

Omavalvontaohjelma

Aava ja Pikkujätti



12.6.2025

Aava PIKKUJÄTTI®

Sisällys

Johdanto	3	Tehtyjen sopimusten noudattaminen	12	Palveluiden yhdenvertaisuus	26
• Palveluntuottajan tiedot	4	• Palveluntuottajasopimukset	12		
• Toimipisteet	4	• Hankintasopimukset	12	Havaittujen puutteellisuuden korjaaminen	27
• Aavan ja Pikkujätin ylilääkärit	5	• Ammatinharjoittajasopimukset	12	• Asiakaskokemus	27
• Henkilöstö ja ammatinharjoittajat	5	• Työntekijäsopimukset	12	• Vaaratapahtumien käsittely	27
• Palvelut	5			• Sisäinen ja ulkoinen auditointi	28
• Toiminta-ajatus	5	Palveluiden saatavuus	13	• Potilasasiavastaava	28
• Visio, strategia ja arvot	6				
• Kulttuuri ja johtaminen	7	Palveluiden jatkuvuus	14	Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien korjaavien toimenpiteiden julkaiseminen	29
Vastuullisuus	8	Palveluiden turvallisuus ja laatu	15		
• Vastuullisuuden nykytilanne	8	• Henkilöstö ja tarvittavat resurssit	15		
• CSRD-raportointi	9	• Lääkitysturvallisuus	17		
		• Toimitilaturvallisuus	18		
Omavalvonnan organisointi ja johtaminen	10	• Infektioturvallisuus	18		
• Laatuorganisaatio	10	• Laiteturvallisuus	20		
• Laadunhallinta- ja toimintajärjestelmä	11	• Säteilyturvallisuus	20		
• Yksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat	11	• Laboratoriotoiminnan turvallisuus	22		
		• Tietosuoja ja tietoturva	24		
		• Riskienhallinta	25		

Johdanto

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

Omavalvonnalla varmistetaan Aava ja Pikkujätti Oy:ssä, että palvelu on asiakkaalle ja potilaalle laadukasta ja turvallista ja, 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.

Viranomaisvalvonnan tehtävänä on edistää ja varmistaa omavalvontaa sekä puuttua asioihin silloin, kun omavalvonta ei riitä.

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnan yleinen ohjaus kuuluu sosiaali- ja terveysministeriölle. Laillisuusvalvontaviranomaisina toimivat Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira) ja aluehallintovirastot.

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

Omavalvontaohjelman ensimmäinen versio on hyväksytty 18.01.2024 johtoryhmässä.



Palveluntuottajan tiedot

Aava ja Pikkujätti Oy
Annankatu 32, 00100 Helsinki

Puh: 010 380 3838
Y-tunnus: 231119-2

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

Toimipisteet

Aavalla ja Pikkujätillä on 18 erikoislääkäri- ja työterveyspalveluita tarjoavaa toimipistettä eri puolella Suomea. Näistä 12 sijaitsee pääkaupunkiseudulla ja Keski-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.



Aavan ja Pikkujätin ylilääkärit

- Johtava ylilääkäri, Paula Arvilommi
- Ylilääkäri lapset ja nuoret, Erik Qvist
- Digitaalisten terveystalvaeluiden ylilääkäri, Wille Komulainen
- Kuvantamisen ylilääkäri ja säteilyturvallisuusvastaava, Erik Stumpf
- Operatiivisen erikoislääkäritoiminnan ja sairaalan ylilääkäri, Petri Järventausta
- Työterveyshuollon ylilääkäri, Aulikki Juntunen

Henkilöstö ja ammatinharjoittajat

Aavassa ja Pikkujätissä toimii asiantuntijoita yli 40:llä lääketieteen erikoisalalla. Valtaosa vastaanottoa pitävistä ammattilaisista työskentelee itsenäisinä ammatinharjoittajina.

Aavan ja Pikkujätin edellisen vuoden lukuihin (mm. työntekijä-/ammatinharjoittajamäärät, lääkärikäyntimäärät, liikevaihto) pääsee tutustumaan verkkosivuillamme osoitteessa aava.fi/aava.

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 erikoisalot.

Tarjoamme palveluita yksityis- ja yritysasiakkaille ennaltaehkäisevällä otteella. Toimimme tiiviissä yhteistyössä kaikkien Suomessa toimivien vakuutusyhtiöiden kanssa. Lisäksi teemme yhteistyötä kuntien ja hyvinvointialueiden kanssa esimerkiksi kouluterveydenhoidon toteuttajana ja tiettyjen erikoisalojen lähetepotilaiden palveluntarjoajana. Lisäksi tuotamme ostopalvelua sopimuskumppanina eri yrityksille. Pääsääntöisesti tuotamme heille yleis- ja erikoislääkärin vastaanottoja, diagnostiikkaa ja hoitotyöntekijöiden ja terapiapalveluiden vastaanottopalvelua.

Visio, strategia ja arvot

Aavan ja Pikkujätin vision, arvojen ja yritysstrategian ytimessä on ihmisvastuullisuus. Tavoittemme on rakentaa Aavasta ja Pikkujättistä 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 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

Olemme lähteneet määrittelemään meille yhteistä tavoitekulttuuria ja mitä arvomme tarkoittavat arjessa, osana strategian uudistamista ja brändin kirkastamista. Haemme kulttuurista ja johtamisesta keskeistä kilpailuetua markkinassa, jossa henkilöstön pito ja saataavuus ovat kriittisiä kilpailutekijöitä.

Uskomme, että valmentava johtaminen ja yhteisöohjautuvampi tapa toimia vievät meidät lähemmäksi tavoitteitamme "paras paik-

ka ammattilaiselle" ja "tyytyväisimmät asiakkaat". Haluamme olla pidemmällä aikavälillä "Suomen ihmisvastuullisin toimija".

Pyrimme antamaan henkilöstölle tilaa päättää siitä, miten he parhaiten palvelevat asiakasta sovittujen raamien sisällä ja samanaikaisesti seuraamaan liiketoiminnan keskeisiä mittareita yhdessä. Tavoitteenamme on saada jokainen henkilö kukoistamaan ja käyttämään työpaikalla parasta osaamistaan vastuullisten päätösten tekemiseksi asiakkaiden, liiketoiminnan ja henkilöstön ja ammattilaisten parhaaksi.

Jokaisella ammattilaisella on vastuu yhdessä tiiminä ja yksilönä työstään ja heitä rohkaistaan osallistumaan päätöksentekoon omassa toiminnassaan.

Tiimeille on annettu tehtäväksi laatia oma pelikirja keskeisistä tiimin pelisäännöistä. Tehtävä sisältää keskeisten asioiden yhdessä sopimista. Tästä esimerkkinä roolien ja vastuiden määrittely, asiakaspolun jatkuva kehittäminen ja konkreettinen läpikäynti, lakisääteisten asioiden vastuuttaminen, strategian ja vuosisuunnitteluun osallistumisen määrittely sekä tiimin käytökseen liittyvien asioiden

sopiminen ja psykologisen turvallisuuden ja palautteenannon varmistaminen. Tavoitteena on sopia asioista ja kehittää toimintaa yhdessä.

Sopiminen keskeisistä asioista helpottaa uusien henkilöiden perehtymistä ja toimivat selkänोजना, jos pelisääntöjä rikotaan tai niihin on tarve puuttua.

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

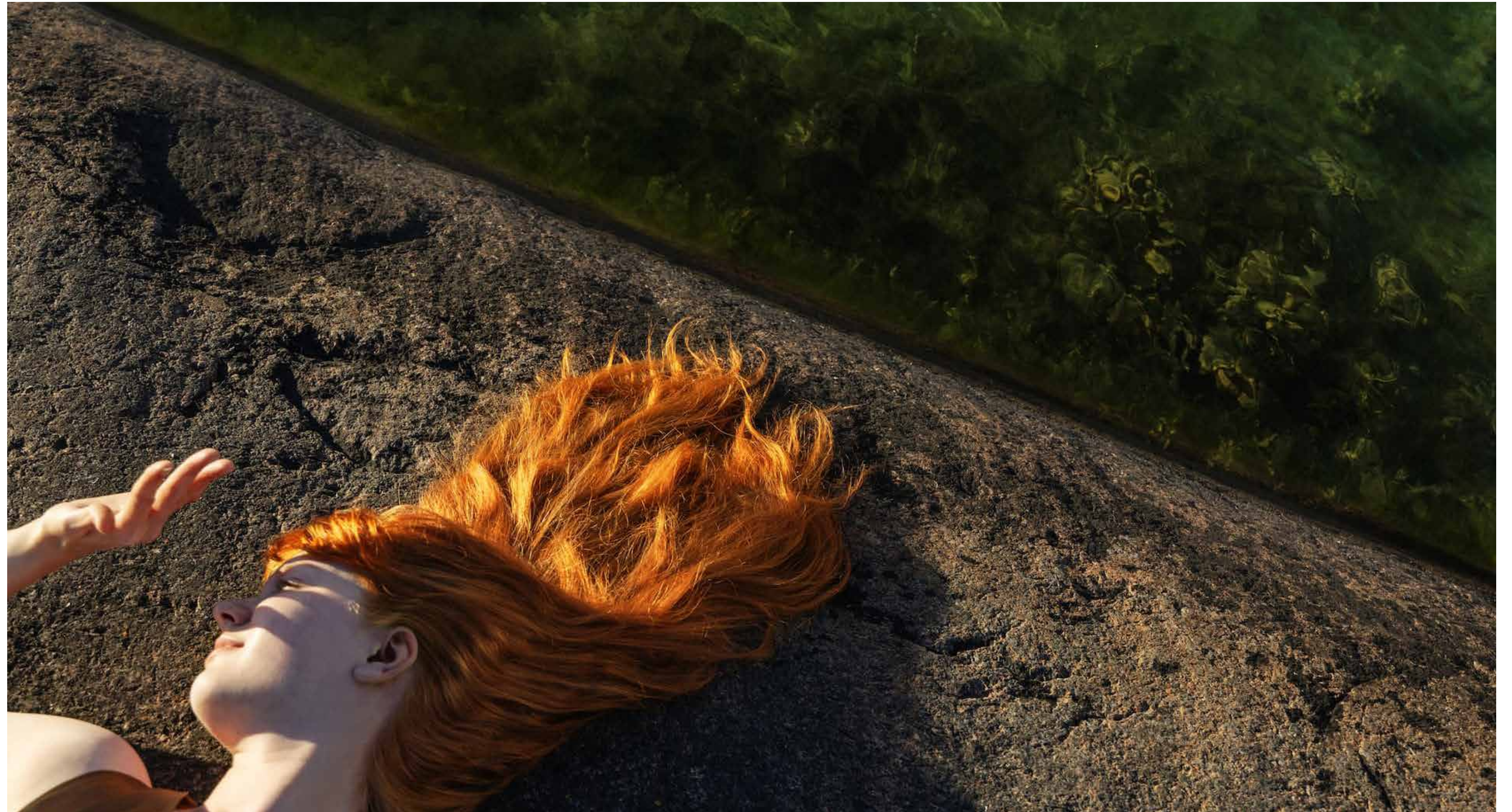
Kulttuurimme kehittymistä mittaamme erilaisin kyselyin 1–2 vuoden välein. Aisti-hyvinvointikyselyn tavoitteena on saavuttaa 75/100 % tyytyväisyys strategiakauden loppuun 31.3.2026 mennessä sekä henkilöstön suosittelevuusindeksi (eNPS) korottaminen 29:ään. ENPS luku oli strategiakauden alussa 22.

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 kestävästä kehityksestä 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 intrassa, esihenkilöiden tiedossa ja osa yritystemme koulutus- ja perehtymissuunnitelmaa.

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 raportimaan direktiivin mukaisesti ensimmäisen kerran vuonna 2027 tilikauden 2026–2027 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.

Aloitimme valmistautumisen CSRD-direktiiviin mukaiseen vastuullisuusraportointiin keväällä 2023, jolloin teimme ensimmäisen kaksoisolennaisuusanalyysimme. Sen avulla tunnistimme toiminnalle olennaisimmat kestävyysaiheet. Päivitimme olennaisuusanalyysimme keväällä 2025.

Ensimmäinen vastuullisuuskatsaus julkaistiin syksyllä 2024. Uusimpaan katsaukseen voit tutustua verkkosivuillamme. Vastuullisuus-

katsaus ei ole täysin CSRD-direktiivin mukainen, mutta rakenne on suunniteltu sen mukaan. Tilikauden 2024–2025 vastuullisuusraportti julkaistaan kesällä 2025.

CSRD-raportointivelvollisuus piti astua voimaan jo vuonna 2025. EU:n Omnibus-säätelypäivityksen myötä aikatauluun tuli kahden vuoden lykkäys. Aikataulumuutoksesta huolimatta jatkamme kuitenkin raportoinnin ja kokonaisvaltaisen vastuullisuustyömme kehittämistä.

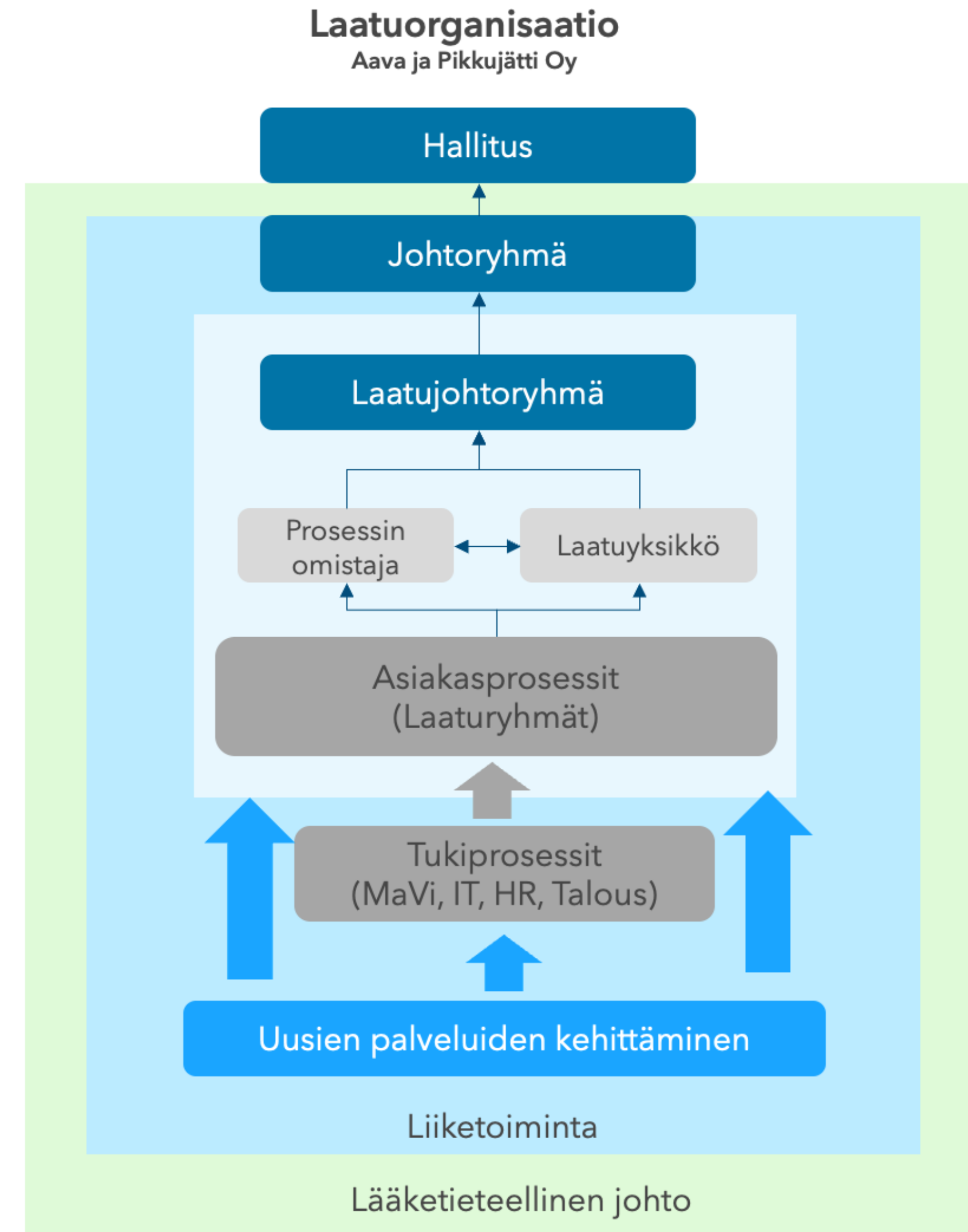
Omaevalvonnan organisointi ja johtaminen

Lääkärikeskustoiminnan palveluista vastaavat Aavan ja Pikkujätin yksityisasiakaspuolen sekä työterveyden liiketoimintalinjat. Kunkin liiketoimintalinjan tuotannosta vastaavat yksikönjohtajat ja 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, sairaala, kuvantaminen, työterveys). Laaturyhmille on nimetty vetäjä ja toimintakohtainen prosessin omistaja, jotka tekevät tiivistä yhteistyötä prosessin kehittämiseksi.



Laaturyhmien tarkoituksena on tukea osaltaan konsernitasoista laatu- ja potilasturvallisuustyötä. 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 Sertifiointi Oy:n 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.

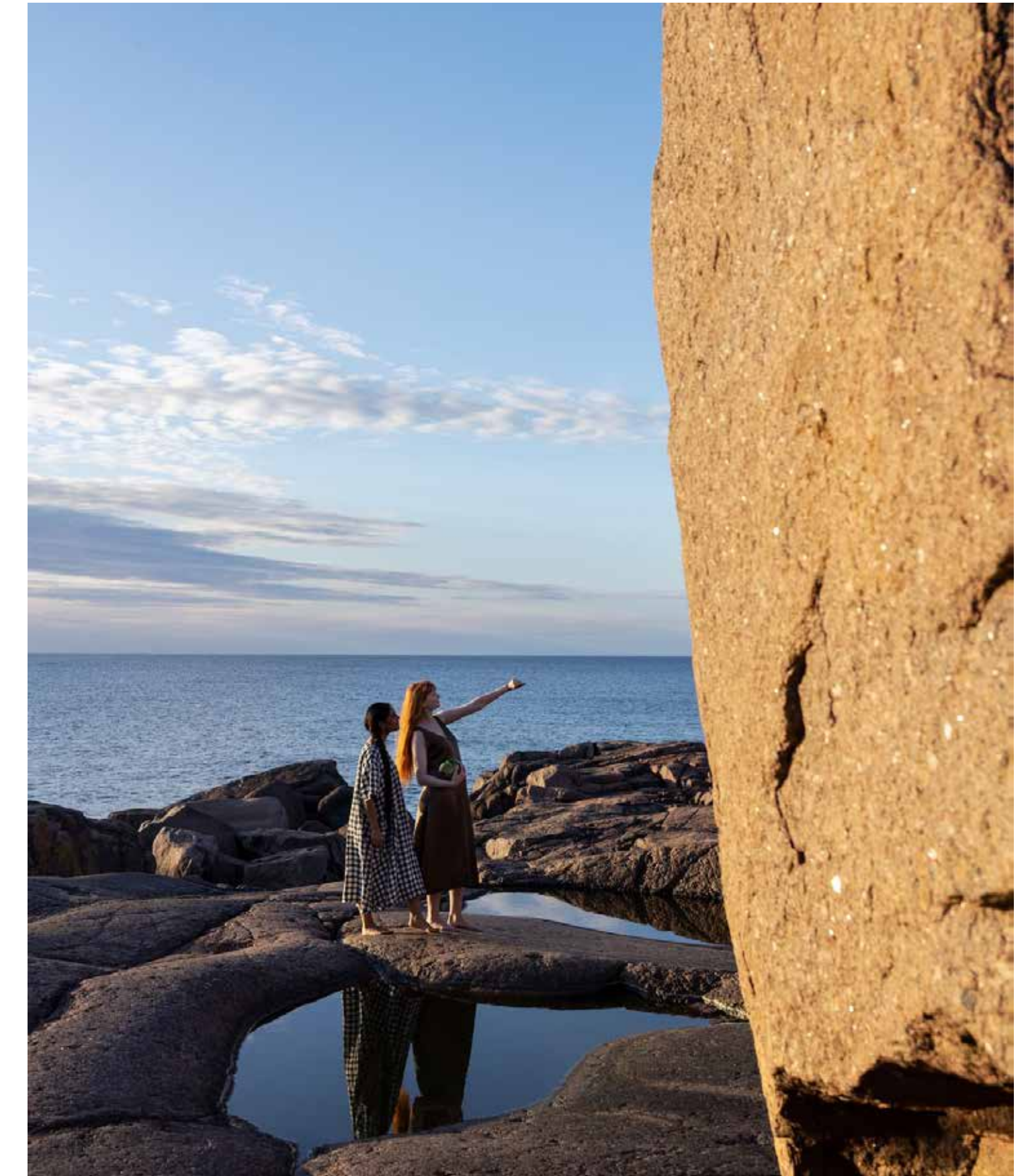
Aavan työterveyshuollon laatukäsikirja sisältää raamit työterveyshuollon laatutyölle. Työterveyshuollon laadun ja vaikuttavuuden

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. Työterveyshuollon laatujohtaminen perustuu Aavan omavalvonnan laatujärjestelmään.

Yksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat

Yksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat sisältävät muun muassa suunnitelman siitä, miten toimintayksikössä valvotaan, seurataan ja arvioidaan toiminnan laatua ja turvallisuutta konkreettisin toimenpitein. Omavalvontasuunnitelmien päivitys toteutetaan organisaation dokumentinhallintakäytännön mukaisin määräajoin tai tarvittaessa useammin, mikäli toiminnan muutos sitä edellyttää.

Yksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat ovat julkisesti saatavilla Aavan ja Pikkujätin verkkosivuilla ja toimintayksiköissä. Omavalvontasuunnitelmat pohjautuvat omavalvontaohjelmaan.



Tehtyjen sopimusten noudattaminen

Palveluntuottajasopimukset

Aava ja Pikkujätti Oy tuottaa terveysterveyspalveluita pääsääntöisesti yksityis- ja työterveysasiakkaille. Näiden lisäksi edellä mainitulla yhtiöllä on useita sopimuskumppaneita, kuten vakuutusyhtiöitä, julkisia terveydenhuollon yksiköitä ja verkostokumppaneita.

Julkisten terveydenhuollon yksiköiden terveysterveyspalveluissa noudatetaan osin palvelunjärjestäjän sekä Aavan ja Pikkujätin 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 toteutumista, turvallisuutta ja laatua 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, säännönmukaiset ohjausryhmätapaamiset sekä auditoinnit, kattavat alan sopimuksissa tyypillisesti määritellyt vaatimukset.

Ammatinharjoittajasopimukset

Aava Terveysterveyspalveluissa toimivat ammatinharjoittajat sitoutuvat sopimuksellisesti noudattamaan voimassa olevaa lainsäädäntöä, yleisesti hyväksyttyjä lääketieteellisiä periaatteita, Lääkäriliiton tai muun asiantuntijan ammattiliiton antamia eettisiä ja muita ohjeita sekä Aavan ja Pikkujätin palvelukäytäntöjä ja laatujärjestelmiä.

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

Ammatinharjoittajien kanssa tehdään vastaanottotoiminnan vuokra- ja palvelusopimus, henkilötietojen käsittelyä ja rekisterinpitoa koskeva sopimus, salassapito- ja käyttäjäsitoumus sekä sopimus Kanta-palveluiden käyttämisestä. 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 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 terveysterveysalojen TES:iä.



Palveluiden saatavuus

Arvioimme ja johdamme palveluvalikoiman laajuutta jatkuvasti ja yksilöllisesti toimipiste- ja paikkakunta-kohtaisesti. Palveluvalikoiman laajuuteen vaikuttavat keskeisesti palveluiden alueellinen kysyntä ja saatavuus sekä henkilöstön saatavuus.

Palveluiden saatavuutta johdetaan tarjonnan johtamisella, mikä varmistaa, että asiakkaamme saavat tarvitsemiaan palveluita mahdollisimman oikea-aikaisesti. Toimipisteet ja alueet varmistavat palveluiden riittävän saatavuuden mm. aikatarjonnalla ja varausastetta hyödyntäen. Toimipisteiden aukioloajat vaihtelevat paikkakunnittain ja viikonpäivittäin. Kasvatamme aktiivisesti yksiköidemme aukioloaikoja sekä erikoisalojen vastaanottoaikoja iltoihin ja viikonloppuihin. Tämä mahdollistaa joustavan ja asiakaslähtöisen palvelun eri asiakasryhmille.

Palveluiden saatavuutta tukee digitaalinen toimintaympäristö. Asiakkaat saavat Aavassa ja Pikkujätissä palvelua fyysisten toimipisteiden lisäksi etävastaanoitoilla videovälitteisesti puhelimitse ja chatissa. Tämä monikanavainen lähestymistapa parantaa palveluiden saavutettavuutta yli toimipisterajojen ja parantaa asiakaskokemusta.

Palveluilla saavutamme eri asiakasryhmiä, kuten työterveyshuollon-, yksityis-, vakuutusyhtiö- ja yritysasiakkaita. Lisäksi palvelemme kuntien ja kaupunkien sekä hyvinvointialueen asiakkaita erilaisilla sopimuksilla, joissa on sovittu palveluiden tuottamisesta. Tämä monipuolinen asiakaskunta edellyttää meiltä myös räätälöityjä palveluratkaisuja, jotka vastaavat kunkin ryhmän erityistarpeisiin.

Turvaamme eri palveluiden saatavuuden toimipisteissä sekä digitaalisessa toimintaympäristössä myös ylläpitämällä henkilökunnan osaamista ja tarjoamalla tarvittaessa lisäkoulutusta. Tämä varmistaa, että henkilöstömme pystyy tarjoamaan korkealaatuista palvelua kaikille asiakkaillemme.

Työterveyden osalta organisaatioasiakkaiden palveluitamme ohjaa palvelulupaus, jonka toteutumista varmistamme työterveyden ja hyvinvointiliiketoiminnan palvelukokonnaisuuden tarjoamalla.

Palveluiden jatkuvuus

Aavassa ja Pikkujätissä seurataan säännöllisesti viikoittain yksikötasoisesti erityisesti lääkäriaikojen, hoitotyöntekijöiden ja terapiavastaanottojen sekä diagnostiikan saatavuutta suhteessa kysyntään. Tämä varmistaa, että asiakkaamme saavat tarvitsemansa hoidon oikea-aikaisesti.

Lääkärikeskuksissa on kiinnitetty erityistä huomiota siihen, että asiakkaillamme on selvää hänen jatkohoitopolkunsa ja -suunnitelmansa hoidon ja tarvittavien tutkimusten toteuttamisessa. Tätä varten ammattilaisten laajassa käytössä on potilastietojärjestelmän jatkohoito-ohje, johon ammattilainen kirjaa suunnitellut jatkotoimet, tutkimukset ja kontrollikäynnit. Tämä ohje on myös asiakaspalvelun nähtävissä, jolloin asiakkaan tiedustellessa suunnitelmaa voidaan hänet ohjata suunniteltujen palveluiden pariin.

Vakuutusyhtiöiden kanssa olemme kehittäneet yhdessä asiakkaan hoitopolkua digitaalisessa toimintaympäristössä kuin lääkärikeskuksissa. Tavoitteena on asiakkaan ehjä ja saumaton hoitopolku.

Lisäksi Aavassa työskentelee hoidonjärjestelijöitä, joiden tehtävänä on tarvittaessa huolehtia asiakkaan jatkohoidon järjestämisestä. Hoidonjärjestelijät tekevät tiivistä yhteistyötä lääkäreiden, hoitajien ja muiden terveydenhuollon ammattilaisten kanssa, mikä varmistaa saumattoman hoitoketjun ja kokonaisvaltaisen hoidon.

Yritysassiakkaillamme 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.

Jokaisessa toimipisteessä on oma pelastus-/valmiussuunnitelman, joiden tavoitteena on varmistaa palveluiden ja hoidon turvallisen jatkuvuus mahdollisissa häiriötilanteissa.

Asiakaskeskeisyys on toimintamme ytimessä. Kaikki palvelumme ja prosessimme on suunniteltu asiakkaan tarpeet ja toiveet huomioiden. Pyrimme tarjoamaan jokaiselle asiakkaalle yksilöllistä ja korkealaatuista palvelua, joka vastaa heidän erityistarpeisiinsa. Asiakkaan kuunteleminen ja heidän asiakaskokemuksensa mittaaminen (NPS) ja palautteensa hyödyntäminen ovat keskeisiä tekijöitä palveluidemme jatkuvassa kehittämisessä.

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 tietosuoja.

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 rekrytinnin, 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 ennakkoivasti ja turvallisesti.

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

Rekrytointi

Uuden työntekijän tarve arvioidaan 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 pohjaymmärryksen 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 laatu-ohjelmien mukaista työskentelyä mm. työkierron avulla.

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

Tavoite- ja kehityskeskustelut

Tavoite- ja kehityskeskustelut ovat työntekijän ja esimiehen 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
- Uuden työntekijän tarpeen arviointi - Tarkat kriteerit avoimille työpaikoille - Standardoitu haastatteluprosessi - Rekrytointiprosessin arviointi saadun palautteen perusteella	- Uudelle työntekijälle kokonaisvaltaista tietoa yrityksestä, työstä ja ohjeistuksista - Mukana esimiehet, yksikön vastuuhenkilöt, työtoverit ja tukitoiminnot - Kaikki perehdytysohjeet saatavilla intrassa - Perehdyttäjä varmistaa perehdytyksen läpikäydyksi - Uusille työntekijöille tukea kummijärjestelmästä	- Organisaatiossa työyhteisön kehittämissuunnitelma - Osaamista ylläpitävät: koulutukset, kurssit, oma aktiivinen tiedonhankinta ja työssä oppiminen - Monipuolinen osaaminen työkierron avulla - Esimies osallistaa työntekijät oman ammatillisen kehityksen suunnitteluun	- Työntekijän ja esimiehen välisiä vuoropuheluita työntekijän tavoitteista ja kehityksestä - Turvallinen ja avoin tila antaa palautetta sekä keskustella myös riskeistä ja epäkohdista - Tavoitekeskustelut keväällä: edellisen vuoden tavoitteiden saavuttaminen ja uusien tavoitteiden sopiminen - Kehityskeskustelut syksyllä: kehityssuunnitelmasta sopiminen, tavoitteiden edistyminen



Lääkitysturvallisuus

Lääkitysturvallisuussuunnitelmat

Turvallinen lääkehoito on organisaation tärkeä strateginen tavoite. Aavassa ja Pikkujätissä on lääkitysturvallisuussuunnitelma pohja, jonka on hyväksynyt johtava ylilääkäri. Lääkitysturvallisuussuunnitelmapohja noudattaa Turvallinen lääkehoito -opasta (STM 2021:6).

Jokainen toimipiste tai yksikkö laatii lääkitysturvallisuussuunnitelmapohjan avulla lääkitysturvallisuussuunnitelman, jonka hyväksyy toimipisteen tai yksikön lääkeshoidosta vastaava lääkäri. Lääkitysturvallisuussuunnitelmassa määritellään lääkehoidon toteuttaminen sekä vaatavuustaso.

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

Jokainen lääkehoitoon osallistuva työntekijän lukee oman toimipistensä tai yksikkönsä lääkitysturvallisuussuunnitelman osana perehdytystä sekä päivityksen yhteydessä. Suoritus kirjataan lukukuit-taustaulukkoon.

Lääkehoitoon osallistuvat henkilöt

Lääkehoitoon osallistuvat lääkäreiden lisäksi koulutetut ja laillistetut hoitajat.

Kaikilla lääkehoitoa toteuttavilla hoitajilla on peruskoulutuksen lisäksi:

- lääkehoidon kansallinen teoriakoulutus (LOVe, lääkehoidon osaaminen verkossa)
- näyttö suoritettua 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 poikkeamaraaportointijärjestelmän kautta. Vaaratapahtumat pitävät sisällään sekä haittatapahtumat että läheltä piti -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 lääkitysturvallisuussuunnitelman 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 yksikön vastuuhenkilön kanssa noin joka toinen kuukausi toimitilojen kierroksen. Lisäksi on palvelutuntuottajan omia omavalvonnan kierroksia. Näin varmistutaan siitä, että siivous mahdollistaa toimitilojen hygienian ja edelleen laadukkaan hoidon.

Infektioturvallisuus

Asianmukainen tartuntojen torjunta on yksi merkittävä potilasturvallisuuteen ja hoidon laatuun vaikuttava tekijä, joka tulee huomioida kaikkien asiakkaiden hoitamisessa. Aavan ja Pikkujätin keskeisimmät infektioidentorjuntatoimet ja hygieniakäytännöt on kuvattu organisaation hygieniasuunnitelmassa, jonka tavoitteena on toimia osana omavalvontaohjelmaa ja yksiköiden omavalvontasuunnitelmia. Hygieniakäytäntöjen toteutumista seurataan säännöllisesti sisäisillä ja ulkoisilla auditoinneilla, omavalvontakyselyillä sekä hygieniakierroilla.

Organisaation infektioidentorjuntatyötä koordinoi hygieniahoitaja, tukenaan johtava ylilääkäri ja laatujohtaja. Infektioiden torjuntaan liittyvät ohjeet löytyvät kirjallisina hygieniasuunnitelmasta ja intras-
ta. Perehdytysmateriaali sisältää hygieniaosion, joka kuuluu osaksi henkilökunnan perehdytystä. Hygieniaohjeet ja -käytännöt viedään hygienia- ja välinehuollon laaturyhmän kautta toimipisteisiin.





Infektioiden torjunta

Käsihygienia on tärkein infektioiden torjunnan osa-alue.

Yksikötasoisesti on tehty riskikartoitus keskeisimmistä tartunta-, infektio- ja virustaudeista. Kaikkien asiakkaiden kohdalla noudatetaan tavanomaisia varotoimia. Varotoimiohjeet ovat osa hygieniasuunnitelmaa. Aavassa ja Pikkujätissä valvotaan säännöllisesti, että henkilökunta täyttää tartuntatautilain edellyttämät vaatimukset. Laboratorioissa todettuja tartuntavaarallisten ja lääkkeille erittäin vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä seurataan tartuntojen leviämisen ehkäisemiseksi. Tartuntatautilain edellyttämät positiiviset löydökset ilmoitetaan tartuntatautirekisteriin.

Hoitoon liittyvät infektiot

Hygieniahoitaja seuraa ja raportoi organisaatiotasoisesti kirurgisten toimenpiteiden ja leikkausten jälkeisten infektioiden esiintyvyyttä henkilökunnalle ja laatujohtoryhmälle säännöllisesti. Seuranta on keskeinen ja välttämätön osa infektioiden torjuntatyötä. Infektioi-

den esiintyvyys on tärkeä laadun mittari. Toimenpide- ja leikkausalueen infektioiden seurannalla saamme tarvittavaa informaatiota nykyisten hoitokäytäntöjen toimivuudesta ja muutostarpeista.

Välinehuolto

Välinehuolto osallistuu välillisesti potilaan hoitoon huolehtimalla siitä, että tarvittavat välineet on huollettu asianmukaisesti ja että ne täyttävät aseptiikalle ja laadulle asetetut vaatimukset. Aavan ja Pikkujätin välinehuoltokeskuksissa työskentelevät koulutetut välinehuoltajat tai tehtävään perehdytetyt hoitajat.

Välinehuollon prosessia ja laitteiden toimintaa seurataan säännöllisesti ja rutiininomaisesti. Laitteiden määräaikaishuoltojen lisäksi jokaisessa välinehuoltoyksikössä toimipisteen hoitajat tai välinehuoltajat seuraavat laitteiden toiminta- ja suorituskykyä välinehuollon laitteiden omavalvontasuunnitelman mukaisesti. Tulokset dokumentoidaan. Välinehuollon ohjeet ovat kirjallisena intrassa henkilökunnalle. Välinehuollon toimintaa seurataan säännöllisesti sisäisillä ja ulkoisilla auditoinneilla, sekä hygieniakierroilla.

Laiteturvallisuus

Terveysthuollossa ihmisten hoitamiseen ja sairauksien diagnosointiin 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 kalibrointitilaisuuksia. 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 nimetty laitteiden vastuuhenkilöt.

Henkilökunta ilmoittaa laitteisiin liittyvistä läheltä piti -tilanteista ja vaaratapahtumista poikkeamien raportointijärjestelmään. Tilan-

teiden käsittely ja raportointi noudattaa organisaation ohjeistusta. Viranomaisilmoitus tehdään lain edellyttämällä tavalla Fimeaan ja/tai Säteilyturvakeskukseen.

Aavan ja Pikkujätin laiteturvallisuussuunnitelma on laadittu vuonna 2024 ja se päivitetään vuosittain laiteohjausryhmän toimesta. Laiteturvallisuussuunnitelmassa on kuvattu muun muassa laiteturvallisuuden perusteita, riskien hallintaa sekä käyttö- ja ylläpitokoulutusten käytänteitä.

Säteilyturvallisuus

Kuvantaminen luvanvaraisena toimintana

Ionisoivaa säteilyä tuottavien laitteiden toimintaa säädetään laeilla: laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain muuttamisesta (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 viranomaisten hyväksymään turvallisuusarvioon. Toiminnan laatua seurataan säännöllisillä lakisäateillä 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.

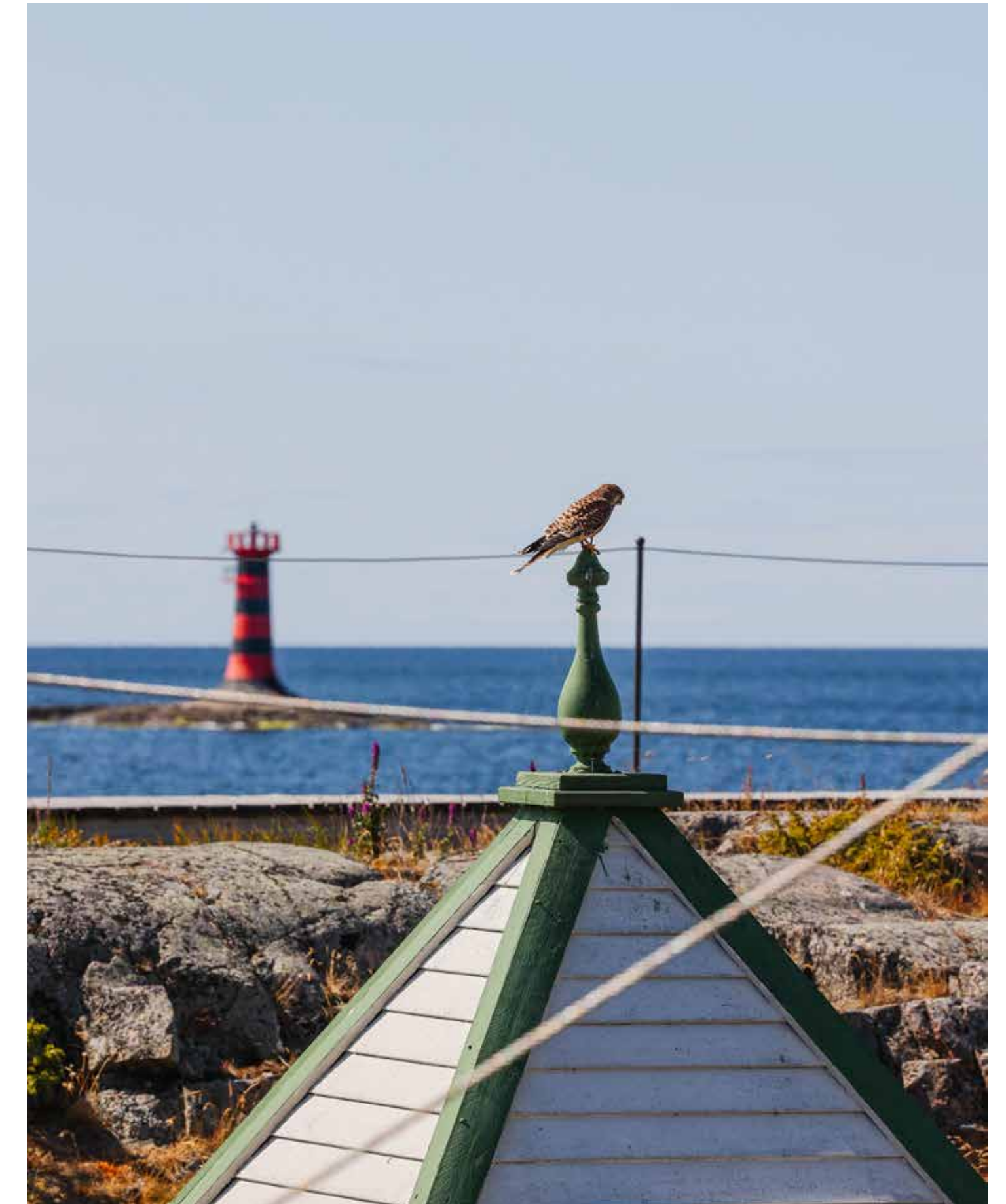
Kuvantamisessa yleisin potilaaseen tutkimuksen aikana kohdistuva riski on säteily. Aavassa ja Pikkujätissä kyseessä on röntgensäteily, jota käytetään röntgenissä, kartiokeila-TT:ssä ja mammografiassa sekä leikkaussaliosaston läpivalaisussa. Röntgensäteilyn aiheuttama haitta voi olla stokastinen tai deterministinen.

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. sä-

teilypalovamman ja edelleen solutuhon. 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 kommunikatio 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.



Magneettikuvauksen turvallisuus

MRI-tutkimuksessa ei käytetä ionisoivaa säteilyä, mutta voimakas magneettikenttä sekä muuttuvat radiotaajuiset kentät aiheuttavat riskejä potilaalle ja tiloissa toimivalle henkilökunnalle.

Tyypillinen riski on potilaalle magneettikentässä indusoituvista sähkövirroista syntyvä ihon palovamma tai mahdollisesti elimistön metallisista vierasesineistä syntyvät potentiaaliset vauriot: esim. metallisirpaleet tai lääketieteelliset laitteet kuten tahdistimet voivat toimia väärin, kuumentua tai liikkua ja vahingoittaa potilasta.

Jokaiselle potilaalle tehdään ennen kuvausta joka kerta kaavake-muotoinen turvallisuuskysely riskien minimoimiseksi. Magneetin kuvaushuoneeseen ei saa viedä mitään ei-magneettiturvallisista, mahdollisesti kuvauslaitteeseen sinkoutuvia tai magneettikentässä reagoivia laitteita. Huoneen kulunvalvonta on tiukkaa ja sisään saa astua vain koulutetun MRI-henkilökunnan luvalla. Kulku on rajoitettua samalla tavalla myös silloin, kun laitteessa ei ole potilasta, koska magneettikenttä on aina päällä.

Toinen yleinen turvallisuusriski on magneettikuvauksen aikana syntyvä voimakas ääni, jolta suojaudutaan korvatulpilla ja –suojaimilla. Kaikilta magneettiyksikössä työskenteleviltä edellytetään magneettiturvallisuuden täydennyskoulutuksen suorittamista.

Magneettikuvauksen yhteydessä huomioidaan lääkitysturvallisuus (esim. Gadolinium-kontrastiaineen käyttö) ja erikoistapauksissa, joissa potilas sedatoidaan anestesiologin valvonnassa, huomioidaan lääkitys- ja anestesiaturvallisuus sekä käytettyjen laitteiden ja toimenpiteiden magneettiyhteensopivuus erillisen ohjeistuksen mukaan.

Säteilyturvallisuuden seuranta

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

Aavassa seurataan myös säännöllisesti lähetteiden, kuvausten ja lausuntojen laatua.

Laboratoriotoiminnan turvallisuus

Aavan ja Pikkujätin yksiköissä toimii oma laboratorio, jossa tehdään päivystysluontoista kemian, hematologian ja mikrobiologian pikadiagnostiikkaa. Muut laboratoriotutkimukset lähetetään keskuslaboratoriokumppanille Vita laboratorioille analysoitavaksi. Laboratoriotoiminnan tavoitteena on varmistaa laadukas näytteenotto ja luotettava analytiikka hoitopäätösten tueksi. Kaikkien yksi-

köiden laboratoriolla on erilliset toimiluvat sekä tartuntatautilain määrittelemät erilliset mikrobiologiset luvat.

Laboratoriotutkimuksia tekevät laboratoriohoitajat sekä soveltuvien osin myös laboratoriossa työskentelevät lähi- tai sairaanhoitajat. Näytteenottoon osallistuu sekä laboratoriohoitajat että erikseen koulutetut sairaanhoitajat, terveydenhoitajat ja lähihoitajat. Kaikki näytteenottajat perehdytetään tehtävään ja heidän osaamistaan ylläpidetään säännöllisesti täydennyskoulutuksin.

Näytteenotto toteutetaan turvallisesti ja potilaslähtöisesti. Henkilöllisyyden varmistaminen, aseptiset työskentelytavat sekä oikean näytteenottoajankohdan ja -olosuhteiden huomioiminen ovat keskeisiä laadun ja potilasturvallisuuden kannalta. Näytteiden käsittelyssä noudatetaan voimassa olevia turvallisuus- ja jätehuoltokäytäntöjä.

Laadunvarmistus ja valvonta

Laboration laadunvarmistuksesta vastaa sekä ulkopuolinen toimija Aurevia Oy, että yksikön oma sisäinen laaduntarkkailu. Päivittäinen laadunseuranta sisältää kontrollinäytteiden ajon, laitteiden toiminnan tarkistuksen ja lämpötilaseurannan. Ulkopuolisen laadunvalvonnan avulla varmistetaan tulosten vertailukelpoisuus ja analytiikan luotettavuus.

Poikkeavat ja kriittiset tulokset

Tulosten arvioinnissa kiinnitetään erityistä huomiota hälytysrajat ylittäviin tuloksiin. Mikäli tutkimustulos ylittää määritellyt hälytysrajat, laboratorion henkilökunta informoi asiasta hoitavaa/ päivystävää lääkäriä. THL:n listauksen mukaan määritellyistä mikrobiologista löydöksistä tehdään myös tartuntatauti-ilmoitukset.

Potilasturvallisuus ja riskinhallinta

Laboratoriotoimintaan liittyvät mahdolliset riskit, kuten virheellinen näyte, kontaminaatio tai analyysikatkos, tunnistetaan ja kirjataan tarvittaessa poikkeamaraportointijärjestelmään. Toimintaa kehitetään jatkuvasti poikkeamaraporttien ja auditointien pohjalta. Potilasturvallisuus on ensisijainen lähtökohta kaikessa laboratoriotoiminnassa.



Tietosuoja ja tietoturva

Aava ja Pikkujätti Oy:n laatujärjestelmät on suunniteltu ja toteutettu kansainvälisen ISO 9001:2015 ja ISO/IEC 27001:2022-laatusandardien mukaisesti. Laatujärjestelmän avulla saavutetaan laadusta toiminnan suunnittelua, seuranta ja jatkuvaa parantamista. Laatujärjestelmä tukee myös hyvää johtamiskulttuuria, tarkoittaen koko henkilökunnan ja ammatinharjoittajien osallistumista toiminnan kehittämiseen.

Tietoturva ja luottamuksellisuus ovat ratkaisevia tekijöitä Aavan ja Pikkujätin menestykselle laadukkaiden ja luotettavien lääkäripalveluiden tarjoamisessa. Laadun, tietoturvan ja tietosuojan hallintajärjestelmän avulla johto on sitoutunut kehittämään organisaation valmiutta sen toimintaan kohdistuvia laatu ja tietoturva-uhkia vastaan sekä täyttämään soveltuvan lainsäädännön laadulle ja tietosuojalle asettamat vaatimukset.

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 päivittäistä toimintaa.

Aava ja Pikkujätti suojaavat käsittelemiään henkilötietoja mm. ennakoi- valla 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.

Kaikki poikkeamat tietosuojassa ja tietoturvassa otetaan vakavasti. Ne selvitetään aina kokonaisuudessaan ja toimintaan tehdään mahdollisesti tarvittavat muutokset.

Tietosuojan ja tietoturvan toteuttaminen vaatii koko henkilöstön tietosuoja- ja tietoturvatietoisuuden ylläpitämistä ja lisäämistä, so- vittujen ohjeiden ja toimintatapojen noudattamista sekä koulutusta. Henkilökunnan osaamista tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvissä asioissa ylläpidetään ja lisätään säännöllisin koulutuksin ja perehdytyksin. Sopimuskumppaneilta edellytetään 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 koskevat pyynnöt
- Alaikäisen päätöskyvyn arviointi
- Puolesta asioinnin valtuutus



Riskienhallinta

Aavan ja Pikkujätin riskienhallintaa ohjataan kohti kokonaisvaltaista lähestymistapaa, jossa huomioidaan yhtiön kaikentyyppiset riskialtistukset ja toimintaympäristö. Riskienhallinnan menetelmin lievennetään uhkia ja vahvistetaan mahdollisuuksia. Aavan ja Pikkujätin riskienhallintapolitiikka määrittelee muun muassa riskienhallinnan vastuut ja toimintatavat yhtiössä.

Riskienhallintaa ohjataan entistä vahvemmin koko yhtiön arkeen. Henkilöstöä kannustetaan ilmoittamaan havaituista riskeistä, poikkeamista ja läheltä-piti tilanteista matalalla kynnyksellä. Henkilöstön tekemät ilmoitukset ovat yksi toiminnan kehittämisen ajureista ja ilmoituksia seurataan systemaattisesti. Yhtiöllä on käytössä sähköinen riskienhallintatyökalu.



Palveluiden yhdenvertaisuus

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

Keväällä 2024 teimme yhdenvertaisuus- ja monimuotoisuuskartoituksen toimintamme nykytilanteesta palveluiden yhdenvertaisuuden kehittämiseksi asiakkaidemme ja henkilökuntamme keskuudessa. Kartoitusta on hyödynnetty palveluiden muotoiluprosesseissa ja konseptoinnissa. 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.

Kaikki palautteet kirjataan asiakaspalautejärjestelmään, 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. Järjestelmään ilmoitetaan sekä läheltä piti -tapahtumia että vaaratapahtumia.

Ilmoitusten raportoinnin ja käsittelyn tavoitteena on parantaa potilasturvallisuutta ja tietosuojaa/tietoturvaa ja pyrkiä näin estämään vastaavia tapahtumia tulevaisuudessa. Ilmoitukset käsittelee yksikössä määritelty vastuuhenkilö. Organisaatiotasoinen ohje kuvaa menettelytavat, kuten aikarajat käsittelylle, seurannan ja raportoinnin määrävälit.

Palautteet ja poikkeamat käydään läpi yksikköpalavereissa, jotta niistä voidaan ottaa opiksi, selvittää juurisyitä ja määritellä korjaavat toimenpiteet. Yksikköpalavereissa sekä yksikön johdon katselmuksessa seurataan myös palautteiden sekä poikkeamien kohdentumista, jotta tunnistetaan systeemiongelmia.

Yksikönjohtaja vastaa omaan yksikköön kohdistuvista toimenpiteistä ja niiden toteutuksesta. Lisäksi laatujohtaja esittelee palaute- ja poikkeamayhteenvedot laatujohtoryhmässä ja johtoryhmässä. Mikäli palaute tai poikkeamailmoitus koskee yhteisiä menettelytapoja, vastaa ylilääkäri ja/tai laatujohtaja korjaavista toimenpiteistä ja niiden toteutuksen koordinoimisesta.



Sisäinen ja ulkoinen auditointi

Aavassa ja Pikkujätissä on jo pitkään ollut vakiintuneena käytäntönä sisäinen auditointitoiminta, jossa viitekehyksenä on ISO 9001:2015. Keväällä 2025 viitekehykseen sisällytettiin tietoturvajärjestelmän ISO 27001. Auditoinnin yhtenä tarkoituksena on oma-
valvonnan 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.

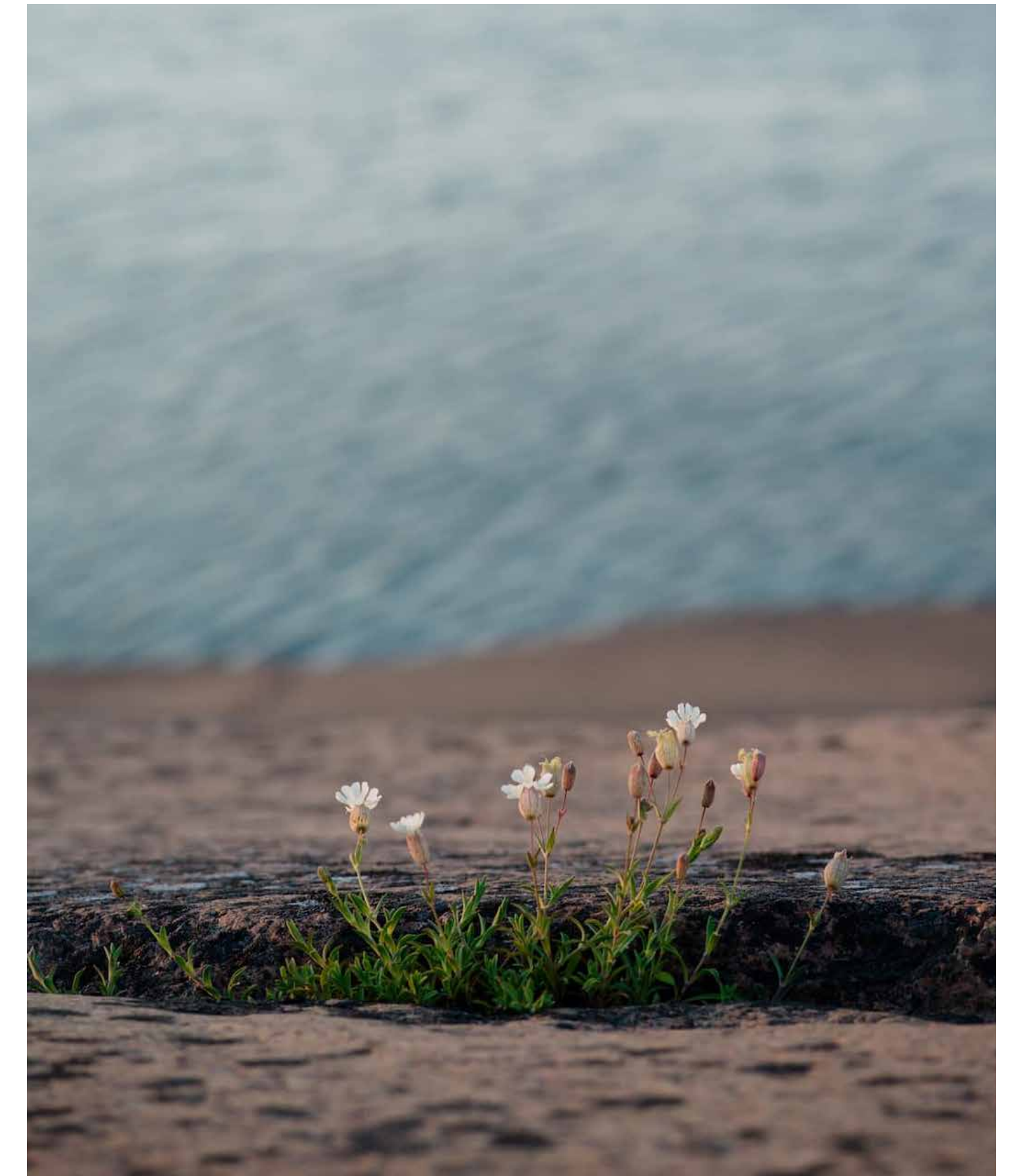
Potilasasiavastaava

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 mak-

suttoman 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 ylilääkäri, joka pyytää tarvittavat selvitykset hoitoon osallistuneilta henkilöiltä ja erikoisalan vastuulääkäriltä. 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.

Omaevalvontaohjelman päivitys toteutetaan organisaation dokumentinhallintakäytännön mukaisin määräajoin tai tarvittaessa useammin, mikäli toiminnan muutos sitä edellyttää. Omaevalvontaohjelma julkaistaan verkkosivuilla sekä organisaation intranetissä ja dokumenttien hallintajärjestelmässä.

Omaevalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet julkaistaan lain edellyttämällä tavalla neljän kuukauden välein. Seurannan ja mittaroinnin tietoa on kuvattuna [Aavan verkkosivuilla](#) ja [Pikkujätin verkkosivuilla](#).





Aava PIKKUJÄTTI®