

# Oma- valvonta- suunnitelma

Aava ja Pikkujätti Oulu

## Sisällysluettelo

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

## 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 Oulu 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. Tavoittemme 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 Oulu

Sivu 3 / 12

Julkisuusluokka: Julkinen (J)

15.12.2025

## 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 Oulu	
Yksikön postiosoite: Hallituskatu 36 A, 6 krs	
Postinumero: 90100	Postitoimipaikka: Oulu
Hyvinvointialue: Pohjois-Pohjanmaa	
Yksikönjohtaja: Elina Ranta	s-posti: <a href="mailto:etunimi.sukunimi(at)aava.fi">etunimi.sukunimi(at)aava.fi</a>
Yksikön vastaava lääkäri: Tuomas Erkinjuntti	

## 3 Toiminnan kuvaus

Yksiköissä tuotetaan palveluita työterveyshuolto- ja yksityisasiakkaille sekä vakuutusasiakkaille. Pikkujätti Oulu palvelee lapsi- ja nuorisoasiakkaita.

Yksiköissä työskentelee 40 terveydenhuollon hoitohenkilökuntaan kuuluvaa: erikoislääkäreitä (yleislääketiede, työterveyshuolto, lastenlääkärit, muut erikoisalat), osa-aikaisia yleislääkäreitä, bioanalyytikoita, lähi- ja sairaanhoitajia. Puolet henkilökunnasta on työsuhteisia, loput ammatinharjoittajia.

Aava ja Pikkujätti Oulussa tarjotaan laboratorio- ja kuvantamispalveluita (natiiviröntgen ja ultraääni), yleis- ja erikoislääkäripalveluita, terapiapalveluita ja työterveyshuollon palveluita, (ml. työterveyslääkäri, työterveyshoitaja, työterveyspsykologi, työfysioterapeutti, rokotukset). Lisäksi Aava Oulussa tuotetaan terveystarkastuspalveluja poliisiammattikorkeakoululle ja pelastusopistolle.

Pikkujätti Oulussa tarjotaan palvelua lapsi- ja nuoripotilaille, mukaan lukien lastenlääkärin palvelut, lastenkirurgin vastaanotto, lasten- ja nuorten psykiatrin vastaanotot. Valtaosa vastaanottoa pitävistä ammattilaisista työskentelee itsenäisinä ammatinharjoittajina.

Ajantasainen palvelutarjonta on kuvattuna Aavan ja Pikkujätti Oulun 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.

Oulun työterveyshuollon laatukäsikirja sisältää raamit työterveyshuollon laatutyölle.

Yksikönjohtaja vastaa yksikkönsä palvelujen laadusta, turvallisuudesta sekä asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävydestä omavalvontasuunnitelman mukaisesti. Hän johtaa ja valvoo yhdessä yksikön vastaavan lääkärin kanssa palvelujen asianmukaisuutta ja niille säädettyjen edellytysten täyttymistä. Yksikönjohtajan tukena toimii laadun ja turvallisuuden osa-alueiden vastuuhenkilöitä, kuten lääkehoitovastaava, laitevastaava jne.

## 5 Tehtyjen sopimusten noudattaminen

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

Aava ja Pikkujätti Oulu tuottaa terveyspalveluita työterveyshuollon-, yksityis-, vakuutusyhtiö- ja yritysasiakkaille. Aava ja Pikkujätti Oulu hyödyntää valtaosassa omia palveluostojaan Aava ja Pikkujätti Oy:n valtakunnallisia puitesopimuksia. Niiltä osin, kun yksikkö tekee sopimuksen palveluntuottajan kanssa, jonka kanssa ei ole valtakunnallista puitesopimusta, palvelutuotannon seurantaan järjestetään säännölliset laatusalaverit.

## 6 Palveluiden saatavuus ja jatkuvuus

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

Yksikössä toimii nimetty lääkärikoordinaattori, joka yhdessä johdon kanssa vastaa tarjonnan johtamisesta ja resurssin riittävydestä.

Palveluiden saavutettavuus pyritään järjestämään niin, että aikoja ei myytäisi loppuun ja palvelu olisi aina saatavilla ja ajanvaraus verkkoajanvarauksen kautta olisi sujuvaa, ajat auki usean kuukauden ajan eteenpäin kustakin ajanhetkestä.

Tiedonkulku OYSiin sekä yksityisiin toimijoihin toimii muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta sähköisen järjestelmän avulla.

## 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. Opiskelija toimii työssäoppimisjakson ajan oman ammattiryhmänsä edustajan valvonnassa, Aava ja Pikkujätti Oulussa ei ole opiskelijoita työsuhhteessa.

Resurssitilannetta arvioidaan säännöllisesti ja tarvittaessa on käynnistetty rekrytointiprosessi.

Henkilöstö koulutautuu säännöllisesti sisäisillä ja ulkoisilla koulutuksilla. Pakollisten koulutusten seuranta tapahtuu lähiesihenkilön toimesta henkilöstöhallintajärjestelmän kautta. Pakollisia koulutuksia hoitohenkilöstölle ovat mm. lääkehoitokoulutukset ja -tentit. Lisäksi kuukausittain järjestetään ammattiryhmätapaamiset. Yksikössä järjestetään kaksi kertaa vuodessa kehitys- ja tavoitekeskustelut, tarvittaessa keskustelut lähiesihenkilön kanssa. Osaamis- ja kehittämistarpeet kartoitetaan osana kasvu- ja kehityssuunnitelmaa tilikaudeksi kerrallaan.

Aloite osaamisen kehittämiseksi voi tulla työntekijältä, esihenkilöltä, johdolta, laaturyhmiltä tai asiakaspalautteiden ja poikkeamaraporttien kautta.

## 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 Oulun lääkitysturvallisuussuunnitelman on hyväksynyt Tuomas Erkinjuntti, vastaava lääkäri. 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

Yksikköön on nimetty turvallisuudesta vastaavat henkilöt. Aava ja Pikkujätti Oulussa on pelastus- ja valmiussuunnitelma, jonka tavoitteena on varmistaa palveluiden ja hoidon turvallinen jatkuvuus mahdollisissa häiriötilanteissa.

Aava ja Pikkujätti Oulu työterveysasema toimii terveydenhuoltokäyttöön soveltuissa tiloissa, niin ilmastoinnin, siisteyden, hygienian kuin äänieristyksen puolesta. Yksikössä on oma kulunvalvonta- ja hälytysjärjestelmä sekä ulkopuolinen vartiointipalvelu. Uusille työntekijöille järjestetään esittelykierrros, jossa käydään läpi turvallisuusasiat. Yksikössä järjestetään poistumisharjoituksia ja alkusammutusharjoituksia.

Toimitiloille on tehty viranomaisen toimesta aloitustarkastus ennen lääkärikeskustoiminnan aloitusta AVIn toimesta.

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

Säteilyturvakeskuksen myöntämät luvat on myönnetty 2025.

## 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 turvallisuusilmoitusjärjestelmään. 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 Oulussa toteutetaan seuraavia kuvantamispalveluita: natiiviröntgenkuvauksia ja ultraäänitutkimuksia. Toiminnassa noudatetaan yleisiä säteilysuojelun periaatteita eli oikeutus-, optimointi- ja yksilönsuojaperiaatteita, joista säädetään säteilylaissa.

Oikeutusperiaate: Säteilyn käytöstä saavutettava kokonaishyöty on suurempi kuin siitä aiheutuva haitta.

Optimointi eli ALARA-periaate (As Low As Reasonably Achievable): Säteilyaltistus pidetään niin alhaisena kuin käytännöllisin toimenpitein on mahdollista.

Yksilönsuojaperiaate: Yksilön säteilyaltistus ei ylitä määritettyjä annosrajoja.

Röntgenhoitajan perehdytys hoidetaan perehdytysuunnitelman mukaisesti. Kuvantamis- ja säteilyturvallisuutta ylläpidetään henkilökunnan säännöllisillä koulutuksilla. Kuvantamishenkilökunnalla on mahdollisuus osallistua sekä sisäisiin, että ulkoisiin koulutuksiin. Röntgenhoitajan lakisääteinen säteilyn täydennyskoulutuksen vähimmäismäärä on 40h/5v.

Yksikössä on käytössä laadunvalvonnan vuosisuunnitelma, jossa on määritelty kuvantamislaitteen tekniset laadunvarmistukset sekä niiden suoritusvälit kuukausittain sekä vuosittain. Lisäksi omavalvontaan kuuluu itsearviointiprojektit, joissa arvioidaan kuvausten, läheteiden ja lausuntojen laatua.

Kuvantamisen toiminta on kirjattu viranomaisten hyväksymän säteilynkäytön turvallisuusarvioon ja toiminnan laatua seurataan säännöllisillä lakisääteisillä sisäisillä ja ulkoisilla auditoinneilla sekä valvovan viranomaisen STUK tarkastuskäynneillä.

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

Tietoturvakoulutus pitää kaikkien ammattilaisten suorittaa vuosittain. Lisäksi ohjeistetaan tyypillisimpien tietoturvapoikkeamien riskistä säännöllisin väliajoin. Poikkeavat menettelytavat pyritään korjaamaan turvallisuusilmoitusjärjestelmän kautta. Tietoturvakoulutus sisältyy uusien työntekijöiden perehdytykseen.

## 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 Oulu on kirjannut yksikön riskit. Yksikön toimintojen riskienhallinnasta vastaa yksikönjohtaja. Haittaraporteissa ilmenneitä riskejä käydään läpi säännöllisesti johtoryhmätasolla.

# 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.

Asiakaskokemuskoordinaattori käsittelee palautteet ja käy ne läpi asianosaisten kanssa. Palautteet tulee Aavan sähköisen palautekanavan kautta, suulliset palautteet kirjataan

asiakkaan suostumuksella Aavan palautekanavaan. Palautteet käsitellään yksikköpalaverissa ja tehdään toimintaan tarvittavat muutokset.

### **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.

<https://pohde.fi/palvelut/potilas-ja-sosiaaliasiavastaava/>

### **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 erikoisalnan 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.

Järjestelmään ilmoitetaan sekä läheltä piti -tapahtumia että vaaratapahtumia. Turvallisuusilmoitusten raportoinnin ja käsittelyn tavoitteena on parantaa potilasturvallisuutta ja tietosuojaa/tietoturvaa ja pyrkiä näin estämään vastaavia tapahtumia tulevaisuudessa. Poikkeamat käsittelevät yksiköissä nimetyt vastuuhenkilöt.

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 syyllistämätöntä 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 menettelytavoitteen 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 Oulun 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

Aava ja Pikkujätti Oy

Omavalvontasuunnitelma Aava ja Pikkujätti Oulu

Sivu 12 / 12

Julkisuusluokka: Julkinen (J)

15.12.2025

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.