

Oma-valvonta- suunnitelma

Aava Pasila

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.....	6
7.2	Lääkitysturvallisuus	7
7.3	Toimitilaturvallisuus	7
7.4	Laiteturvallisuus.....	8
7.5	Säteilyturvallisuus	8
7.6	Infektioeturvallisuus.....	9
7.7	Tietosuoja ja tietoturva.....	10
7.8	Riskienhallinta.....	10
8	Havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen	11
9	Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien (korjaavien) toimenpiteiden julkaiseminen	13

1 Johdanto

Omavalvontasuunnitelma on suunnitelma siitä, miten toimintayksikössä valvotaan, seurataan ja arvioidaan toiminnan laatua ja turvallisuutta konkreettisin toimenpitein. Omavalvonnan lainsäädännöllinen perusta pohjautuu lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023).

Omavalvontasuunnitelma pohjautuu Aavan ja Pikkujätti Oy:n [omavalvontaohjelmaan](#), jonka ensimmäinen versio on hyväksytty 18.1.2024.

Omavalvonnalla varmistetaan, että palvelu on asiakkaalle ja potilaalle laadukasta ja turvallista. Omavalvonta on ennakoivaa ja aktiivista työtä, joka kuuluu Aava Pasilan 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 yliverkaisia 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

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

Yksikön nimi: Aava Pasila	
Yksikön postiosoite: Pasilankatu 4	
Postinumero: 00240	Postitoimipaikka: Helsinki
Hyvinvointialue: Uudenmaan hyvinvointialue Helsinki	
Yksikönjohtaja: Päivi Huotari	s-posti: etunimi.sukunimi(at)aava.fi
Yksikön vastaava lääkäri: vt.Timo Vääntinen	

3 Toiminnan kuvaus

Yksikössä tuotetaan palveluita työterveyshuollon, yksityis-, vakuutusyhtiö- ja yritysasiakkaille Pasilassa lääkäriasemilla työskentelee yhteensä noin 15 terveydenhuollon hoitohenkilökuntaan kuuluvaa, lääkäreitä ja muita ammatinharjoittajia noin 40.

Valtaosa vastaanottoa pitävistä ammattilaisista työskentelee itsenäisinä ammatinharjoittajina.

Aava Pasila toimii kouluterveystarkastusten ja työterveyshuollon yleislääkäritoiminnan toteuttajana Helsingin kaupungille. Ajantasainen palvelutarjonta on kuvattuna [Aava Pasilan 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 Pasilan 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 vastaavat lääkärit, palvelupäällikkö, tiimpäällikkö, lääkävastaava, laitevastaava, lääkärikoordinaattorit.

Yksikössä on säännölliset kokouskäytännöt, joista tehdään muistiot ja tiedotteet yhteiseen työtilaan. Turvallisuusilmoitukset ja palautteet käsitellään ilman viivettä vastuuhenkilöiden toimesta ja niistä tehdään säännöllisesti kooste sekä johtotiimin kokoukseen että yhteiseen työtilaan.

5 Tehtyjen sopimusten noudattaminen

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

Aava Pasilan asiakaskunnan muodostavat pääasiassa työterveyshuollon asiakkuudet, joiden hoitamisessa noudatamme tehtyjä työterveyshuollon sopimuksia. Lisäksi Pasila tuottaa kouluterveystarkastuksia Helsingin kaupungille erillisen sopimuksen mukaan.

6 Palveluiden saatavuus ja jatkuvuus

Palveluiden saatavuutta johdetaan tarjonnan johtamisella, mikä varmistaa, että asiakkaamme saavat tarvitsemiaan palveluita mahdollisimman oikea-aikaisesti. Arvioimme ja johdamme palveluvalikoiman laajuutta jatkuvasti. Palveluvalikoiman laajuuteen vaikuttavat keskeisesti palveluiden alueellinen kysyntä ja saatavuus sekä henkilöstön saatavuus. Palveluiden saatavuutta johdetaan lääkärikoodinaattoreiden ja yksikönjohtajan säännöllisissä palavereissa tarjonnasta. Säännöllisesti seurattavia asioita ovat mm. varausasteet, palautteet ja turvallisuusilmoitukset.

Palvelut ovat saatavilla pääsääntöisesti arkisin. Palveluiden saatavuutta tukee digitaalinen toimintaympäristö. Asiakkaat saavat Aavassa ja Pikkujätissä palvelua fyysisten toimipisteiden lisäksi etävastaanotoilla videovälitteisesti puhelimitse ja chatissa. Palveluilla saavutamme eri asiakasryhmiä. Asiakasryhminä meillä asioivat työterveyshuollon-, yksityis-, vakuutusyhtiö- ja yritysasiakkaita.

Palveluiden saatavuutta johdetaan tarjonnan johtamisella, mikä varmistaa, että asiakkaamme saavat tarvitsemiaan palveluita mahdollisimman oikea-aikaisesti. Seuraamme ja johdamme palveluvalikoimaa ja tarjontaa jatkuvasti yksikössä. Palveluvalikoimaan vaikuttavat erityisesti kysyntä sekä henkilöstön ja vastaanottajien saatavuus. Palveluvalikoimaa laajentaa digitaalinen ympäristö, sillä asiakkaan on mahdollista asioida vastaanotolla myös etänä joko videoyhteydellä, puhelimitse tai chatissa. Turvaamme eri palveluiden saatavuuden toimipisteissä sekä digitaalisessa toimintaympäristössä ylläpitämällä henkilökunnan osaamista ja tarjoamalla tarvittaessa lisäkoulutusta, sekä varmistamalla riittävän sijaisresursoinnin. Yksikössä toimii lääkärikoordinaattori, joka mm. seuraa aktiivisesti aikatarjontaa ja reagoi lyhyen ja pitkän aikavälin muutoksiin ja kasvutavoitteisiin, osallistuu lääkärin tai muun asiantuntijan rekrytointi- ja perehdytysprosessiin sekä pitää aktiivisesti yhteyttä lääkäreihin ja muihin asiantuntijoihin ja varmistaa lääkäreiden ja muiden asiantuntijoiden arjen sujuvuuden varmistaminen yhdessä tiimin ja sidosryhmien kanssa.

Palveluilla saavutamme eri asiakasryhmiä: työterveys-, yksityis-, vakuutusyhtiö- ja yritysasiakkaita. Lisäksi palvelemme kuntien ja kaupunkien asiakkaita sopimuksilla, joissa on sovittu palveluiden saavutettavuudesta. Yksikkö palvelee www-sivuilla tiedotettujen aukioloaikojen puitteissa. Yksikön auki ollessa paikalla on aina vähintään yleislääkäri.

Työterveyden palvelut ovat saatavilla ma-pe klo 8-16.00. Työterveyden vastaanotot keskittyvät työterveyshuollon ennaltaehkäisevään toimintaan sekä asiakasyritysten sopimuksen mukaiseen työterveyspainotteiseen sairaanhoitoon.

7 Palveluiden turvallisuus ja laatu

Toimintamme tähtää Aavassa ja Pikkujätissä kaikissa olosuhteissa asiakkaiden turvalliseen ja tarpeen mukaiseen hoitoon. Keskeisin tekijä on potilasturvallisuuden varmistaminen joka päivä ja jokaisessa asiakaskohtaamisessa.

Avoimuus ja läpinäkyvyys sekä asiakkaidemme luottamus ovat toimintamme kulmakiviä. Asiakkaanamme sinulla on oikeus saada ymmärrettävää tietoa [tietojesi käsittelyyn liittyvistä oikeuksista](#) ja edelleen käyttää näitä oikeuksia.

Potilasturvallisuuden varmistaminen nojaa organisaatiossamme sovittuihin periaatteisiin, ohjeisiin, osaavaan henkilöstöön ja laadunhallinnan työkalujen avulla saataviin tietoihin sekä mittarointiin. Saatu tieto, kuten asiakkailta saatu palaute ohjaa toimintamme jatkuvan parantamisen toimintamallia.

Palvelujen tuottamiseen ja liiketoiminnan johtamiseen tarvittavat rakenteet sekä ydin- ja tukiprosessit sisältyvät hallintajärjestelmämme kuvauksiin.

7.1 Henkilöstö ja tarvittavat resurssit

Uuden työntekijän työsuhteen alussa on yksikönjohtajan vastuulla varmistaa terveydenhuollon työntekijän ammattioikeudet Terhikki rekisteristä. Lasten kanssa työskenteleviltä tarkistetaan rikosrekisteriote lain edellyttämällä tavalla. Tarkastuksista tehdään merkintä henkilöstöhallintojärjestelmään.

Yksikössä voi työskennellä myös terveydenhuoltoalan opiskelijoita. Yksikönjohtaja vastaa siitä, että opiskelijalla on laissa säädetyt edellytykset toimia tehtävässään. Työnantajan velvollisuus on arvioida tapauskohtaisesti henkilön valmiudet ja se, millaisten tehtävien hoitamiseen hänellä on riittävät edellytykset. Lisäksi työnantajan pitää varmistaa, että opiskelija on suorittanut vaaditut opinnot hyväksytysti.

Jotta palvelumme ovat asiakkaillemme ja potilaillemme sekä itsellemme laadukkaita ja turvallisia, varmistamme, että meillä työskentelee päteviä ja hyvinvoivia työntekijöitä, jotka noudattavat lainsäädäntöä ja sopimuksia. Tämän saavutamme eritoten laadukkaan rekrytinnin, perehdytyksen sekä koulutuksen ja kehittymisen kautta sekä edellä mainittuja toimintoja jatkuvasti arvioimalla ja kehittämällä.

Ylläpidämme ja kehitämme jatkuvasti psykologisesti turvallista kulttuuria, jossa myös virheet ovat sallittuja. Näin haluamme varmistaa, että henkilöstömme ilmoittaa havaitsemistaan riskeistä tai epäkohdista matalalla kynnyksellä täyttäen velvollisuutemme toimia ennakoivasti ja turvallisesti.

Käytössämme on intrastamme löytyvä henkilöstökäsikirja, joka käsitellään perehdytyksessä sekä järjestämissämme koulutuksissa.

Otamme yhden opiskelijan kerrallaan, näin takaamme laadukkaan ohjauksen sekä potilasturvallisuuden toteutumisen. Opiskelijalle nimetään vastuuhjaaja, joka pitää yhteyttä koulun edustajaan yhdessä opiskelijan kanssa. Harjoittelun lopuksi on tavoitekeskustelu.

Rekrytointi

Uuden työntekijän tarve arvioidaan kuormitustilanne sekä liiketoiminta huomioiden. Pätevän ja motivoituneen työvoiman saamiseksi määrittelemme tarkat kriteerit avoimille työpaikoille, kertoen selkeästi minkälaista osaamista ja henkilöstöä haemme. Itse rekrytointilanteissa käytössämme on standardoitu hakemusprosessi, joka ottaa huomioon myös organisaatiomme kulttuurin. Palkkaamme henkilöstöä, jolla on hyvä asenne. Taitoja voimme aina itse opettaa. Rekrytointiprosessia arvioimme säännöllisesti palautteen perusteella.

Perehdytys

Perehdytyksen tavoitteena on antaa uudelle työntekijälle kokonaisvaltaista tietoa yrityksestä, sen toimintatavoista sekä työn sisällöstä ja sen ohjeistuksista. Hyvä perehdytys luo pohjajymärryksen oman työn laadukkaalle ja turvalliselle tekemiselle ja se saavutetaan esihenkilöiden, yksikön muiden vastuuhenkilöiden, työtovereiden ja tukitoimintojen koordinoimalla yhteistyöllä.

Kaikki perehdytysohjeemme ovat saatavilla intrassamme, ja perehdyttäjä varmistaa uuden työntekijän perehdytyksen läpikäydyksi. Uudet työntekijät saavat tukea arkeensa lisäksi kummijärjestelmämme kautta.

Koulutus ja kehittyminen

Organisaatiomme työyhteisön kehittämissuunnitelma varmistaa henkilöstömme ammatillisen kehityksen työssä. Ammatillista osaamista kehitetään erilaisilla koulutuksilla ja kursseilla sekä omalla aktiivisella tiedonhankinnalla ja työssä kehittymällä. Tätä suunnitellaan ja seurataan tavoite- ja kehityskeskusteluilla.

7.2 Lääkitysturvallisuus

Yksikkökohtainen lääkitysturvallisuussuunnitelma pohjautuu konsernitaseiseen mallipohjaan. Lääkitysturvallisuussuunnitelmassa on määritetty

- lääkehoidon toteuttaminen sekä vaativuustaso
- lääkehoitoon liittyvien riskien tunnistaminen ja niihin varautuminen
- henkilöstön lääkehoidon vastuut, velvollisuudet ja työnjako
- lääkehoidon osaaminen ja osaamisen varmistaminen
- lääkehoidon prosessi
- seuranta- ja palautejärjestelmä

Yksikön lääkitysturvallisuussuunnitelma päivitetään vuosittain ja omavalvontasuunnitelman päivittämisen yhteydessä suunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan. Aava Pasilan lääkitysturvallisuussuunnitelman on hyväksynyt yksikön 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

Aava Pasilan turvallisuutta varmistetaan noudattamalla kiinteistön turvallisuussuunnitelmaa sekä lääkärikeskusten pelastussuunnitelmaa. Käytössämme on langaton hälytysjärjestelmä sekä vartijakutsu.

Harjoittelemme pelastautumista ja ensiaputaitoja säännöllisesti. Turvallisuuskävely on osa perehdytystä. Tiloissamme on tallentava valvontakamera. Siivousliikkeen kanssa tehdään yksikkökierron säännöllisesti.

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

Aava Pasilan klinisen mikrobiologian luvat on hyväksytty tukilaboratorion toimesta. Säteilyturvakeskuksen myöntämät luvat on myönnetty 2021.

Yksikön pelastussuunnitelma päivitetään vuosittain ja henkilökunnalta kerätään lukukuittaukset. Toimitiloissamme turvallisuusvastaava tekee henkilöstön kanssa säännöllisesti turvallisuuskävelyn

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 Pasilassa toteutetaan seuraavia kuvantamispalveluita: natiiviröntgenkuvaukset ja ultraäänitutkimukset. Kaikessa toiminnassa noudatetaan Aavan ja Pikkujätin kuvantamisen toimintakäsikirjaa sekä 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.

Kuvantamisyksiköllä on käytössä laadunvalvonnan vuosisuunnitelma, jossa on määritelty kuvantamislaitteiden teknisen laadunvarmistuksen ja huoltotoimenpiteiden suoritusvälit sekä vuosittain suoritettavat potilasannosmääritykset ja itsearviointit. Kuvantamislaitteiden teknistä laadunvarmistusta tehdään säännöllisesti. Kaikille kuvantamislaitteille on tehty huoltosopimus.

Yksikössä suoritetaan natiiviröntgenkuvausten itsearviointit vuosittain.

Potilasannosmääritykset tehdään vuosittain natiiviröntgentutkimuksista ja niitä verrataan STUK:n määrittämiin vertailutasoihin.

Röntgenhoitajan perehdytys hoidetaan perehdytysuunnitelman mukaisesti. Kuvantamis- ja säteilyturvallisuutta ylläpidetään myös henkilökunnan säännöllisillä koulutuksilla. Kuvantamisen henkilökunta kehittää ammattitaitoaan osallistumalla sekä sisäisiin että ulkoisiin koulutuksiin, minkä lisäksi säteilyturvallisuuden täydennyskoulutusta järjestetään lähetettävälle lääkäreille ja koko henkilökunnalle. Röntgenhoitajien lakisääteinen säteilyn täydennyskoulutuksen vähimmäismäärä on 40h/5v.

Toiminnan laatua seurataan säännöllisillä lakisääteisillä sisäisillä ja ulkoisilla auditoinneilla sekä muilla tarkastuskäynneillä.

7.6 Infektioturvallisuus

Aavan ja Pikkujätin hygieniasuunnitelma julkaistiin syksyllä 2024. Suunnitelman tavoitteena on lisätä potilas- ja työturvallisuutta, sekä toimia osana organisaatiotasoista 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.

Aava Pasila käsittelee palveluita tarjotessaan runsaasti luottamuksellista ja salassa pidettävää tietoa. Näin ollen tietosuojan ja tietoturvan huomioiminen on välttämätöntä tietojen käsittelyn joka vaiheessa. Tietosuoja ja tietoturva ovat jokaisen asia ja osa päivittäistä toimintaa. Aava Pasila suojaa käsittelemiään henkilötietoja mm. ennakoivalla riskienhallinnalla, tietoteknisin keinoin, käyttäjähallinnalla ja turvallisuusjärjestelmillä. Potilaan hoitoon tai siihen liittyviin tehtäviin osallistuvat henkilöt saavat käsitellä asiakkaan tietoja vain siinä laajuudessa kuin heidän työtehtävänsä ja vastuunsa sitä edellyttävät. Aava Pasila ottaa vakavasti kaikki poikkeamat tietosuojassa ja tietoturvassa, ne selvitetään aina kokonaisuudessaan ja toimintaan tehdään mahdollisesti tarvittavat muutokset. Tietosuojan ja tietoturvan toteuttaminen vaatii koko henkilöstön tietosuoja- ja tietoturvatietoisuuden ylläpitämistä ja lisäämistä, sovittujen ohjeiden ja toimintatapojen noudattamista sekä koulutusta. Henkilökunnan osaamista tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvissä asioissa ylläpidetään ja lisätään säännöllisin koulutuksin ja perehdytyksin.

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 Pasila on kirjannut yksikön riskit. Yksikön toimintojen riskienhallinnasta vastaa yksikönjohtaja yhdessä johtotiimin kanssa.

Riskien arviointia tehdään yksikössä säännöllisesti. Jokaisen turvallisuusilmoituksen ja palautteen yhteydessä arvioidaan riskiä kokonaisuutena ja kirjataan se tarvittaessa riskienhallintajärjestelmään. Riskiä pyritään arvioimaan eri näkökulmista ja pohditaan riskin luokittelua myös suhteessa muihin riskeihin. Johdon katselmuksen yhteydessä tehdään kokonaisarvio kirjatuista riskeistä. Yksikönjohtaja vastaa kokonaisuudesta, lähiesihenkilöt riskien kirjaamisesta ja arvioinnista. Tarvittaessa tehdään yhteistyötä ulkopuolisten

asiantuntijoiden kanssa, esimerkiksi työterveyshuollon kanssa mm. biologisia riskejä arvioitaessa.

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

Yritysassiakkaan palaute ohjautuu pääosin asiakkuudesta vastaaville tiimeille tai työterveyden palvelupäälliköille. Nämäkin palautteet kirjataan palautejärjestelmään. Jokainen palaute käsitellään ja raportoidaan. Jos palautteessa on mainittu henkilön nimi, hän saa aina palautteen tiedokseen. Jos asiakas toivoo yhteydenottoa, ollaan häneen yhteydessä. Korjaavat palautteet käsitellään aina yhdessä lähiesihenkilön kanssa. Palautteiden käsittely, huomioidut ja korjaavat toimet kirjataan, jotta voidaan tehdä seuranta palautteiden kokonaismäärästä ja taustatekijöistä säännöllisesti. Johtotiimi käsittelee palautteet säännöllisesti ja tuo yhteenvedot yksikön kokouksiin.

Potilasasiavastaava

Hyvinvointialue vastaa potilasasiavastaavien toiminnan järjestämisestä järjestämänsä ja tuottamansa sosiaali- ja terveydenhuollon osalta. Potilasasiavastaavat palvelevat myös yksityisen terveydenhuollon potilaita. Tehtävä on lakisääteinen, puolueeton ja maksuton.

Potilasasiavastaavan tehtäviä ovat

- neuvoa potilaita potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä
- neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu potilaan terveydenhuollon oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa
- tiedottaa potilaan oikeuksista
- koota tietoa potilaiden yhteydenotoista ja seurata potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä
- toimia potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Alueen potilasasiavastaavan yhteystiedot löytyvät [hel.fi -sivustolta](https://www.hel.fi/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/asiakkaan-tiedot-ja-oikeudet/sosiaali-ja-potilasasiavastaava).

<https://www.hel.fi/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/asiakkaan-tiedot-ja-oikeudet/sosiaali-ja-potilasasiavastaava>

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

Yksikössä kannustetaan kirjaamaan haitta- ja vaaratapahtumia matalalla kynnyksellä. Kaikki kirjaukset käsitellään ja jokaisen tapahtuman takaa pyritään löytämään juurisyy. Järjestelmään kirjataan havainnot ja toimet, joihin havainto on johtanut. Haitta- ja vaaratekijät raportoidaan kokonaisuuksina samaan tapaan kuin asiakaspalautteet.

Yksikönjohtaja vastaa omaan yksikköön kohdistuvista toimenpiteistä ja niiden toteutuksesta.

Vakavien vaaratapahtumien määritelmään, tutkintaprosessiin ja menettelytapoihin on oma sisäinen ohje. Vakavan vaaratapahtuman sattuessa tehdään välittömät korjaavat toimet, otetaan yhteys esihenkilöön ja laatuysteyshenkilöön. Tapahtumayksikön vastuuhenkilö ja laatuysteyshenkilön edustaja sopivat turvallisuuden parantamisen menettelytapojen jalkauttamisen.

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

Auditointi

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

Auditoinnin yhtenä tarkoituksena on omavalvonnan menettelytavoin 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 Pasilan 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.