

# Oma-valvonta- suunnitelma

Aava ja Pikkujätti Tampere

## 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      | Henkilöstö ja tarvittavat resurssit.....                                                                                  | 5         |
| 7.2      | Lääkitysturvallisuus .....                                                                                                | 7         |
| 7.3      | Toimitilaturvallisuus .....                                                                                               | 7         |
| 7.4      | Laiteturvallisuus.....                                                                                                    | 8         |
| 7.5      | Säteilyturvallisuus .....                                                                                                 | 8         |
| 7.6      | Infektioturvallisuus.....                                                                                                 | 9         |
| 7.7      | Tietosuoja ja tietoturva.....                                                                                             | 9         |
| 7.8      | Riskienhallinta.....                                                                                                      | 10        |
| <b>8</b> | <b>Havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen .....</b>                                                                   | <b>11</b> |
| <b>9</b> | <b>Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien (korjaavien) toimenpiteiden julkaiseminen .....</b> | <b>13</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 Tampereen 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

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

|                                                            |                                      |
|------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| Yksikön nimi: Aava ja Pikkujätti Tampere Ratina            |                                      |
| Yksikön postiosoite: Vuolteenkatu 1 (Hatanpään valtatie 3) |                                      |
| Postinumero:33100                                          | Postitoimipaikka: Tampere            |
| Hyvinvointialue: Pirkanmaan hyvinvointialue                |                                      |
| Yksikönjohtaja: Jasse Järviö                               | s-posti: etunimi.sukunimi(at)aava.fi |
| Yksikön vastaava lääkäri: Kati Holm                        |                                      |

## 3 Toiminnan kuvaus

Aava ja Pikkujätti Tampereella tuotetaan lääkärikeskuspalveluita kaiken ikäisille asiakkaille.

Asiakaskunta muodostuu työterveyshuollon asiakkaista, vakuutusyhtiöiden asiakkaista sekä yksityisistä asiakkaista. Palvelut koostuvat pääsääntöisesti eri asiantuntijoiden vastaanotto- ja diagnostiikkapalveluista. Aava ja Pikkujätti Tampereella toimii eri ammattialojen edustajia noin

100. Valtaosa vastaanottoa pitävistä ammattilaisista toimii itsenäisinä ammatinharjoittajina. Palvelut tuotetaan yksikön aukioloaikojen puitteissa, maanantaista sunnuntaihin.

Ajantasainen palvelutarjonta on kuvattuna [Aavan verkkosivuilla](#) ja [Pikkujätin verkkosivuilla](#).

## 4 Omavalvonnan organisointi ja johtaminen

Aavalla ja Pikkujätillä on SFS-EN ISO 9001:2015 standardiin perustuva dokumentoitu ja Kiwa Serifiointi Oy:n sertifioima laadunhallintajärjestelmä sekä tietoturvallisuuden hallintajärjestelmä ISO/IEC27001. Järjestelmien tavoitteena on varmistaa, että palvelut täyttävät asiakkaan tarpeet ja odotukset sekä lainsäädännön edellyttämät vaatimukset. Aavan ja Pikkujätin lääketieteellinen johto vastaa lääketieteellisen toiminnan laadusta ja lainmukaisuudesta.

Aava ja Pikkujätti Tampereen 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.

Yksikössä on määritelty nimetyt yhteyshenkilöt, joiden vastuulla on seurata laaturyhmien tiedotuskanavaa. Yhteyshenkilö vastaa laaturyhmän asioiden tiedottamisesta yksikön sisäisissä palaverissa sekä vie yksikössä esiin tulleita asioita laaturyhmään käsiteltäväksi.

Yksikössä pidetään viikoittain kokous, jonne akuutit asiat tuodaan päätettäväksi ja tiedotettavaksi. Kokouksesta kirjataan viikkotiedote, joka jaetaan kaikille yksikössä. Turvallisuusilmoitukset ja palautteet käsitellään ilman viivettä vastuuhenkilöiden toimesta ja raportoidaan sekä yksikön johtoryhmän kokoukseen, että tiimien kuukausikokouksiin.

## 5 Tehtyjen sopimusten noudattaminen

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

## 6 Palveluiden saatavuus ja jatkuvuus

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

Seuraamme ja johdamme palveluvalikoimaa ja tarjontaa jatkuvasti Aava ja Pikkujätö Tampereen yksikössä. Palveluvalikoimaan vaikuttavat erityisesti kysyntä sekä henkilöstön ja vastaanottajien saatavuus. Säännöllisesti seurattavia asioita ovat mm. varausasteet ja aikatarjonta. Palveluvalikoimaa laajentaa digitaalinen ympäristö. Asiakkaan on mahdollista asioida vastaanotolla, etänä joko videoyhteydellä, puhelimitse tai chatissa. Palveluilla saavutamme eri asiakasryhmiä. Asiakasryhminä on työterveyshuollon-, yksityis-, vakuutusyhtiö- ja yritysasiakkaita. Turvaamme eri palveluiden saatavuuden toimipisteissä sekä digitaalisessa toimintaympäristössä ylläpitämällä henkilökunnan osaamista ja tarjoamalla tarvittaessa lisäkoulutusta, sekä varmistamalla riittävän sijaisresursoinnin. Lääkärikoordinaattori seuraa yksikön vastaanottoaikojen tarjontaa aktiivisesti yhdessä yksikönjohtajan kanssa ja tekee yhteistyötä vastaanottajien kanssa tarjonnan turvaamiseksi.

Yksiköllä on lisäksi yhteistyösopimuksia muiden palveluntuottajien kanssa, jonne työterveysasiakkaat voidaan tarvittaessa ohjata maksusitoumuksella, jos tarvittavaa palvelua ei löydy omasta yksiköstä. Kumppanilta saadaan hoitopalautteet sähköisesti.

## 7 Palveluiden turvallisuus ja laatu

Toimintamme tähtää Aavassa ja Pikkujätössä 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. Rekrytoinnin yhteydessä opiskelijoilta varmistetaan heidän opintopisteidensä täytyminen. Opiskelijoille järjestetään yksilöllisesti mukautettu perehdytys, jossa varmistetaan osaaminen ja soveltuvuus kyseiseen työtehtävään. Opiskelijoiden työtehtäviä rajataan heidän osaamisensa mukaisesti. Opiskelijat toimivat ohjaajan tiiviissä ohjauksessa.

Yksikössä työskentelee pääasiassa terveydenhuollon ammattilaisia, joiden ammattioikeudet tarkastetaan vuosittain. Yksikössä on aukioloaikoina paikalla vähintään yleislääkäri, sairaanhoitaja, röntgenhoitaja, bioanalyttikko ja vastaanottohoitaja. Muut resurssit kohdennetaan toteutuvien vastaanottojen mukaisesti. Yksikössä on käytettävissä tuntityöntekijäresursseja, jolla turvataan äkilliset muutokset. Vuokratyöntekijöitä käytetään satunnaisesti ja tällöin suositetaan jo aiemmin yksikössä olleita tekijöitä.

Henkilöstön hyvinvointia seurataan hyvinvointikyselyllä ja kyselyn tuloksista valitaan kehittämiskohteet yhdessä henkilöstön kanssa. Tavoite- ja kehityskeskusteluissa jokaisen työntekijän kanssa käydään vuosittain läpi tavoitteet ja henkilökohtainen kehityssuunnitelma. Kirjatut suunnitelmat huomioidaan budjetissa. Pakollisten koulutusten tilanne tarkastetaan puolivuosittain. Koulutusvaatimukset koskevat myös tunti- ja vuokratyöntekijöitä.

Yksikössä on panostettu hyvään perehdytyspolkuun. Vastuut on määritetty ja perehdytysprosessista on yhtiötasoinen kuvaus. Perehdytyslomakkeet tallennetaan henkilöstötietojärjestelmään ja esihenkilö varmistaa perehdytyksen toteutumisen.

Yksikössä on lukuvuoden aikana opiskelijoita Aavan ja Pikkujätin yhteistyöoppilaitoksista suorittamassa harjoittelujaksoja. Opiskelijoille nimetään henkilökohtainen ohjaaja, joka on vastuussa koko opintojakson etenemisestä ja seurannasta. Lisäksi opiskelijalla voi olla päiväkohtaisesti myös muita ohjaajia, jonka valvonnan alaisena opiskelija toimii.

Henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta seurataan säännöllisissä one-to-one sekä tavoite- ja kehityskeskusteluissa esihenkilön kanssa. Työterveyden osalta palvelupäällikkö seuraa säännöllisesti työterveyden laatumittareita, tuloskortteja sekä asiakaspalautteista ja päättäjäkyselyistä saatua tietoa. Muun hoitohenkilöstön osalta esihenkilö seuraa laatupoikkeamia, asiakaspalautteita, koulutustarvevaatimusten toteutumista ja osallistuu säännöllisesti eri toimintojen tiimipalaveriin. Esihenkilöt ja yksikönjohtaja käyvät säännöllisen epäsäännöllisesti keskustelemassa yksiköiden henkilöstölle heidän työskentelypisteissään, ja antavat havaintojensa perusteella tarkentavia ohjeita ja opastusta tarvittaessa toiminnan kehittämiseksi. Epäkohtiin puututaan keskustelemalla asianomaisen kanssa sekä järjestämällä tarvittaessa lisäkoulutusta tai perehdytystä.

## 7.2 Lääkitysturvallisuus

Yksikkökohtainen lääkitysturvallisuussuunnitelma pohjautuu konsernitaseiseen 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 Tampere lääkitysturvallisuussuunnitelman on hyväksynyt vastuulääkäri Kati Holmin puolesta työterveyshuollon vastuulääkäri Satu Raitanen. 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 Tampere toimii vuokralla Kauppakeskus Ratinan tiloissa. Kauppakeskuksen turvallisuudesta vastaa turvallisuuspäällikkö ja järjestyksenvalvonta. Yksikönjohtaja toimii yhteyshenkilönä kauppakeskuksen suuntaan. Kauppakeskus ylläpitää pelastussuunnitelmaa ja vastaa siihen liittyvistä toimintaohjeista, joita myös yksikössä noudatetaan. Kauppakeskus huolehtii säännöllisesti mm. sammutuskaluston huolloista, kuulutusjärjestelmien testauksista ja hälytyslaitteiden päivityksistä. Yksikkö osallistuu kauppakeskuksen säännöllisiin turvallisuuskoulutuksiin ja poistumisharjoituksiin.

Vartiointi on järjestetty kauppakeskuksen kanssa yhteistyössä. Kauppakeskuksella on käytössä verkkosivusto, jossa on kaikkien yksikössä toimivien nähtävillä turvallisuusohjeet sekä mahdollisuus jättää palautetta ja turvallisuushuomioita. Yksikönjohtaja tai hänen sijaisensa osallistuu kauppakeskuksen säännöllisiin infotilaisuuksiin. Turvallisuusohjeet käydään läpi jokaisessa perehdytysprosessissa. Yksikössä järjestetään säännöllisesti turvallisuuskierroksia henkilöstölle.

Tilojen huoltopyynnot tehdään Kauppakeskuksen verkkosivujen kautta. Huoltoliike on aina yhteydessä yksikönjohtajaan, mikäli tilattu huolto ei kuulu kauppakeskuksen tehtäväksi.

Siivouspalvelun edustajan kanssa on kuukausittaiset laatuierrokset ja toimiva malli palautteille.



Toimitiloille on tehty viranomaisen toimesta käyttöönottotarkastus ennen lääkärikeskustoiminnan aloitusta.

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

Säteilyturvakeskuksen myöntämät luvat on myönnetty 2020.

Yksikössä on erikseen määriteltä pelastussuunnitelma, jonka ajantasaisuudesta vastaa turvallisuusvastaava. Lisäksi yksikössä on tehty valmiussuunnitelma sähkökatkojen varalle.

## 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 Tampereen yksikössä toteutetaan kuvantamispalveluita.

Aava Tampereella toteutetaan seuraavia kuvantamispalveluita: natiiviröntgenkuvaukset ja ultraäänitutkimukset. Kaikessa toiminnassa noudatetaan Aavan kuvantamisen

toimintakäsikirjaa sekä yleisiä säteilysuojelun periaatteita eli oikeutus-, optimointi- ja yksilönsuojaperiaatteita, joista säädetään säteilylaissa. Yksikön röntgenhoitaja toimii yhteyshenkilönä kuvantamisen laaturyhmätoimintaan.

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 kuvantamisen laaturyhmän määrittämien natiiviröntgenkuvausten itsearviointit vuosittain. Potilasannosmääritykset tehdään vuosittain natiiviröntgentutkimuksista ja niitä verrataan STUK:n määrittämiin vertailutasoihin.

Röntgenhoitajan perehdytys hoidetaan perehdytysuunnitelman mukaisesti. Kuvantamis- ja säteilyturvallisuutta ylläpidetään henkilökunnan säännöllisillä koulutuksilla. Kuvantamisen henkilökunta kehittää ammattitaitoaan osallistumalla sekä sisäisiin että ulkoisiin koulutuksiin, minkä lisäksi säteilyturvallisuuden täydennyskoulutusta järjestetään lähetäville lääkäreille ja koko henkilökunnalle.

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

Yksikössä noudatetaan Aavan ja Pikkujätin tietoturvaohjeita, jotka käydään perehdytyksessä läpi. Turvallisuusilmoitusjärjestelmään kirjataan matalalla kynnyksellä vahinkotilanteet ja niiden juurisyyt selvitetään yksitellen viipymättä. Yksikössä nostetaan tietosuoja- ja tietoturva-asiat säännöllisesti kuukausipalaveriin ja viikkotiedotteisiin. Yksikönjohtaja varmistaa, että pakolliset tietoturvakoulutukset on vuosittain suoritettu, myös tuntityöntekijöiden ja vuokratyöntekijöiden osalta. Yksikön sisäiset ovet pidetään aina lukittuina ja suljettuina. Tietokoneet suljetaan, kun huoneesta poistutaan pieneksikin hetkeksi. Salasanat ovat aina henkilökohtaisia. Papereiden postitusta vältetään ja suositetaan sen sijaan sovelluksen ja Kantatietojen sekä tarvittaessa salatun sähköpostin käyttöä. Jos jotain lähetetään paperisena, tehdään tuplatarkastus asiakaspalvelun toimesta. Asiakkaan henkilöllisyys varmistetaan aina ennen potilastietoihin kirjautumista. Jokaisen kirjautumisen yhteydessä tulee kirjata syy potilastietojen katseluun.

Tietoturvapoikkeamat käsitellään Aavan ja Pikkujätin ohjeiden mukaisesti ja välittömästi, kun tapahtunut on tullut tietoon. Henkilöstö ja ammatinharjoittajat saavat tukea ja apua esihenkilöiltä, tietosuojavastaavalta sekä tietohallinnosta.

Yksikön työntekijöillä ja ammatinharjoittajilla on velvollisuus kaikissa tapauksissa ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta välittömästi saatuaan sen tietoonsa yksikön esihenkilölle ja tietosuojavastaavalle. Lakisääteinen velvollisuus on ilmoittaa tapahtuneesta tietoturvaloukkauksesta 72 tunnin kuluessa Tietosuojavaltuutetun toimistoon. Ilmoitus tehdään Aavan ja Pikkujätin toimintaohjeiden mukaisesti.

## 7.8 Riskienhallinta

Aavan ja Pikkujätin riskienhallinta on organisaation kaikilla tasoilla tapahtuvaa johtamista ja toimintaa, jota jokainen toteuttaa omassa roolissaan. Riskienhallinnan avulla tunnistamme mahdollisuuksia ja minimoimme uhkia.

Kaikissa Aavan ja Pikkujätin yksiköissä on käytössä yhteinen riskienhallintajärjestelmä, jonne Aava ja Pikkujätti Ratina on kirjannut yksikön riskit. Yksikön toimintojen riskienhallinnasta vastaa yksikönjohtaja. Riskien arviointia tehdään johtotiimin toimesta säännöllisesti. Jokaisen turvallisuusilmoituksen ja palautteen yhteydessä pohditaan tarvetta kirjata havaittu riski 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 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 asiakastyytyväisyysmittareita. Lisäksi teemme säännöllisesti omia NPS-kyselyitä asiakkaillemme asiakaspolun eri vaiheissa. NPS lukua seurataan ja raportoidaan sisäisesti sekä julkisesti omavalvonnan seurantaraportissa.

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

### 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.

Pirkanmaan hyvinvointialueen potilasasiavastaavan yhteystiedot löytyvät [Pirhan www-sivuilta](#).

**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.

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 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 Tampereen 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.