

## **Omavalvontasuunnitelma**

**Lääkärikeskus Aava/ Pikkujätti Lasten ja nuorten lääkäriasema  
Tapiola**

10.6.2024

**SISÄLLYSLUETTELO**

Omavalvontasuunnitelma .....	1
1. Johdanto.....	3
2. palveluntuottajan ja yksikön tiedot.....	4
3. Toiminnan kuvaus .....	4
4. Omavalvonnan organisointi ja johtaminen .....	5
5. Tehtyjen sopimusten noudattaminen .....	6
6. Palveluiden saatavuus .....	6
7. Palveluiden turvallisuus ja laatu.....	6
7.1 Henkilöstö ja tarvittavat resurssit.....	7
7.2 Lääkitysturvallisuus .....	7
7.3 Toimitilaturvallisuus .....	8
7.4 Laiteturvallisuus .....	8
7.5 Säteilyturvallisuus.....	9
7.6 Tietosuoja ja tietoturva.....	9
7.7 Riskienhallinta .....	10
8. Havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen.....	11
9. Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien (korjaavien) toimenpiteiden julkaiseminen .....	12

## 1. Johdanto

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

Omavalvontasuunnitelma pohjautuu Lääkärikeskus Aavan ja Pikkujätti lasten ja nuorten lääkäriaseman [omavalvontaohjelmaan](#), joka on hyväksytty 18.1.2024. Omavalvontasuunnitelman on hyväksynyt yksikönjohtaja.

Omavalvonnalla varmistetaan, että palvelu on asiakkaalle ja potilaalle laadukasta ja turvallista. Omavalvonta on ennakkoivaa ja aktiivista työtä, joka kuuluu Lääkärikeskus Aava Tapiolan ja Pikkujätti lasten ja nuorten lääkäriasema Tapiolan toiminnan arkeen ja koko henkilökunnalle.

Toimintayksiköllä (jatkossa yksikkö) tarkoitetaan toiminnallisesti ja hallinnollisesti järjestettyä kokonaisuutta. Jos yksikköön kuuluu erillinen palvelupiste (esim. työterveysasema) sisältyy se tähän omavalvontasuunnitelmaan, sikäli kun toimintaa hallinnoidaan saman yksikönjohtajan johdolla. Muussa tapauksessa yksikkö katsotaan erilliseksi ja toiminnasta on laadittu erillinen omavalvontasuunnitelma.

## Visio, strategia ja arvot

Aavan ja Pikkujätin vision, arvojen ja yritysstrategian ytimessä on ihmisvastuullisuus. Tavoitteemme on rakentaa Aavasta ja Pikkujätistä Suomen ihmisvastuullisin toimija: haluamme olla paras paikka kasvaa ja kukoistaa niin ammattilaisille kuin asiakkaille. Siksi olemme olemassa. Ihmisvastuullisuus tuo yhteen vastuullisuuden, hyvinvoinnin ja yhteiskunnallisen vaikutuksemme.

### **Vuonna 2026 Aavan visio on olla:**

Suomalaisten tuntema perheyritys, joka erottautuu ihmisvastuullisena ja huippulaatuisena toimijana.

### **Vuonna 2026 Pikkujätin visio on olla:**

Suomalaisten tuntema lastenlääkäriasema, joka erottautuu ainutlaatuisena lapsiin keskittyvänä huippulaatuisena toimijana.

Visioidemme saavuttamiseksi keskitymme strategiakaudella 2023-2026 tekemään yrityksistämme parhaan paikan ammattilaisille, tarjoamaan yliverkaisia asiakaskokemuksia ja pitämään asiakkaan hyvinvoinnista entistä parempaa huolta myös lääkärikäyntien välissä sekä kasvamaan kannattavasti.

Arvomme **Halu ymmärtää ihmistä, Rohkeus ja työn ilo yrittäjäasenteella, Vastuullinen ja pitkäjänteinen toiminta** näkyvät tavassa johtaa ja tehdä työtä.

## 2. Palveluntuottajan ja yksikön tiedot

Palveluntuottaja:

**Lääkärikeskus Aava Oy**

Annankatu 32, 00100 Helsinki

Y-tunnus: 231119-2

Puh: 010 380 3838

Terveydenhuollon 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

Puh: 010 380 8000

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

Yksikön nimi: Lääkärikeskus Aava Tapiola	
Yksikön postiosoite: Länsituuli 12 Kauppakeskus Ainoa, 2. ja 3. krs,	
Postinumero: 02100	Postitoimipaikka: Espoo
Hyvinvointialue: Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue	
Yksikönjohtaja: Leena Pohtamo	s-posti: etunimi.sukunimi(at)aava.fi
Omavalvontasuunnitelma hyväksytty: 10.6. 2024	

Aava Tapiolan yhteyteen kuuluu (integroitu) työpaikkavastaanotto Kirkkonummella.

Yksikön nimi: Pikkujätti lasten ja nuorten lääkäriasema Tapiola	
Yksikön postiosoite: Länsituuli 12 Kauppakeskus Ainoa, 3. krs,	
Postinumero: 02100	Postitoimipaikka: Espoo
Hyvinvointialue: Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue	
Yksikönjohtaja: Leena Pohtamo	s-posti: etunimi.sukunimi(at)aava.fi
Omavalvontasuunnitelma hyväksytty: 10.6. 2024	

## 3. Toiminnan kuvaus

Aava ja Pikkujätti Tapiolassa tuotetaan terveydenhuollon palveluita työterveys- ja yksityisasiakkaille. Yksikössä hoidetaan kaikenikäisiä asiakkaita. Yksiköissä toimitaan yhteistyössä vakuutusyhtiöiden, yritysten sekä eri sairaskassojen kanssa. Tapiolassa asiakkaita hoidetaan myös hyvinvointialueen- ja yksityisten yritysten maksusitoumuksilla.

Pikkujätti Tapiolassa toiminta perustuu erikoislääkäritasoiseen sairauksien hoitoon ja diagnosointiin. Pikkujätti Tapiolassa on edustettuna lähes kaikki lasten sairaanhoitoon liittyvät erikoisalajat ja sairaanhoitajan vastaanotto. Lisäksi Pikkujätti Tapiola tarjoaa terveydenhuollon

erityisammattiryhmien palveluita (esim. terapeutit, psykologit). Näiden lisäksi Tapiolassa on päiväkirurginen leikkaussali ja laboratorion palvelut.

Aava Tapiolassa hoidetaan yritys ja yksityisasiakkaita. Tapiolassa on tarjolla lähes kaikki lääketieteen erikoisalat, työterveyshuollon palvelut, yleislääkäreiden vastaanotot, pientoimenpiteet, kuvantamis- ja laboratorion palvelut. Tämän lisäksi on tarjolla kattavasti eri terapiapalveluita ja erityisammattiryhmien palveluita.

Palveluita tuotetaan myös puhelin- ja videovastaanottona.

Aava ja Pikkujätti Tapiolassa toimii yhteensä noin 150 yleis- ja erikoislääkärinä. Muita asiantuntijoita on noin 20. Valtaosa vastaanottoa pitävistä ammattilaisista työskentelee itsenäisenä ammatinharjoittajana.

Aava Tapiolan työterveyden palveluita tuottavat työterveyshoitajat, lääkärit, fysioterapeutit ja psykologit.

Aavassa ja Pikkujätissä hoitohenkilökuntaa on yhteensä noin 40.

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

Yksikkökohtaiset kuvaukset ja aukioloajat löytyvät toimipistekohtaisilta sivuilta.

## 4. Omavalvonnan organisointi ja johtaminen

Aavalla ja Pikkujätillä on SFS-EN ISO 9001:2015 standardiin perustuva dokumentoitu ja Kiwa Inspectan sertifioima laadunhallinta- ja toimintajärjestelmä. Aavan ja Pikkujätin lääketieteellinen johto vastaa lääketieteellisen toiminnan laadusta ja lainmukaisuudesta.

Aava ja Pikkujätti Tapiolan yksikönjohtaja vastaa yksikkönsä toiminnasta, laadusta ja turvallisuudesta. Yksikönjohtajan tukena toimii laadun ja turvallisuuden osa-alueiden vastuuhenkilöitä, kuten lääkevastaava, ensiapu- ja pientoimenpidevastaava, it-laittevastaava, lääkintälaittevastaava, laboratoriovastaava sekä kiinteistö- ja suojeleusasioista vastaava.

Aava ja Pikkujätti Tapiolan henkilökunta on edustettuna organisaation laaturyhmätoiminnassa ja laaturyhmä-toiminnan ohjeistukset käsitellään asemapalaverissa laaturyhmäjäsenten toimesta. Kirjalliset kokousmuistiot ja yleinen viestintä tapahtuu yksikön yhteisessä viestintäkanavassa. Yksikön kokoukset on aikataulutettu sovitusti vuosikellon mukaisesti, lisäksi viikoittain sekä tarvittaessa tiedotetaan ajankohtaisista asioista yhteisessä viestintäkanavassa. Yhtiötasoinen viestintä tapahtuu organisaation intranetissä.

Aava Tapiolan työterveyshuollon laatukäsikirja sisältää raamit työterveyshuollon laatutyölle. Aava Tapiola on edustettuna työterveyshuollon laaturyhmässä.

Aava ja Pikkujätti kehittävät kulttuuria ja johtamista itseohjautuvammaksi. Aava ja Pikkujätti Tapiola on suorittanut Aavan ja Pikkujätin itseohjautuvuussertifikaatin vuoden 2022 aikana.

Asemalla vastuut on jaettu henkilökunnan kesken. Tapiolan yksikön pelikirjassa kuvataan raamit ja toimintaohjeet. Pelikirjaa päivitetään jatkuvasti yksikön kanssa.

Aava ja Pikkujätti Tapiolan henkilökunta osallistuu aktiivisesti yhtiöiden laaturyhmätoimintaan.

## 5. Tehtyjen sopimusten noudattaminen

Sopimushallinta noudattaa Aavan ja Pikkujätin yhteisiä toimintatapoja, jotka kuvattuna omavalvontaohjelmassa. Pääsääntöisesti kaikki alihankinta sopimukset tapahtuvat konsernitason tasoisesti.

Palveluseteli, maksusitoumus ja vakuutusyhtiö yhteistyö perustuu konsernitason sopimuksiin.

## 6. Palveluiden saatavuus

Aava ja Pikkujätti Tapiolan tarjontaa ja palveluvalikoimaa seurataan aktiivisesti lääkärikoordinaattorin ja yksikönjohtajan toimesta. Tarjontaa ja palveluvalikoimaa kasvatetaan kysynnän mukaan.

Fyysisten vastaanottojen lisäksi yksikön asiakkaille on tarjolla etävastaanottoaikoja ja asiakkaat voivat lähestyä työterveyshuollon tiimejä myös tietosuojatun viestiyhteyden kautta.

Turvaamme eri palveluiden saatavuuden toimipisteissä sekä digitaalisessa toimintaympäristössä ylläpitämällä henkilökunnan osaamista ja tarjoamalla tarvittaessa lisäkoulutusta, sekä varmistamalla osaavan ja perehdytetyn sijaisresursoinnin.

Pikkujätin leikkaussali toiminnassa teemme yhteistyötä tarvittaessa muiden konsernin leikkaussalien kanssa. Leikkaussalissa toimii omat koulutetut hoitajat ja sijaiset.

Aavan silmäosastolla toimii omat koulutetut silmähoitajat ja sijaiset.

## 7. Palveluiden turvallisuus ja laatu

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

Yksiköiden osaamisen, turvallisuuden ja laadun tukena toimivat laaturyhmät.

## 7.1 Henkilöstö ja tarvittavat resurssit

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

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

Yksikössä työskentelee pääasiassa terveydenhuollon ammattilaisia, joiden ammattioikeudet tarkistetaan sekä rekrytoinnin aikana että vuosittain. Työvuorosuunnittelussa huomioidaan riittävä henkilöstö toiminnan mukaan. Erytisoamista vaativa työ kohdennetaan toteutuvien vastaanottojen mukaisesti. Yksikössä on osaava tuntityöntekijäresurssi, jolla turvataan äkilliset muutokset. Vuokratyöntekijöitä käytetään tarvittaessa ja tällöin suositetaan jo aiemmin yksikössä olleita tekijöitä. Rekrytointitarve arvioidaan yksikönjohtajan kanssa toiminnan mukaan.

Henkilöstön hyvinvointia seurataan mm. vuosittain toteutettavalla Aisti-hyvinvointikyselyllä ja kyselyn tuloksista valitaan kehittämiskohteet yhdessä henkilöstön kanssa. Tavoite- ja kehityskeskusteluissa jokaisen työntekijän kanssa käydään vuosittain läpi tavoitteet ja henkilökohtainen kehityssuunnitelma. Yhtiöiden määrittelemät koulutukset suoritetaan ohjeistuksien mukaan, toteutumista kirjataan ja seurataan erillisestä henkilöstöjärjestelmästä. Koulutusvaatimukset koskevat myös tunti- ja vuokratyöntekijöitä.

Yksikössä on panostettu hyvään perehdytyspolkuun. Yhtiötasolla siirrytään osittain digitaaliseen perehdytysmateriaaliin. Vastuut on määritetty ja perehdytysprosessista on yhtiötasoinen kuvaus. Perehdytyslomakkeet tallennetaan henkilöstötietojärjestelmään ja perehdytyksen toteutuminen varmistetaan systemaattisesti.

Tapiolan yksiköissä harjoittelee säännöllisesti terveydenhuoltoalan opiskelijoita Aavan ja Pikkujätin yhteistyöoppilaitoksista. Opiskelijoille nimetään ohjaaja, jonka valvonnassa opiskelija toimii.

## 7.2 Lääkitysturvallisuus

Aava ja Pikkujätti Tapiolan lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 22.5.2023 ja hyväksytty 22.5.2023 lääkehoidosta vastaavien lääkäreiden Erik Qvistin ja Maria Tieahon toimesta. Yksikön lääkehoitosuunnitelman asianmukaisuudesta, toteutumisesta ja seurannasta vastaa yksiköiden nimetyt lääkehoitovastaavat.

Lääkehoitosuunnitelmassa on määritetty:

- lääkehoidon toteuttaminen sekä vaatavuustaso
- lääkehoitoon liittyvien riskien tunnistaminen ja niihin varautuminen
- henkilöstön lääkehoidon vastuut, velvollisuudet ja työnjako

- lääkehoidon osaaminen ja osaamisen varmistaminen
- lääkehoidon prosessi
- seuranta- ja palautejärjestelmä

Lääkehoitosuunnitelma on tallennettuna Aavan ja Pikkujätin intranettiin. Se kuuluu jokaisen lääkehoitoon osallistuvan työntekijän perehdytykseen.

### 7.3 Toimitilaturvallisuus

Aava ja Pikkujätti Tapiola toimii kauppakeskus Ainoassa. Kiinteistön vartiointia hoitaa konsernin yhteinen vartiointipalveluntuottajakumppani ja myös kauppakeskuksen vartiointi takaa mahdollisessa hätätilanteessa avun. Alueella on kattava kameravalvonta ja sekä sisäinen että ulkoinen hälytysjärjestelmä, joka menee vartiointiliikkeeseen.

Yksikön palo- ja pelastussuunnitelmaa päivitetään vähintään kerran vuodessa ja suunnitelma käydään läpi henkilökunnan kanssa. Yksikön henkilökunnalle järjestetään säännöllisesti koulutusta turvallisuusasioista. Kauppakeskuksen turvallisuuskoulutus täydentää yksikön omia koulutuksia.

Tilojen huoltopyynnöt tehdään kauppakeskuksen verkkosivujen kautta tai kiireellisissä tapauksissa puhelimitse.

Siivousliikkeen kanssa yhteydenpitoa on säännöllisesti. Siivouslaatukierroksia pidetään kerran kuussa ja mahdolliset puutteet käydään läpi siivoustyönjohtajan kanssa. Tilakohtaiset siivoustarpeet on eritelty palvelukuvauksessa palveluntuottajan kanssa.

Toimitiloille on tehty viranomaisen toimesta aloitustarkastus ennen lääkärikeskustoiminnan uusien tilojen avaamista 8.1.2021. Avin tarkastus on tehty 3.5.2023. Työterveyshuollon avin työsuojelutarkastus on tehty 5.9.2023

Toiminnan käynnistyessä yksikkö on vastuussa kliinisen mikrobiologisten lupien hankkimisesta yhteistyössä Vita laboratorion kanssa. Kliinisen mikrobiologian luvat on hyväksytty Vita laboratorion toimesta.

Säteilyturvakeskuksen myöntämät luvat on myönnetty 15.12.2020.

Yksikössä on erikseen määritelty pelastussuunnitelma, jotka päivitetty 21.3.2024. Suunnitelman päivityksestä vastaa tiimivastaavat.

### 7.4 Laiteturvallisuus

Lääkinnällisten laitteiden turvallisuus on osa potilas- ja työturvallisuutta. Lääkinnällisiä laitteita koskevat vaatimukset liittyvät erityisesti käytön turvallisuuteen, riskien minimointiin ja suorituskyvyn säilymiseen laitteen elinkaaren ajan.

Aava ja Pikkujätti Tapiola käytettävät laitteet on kirjattu Aavan ja Pikkujätin yhteiseen sähköiseen laiterekisteriin.



Laiterekisteri käydään läpi vuosittain ja tarpeen mukaan. Sähköinen laiterekisteri hälyttää lisäksi automaattisesti erääntyvistä laitehuolloista ja laitereksiterillä on nimetyt vastuuhenkilöt.

Toimintaan kuuluu myös laitekohtaisia määriteltyjä päivittäisiä tai viikoittaisia testejä ja kalibrointeja.

Laitteiden käyttö perehdytetään henkilökunnalle tarpeen mukaan ja huolehditaan osaamisen ylläpitämisestä koulutuksin.

Henkilökunta ilmoittaa laitteisiin liittyvistä läheltä piti -tilanteista ja vaaratapahtumista HaiPro-järjestelmään. Tilanteiden käsittely ja raportointi noudattaa yleistä organisaation HaiPro -ohjetta.

## 7.5 Säteilyturvallisuus

Aava Tapiolassa toteutetaan seuraavia kuvantamispalveluita: natiiviröntgenkuvaukset, mammografia ja ultraäänitutkimukset. Kaikessa toiminnassa noudatetaan Aavan kuvantamisen toimintakäsikirjaa sekä yleisiä säteilysuojelun periaatteita eli oikeutus-, optimointi- ja yksilönsuojaperiaatteita, joista säädetään säteilylaissa. Yksikössä nimetty röntgenhoitaja osallistuu Aavan kuvantamisen laaturyhmätoimintaan.

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

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

Röntgenhoitajan perehdytys hoidetaan perehdytysuunnitelman mukaisesti. Kuvantamis- ja säteilyturvallisuutta ylläpidetään henkilökunnan säännöllisillä koulutuksilla, joka on määritelty säteilylaki 859/2018:ssa. Kuvantamisen henkilökunta kehittää ammatitaitoaan osallistumalla sekä sisäisiin että ulkoisiin koulutuksiin, minkä lisäksi säteilyturvallisuuden täydennyskoulutusta järjestetään lähettävälle lääkäreille ja koko henkilökunnalle.

Toiminnan laatua seurataan säännöllisillä lakisääteisillä sisäisillä ja ulkoisilla auditoinneilla sekä muilla tarkastuskäynneillä. Aava Tapiolassa kuvantamisessa on tehty sisäinen kliininen auditointi 15.12.2023 ja ulkoinen kliininen auditointi 14.9.2022. Fyysikko on käynyt yksikössä seurantakäynnillä 2024 ja Säteilyturvakeskuksen (STUK) tarkastus on joulukuussa 2020.

## 7.6 Tietosuoja ja tietoturva

Aava ja Pikkujätti ovat laatineet sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023) säädetyn lain mukaisen Tietoturvasuunnitelman 15.6.2023 ja se katselmoidaan säännöllisesti ja päivitetään tarvittaessa. Vastuu suunnitelman laadinnasta ja ajantasaisuudesta

on lain mukaisesti palvelunantajan vastaavalla johtajalla, jotka mainittu kohdassa 2. He toimivat myös Aavan ja Pikkujätin potilastiedoista vastaavina johtajina.

Aavan ja Pikkujätin tietosuojavastaavana toimii Marliina Mäkinen, dpo@aava.fi/tietosuojaja@pikkujatti.fi.

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

Yksikössä noudatetaan Aavan ja Pikkujätin tietosuoja- ja turvaohjeita, jotka käydään perehdytyksessä läpi. Yksikkötasolla järjestämme säännöllisesti tietosujakoulutusta. HaiProon kirjataan matalalla kynnyksellä vahinkotilanteet ja niiden juurisyyt selvitetään yksitellen viipymättä. Yksikössä nostetaan tietosuoja- ja tietoturva-asiat säännöllisesti kuukausipalaveriin ja viikkotiedotteisiin. Yksikönjohtaja vastaa, että pakolliset tietoturvakoulutukset on vuosittain suoritettu, myös tuntityöntekijöiden ja vuokratyöntekijöiden osalta.

Salasanat ovat aina henkilökohtaisia. Papereiden postitusta vältetään ja suositetaan sen sijaan sovelluksen ja Kantatietojen sekä tarvittaessa salatun sähköpostin käyttöä. Paperipostia lähettäessä huolehditaan asianmukaiset merkinnät järjestelmän luovutuslokiin. Asiakkaan henkilöllisyys varmistetaan aina ennen potilastietoihin kirjautumista. Jokaisen kirjautumisen yhteydessä tulee kirjata syy potilastietojen katseluun.

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

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

Tietosuoja- ja tietoturvan toteuttaminen vaatii koko henkilöstön tietosuoja- ja tietoturvatietoisuuden ylläpitämistä ja lisäämistä, sovittujen ohjeiden ja toimintatapojen noudattamista sekä koulutusta.

Yksikössä kerätään tietosuoja-erillisiin asianmukaisiin lukittaviin keräysastioihin. Tietosuoja-erilliset kierrätetään asianmukaisesti ja yhtiöiden ohjeistuksia noudattaen.

## 7.7 Riskienhallinta

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

Kaikissa Aavan ja Pikkujätin yksiköissä on käytössä yhteinen riskienhallintajärjestelmä, jonne Aava ja Pikkujätti Tapiola on kirjannut yksikön riski. Yksikön henkilökunta osallistuu aktiivisesti riskien tunnistamiseen ja hallintaan. Riskienhallinta on osa yksikön johdon katselmusta sekä laaturyhmätyöskentelyä.

Riskienhallintajärjestelmää päivitetään säännöllisesti johtotiimin ja henkilökunnan toimesta.

Yksikön toimintojen riskienhallinnasta vastaa yksikönjohtaja. Yksikön johtotiimi vastaa keskenään työnjaosta riskienhallinnasta ja tätä seurataan säännöllisesti johtotiimissä. Riskienhallinnan edistäminen on koko johtotiimin vastuulla.

## 8. Havaittujen puutteellisuuden korjaaminen

### Asiakaskokemus

Asiakaspalautteet käsittelee pääsääntöisesti asiakaspalveluvastaava. Mahdolliset lääketieteelliset palautteet ja poikkeamat käsittelee Pikkujätissä johtava lääkäri, Aavassa nimetyt vastuulääkärit. Tarvittaessa yksikönjohtajaa informoidaan myös palautteista ja palautteiden käsittelystä. Palautteet käsitellään henkilökunnan kanssa kootusti asemakohtaisessa palaverissa. Palautteet käsitellään anonyymisti asiatasolla. Asiakaspalautteet toimipisteessä käsittelee tiimivastaavat.

### Muistutukset

Potilaan asemasta tai oikeuksista annetun lain (785/1991) mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus, jos hän on tyytymätön saamaansa hoitoon tai kohteluun. Aavan ja Pikkujätin omavalvontaohjelmassa kuvataan muistutusprosessia tarkemmin.

Mikäli asiakas jättää muistutuksen toimintayksikköön, toimitetaan se ohjeistuksen mukaisesti laatuysteyshenkilölle. Laatuysteyshenkilö vastaa ja valvoo prosessin etenemisestä. Hän on asiakkaaseen yhteydessä ja kertoo prosessin kulun ja pyytää tarvittaessa lisäselvityksiä, lähettää muistutuksen lääkärijohtoon käsiteltäväksi ja lähettää muistutusvastauksen asiakkaalle.

Laatuysteyshenkilö tilastoi ja raportoi muistutukset osana potilasturvallisuuskatsausta.

### Vaaratapahtumien käsittely

Aavassa ja Pikkujätissä on käytössä potilas- ja asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointijärjestelmä (HaiPro).

Toimipisteeseen kohdistuvat HaiPro -ilmoitukset käsittely on yksiköiden tiimivastaavien ja palvelupäälliköiden vastuulla. Käsitellyt HaiPro -ilmoitukset käydään läpi kuukausittain asemapalaverissa tai ammattiryhmäpalaverissa yhdessä henkilöstön kanssa. Samassa yhteydessä suunnitellaan tarvittaessa yksikötasoiset ohjeet ja prosessikuvaukset vastaavan tilanteen välttämiseksi jatkossa. Suunnitellut toimenpiteet raportoidaan HaiPro- ilmoituksen raportoinnin yhteydessä. Yksikönjohtaja vastaa omaan yksikköön kohdistuvista toimenpiteistä ja niiden toteutuksesta.

**Auditointi**

Tapiolassa on suoritettu sisäinen auditointi viimeksi 5.10.2022 ja ulkoinen auditointi 23.5.2023. Kelan auditointi on suoritettu Aava Tapiolassa 12.8. 2021.

## 9. Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien (korjaavien) toimenpiteiden julkaiseminen

Aava ja Pikkujätti Tapiolan omavalvontasuunnitelma on laadittu yksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä, hyväksymisestä ja julkaisemisesta vastaa yksikönjohtaja. Suunnitelma pidetään ajantasaisena ja päivitetään, mikäli toiminnassa tapahtuu muutoksia.

Omavalvontasuunnitelma kuuluu osana henkilöstön perehdytykseen.

Omavalvontasuunnitelma julkaistaan verkkosivuilla, organisaation intranetissä ja dokumenttien hallintajärjestelmässä sekä on julkisesti nähtävissä yksikössä.

Yksikön omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumisen seurannasta tehdään selvitys ja sen perusteella tehtävät muutokset tullaan julkaisemaan lain edellyttämällä tavalla neljän kuukauden välein.