jäsenellä on etukäteen sovittu tehtävä ja yhteinen protokolla, jota noudatetaan.

Yksiköllä on oma sähköinen pelastussuunnitelma, joka pohjautuu kiinteistön pelastussuunnitelmaan. Pelastussuunnitelmaa ylläpitää ja päivittää suojelejohto yhdessä turvallisuudesta vastaavan ulkopuolisen toimijan kanssa.

Yksikön fyysisestä turvallisuudesta vastaa vartiointiyritys. Yksikössä on kameravalvonta ja säännöllinen vartijakierto. Yksikkö on varustettu hälytyspainikkeilla ja kannettavilla hälytyslaitteilla.

Siivousliikkeen kanssa tehdään kuukausittain säännölliset yksikkökierrokset siivouksen laadun varmistamiseksi. Siinä mahdollisesti havaitut laatupoikkeamat korjataan ja vastaavien tilanteiden toistuminen pyritään ehkäisemään. Siivoukseen liittyvät palautteet ilmoitetaan sähköpostitse välittömästi. Neljännesvuosittain kokoontuva siivouksen ohjausryhmä käsittelee tarvittaessa palautteita yleisellä tasolla, jos on tunnistettu toistuvia poikkeamia siivouksen laadun suhteen.

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

Henkilöstömme tekee pääsääntöisesti etätöitä. Tämän vuoksi olemme laatineet ohjeet, miten toimia sähkökatkojen tai tietoteknisten häiriöiden aikana.

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

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 turvallisuusluvat 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.

Yksikössä ei ole kuvantamispalveluita.

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.

Esihenkilö seuraa ja varmistaa vuosittaisten pakollisten tietosuoja- ja -tietoturvakoulutusten suorittamiset. Ammatinharjoittajien osalta vastuulääkäri suosittelee em. koulutusten suorittamista kaikille Luotsin lääkäreille. Lääkärikoordinaattori kokoaa lääkärin tiedot suorituksista yhteiseen Luotsin taulukkoon. Uusien työntekijöiden perehdytykseen sisältää tietosuoja ja -turva-asiat. Asiakaskokemuskoordinaattori ja vastuulääkäri käsittelevät Luotsin haattatapahtumailmoitukset ja näissä esiintyvät tietosuoja- ja tietoturvapoikkeamat käsitellään säännöllisesti kuukausittain viikkokokouksessamme, joissa pohdimme ja sovimme yhdessä toimenpiteitä näiden uusimisen ehkäisemiseksi.

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 Luotsi on kirjannut yksikön riskit. Yksikön toimintojen riskienhallinnasta vastaa yksikönjohtaja Marko Honkanen.

Olemme yksikössämme yhdessä määritelleet ja kuvanneet riskejä riskienhallintajärjestelmään. Olemme määritelleet näille hallintakeinot ja vastuuhenkilöt. Käymme läpi säännöllisesti työyksikössämme kirjatut riskit ja arvioimme, onko tullut uusia riskejä, joita voisimme sinne lisätä. Riskien käsittely on osa johdon katselmusta.

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.

Luotsi yksikössä toimii asiakaskokemuskoordinaattori, kenen vastuulla on asiakaspalautteiden käsittely ja asiakastytyväisyyden edistäminen. Vastuulääkäri on asiakaskokemuskoordinaattorin apuna ja osallistuu asiakaspalautteiden käsittelyyn tarvittaessa, jos palaute kohdistuu lääkärin hoitokontaktiin tai tarvitaan lääketieteellistä arviota. Asiakaskokemuskoordinaattori välittää tulleen asiakaspalautteen asianosaiselle heti ja pyytää tarvittaessa lisätietoja. Asiakaspalveluprosessi on kuvattu ja käsittelemme kuukausittain asiakaspalautteet viikkopalaverissamme. Kehittämme yksikköme ja palveluidemme toimintaa asiakaspalautteiden pohjalta.

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.

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 laatuyhteyshenkilölle (laatuyhteyshenkilo@aava.fi). Laatuyhteyshenkilö 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.

Luotsi yksikössä toimii asiakaskokemuskoordinaattori, kenen vastuulla on turvallisuusilmoitusten käsittely yhdessä vastuulääkäriin kanssa. Käymme kirjatut ilmoitukset läpi kuukausittain yksikköme viikkopalaverissa ja pyrimme löytämään ilmoituksista mahdollisia kehitystarpeita toiminnassamme.

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 syylisäntämätöntä 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 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

Luotsin 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.

Aava ja Pikkujätti Oy

Omavalvontasuunnitelma Aava Luotsi

Sivu 12 / 12

Julkisuusluokka: Julkinen (J)

29.10.2025

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