

# Omavalvontaohjelma, Aava ja Pikkujätti

30.4.2024

Aava PIKKUJÄTTI®

# Sisällys

<b>Johdanto</b>	<b>3</b>	<b>Tehtyjen sopimusten noudattaminen</b>	<b>11</b>		
Palveluntuottajan tiedot	4	• Palveluntuottajasopimukset	11	• Toimitilaturvallisuus	17
• Yritystiedot	4	• Hankintasopimukset	11	• Laiteturvallisuus	18
• Toimipisteet	4	• Ammatinharjoittajasopimukset	11	• Säteilyturvallisuus	18
• Aavan ylilääkärit	5	• Työntekijäsopimukset	11	- Kuvantaminen luvanvaraisena toimintana	18
• Henkilöstö ja ammatinharjoittajat	5			- Säteilyorganisaatio	18
• Palvelut	5	<b>Palveluiden saatavuus</b>	<b>12</b>	- Kuvantamiseen liittyvät turvallisuusriskit ja niiden ennaltaehkäisy	19
• Toiminta-ajatus	5			- Säteilyturvallisuuden seuranta	19
• Visio, strategia ja arvot	6	<b>Palveluiden jatkuvuus</b>	<b>13</b>	• Tietosuoja ja tietoturva	20
• Kulttuuri ja johtaminen	7			• Riskienhallinta	21
• Lukuja	7	<b>Palveluiden turvallisuus ja laatu</b>	<b>14</b>	<b>Palveluiden yhdenvertaisuus</b>	<b>22</b>
		• Henkilöstö ja tarvittavat resurssit	14		
<b>Vastuullisuus</b>	<b>8</b>	- Rekrytointi	14	<b>Havaittujen puutteellisuuden korjaaminen</b>	<b>23</b>
• Vastuullisuuden nykytilanne	8	- Perehdytys	14	• Asiakaskokemus	23
• CSRD-raportointi	8	- Koulutus ja kehittyminen	14	• Vaaratapahtumien käsittely	23
		- Tavoite- ja kehityskeskustelut	15	• Sisäinen ja ulkoinen auditointi	24
<b>Omavalvonnan organisointi ja johtaminen</b>	<b>9</b>	• Lääkitysturvallisuus	16	• Potilasasiavastaava	25
• Laatuorganisaatio	9	- Lääkehoitosuunnitelmat	16		
• Laadunhallinta- ja toimintajärjestelmä	10	- Lääkehoitoon osallistuvat henkilöt	16	<b>Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien korjaavien toimenpiteiden julkaiseminen</b>	<b>25</b>
• Yksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat	10	- Rokottaminen	16		
		- Lääkitysturvallisuuden seuranta	16		

# Johdanto

Terveysthuollon palvelun on oltava laadukasta, asiakaskeskeistä, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua. Terveysthuollon toiminnan on perustuttava näyttöön ja hyviin hoito- ja toimintakäytäntöihin.

Omavalvonta on ennakoivaa ja aktiivista työtä, joka kuuluu jokaisen yrityksen arkeen ja koko henkilökunnalle. Jokaisella terveydenhuollon ammattihenkilöllä on velvollisuus toimia turvallisesti työssään sekä ilmoittaa havaitsemistaan riskeistä tai epäkohdista työnantajalleen. Se tarkoittaa toiminnan jatkuvaa arviointia ja kehittämistä asiakkaan ja potilaan näkökulmasta.

Omavalvonnalla varmistetaan Lääkärikeskus Aavassa (jatkossa Aava) ja Pikkujätti lasten ja nuorten lääkäriasemalla (jatkossa Pikkujätti), että palvelu on asiakkaalle ja potilaalle laadukasta ja turvallista. Omavalvonnalla varmistetaan, että toimintaa toteutetaan lainmukaisesti ja sopimuksia noudattaen.

Omavalvonnan lainsäädännöllinen perusta pohjautuu lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023). Lisäksi terveydenhuollon palvelujen järjestämistä ja tuottamista säätelee muu yleis- ja erityislainsäädäntö.

Yksityisen palveluntuottajan ja hyvinvointialueen tulee laatia omavalvontaohjelma vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista. Tämän Aavan ja Pikkujätin omavalvontaohjelman pohjana on käytetty jo aiemmin voimassa olleita erillisiä Aavan ja Pikkujätin omavalvontasuunnitelmia. Nyt laadittuun omavalvontaohjelmaan on yhdistetty molempien sisaryhtiöiden vakiintuneet laatu- ja potilas-turvallisuuskäytännöt.

Viranomaisvalvonnan tehtävänä on edistää ja varmistaa omavalvontaa sekä puuttua asioihin silloin, kun omavalvonta ei riitä. Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnan yleinen ohjaus kuuluu sosiaali- ja terveystministeriölle. Laillisuusvalvontaviranomaisina toimivat

Sosiaali- ja terveystalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira) ja aluehallintovirastot.

Omavalvontaohjelman osana ovat myös päivittäisen toiminnan sisältämät toimintayksiköiden omavalvontasuunnitelmat ja toimintayksikkökohtaiset lääkehoitosuunnitelmat.

Omavalvontaohjelman ensimmäinen versio on hyväksytty 18.01.2024 johtoryhmässä.

## Palveluntuottajan tiedot

### Lääkärikeskus Aava Oy

Annankatu 32, 00100 Helsinki

Y-tunnus: 231119-2

Terveystieteiden palveluista vastaava johtaja: **Paula Arvilommi**, johtava ylilääkäri ja ammattimaisesti käytettävien laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta vastaava henkilö

### Pikkujätti lasten ja nuorten lääkäriasema Oy

Annankatu 34 A, 00100 Helsinki

Y-tunnus: 2272762-2

Terveystieteiden palveluista vastaava johtaja: **Erik Qvist**, johtava lääkäri ja ammattimaisesti käytettävien laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta vastaava henkilö

## Toimipisteet

Aavalla on 18 erikoislääkäri- ja työterveyspalveluita tarjoavaa toimipistettä eri puolella Suomea. Näistä 12 sijaitsee Uudellamaalla, kaksi Oulussa, yksi Hämeenlinnassa, yksi Kuopiossa, yksi Tampereella ja yksi Turussa. Osa toimipisteistä toimii yksinomaan työterveysasemina ja osassa työterveysasema on yksi osa muuta lääkärikeskustoimintaa, jolloin niiden toiminta kuuluu päätoimipisteen omavalvontasuunnitelman piiriin.

Pikkujätillä on kahdeksan erikoislääkäripalveluita tarjoavaa toimipistettä, joista kuusi sijaitsee Uudellamaalla, yksi Tampereella ja yksi Kuopiossa. Kaikki Pikkujätin toimipisteet sijaitsevat samassa yhteydessä Aavan toimipisteiden kanssa.



## Aavan ja Pikkujätin ylilääkärit

- Johtava ylilääkäri, **Paula Arvilommi**
- Johtava lääkäri, **Erik Qvist**
- Digitaalisten terveyspalveluiden ylilääkäri, **Wille Komulainen**
- Konservatiivisen erikoislääkäritoiminnan ylilääkäri, **Ari Aimolahti**
- Kuvantamisen ylilääkäri ja säteilyturvallisuusvastaava, **Erik Stumpf**
- Operatiivisen erikoislääkäritoiminnan ja sairaalan ylilääkäri, **Petri Järventausta**
- Työterveyshuollon ylilääkäri, **Aulikki Juntunen**
- Työterveyden kehitysyylilääkäri, **Eira Roos**

## Henkilöstö ja ammatinharjoittajat

Aavassa toimii asiantuntijoita yli 40:llä lääketieteen erikoisalalla. Pikkujätissä työskentelee lasten hoitoon erikoistuneita lääkäreitä ja muita hoitoalan ammattilaisia. Valtaosa vastaanottoa pitävistä ammattilaisista työskentelee itsenäisinä ammatinharjoittajina.

## Palvelut

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

## Toiminta-ajatus

Toimintaamme ohjaavat asiakaslähtöinen toiminnan suunnittelu ja arviointi. Toimintamme perustuu korkealaatuiseen terveyden- ja sairaanhoidon palvelutarjontaan. Aavassa ja Pikkujätissä ovat edustettuina lähes kaikki aikuisten, lasten ja nuorten sairaanhoitoon liittyvät erikoisalalat.

Tarjoamme palveluita yksityis- ja yritysasiakkaille ennaltaehkäisevällä otteella. Toimimme tiiviissä yhteistyössä vakuutusyhtiöiden kanssa. Lisäksi teemme yhteistyötä kuntien ja hyvinvointialueiden kanssa esimerkiksi kouluterveystarkastusten toteuttajana ja tiettyjen erikoisalojen lähetepotilaiden palveluntarjoajana.

## 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 näkyvät tavassa johtaa ja tehdä työtä.

*Arvomme ovat:*

*Halu ymmärtää ihmistä*

*Rohkeus ja työn ilo yrittäjäasenteella*

*Vastuullinen ja pitkäjänteinen toiminta*



Aavan ja Pikkujätin strategian lisäksi toimintamme painopisteitä ohjaa kansallinen Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisema [Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026](#).

Strategian kärkinä ovat 1) yhdessä asiakkaiden ja potilaiden kanssa, 2) hyvinvoivat ja osaavat ammattilaiset, 3) turvallisuus ensin kaikissa organisaatioissa, 4) parannamme olemassa olevaa (lääkitys-, laite- ja infektioturvallisuus).

## Kulttuuri ja johtaminen

Aava ja Pikkujätti kehittävät kulttuuria ja johtamista itseohjautuvammaksi. Haemme kulttuurista ja johtamisesta keskeistä kilpailuetua markkinassa, jossa henkilöstön pito ja saatavuus ovat kriittisiä kilpailutekijöitä.

Uskomme, että itseohjautuvuus vie meidät lähemmäksi tavoitteitamme "paras paikka ammattilaiselle" ja "tyytyväisimmät asiakkaat" sekä "Suomen ihmisvastuullisin toimija".

Itseohjautuvuus merkitsee meille asiakaskeskeisyyttä, vastuullista päätöksentekoa sekä tasapainoista huomioimista asiakkaiden, liiketoiminnan ja henkilöstön tarpeiden välillä. Itseohjautuvuuden tavoitelaamme voidaan kutsua myös yrittäjähenkiseksi kulttuuriksi.

Pyrimme yrittäjähenkiseen tekemiseen antamalla henkilöstölle tilaa päättää siitä, miten he parhaiten palvelevat asiakasta sovittujen raamien sisällä. Tavoitteenamme on saada jokainen henkilö kukoistamaan ja käyttämään työpaikalla parasta osaamistaan vastuullisten päätösten tekemiseksi asiakkaiden, liiketoiminnan ja henkilöstön parhaaksi.

Kannustamme vastuunjakamiseen ja päätöksenteon hajauttamiseen eri tasoilla. Jokaisella työntekijällä on vastuu omasta työstään ja heitä rohkaistaan osallistumaan päätöksentekoon omassa toiminnassaan.

Saadakseen sertifiikaatin itseohjautuvuudesta jokainen yksikkö tai tiimi suorittaa kahdeksan moduulia sisältävän itseohjautuvuuden sertifiointiohjelman. Sertifiointin tavoitteena on luoda jokaiseen yksikköön/tiimiin oma "pelikirja", joka sisältää keskeiset raamit ja toimintamallit eri tilanteisiin. Henkilöstön sitouttaminen pyritään

takaamaan osallistamalla henkilöstö pelikirjan tekoon. Uudet työntekijät käyvät pelikirjan läpi osana kulttuuriin perehtymistä.

Itseohjautuvan kulttuurin ja toiminnan jatkuva parantaminen on olennainen osa omavalvontaa. Parantamistoimenpiteiden määrittelemiseksi ja toteuttamiseksi teemme säännöllisiä arviointeja, keräämme palautetta ja olemme jatkuvassa vuorovaikutuksessa henkilöstömme kanssa.

Kulttuurimme kehittymistä mittaamme erilaisin kyselyin. 1-2 vuoden välein tehtävän Aisti-hyvinvointikyselyn tavoitteena on saavuttaa 75/100 % tyytyväisyys strategiakauden loppuun 31.3.2026 mennessä. Henkilöstön parantunut suositteluindeksi eNPS on myös yksi onnistumisen arvioinnin peruste.

## Lukuja

Aavan edellisen vuoden lukuihin (mm. työntekijä-/ammatinharjoittajamäärät, lääkärikäyntimäärät, liikevaihto) pääsee tutustumaan verkkosivuillamme osoitteessa [aava.fi/aava](https://aava.fi/aava).

# Vastuullisuus

## Vastuullisuuden nykytilanne

Aava ja Pikkujätti kuuluvat Ahon perheyhtiöön. Aho Groupin vastuullisuusstrategian mukaisesti heidän omistamissaan yhtiöissä vastuullinen toiminta on yksi strategisista tavoitteista. Pitkäjänteisenä toimijana Aho Groupille vastuullisuus on elinehto ja näin ollen vastuullisuus on myös olennainen osa Aavan ja Pikkujätin toimintaa.

Yritysten johto on sitoutunut luomaan edellytykset tuottaa terveydenhuoltopalvelut kestävän kehityksen periaatteilla. Olemme määrittäneet eettiset periaatteet, jotka perustuvat arvoihimme ja kansainvälisiin, UN Global Compactin luomiin periaatteisiin. UN Global Compactin periaatteiden tavoitteena on edistää yritysten kestävä kehitystä ja hyvää yrityskansalaisuutta.

Eettiset periaatteet ohjaavat työtämme kaikilla liiketoiminta-alueilla sisältäen seuraavat osa-alueet:

- lain noudattaminen
- ihmisoikeudet ja työntekijät
- ympäristö
- korruption torjunta ja liiketoiminnan lahjomattomuus
- toimittajat
- asiakkaat
- avoimuus
- vastuu.

Eettiset periaatteemme ovat Aavan ja Pikkujätin yhteisessä intrassa, esihenkilöiden tiedossa ja osa yritystemme koulutus- ja perehdytymissuunnitelmaa.

Mittaamme vastuullisuutta erilaisten indikaattoreiden ja mittareiden, kuten potilaspalautteiden, haittatapahtumarekisteröintien ja

ympäristövaikutusten avulla. Otamme myös aktiivisesti vastaan palautetta ja ehdotuksia potilailta, henkilökunnalta ja muilta sidosryhmiltä entistä vastuullisemman ja paremman toiminnan mahdollistamiseksi.

## CSRD-raportointi

EU:n uusi kestävyysraportointidirektiivi, Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD), edellyttää Aavaa ja Pikkujättiä raportoimaan direktiivin mukaisesti ensimmäisen kerran vuonna 2026 tilikauden 2025-2026 tapahtumista.

Olemme aloittaneet CSRD:n mukaiseen raportointiin johtavan yhteistyön vastuullisuuskonsultointiyritys Third Rockin kanssa syksyllä 2023. Ensimmäisen version CSRD-raportista, joka ei kuitenkaan vielä ole täysimittainen kestävyys selvitys, julkaisemme tilikaudesta 2023-2024 kesällä 2024.



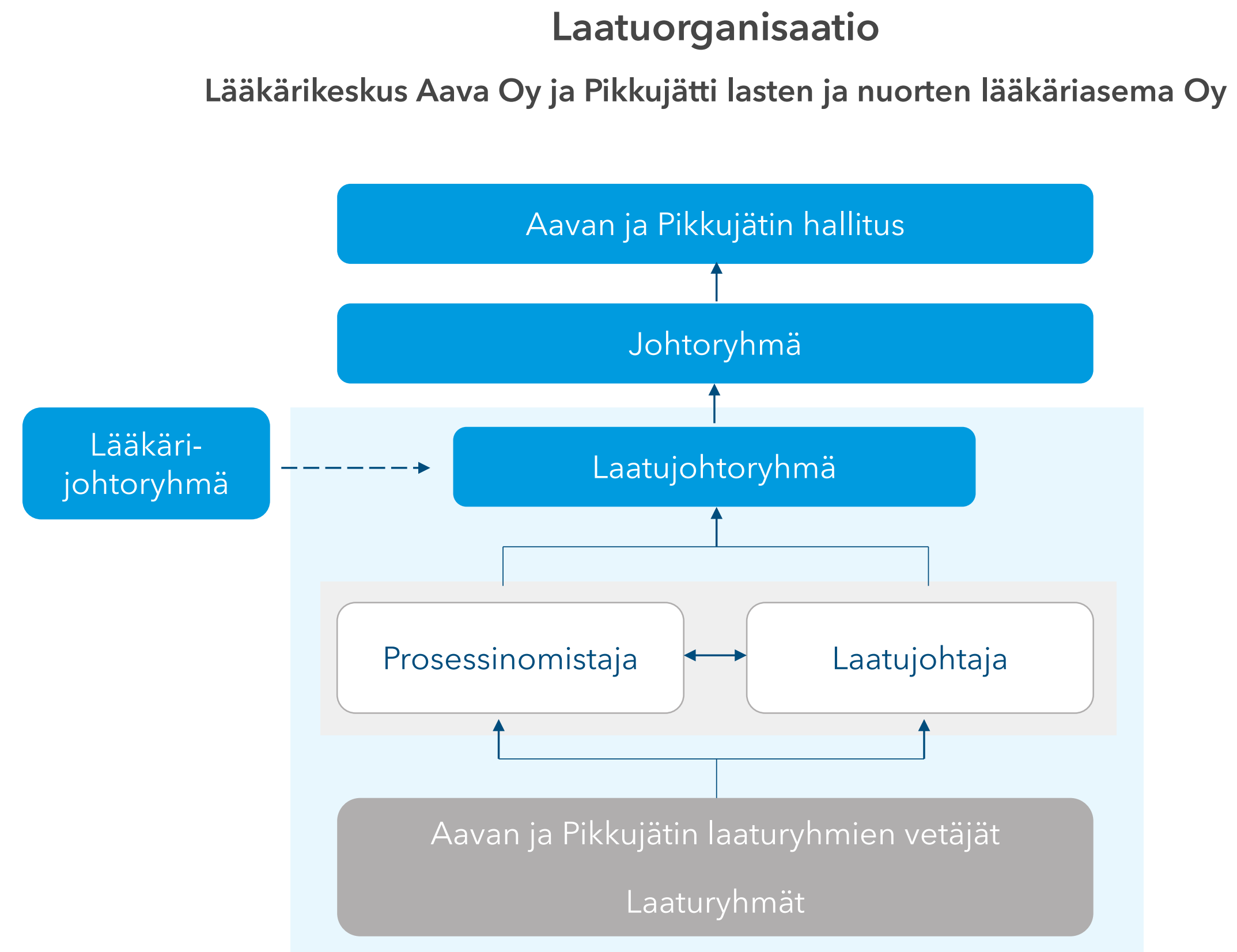
# Omavalvonnan organisointi ja johtaminen

Lääkärikeskustoiminnan palveluista vastaavat Aavan ja Pikkujätin yksityisasiakaspuolen sekä työterveyden liiketoimintalinjat. Kunkin liiketoimintalinjan tuotannosta vastaavat yksikönjohtajat ja työterveyden palvelupäälliköt. Liiketoiminnan mahdollistajat koostuvat henkilöstöhallinnosta, tietohallinnosta, taloushallinnosta, viestinnästä ja markkinoinnista. Palveluprosessin hallinnasta yksiköissä vastaavat yksikönjohtajat.

## Laatuorganisaatio

Aavan ja Pikkujätin lääketieteellinen johto vastaa lääketieteellisen toiminnan laadusta ja lainmukaisuudesta.

Laatuorganisaatio ja sen toiminta noudattaa vuosikellon mukaista systemaattista toimintatapaa. Laatuorganisaation rakenne on jaettu toimintoittain laaturyhmiin (mm. asiakaspalvelu, laboratorio, leikkaussali, kuvantaminen, työterveys). Laaturyhmille on nimetty vetäjä ja toimintakohtainen prosessin omistaja, jotka tekevät tiivistä yhteistyötä prosessin kehittämiseksi.



Laaturyhmien tärkein tavoite on kehittää ja ylläpitää Aavan ja Pikkujätin yhdessä sovittuja toimintatapoja. Laaturyhmän tehtävänä on toimia asiantuntijana ja valmistelevana työryhmänä oman vastualueensa eri osa-alueilla ja niiden tarpeet huomioon ottaen. Laaturyhmistä tieto välittyy laatujohtoryhmään, jonka puheenjohtajana laatujohtaja toimii. Laatujohtoryhmästä raportoidaan johtoryhmälle sekä tehdään säännöllisesti yhteistyötä lääkärijohtoryhmän kanssa.

## Laadunhallinta- ja toimintajärjestelmä

Aavalla ja Pikkujätillä on SFS-EN ISO 9001:2015 standardiin perustuva dokumentoitu ja Kiwa Inspectan sertifioima laadunhallinta- ja toimintajärjestelmä. Järjestelmän tavoitteena on varmistaa, että palvelut täyttävät asiakkaan tarpeet ja odotukset sekä lainsäädännön vaatimukset.

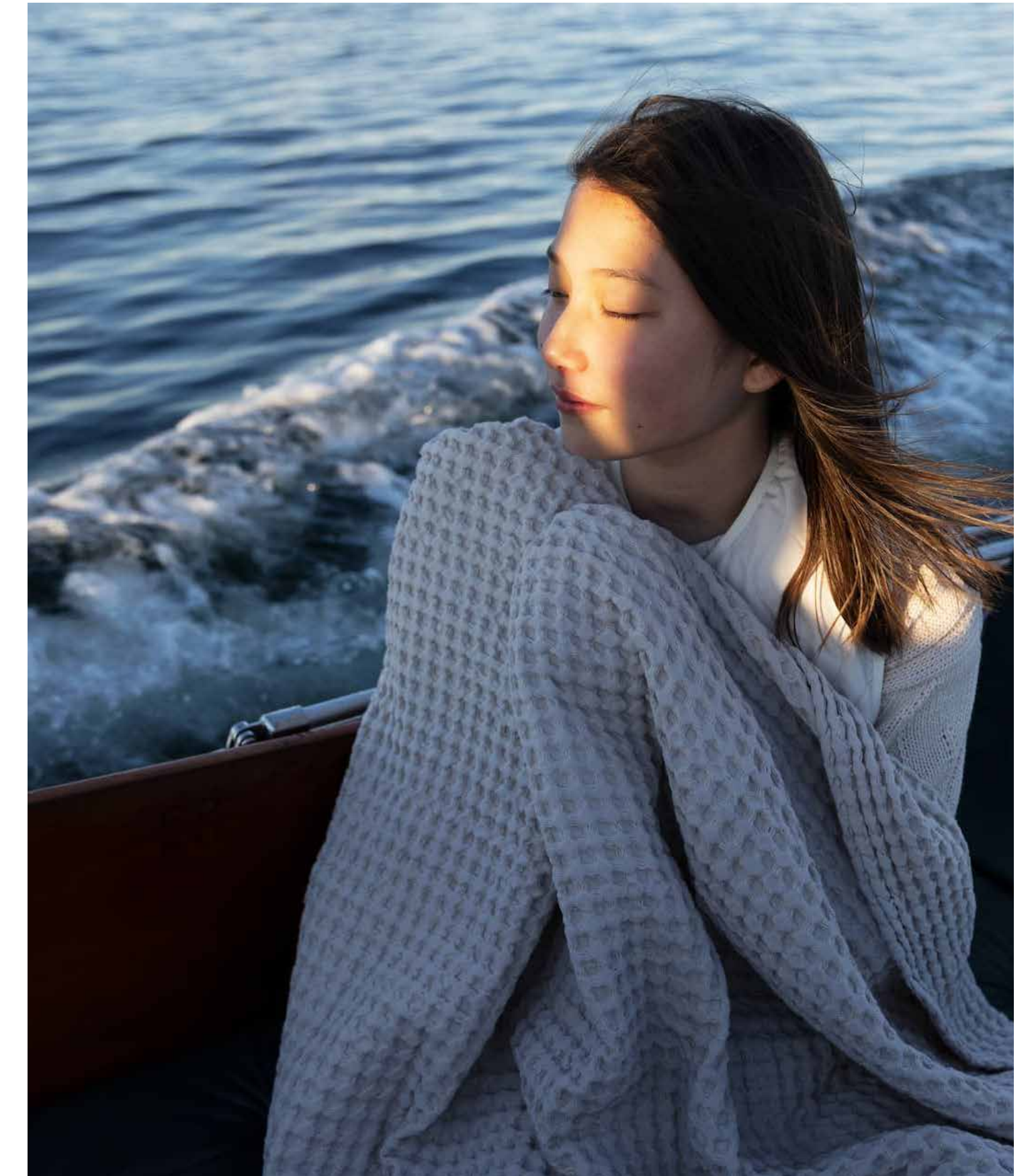
Toimintakäsikirjassa on kuvattu organisaatio ja johtamisperiaatteet sekä vastuut ja valtuudet. Lisäksi käsikirjassa on kuvattu toiminnan jatkuvaan parantamiseen sekä kehittämiseen liittyvät toimintamallit. Toimintajärjestelmä koostuu yhdessä sovituista toimintatavoista eli Aavan ja Pikkujätin tavasta toimia.

Aavan työterveyshuollon laatukäsikirja sisältää raamit työterveyshuollon laatutyölle Aavassa. Työterveyshuollon laadun ja vaikuttavuuden seuranta perustuu Työterveyshuoltolakiin (1383/2001) ja Valtioneuvoston asetukseen hyvästä työterveyshuoltokäytännöstä (708/2013). Työterveyshuollon johtamisen tavoitteena on varmistaa taloudellisesti kannattavan sekä kustannustehokkaan, tasalaatuisen ja hyvän työterveyshuoltokäytännön toteutuminen Aavassa. Työterveyshuollon laatujohtaminen perustuu Aavan omavalvonnan laatu järjestelmään.

## Yksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat

Yksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat tulevat sisältämään suunnitelman siitä, miten toimintayksikössä valvotaan, seurataan ja arvioidaan toiminnan laatua ja turvallisuutta konkreettisin toimenpitein. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja tarvittaessa päivitetään vuosittain tai useammin mikäli toiminnan muutokset sitä edellyttävät.

Yksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat laaditaan kesäkuun 2024 loppuun mennessä, jonka jälkeen ne julkaistaan Aavan ja Pikkujätin verkkosivuilla ja ovat nähtävissä toimintayksiköissä. Omavalvontasuunnitelmat pohjautuvat omavalvontaohjelmaan.



# Tehtyjen sopimusten noudattaminen

## Palveluntuottajasopimukset

Lääkärikeskus Aava Oy ja Pikkujätti lasten ja nuorten lääkäriasema tuottaa terveystalvuuksia pääsääntöisesti yksityis- ja työterveysasiakkaille. Näiden lisäksi edellä mainituilla yhtiöillä on useita sopimuskumppaneita, kuten vakuutusyhtiöitä, julkisia terveydenhuollon yksiköitä ja verkostokumppaneita.

Julkisten terveydenhuollon yksiköiden terveystalvuksissa noudatetaan osin palvelunjärjestäjän sekä Aavan omavalvontaohjelmaa. Valvonta perustuu sopimuksen, palvelukuvauksen ja muiden hankinta-asiakirjojen, kuten sääntökirjan kriteerien, ehtojen ja sisältöjen, toteutumisen seurantaan.

Käymme sopimuskumppaneidemme kanssa säännöllisiä yhteistyöpalavereita ja toimitamme heille toiminnan seurantatietoja ja -raportteja. Sopimuskauden aikana tapahtuvassa sopimusten noudattamisen seurannassa omavalvonnan työkalut, kuten auditoinnit, kattavat alan sopimuksissa tyypillisesti määritellyt vaatimukset.

## Hankintasopimukset

Palveluntuottaja valvoo omalta osaltaan tuottamansa palvelun toteutumisesta, turvallisuudesta ja laadusta sekä sitä, miten havaitut

puutteellisuudet korjataan. Palveluntuottajaa voidaan velvoittaa toimittamaan toiminnan laadun varmistamiseksi kirjallinen omavalvontasuunnitelma. Selkeä sopimus ja palvelukuvaus mahdollistavat virheisiin puuttumisen.

Sopimuskauden aikana tapahtuvassa sopimusten noudattamisen seurannassa omavalvonnan työkalut, kuten ennalta sovitut, sääntömukaiset ohjausryhmätapaamiset sekä auditoinnit, kattavat alan sopimuksissa tyypillisesti määritellyt vaatimukset.

## Ammatinharjoittajasopimukset

Aava Terveystalvuksissa toimivat ammatinharjoittajat sitoutuvat sopimuksellisesti noudattamaan voimassa olevaa lainsäädäntöä, yleisesti hyväksytyjä lääketieteellisiä periaatteita, Lääkäriliiton antamia eettisiä ja muita ohjeita sekä Aavan ja Pikkujätin palvelukäytäntöjä ja laatuja järjestelmiä.

Ammatinharjoittajat sitoutuvat ylläpitämään ammattitaitoaan perehtymällä alan säädöksiin ja määräyksiin sekä osallistumalla säännöllisesti koulutuksiin ja tarvittaessa osoittamaan vuosittain osallistumisensa niihin. Ammatinharjoittajien oikeus toimia itsenäisenä ammatinharjoittajana tarkistetaan vuosittain JulkiTerhikistä.

Ammatinharjoittajien kanssa tehdään vastaanottotoiminnan vuokra- ja palvelusopimus, henkilötietojen käsittelyä ja rekisterinpitoa koskeva sopimus, salassapito- ja käyttäjäsitoumus sekä sopimus Kanta-palveluiden käytämisestä. Sopimus on yleensä voimassa toistaiseksi.

Ammatinharjoittajien rekrytointiin osallistuu rekrytoinnin ammattilainen ja/tai ko. erikoisan alan tai osaamisalueen vastuhenkilö. Rekrytoinnissa arvioidaan aina lääketieteellinen tai muu osaaminen. Ammatinharjoittajille kuuluu Aavan ja Pikkujätin systemaattinen ja dokumentoitu perehdytys osana Aavan ja Pikkujätin toimintaa.

Ammatinharjoittajalla on mahdollisuus vuosittaiseen ammatinharjoittajakeskusteluun. Kaikki ammatinharjoittajaa koskevat asiakaspalautteet tai laadun palautteet käydään ammatinharjoittajan kanssa läpi ja sovitaan korjaavat toimenpiteet.

## Työntekijäsopimukset

Varsinaisen työsopimuksen lisäksi Aavassa ja Pikkujätissä tehdään jokaiselle henkilölle aina myös salassapitolite. Lisäksi noudatetaan Yksityisten terveystalvojen TES:iä.

# Palveluiden saatavuus



Arvioimme ja johdamme palveluvalikoiman laajuutta jatkuvasti toimipiste- ja paikkakuntaakohtaisesti. Palveluvalikoiman laajuuteen vaikuttavat keskeisesti palveluiden alueellinen kysyntä ja saatavuus sekä henkilöstön saatavuus. Palveluiden saatavuutta johdetaan tarjonnan johtamisella. Toimipisteet ja alueet varmistavat palveluiden riittävän saatavuuden mm. aikatarjonnalla ja varausastetta hyödyntäen. Toimipisteiden aukioloajat vaihtelevat paikkakunnittain ja viikonpäivittäin.

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. Lisäksi palvelemme kuntien ja kaupunkien asiakkaita erilaisilla sopimuksissa, jossa on sovittu palveluiden saavutettavuudesta.

Turvaamme eri palveluiden saatavuuden toimipisteissä sekä digitaalisessa toimintaympäristössä myös ylläpitämällä henkilökunnan osaamista ja tarjoamalla tarvittaessa lisäkoulutusta.

# Palveluiden jatkuvuus

Aavassa ja Pikkujätissä seurataan säännöllisesti viikoittain yksikkötasoisesti erityisesti lääkäriaikojen saatavuutta suhteessa kysyntään.

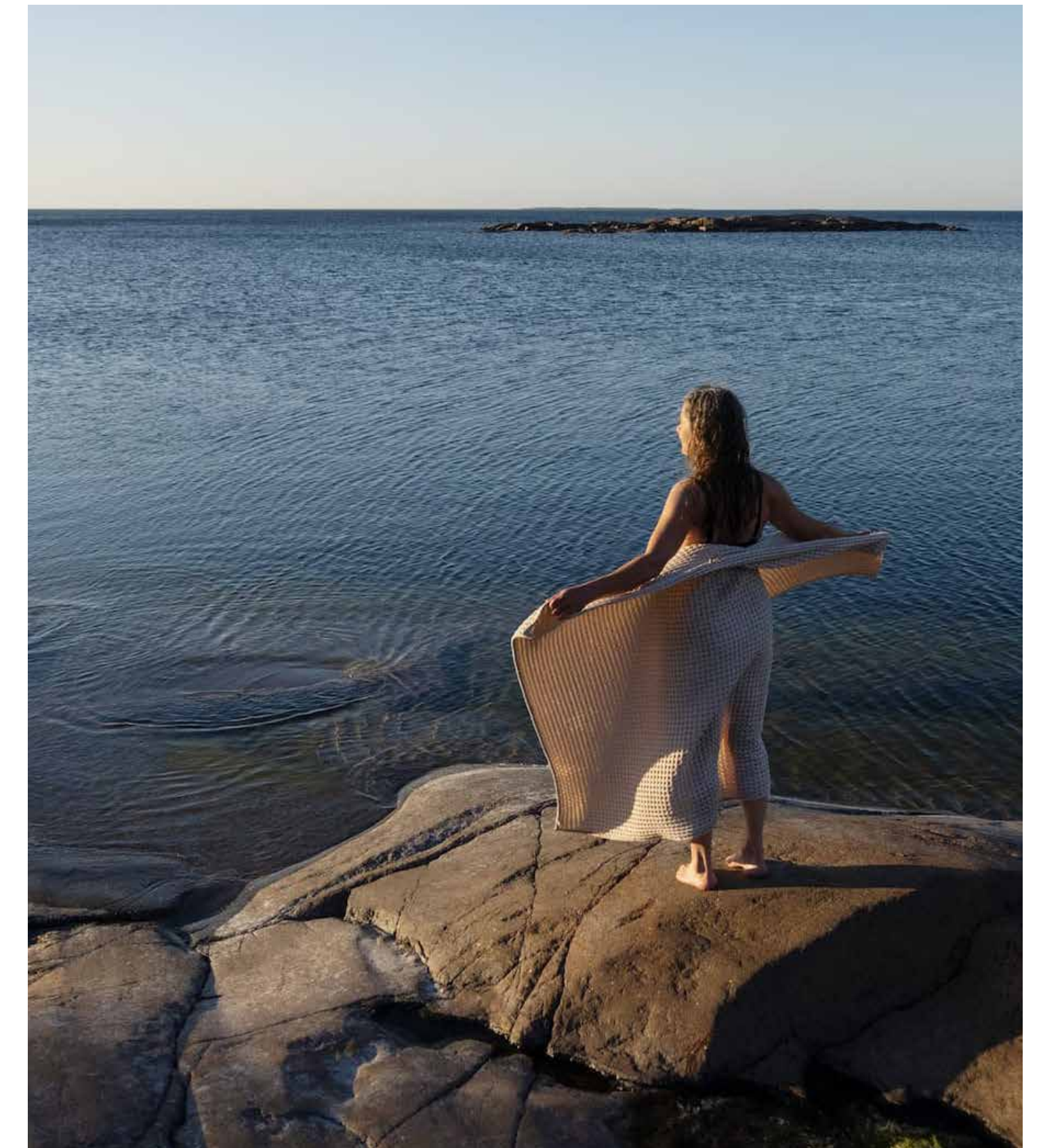
Lääkärikeskuksissa on kiinnitetty erityistä huomiota siihen, että asiakkaillemme on selvää hänen jatkohoitopolkunsa ja -suunnitelmansa hoidon ja tarvittavien tutkimusten toteuttamisessa.

Tätä varten ammattilaisten laajassa käytössä on potilastietojärjestelmän jatkohoitohje, johon ammattilainen kirjaa suunnitellut jatkotoimet, tutkimukset ja kontrollikäynnit. Jatkohoitohje on myös asiakaspalvelun nähtävissä, jolloin asiakkaan tiedustellessa suunnitelmaa voidaan hänet ohjata suunniteltujen terveyspalveluiden pariin. Lisäksi Aavassa työskentelee hoidonjärjestelijöitä, joiden tehtävänä on tarvittaessa huolehtia asiakkaan jatkohoidon järjestämisestä.

Yritysassiakkaillemme tarjoamme Luotsi-palvelun, jossa asiakkaan palvelupolku suunnitellaan tarvelähtöisesti palveluiden jatkuvuus

huomioiden. Luotsi-palvelussa asiakkaalle suunnitellaan tarpeen mukaan myös hoidonseurantakontakti. Oma Aava -palvelussa asiakkaamme näkevät toteutuneet ja toteutumattomat palvelutapahtumansa jatkosuunnitelmineen. Työterveysasiakkaidemme pitkäaikaissairaudet ja työkykyhaasteet pyrimme ohjaamaan oman työterveystiimin hoitoon.

Aavan ja Pikkujätin toimipisteissä on jokaisessa oma pelastus-/valmiussuunnitelmansa, joiden tavoitteena on varmistaa palveluiden ja hoidon turvallinen jatkuvuus mahdollisissa häiriötilanteissa.



# Palveluiden turvallisuus ja laatu

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

Potilasturvallisuuden lisäksi merkittävässä osassa laadukasta hoitoa ja palvelua ovat muut turvallisuuden osa-alueet, kuten työturvallisuus, työsuojelu, säteilyturvallisuus, ympäristöturvallisuus, paloturvallisuus, toimitilaturvallisuus sekä tietoturvallisuus ja tietosuojat.

## Henkilöstö – tarvittavat resurssit

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 rekrytoinnin, perehdytyksen sekä koulutuksen ja kehittymisen kautta sekä em. toimintoja jatkuvasti arvioimalla ja kehittämällä. Ylläpidämme ja kehitämme lisäksi 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.

## Rekrytointi

Uuden työntekijän tarve arvioidaan yrityksissämme esihenkilön tai yrityksen johdon esityksestä tiimin ja sen 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 haastatteluprosessi, joka ottaa huomioon myös organisaatiomme kulttuurin.

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 pohjajymmärryksen oman työn laadukkaalle ja turvalliselle tekemiselle ja se saavutetaan esihenkilöiden, yksikön muiden vastuuhenkilöiden, työtovereiden ja tukitoimintojen koordinoitulla 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 yrityksissämme esimerkiksi erilaisilla koulutuksilla ja kursseilla sekä omalla aktiivisella tiedonhankinnalla ja työssä

oppimalla. Vahvistamme työntekijän monipuolista osaamista sekä varmistamme laatuprosessien mukaista työskentelyä mm. työnkierron avulla.

Esihenkilön vastuulla on ylläpitää aktiivista keskustelua ammatillisesta kehittymisestä sekä osallistaa jokainen työntekijä oman ammatillisen kehityksensä suunnitteluun.

### Tavoite- ja kehityskeskustelut

Tavoite- ja kehityskeskustelut ovat työntekijän ja esihenkilön välisiä vuoropuheluja työntekijän tavoitteista ja kehityksestä. Keskusteluissa käsitellään psykologisesti turvallisessa ilmapiirissä avoimesti myös havaittuja riskejä ja epäkohtia.

Tavoite- ja kehityskeskustelut perustuvat toimipisteessä laadittuun yksikön kirjalliseen vuosisuunnitelmaan, joka on laadittu strategian mukaan.

Tavoitekeskustelut käydään kerran vuodessa keväällä ja kehityskeskustelut kerran vuodessa syksyllä. Tavoitekeskustelujen tarkoituksena on edellisten tavoitteiden saavuttamisen arviointi sekä uusista tavoitteista sopiminen. Keskustelussa annetaan lisäksi palautetta puolin ja toisin.

Kehityskeskustelun tärkein osa on kehityssuunnitelmasta sopiminen. Keskustelussa seurataan myös tavoitteiden edistymistä sekä annetaan palautetta.

Rekrytointi	Perehdytys	Koulutus ja kehittyminen	Tavoite- ja kehityskeskustelut
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uuden työntekijän tarpeen arviointi</li> <li>• Tarkat kriteerit avoimille työpaikoille</li> <li>• Standardoitu haastatteluprosessi</li> <li>• Rekrytointiprosessin arviointi saadun palautteen perusteella</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uudelle työntekijälle kokonaisvaltaista tietoa yrityksestä, työstä ja ohjeistuksista</li> <li>• Mukana esihenkilöt, yksikön vastuuhenkilöt, työtoverit ja tukitoiminnot</li> <li>• Kaikki perehdytysohjeet saatavilla intrassa</li> <li>• Perehdyttäjä varmistaa perehdytyksen läpikäydyksi</li> <li>• Uusille työntekijöille tukea kummijärjestelmästä</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisaatiossa työyhteisön kehittämissuunnitelma</li> <li>• Osaamista ylläpitävät: koulutukset, kurssit, oma aktiivinen tiedonhankinta ja työssä oppiminen</li> <li>• Monipuolinen osaaminen työnkierron avulla</li> <li>• Esihenkilö osallistaa työntekijät oman ammatillisen kehittymisen suunnitteluun</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Työntekijän ja esihenkilön välisiä vuoropuheluita työntekijän tavoitteista ja kehityksestä</li> <li>• Turvallinen ja avoin tila antaa palautetta sekä keskustella myös riskeistä ja epäkohdista</li> <li>• Tavoitekeskustelut keväällä: edellisen vuoden tavoitteiden saavuttaminen ja uusien tavoitteiden sopiminen</li> <li>• Kehityskeskustelut syksyllä: kehityssuunnitelmasta sopiminen, tavoitteiden edistyminen</li> </ul>



## Lääkitysturvallisuus

### Lääkehoitosuunnitelmat

Turvallinen lääkehoito on Aavan ja Pikkujätin tärkeä strateginen tavoite. Aavassa ja Pikkujätissä on yhteinen lääkehoitosuunnitelma pohja, jonka on hyväksynyt Aavan johtava ylilääkäri ja Pikkujätin johtava lääkäri. Lääkehoitosuunnitelmapohja noudattaa Turvallinen lääkehoito -opasta (STM 2021:6).

Jokainen toimipiste tai yksikkö laatii lääkehoitosuunnitelmapohjan avulla toimipiste- ja yksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman, jonka hyväksyy toimipisteen tai yksikön lääkehoidosta vastaava lääkäri. Lääkehoitosuunnitelmassa määritellään lääkehoidon toteuttaminen sekä vaatavuustaso toimipisteittäin ja yksiköittäin.

Lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään, kun on tarpeen tehdä muutoksia. Päivityksistä tiedotetaan aina henkilökunnalle. Lääkehoitosuunnitelman ajantasaisuudesta ja päivittämisestä vastaa toimipisteen tai yksikön lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja.

Jokainen lääkehoitoon osallistuva työntekijän lukee oman toimipisteesä tai yksikkönsä lääkehoitosuunnitelman osana perehdytystä

sekä vuosittaisen päivityksen yhteydessä. Suoritus kirjataan toimipisteen tai yksikön lukukuittaustaulukkaan.

### Lääkehoitoon osallistuvat henkilöt

Lääkehoitoon Aavassa ja Pikkujätissä osallistuvat lääkäreiden lisäksi koulutetut ja laillistetut hoitajat.

Kaikilla lääkehoitoa toteuttavilla hoitajilla on peruskoulutuksen lisäksi:

- lääkehoidon kansallinen teoriakoulutus (LOVe, lääkehoidon osaaminen verkossa)
- näyttö suoritetusta lääkelaskuosaamisesta
- yksikön lääkehoidosta vastaavan lääkärin myöntämä lääkelupa
- lasten lääkelupa, mikäli hoitaja osallistuu lasten lääkehoitoon

Lääkehoito-osaaminen varmistetaan kolmen (3) vuoden välein sekä pitkän poissaolon (vähintään 12 kk) jälkeen.

### Rokottaminen

Rokottaminen on luvanvaraista toimintaa ja se tapahtuu ainoastaan koulutetun henkilöstön toimesta. Jokainen rokottava hoitaja käy

rokotuskoulutuksen, antaa rokotusnäytön ja osaamista ylläpidetään päivityskoulutuksilla.

### Lääkitysturvallisuuden seuranta

Kaikista lääkehoidon vaaratapahtumista ilmoitetaan HaiPro-järjestelmän kautta.

Vaaratapahtumat pitävät sisällään sekä haittatapahtumat että lähtelypiti -tilanteet.

Lääkkeiden ja rokotteiden haittavaikutuksista ilmoitetaan Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimealle valtakunnalliseen haittavaikutusrekisteriin siihen tarkoitettulla lomakkeella. Lääkkeiden ja rokotteiden haittavaikutukset kirjataan aina myös potilaskertomukseen.

Lääkitysturvallisuutta varmistetaan auditointien avulla. Auditoinnissa tarkistetaan, että yksikkö toteuttaa lääkehoitoa käytännössä yksikön lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Sisäiset lääkitysturvallisuusauditoinnit toteutetaan kolmen vuoden sykleissä.





## Toimitilaturvallisuus

Aava ja Pikkujätin kiinteistöstrategian keskiössä on vuokrakiinteistöissä toimiminen, jolloin lähtökohtaisesti vuokranantajan velvollisuutena on (remontointivaiheessa) rakentaa lääkärikeskustoimintaan lait ja asetukset täyttävät vastaanottotilat.

Kiinteistöjen osalta tärkeintä on ilmastointiin, siisteyteen ja hygieniaan sekä äänieristykseen liittyvien asioiden laatu, jotta tiloissa annettava hoitotyö olisi tätä kautta laadukasta.

Toimitiloista kerätään palautetta erillisiä palautekanavia käyttäen. Kiinteistöjohtaja on saadun palautteen mukaan havaituista epäkohdista tarvittaessa yhteydessä kiinteistön omistajaan ja huolto-  
liikkeeseen.

Siivousliike tekee jokaisen toimipisteen Hygienia-laaturyhmän jäsenen kanssa noin joka toinen kuukausi toimitilojen kierroksen. Näin varmistetaan siitä, että siivous mahdollistaa toimitilojen hygienian ja edelleen laadukkaan hoidon.

## Laiteturvallisuus

Terveysthuollossa ihmisten hoitamiseen ja sairauksien diagnosoimiseen käytetään lääkinnällisiä laitteita eli terveydenhuollon laitteita ja tarvikkeita. Lääkinnällisten laitteiden turvallisuus on osa potilas- ja työturvallisuutta. Lääkinnällisiä laitteita koskevat vaatimukset liittyvät erityisesti käytön turvallisuuteen, riskien minimointiin ja suorituskyvyn säilymiseen laitteen elinkaaren ajan.

Aavassa ja Pikkujätissä käytettävät laitteet on kirjattu sähköiseen laiterekisteriin. Laiterekisterin avulla hallinnoimme mm. laitteille asetettuja huolto- ja kalibrointitiheyksiä. Henkilöllä, joka käyttää terveydenhuollon laitetta, on laitteen turvallisen käytön vaatima koulutus, joka on dokumentoitu laiterekisteriin.

Uuden laitteen käyttöönottokoulutus järjestetään laitevalmistajan taholta. Koulutuksen saanut vastuuhenkilö perehdyttää uudet työntekijät, jotka osallistuvat laitteiden käyttöön. Yksiköissä on nimettyä laitteiden vastuuhenkilöt.

Henkilökunta ilmoittaa laitteisiin liittyvistä läheltä piti -tilanteista ja vaaratapahtumista HaiPro-järjestelmään. Tilanteiden käsittely ja raportointi noudattaa yleistä organisaation HaiPro -ohjetta. Viranomaisilmoitus tehdään lain edellyttämällä tavalla Fimeaan ja/tai Säteilyturvakeskukseen.

Kuluvana vuonna laaditaan Aavan ja Pikkujätin laiteturvallisuussuunnitelma. Tulevassa suunnitelmassa kuvataan muun muassa laitteiden koulutuksen seurannan ja osaamisen toteutuminen.

## Säteilyturvallisuus

### Kuvantaminen luvanvaraisena toimintana

Ionisoivaa säteilyä tuottavien laitteiden toimintaa säädetään laeilla: laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain muutta-

misesta (720/2021) ja säteilylaki (859/2018) ja asetus (1034/2018). Aavassa on STUKin myöntämät turvallisuusluvut ja niiden pohjana säteilynkäytön turvallisuusorganisaatio rakenteineen ja käytäntöineen. Kuvantamisen toiminta on kirjattu viranomaisien hyväksymään turvallisuusarvioon. Toiminnan laatua seurataan säännöllisillä lakisäateisillä sisäisillä ja ulkoisilla auditoinneilla.

### Säteilyorganisaatio

Säteilynkäyttöorganisaatioon kuuluu toiminnanharjoittaman nimeämä säteilyturvallisuusvastaava ja -asiantuntija, joiden lisäksi käytännön turvallisuuskulttuurista huolehtii säännöllisesti kokoontuva kuvantamisen laaturyhmä.

## Kuvantamiseen liittyvät turvallisuusriskit ja niiden ennaltaehkäisy

Ionisoivan säteilyn kuvauslaitteisiin liittyy teknisiä riskejä. Tämän vuoksi laitteen toiminta tarkastetaan aina ennen käyttöönottoa, määräaikaistestauksin, merkittävän korjauksen tai huollon jälkeen ja laitteen toiminnan häiriintyessä tai muuttuessa.

Lisäksi huolehditaan aina siitä, että laitteen käyttöön osallistuvat saavat riittävän perehdytyksen laitteen toimintoihin.

Kuvantamisessa yleisin potilaaseen tutkimuksen aikana kohdistuva riski on säteily. Aavassa ja Pikkujätissä kyseessä on röntgensäteily, jota käytetään röntgenissä, kartiokeila-TT:ssä ja mammografiassa sekä leikkaussaliosaston läpivalaisussa. Röntgensäteilyn aiheuttama haitta voi olla stokastinen tai deterministinen.

Stokastinen eli satunnainen haitta syntyy yhden solun geneettisestä muutoksesta, josta saattaa pidemmällä aikavälillä syntyä syöpä.

Tämän vuoksi röntgensäteilyä käytetään mahdollisimman sääste-  
liäästi ja vain tarvittaessa (oikeutus- ja optimointiperiaate).

Deterministisessä eli suorassa haitassa säteily aiheuttaa esim. säteilypalovamman ja edelleen solutuhoa. Normaalioloissa ehjillä laitteilla em. tilanne ei kuitenkaan ole toimintaympäristössämme mahdollinen.

Säteilyhaittojen vuoksi säteilyn käytön Aavassa ja Pikkujätissä pitää olla oikeutettua. Kaikkiin sädetutkimuksiin tarvitaan aina lääkärin lähete, ja hyvä lähete perustuu lähettävien lääkäreiden perus- ja täydennyskoulutukseen. Puutteellisiin lähetteisiin pyydetään lisätietoja, jotka kirjataan ylös.

Turvallinen ja tehokas säteilynkäyttö lääketieteellisessä diagnostiikassa perustuu toimivaan käytännön turvallisuuskulttuuriin ja ammattitaitoon. Olennaisena osana on myös yhteistyö ja hyvä kommunikaatio kaikkien osapuolten, niin potilaan, hoitavan lääkärin, avustavan henkilökunnan, röntgenhoitajien kuin radiologienkin välillä.

Kuvantamis- ja säteilyturvallisuutta ylläpidetään myös henkilökunnan säännöllisillä koulutuksilla. Kuvantamisen henkilökunta kehittää ammattitaitoaan osallistumalla sekä sisäisiin että ulkoisiin koulutuksiin, minkä lisäksi säteilyturvallisuuden täydennyskoulutusta annetaan lähettävälle lääkäreille ja koko henkilökunnalle.

## Säteilyturvallisuuden seuranta

Säteilyorganisaatio käsittelee järjestelmällisesti havaitut poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet sekä analysoi niitä laajempien riskien tunnistamiseksi ja hallitsemiseksi.

Aavassa seurataan myös säännöllisesti läheteiden, kuvausten ja lausuntojen laatua.



## Tietosuoja ja tietoturva

Tietoturva ja luottamuksellisuus ovat ratkaisevia tekijöitä Aavan ja Pikkujätin menestykselle laadukkaiden ja luotettavien lääkäripalveluiden tarjoamisessa.

Tietoturvan ja tietosuojan hallintajärjestelmän avulla Aavan ja Pikkujätin johto on sitoutunut kehittämään organisaation valmiutta sen toimintaan kohdistuvia tietoturvauhkia vastaan sekä täyttämään soveltuvan lainsäädännön tietosuojalle asettamat vaatimukset.

Hallintajärjestelmä on suunniteltu ja toteutettu kansainvälisten ISO/IEC 27001:2022 ja ISO 27002:2022 -standardien mukaisesti.

Aava ja Pikkujätti käsittelevät 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 Aavan ja Pikkujätin päivittäistä toimintaa.

Aava ja Pikkujätti suojaavat käsittelemiään henkilötietoja mm. ennakoiavalla 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 ja Pikkujätti ottavat vakavasti kaikki poikkeamat tietosuojassa ja tietoturvassa, ne selvitetään aina kokonaisuudessaan ja toimitaan tehdään mahdollisesti tarvittavat muutokset.

Tietosuojan ja tietoturvan toteuttaminen vaatii koko henkilöstön tietosuoja- ja tietoturvatietoisuuden ylläpitämistä ja lisäämistä, soveltuvien ohjeiden ja toimintatapojen noudattamista sekä koulutusta. Henkilökunnan osaamista tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvissä asioissa ylläpidetään ja lisätään säännöllisin koulutuksin ja perehdytyksin.

Aava ja Pikkujätti edellyttävät sopimuskumppaneiltaan vastaavaa tietosuojan ja tietoturvan huomioimista toiminnassaan.

Aavalle ja Pikkujätille on tärkeää, että asiakkaamme pystyvät toteuttamaan heille lainsäädännössä määritellyt oikeudet. Verkkosivultamme löytyvät seuraavat tarkemmat ohjeet asiakkaille:

- Potilastietojen tarkastus ja luovutus
- Potilastietojen korjaamisvaatimus
- Lokitietoja koskeva pyynnöt
- Alaikäisen päätöskyvyn arviointi
- Puolesta asioinnin valtuutus

## Riskienhallinta

Aavan ja Pikkujätin riskienhallinta on organisaation kaikilla tasoilla tapahtuvaa johtamista ja toimintaa, jota jokainen toteuttaa omassa roolissaan. Riskienhallinnan avulla pyrimme varmistamaan, että organisaatiolla on riittävästi tietoa toiminnan, toimijoiden ja toimintaympäristön riskeistä. Riskienhallinnan avulla tunnistamme mahdollisuuksia ja minimoimme uhkia.

Pyrimme ohjaamaan riskien tunnistamista entistä vahvemmin jokaisen työntekijän arkeen. Havaituista riskeistä kannustetaan ilmoittamaan matalalla kynnyksellä. Tätä varten on käytössä erilaisia ilmoitusväyliä.

Yksiköiden toiminnan suunnittelun lähtökohtana on vuosittainen johdon katselmus, jonka lähtötietoina ovat mm. asiakaspalautteet, toimintaympäristömuutokset, haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet sekä riskien ja mahdollisuuksien tunnistaminen. Sisäiset auditoinnit osaltaan edesauttavat riskien ja epäkohtien tunnistamista.

Kokonaisvaltaisen riskienhallinnan työkaluna toimii sähköinen riskienhallintaohjelmisto, joka auttaa tunnistamaan strategisia, taloudellisia ja operatiivisia riskejä sekä vahinkoriskejä. Järjestelmällisen dokumentoinnin myötä riskit ja riskien käsittelytoimenpiteet kartuttavat ymmärrystä riskitilanteesta, mikä luo mahdollisuuksia ennakoinnille ja proaktiiviselle riskityölle.

Aavan ja Pikkujätin riskienhallintapolitiikka on johdon strategises-

ta näkökulmasta laatima periaatedokumentti, joka kuvaa johdon sitoutumista ja tahtoa riskienhallinnan toteuttamiseksi ja turvallisuuskulttuurin kehittämiseksi. Riskienhallintapolitiikassa kuvataan mm. roolit ja vastuut.



# Palveluiden yhdenvertaisuus

Aava ja Pikkujätti aloittivat tekemään syksyllä 2023 Monimuotoisuus, Yhdenvertaisuus ja Inklusio (Diversity, Equity, Inclusion = DEI) -suunnitelmaa, joka ottaa kantaa asiakkaidemme yhdenvertaisuuteen ja sen toteutumiseen yrityksissämme.

Keväällä 2024 teemme monimuotoisuuskartoituksen sekä sitoumuksen monimuotoisuustyön kehittämiseksi asiakkaidemme ja henkilökuntamme keskuudessa. Tavoitteenamme on varmistua, etteivät käytäntömme, järjestelmämme ja prosessimme ole ketään syrjiviä.



# Havaittujen puutteellisuuden korjaaminen



## Asiakaskokemus

Seuraamme toimintamme asiakaskokemusta useilla eri keinoilla. Tärkeimpänä mittausvälineenä käytämme erilaisia ulkoisia asiakastytyväisyysmittareita. Lisäksi teemme säännöllisesti omia NPS-kyselyitä asiakkaillemme asiakaspolun eri vaiheissa sekä seuraamme aktiivisesti meille kirjallisesti ja suullisesti annettuja palautteita. NPS-kyselyitä ei lähetetä alaikäisen huoltajalle tai alaikäiselle.

Kaikki palautteet kirjataan asiakaspalauttejärjestelmään, jotka asiakaspalveluyksikkö käsittelee. Palaute ohjataan kyseiseen yksikköön tiedoksi ja tarvittavaa jatkokäsittelyä varten. Palautteiden käsittely kattaa sekä välittömän reagoinnin ja yhteydenoton palautteenantajaan (jos toiveena) että juurisyyn selvityksen ja korjaavien toimenpiteiden määrittelyn ja toteutuksen.

## Vaaratapahtumien käsittely

Aavassa ja Pikkujätissä on käytössä potilas- ja asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointijärjestelmä (HaiPro). Järjestelmään ilmoitetaan sekä läheltä piti -tapahtumia että vaaratapah-

tumia. HaiPro-ilmoitusten raportoinnin ja käsittelyn tavoitteena on parantaa potilasturvallisuutta ja tietosuojaa/tietoturva ja pyrkiä näin estämään vastaavia tapahtumia tulevaisuudessa.

Poikkeamat käsittelee yksikössä määritelty vastuuhenkilö. Organisaation ohje kuvaa menettelytavat, kuten aikarajat käsittelylle, seurannan ja raportoinnin määrävälit.

Yksittäiset palautteet ja poikkeamat käydään läpi yksikköpalaverissa, jotta niistä voidaan ottaa opiksi, selvittää juurisyyn ja määrittellä korjaavat toimenpiteet. Yksikköpalaverissa sekä yksikön johdon katselmuksessa seurataan myös palautteiden sekä poikkeamien kohdentumista, jotta tunnistetaan systeemiongelmat.

Lisäksi laatujohtaja esittelee palaute- ja poikkeamayhteenvedot laatujohtoryhmässä ja johtoryhmässä. Laatujohtaja esittelee toimintatapamuutokset yksikönjohtajapalaverissa, johon osallistuvat toimipaikkojen yksikönjohtajat ja palvelupäälliköt.

Yksikönjohtaja vastaa omaan yksikköön kohdistuvista toimenpiteistä ja niiden toteutuksesta. Mikäli HaiPro-ilmoitus tai palaute koskee yhteisiä menettelytapoja, vastaa ylilääkäri ja/tai laatujohtaja korjaavista toimenpiteistä ja niiden toteutuksesta.

## Sisäinen ja ulkoinen auditointi

Aavassa ja Pikkujätissä on jo pitkään ollut vakiintuneena käytäntönä sisäinen auditointitoiminta, jossa viitekehyksenä ISO 9001:2015. Auditoinnin yhtenä tarkoituksena on omaevalvonnan menettelytavoitteen tuottaminen yksikölle/organisaatiolle tietoa korjaavien toimenpiteiden tarpeista ja toisaalta tuottaa tietoa yksikön vahvuuksista ja mahdollisuuksista.

Auditoinnit ulottuvat kaikkiin toimintayksiköihin vuosisuunnitelmaa noudattaen. Ulkoiset auditoinnit suorittaa vuosittain akkreditoitu sertifiointielin.

## Potilasasiavastaava

Potilasasiavastaavatoiminta järjestetään kokonaan julkisena palveluna. Uusi lakimuutos (laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista 793/2023) tuli voimaan 1.1.2024. Lakimuutoksen myötä hyvinvointialueet ja Helsingin kaupunki järjestävät asiakkaille maksuttoman palvelun julkisessa ja yksityisessä sosiaali- ja terveydenhuollossa sekä työterveyshuollossa.

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.

Muistutuksen käsittelystä vastaa johtava ylilääkäri, joka pyytää tarvittavat selvitykset hoitoon osallistuneilta henkilöiltä ja toiminnasta vastaavilta ylilääkäreiltä. Muistutukseen vastataan aina kirjallisesti. Käsittelyaika on noin kuukausi. Muistutusten huolellinen käsittely on osa toimintamme jatkuvaa parantamista ja kehittämistä, millä pyritään välttämään vastaavat virheet tulevaisuudessa.



# Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien korjaavien toimenpiteiden julkaiseminen

Omaevalvontaohjelman laadinta- ja koordinaatiovastuu on Aavan ja Pikkujätin laatuyksiköllä. Ohjelma hyväksytään johtoryhmässä.

Omaevalvontaohjelma päivitetään vuosittain tai tarvittaessa useammin, jos toiminnan muutokset sitä edellyttävät. Omaevalvontaohjelma julkaistaan verkkosivuilla sekä organisaation intranetissä ja dokumenttien hallintajärjestelmässä.

Omaevalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet tullaan julkaisemaan lain edellyttämällä tavalla neljän kuukauden välein. Ensimmäinen julkaisu vuoden 2024 aikana.



A woman with long dark hair, wearing a light blue, tiered, sleeveless dress and white sneakers, is walking away from the camera on a wooden boardwalk. The boardwalk is flanked by dark metal posts connected by a thick rope. The boardwalk leads towards a calm sea under a soft, hazy sky at sunset or sunrise. The ground on either side of the boardwalk is rocky and covered with sparse, dry grass.

# Aava

*Suomessa on 5,5 miljoonaa tapaa voida hyvin. Haluamme ymmärtää niistä jokaista.*