

Oma- valvonta- suunnitelma

Aava ja Pikkujätti Myyrmäki

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	<i>Henkilöstö ja tarvittavat resurssit.....</i>	<i>6</i>
7.2	<i>Lääkitysturvallisuus</i>	<i>7</i>
7.3	<i>Toimitilaturvallisuus.....</i>	<i>8</i>
7.4	<i>Laiteturvallisuus.....</i>	<i>9</i>
7.5	<i>Säteilyturvallisuus</i>	<i>9</i>
7.6	<i>Infektioeturvallisuus.....</i>	<i>9</i>
7.7	<i>Tietosuoja ja tietoturva.....</i>	<i>10</i>
7.8	<i>Riskienhallinta.....</i>	<i>11</i>
8	Havaittujen puutteellisuuden 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 ennakoivaa ja aktiivista työtä, joka kuuluu Aava ja Pikkujätti Myyrmäen 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.

Aava ja Pikkujätti Oy

Omavalvontasuunnitelma Aava ja Pikkujätti Myyrmäki

Sivu 3 / 13

Julkisuusluokka: Julkinen (J)

21.10.2025

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

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

Yksikön nimi: Aava ja Pikkujätti Myyrmäki	
Yksikön postiosoite: Iskoskuja 3C, 3.krs	
Postinumero: 01600	Postitoimipaikka: Vantaa
Hyvinvointialue: Vantaan ja Keravan hyvinvointialue	
Yksikönjohtaja: Tuija Puolakanaho	s-posti: etunimi.sukunimi(at)aava.fi
Yksikön vastaava lääkäri: Anna Forsström (Pikkujätti)	

3 Toiminnan kuvaus

Yksikössä tuotetaan palveluita kaiken ikäisille lapsille, nuorille ja aikuisasiakkaille, jotka asioivat yksityis-, vakuutusyhtiö- tai työterveyshuollon asiakkaina. Palvelut tuotetaan yksikön aukiolon puitteissa, ma - pe kello 7.30-20 ja la - su kello 9-17.

Pikkujätti Myyrmäen yksikössä on laaja palvelutarjonta. Palvelut koostuvat pääsääntöisesti vastaanotto- ja diagnostiikkapalveluista. Pikkujätissä toimii yli kymmeneltä eri erikoisalalta lääkäreitä yhteensä n. 40 ammatinharjoittajaa. Lisäksi Pikkujätin puolella toimii lasten fysio-,

psyko-, puhe-, ravitsemus- ja uroterapeutti. Pikkujätin palvelutarjontaan kuuluu myös neuropsykologi, psykiatrinen sairaanhoitaja ja psykologi. Yksikössä tehdään esimerkiksi pientoimenpiteitä, keuhkofunktiotutkimuksia, altistuksia, rokotuksia ja siedätyshoitoja.

Aava Myyrmäessä toimii työterveysasiakkaille työterveyslääkäri, -hoitaja, -psykologi ja -fysioterapeutti. Yleis- ja erikoislääkäripalvelut, fysioterapeutti sekä laboratoriopalvelut ovat käytössä sekä työterveys- että henkilöasiakkaille. Lisäksi rokotuksia, injektioita, korvien huuhteluita ja keuhkofunktiotutkimuksia tehdään ajanvarauksella.

Henkilökunta koostuu noin 20 työntekijästä. Osa työntekijöistä on osa-aikaisessa työsuhteessa. Pääasiassa henkilöstö koostuu sairaanhoitajista, terveydenhoitajista, lähihoitajista, laboratoriohoitajista ja bioanalyytikoista. Lisäksi yksikössä on yksikönjohtaja, palvelupäällikkö ja tiimipäällikkö. Näiden lisäksi on tarvittaessa töihin kutsuttavia työntekijöitä.

Valtaosa vastaanottoa pitävistä ammattilaisista työskentelee itsenäisinä ammatinharjoittajina.

Pikkujätti Myyrmäessä käy psykologilla palveluseteliin oikeutettuja asiakkaita.

Ajantasainen palvelutarjonta on kuvattuna Aava ja Pikkujätti Myyrmäen verkkosivuilla (<https://pikkujatti.fi/laakarikeskukset/pikkujatti-vantaa-myyrmaki/> <https://www.aava.fi/laakarikeskukset/aava-vantaa-myyrmaki/>)

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.

Myyrmäen 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 vastuuhenkilöinä lääke- ja laitevastaavat. Myyrmäessä on johtotiimi, joka koostuu yksikönjohtajasta, palvelupäälliköstä, tiimipäälliköstä, lääkäri-, sekä asiakaskoordinaattorista, jotka yhdessä huolehtivat yksikön asioista. Yksikössä on nimetty Pikkujätin vastaavalääkäri.

Laatu- ja turvallisuusasiat käsitellään yhdessä yksikön palaverissa sekä laboratorio- että hoitajienpalaverissa. Laaturyhmien yleistä tiedotuskanavaa seuraa nimetyt vastuuhenkilöt, jotka vievät yksikköön laaturyhmien tiedottamat asiat. Tieto viedään yksikön Teams kanavalle ja/tai yksikön palaveriin. Osa yksikön työntekijöistä toimii myös laaturyhmien jäsenenä tai vetäjänä. Yksikön laadun varmistamiseksi yksikössä on nimetty jokaiselle laaturyhmälle

vastuuhenkilö, joka vastaa yksikön sisällä laaturyhmään liittyvistä asioista. Laaturyhmien jäsenet ja yksikön laaturyhmien vastaavat osallistuvat laadun ja turvallisuuden varmistamiseen prosessien mukaisesti.

5 Tehtyjen sopimusten noudattaminen

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

Alihankintasopimuksia on tehty mm. siivoukseen, pyykkihuoltoon, välinehuoltoon, kipsauspalveluihin, apuvälineisiin (mm. erilaiset tuet ja kyynärsauvat), kiinteistöhuoltoon sekä vartiointiin. Yritysten kanssa on sovittu erikseen, miten toimijoihin ollaan yhteydessä. Reklamaatiot ja tilaukset laitetaan yleensä kirjallisesti sähköpostitse tai erillisen järjestelmän kautta. Kiireellisissä asioissa ollaan yhteydessä puhelimitse. Osan yritysten kanssa on sovittu erillinen yhteyshenkilö, joka hoitaa yhteydenpidon ja tapaamiset. Yhteyshenkilö varmistaa laatua ja sovittujen toimintatapojen noudattamista.

Noudatamme työterveyshuollon sopimuksissamme palvelulupauksia ja työterveyshuollon laatukäsikirjaa.

Pikkujätti Myyrmäessä käy palveluseteliin oikeutettuja asiakkaita psykologin vastaanotolla. Palveluntilaaja ilmoittaa palvelusetelissä yhteyshenkilön, johon voidaan tarvittaessa olla yhteydessä.

6 Palveluiden saatavuus ja jatkuvuus

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

Yksikössämme on tarjolla laajasti palveluita, kts. kohta 3. toiminnan kuvaus. Yksikkömme tarjoaa asiakkaille lähi-, etä- ja videovastaanottoja.

Yksikössämme on lääkärikoordinaattori, joka huolehtii riittävästä vastaanottojen aikatarjonnasta ja pyrkii lisäämään palvelutarjontaa eri erikoisaloilla. Työterveyshoitajien osalta työterveyshuollon palvelupäällikkö huolehtii työterveyshoitajien vastaanotoista. Kysynnän kasvaessa pyrimme lisäämään vastaanotto- ja tutkimusaikojen tarjontaa. Ennakoimme ja reagoimme tilanteisiin niin, että asiakkaille olisi aikoja tarjolla mahdollisimman pian.

Äkillisten poissaolojen kohdalla arvioimme henkilöstön riittävyden tilannekohtaisesti. Meillä on töihin kutsuttavia työntekijöitä, joita voimme käyttää tarvittaessa. Ammatinharjoittajan poissaoloon kysymme tilalle toista ammatinharjoittajaa. Jos asiakkailta on varauksia poissaolevalle ammatinharjoittajalle, pyrimme saamaan asiakkaalle korvaavan ajan joko samalle päivälle tai mahdollisimman pian. Asiakkaisiin otetaan yhteys näissä tilanteissa puhelimitse.

Asiakkaan antaessa luovutusluvan Omakanta -verkkopalvelusta saamme mahdollistettua asiakkaalle mahdollisimman sujuvan palvelukokonaisuuden ja tiedon siirron myös muiden terveydenhuollon toimijoiden kanssa. Aavalla ja Pikkujätillä on sähköinen läheteyhteys julkiseen terveydenhuoltoon. Lisäksi Aava ja Pikkujätti tekee yhteistyötä vakuutusyhtiöiden kanssa.

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.

Henkilöstö käy läpi kattavan perehdytyksen. Perehdytys suoritetaan vaiheittain yksilöllisesti suunnitellulla perehdytyspolulla konsernin digitaalisen oppimisympäristön avulla. Yksikössämme on nimetty perehdytysvastaavat, jotka vastaavat perehdytyksen etenemisestä ja loppuun saattamisesta. 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.

Työntekijöiden hyvinvoinnista huolehditaan mm. huolehtimalla hyvästä tiimihengestä. Hyvän tiimihengen vaaliminen ja kehittäminen on osa meidän strategista valintaa. Vuosittain järjestämme tyhy-päivän sekä muita vapaaehtoista, yhteistä hyvinvointia lisäävää tekemistä. Jokaisen vastuulla on huolehtia aktiivisesti siitä, että työyhteisömme on turvallinen jokaiselle. Esihenkilö havainnoi myös työntekijöiden jaksamista ja pitää varhaisen välittämisen keskusteluja konsernin ohjeistusten mukaisesti.

Työvuorolistojen suunnittelija vastaa siitä, että yksikössämme on riittävästi henkilöstöä paikalla. Autonomisella työvuorosuunnittelulla pystytään vaikuttamaan henkilöstön hyvinvointiin ja työssäjaksamiseen. Hyvällä työn suunnittelulla ja töiden jakamisella pyritään vähentämään työntekijöiden kuormittumista ja minimoimaan työn keskeytykset.

Esihenkilö käy vuosittain jokaisen työntekijän kanssa tavoitekeskustelut ja kehityskeskustelut. Nämä kirjataan sähköiseen järjestelmään, jonka avulla voidaan tehdä seurantaa ja palata takaisin asetettuihin tavoitteisiin ja kehitykseen. Lisäksi esihenkilö on läsnä ja tavoitettavissa, keskustelee työntekijöiden kanssa arjessa sekä sovittuun yksin tai tiimin kanssa. Näiden keskusteluiden avulla kartoitetaan myös työntekijöiden osaamista ja arvioidaan koulutuksen ja lisäperehdytyksen tarvetta. Tällä tavalla esihenkilö tietää, missä asiassa yksilö tai tiimi tarvitsee perehdytystä tai lisäkoulutusta ja pystyy johtamaan osaamista paremmin myös arjessa.

Yksikössämme on nimetty opiskelijaohjaajat, jotka vastaavat opiskelijan harjoittelujaksosta. Opiskelijaohjaaja suunnittelee työvuorot yhdessä opiskelijan kanssa ja varmistaa, että opiskelijalla on jokaisessa vuorossa ohjaaja. Harjoittelujakson eteneminen suunnitellaan opiskelijan osaamistason mukaan sekä ohjaaja tekee sovittaessa loppuarvion harjoittelujaksosta. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus perehdyttää ja ohjata opiskelijoita.

7.2 Lääkitysturvallisuus

Yksikkökohtainen lääkitysturvallisuussuunnitelma pohjautuu konsernitasoiseen 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 Myyrmäen lääkitysturvallisuussuunnitelman on hyväksynyt Pikkujätin vastaava lääkäri Anna Forsström.

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 Myyrmäki toimivat vuokratiloissa Myyrmannin kauppakeskuksessa. Kauppakeskuksella ja yksikössämme on omat pelastussuunnitelmat. Kauppakeskus järjestää poistumisharjoituksia ja turvallisuuskoulutuksia. Yksikkömme kuuluu kauppakeskuksen suojeleorganisaatioon. Kauppakeskus järjestää säännöllisesti tiedotustilaisuuksia ja järjestämme ajoittain turvakävelyn yhdessä kauppakeskuksen vartijan kanssa. Kauppakeskuksella on oma sähköinen järjestelmä, jossa esimerkiksi informoidaan vuokralaisia ja vuokralaiset voivat antaa palautetta. Lisäksi vuokralaisille järjestetään yhteisiä tiedotustilaisuuksia säännöllisesti.

Henkilökunnan kesken tehdään vähintään kerran vuodessa poistumisharjoitus. Vartiointipalvelut on järjestetty kiinteistön toimesta. Akuuteissa tilanteissa voimme kutsua vartijat hälytysjärjestelmän avulla. Yksikössämme on hälytysjärjestelmä ja tallentava kameravalvonta. Riskejä on kirjattu riskienhallintajärjestelmään, määritelty riskien vaikutus ja määritelty hallintakeinoja. Jokaisen työntekijän ja esihenkilön vastuulle kuuluu havainnoida työturvallisuusriskejä ja välittömästi informoida siitä tai tehdä korjaava toimenpide.

Työntekijät huolehtivat yksikön siisteydestä ja turvallisuudesta siivousyrityksen lisäksi. Siivousyrityksen kanssa on sovittu säännölliset yksikköierrokset laadun varmistamiseksi ja tarvittaessa otamme yhteyden siivousyrityksen esihenkilöön sähköpostitse tai puhelimitse.

Toimitiloille on tehty viranomaisen toimesta aloitustarkastus ennen lääkärikeskustoiminnan aloitusta tai ennen uusien/remontoitujen tilojen avaamista. Yksikön remontin jälkeen on suoritettu AVI:n käyttöönottotarkastus ja AVI on lisäksi tehnyt suunnitellun työsuojelutarkastuksen Myyrmäen yksikköön.

Aava ja Pikkujätti Myyrmäen kliinisen mikrobiologian luvat on hyväksytty tukilaboratorion toimesta.

Yksikössä on erikseen määritelty valmiussuunnitelma sähkökatkojen varalle ja pelastussuunnitelma hätä- vaara- ja turvallisuustilanteita varten. Suunnitelmia päivittävät nimetyt henkilöt yhdessä muun henkilöstön kanssa. Suunnitelmia päivitetään muuttuvien tilanteiden kautta mm. kauppakeskuksen pelastussuunnitelman muuttuessa tai riskien muuttuessa.

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 ja Pikkujätti Myyrmäessä ei ole kuvantamisen palveluita.

7.6 Infektioturvallisuus

Aavan ja Pikkujätin hygieniasuunnitelma julkaistiin syksyllä 2024. Suunnitelman tavoitteena on lisätä potilas- ja työturvallisuutta, sekä toimia osana organisaatiotasoisista 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 organisaatitasolla on kuvattu omavalvontaohjelmassa. Tietosuojan ja tietoturvan toteuttaminen vaatii koko henkilöstön tietosuoja- ja tietoturvatietoisuuden ylläpitämistä ja lisäämistä, sovittujen ohjeiden ja toimintatapojen noudattamista sekä koulutusta.

Henkilöstö suorittaa joka vuosi pakollisen tietosuoja ja tietoturva verkkokoulutuksen. Jo perehdytysvaiheessa käydään läpi tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvien ohjeiden noudattamisen tärkeys ja mistä ohjeet löytyvät. Jokaisen työntekijän tulee huolehtia, että tietosuojapapereita säilytetään asianmukaisesti ja niin, että ulkopuolisilla ei ole pääsyä tietoihin. Tietokone pitää lukita, jos poistuu omalta työpisteeltään. Jokaisen työntekijän tulee noudattaa salassapitovelvollisuuttaan myös työsuhteen päättymisen jälkeen.

Tietosuojapaperit säilytetään lukollisessa kaapissa. Hävitettävälle tietosuojajätteelle on oma lukollinen tietoturva-astia, johon kaikki hävitettävät tietosuojajätteet lajitellaan. Vastaanottohuoneissa on oma lokero, johon vastaanottaja voi laittaa tietosuojajätteet vastaanoton ajaksi. Vastaanottohuoneet pidetään lukittuina, jolloin varmistetaan, että ulkopuoliset eivät pääse tietoihin käsiksi. Vastaanoton päättymisen jälkeen tietosuojajäte vietään lukolliseen tietoturva-astiaan. Mikäli havaitaan edes läheltä piti tilanne tietosuojaan tai tietoturvaan liittyen, kirjataan turvallisuusilmoitus ja tarvittaessa tehdään tietoturvaloukkauksilmoitus prosessin mukaisesti. Ilmoitukset käsitellään yhdessä yksikön palaverissa.

Potilastietoja saavat käsitellä vain potilaan hoitoon tai siihen liittyviin tehtäviin osallistuvat henkilöt. Potilasasiakirjapyyntöt tehdään kirjallisesti. Pyyntöjä käsittelee Myyrmäen yksikössä nimetyt henkilöt konsernin prosessin mukaisesti. Pyyntöihin vastausaika on noin neljä viikkoa. Asiakkaan tai virallisen huoltajan henkilöllisyys varmistetaan aina asiakirjapyyntöön tai noudon yhteydessä.

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 Myyrmäki on kirjannut yksikön riskit. Yksikön toimintojen riskienhallinnasta vastaa yksikönjohtaja yhdessä henkilöstön kanssa.

Yksikössä on sovitut henkilöt, jotka kirjaavat riskit riskienhallintajärjestelmään. He arvioivat riskin todennäköisyyden ja vaikuttavuuden. Lisäksi merkitsevät riskeille hallintakeinoja sekä nimeävät riskeille ja hallintakeinoille vastuuhenkilön. Nimetyt vastuuhenkilön vastuulla on riskin hallinta. Riskienhallintajärjestelmään kirjataan liiketoiminnalliset-, työturvallisuus-, potilasturvallisuus-, tietosuoja ja -turvariskejä. Riskejä käydään läpi yksikössä säännöllisesti riskien hallintajärjestelmän käyttäjien toimesta. Kirjattuja riskejä hyödynnetään johdon katselmuksessa ja työpaikkaselvityksessä.

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.

Asiakkailla on oikeus kertoa kokemuksistaan ja antaa palautteita sekä kirjallisesti että suullisesti. Suullisesti annetut palautteet kirjataan asiakaspalauttejärjestelmään palautteen saajan toimesta. Kirjalliset palautteet kirjataan Pikkujätin tai Aavan internetsivuston kautta. Palautteet ohjautuvat käsiteltäväksi asiakaskoordinaattorille, joka ottaa yhteyden palautteen antajaan, mikäli asiakas niin toivoo. Palautteet otetaan käsiteltäväksi kolmen vuorokauden kuluttua palautteen saapumisesta yksikköön. Palautteet käsitellään yhdessä henkilöstön kanssa yksikön palaverissa. Palautteiden pohjalta ideoidaan ja kehitetään yksikön toimintaa.

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.

[Hyvinvointialueen \(Vantaan ja Keravan hyvinvointialue\) potilasasiavastaavan yhteystiedot](#)

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 erikoisan 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.

Työntekijöillä on velvollisuus kirjata potilasturvallisuus ja läheltä piti -tilanteet turvallisuusilmoitusjärjestelmään. Yksikön asiakaskoordinaattori käsittelee kaikki kirjatut ilmoitukset yhdessä muun henkilöstön kanssa yhteisissä palavereissa. Näin voimme yhdessä

tiimin kesken kehittää toimintaamme paremmaksi. Tilanteen vaatiessa ilmoituksen voi siirtää ylemmälle taholle käsiteltäväksi.

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 laatuüksikön 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 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 Myyrmäen 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.