

Oma valvonnan seurantaraaportti



Aava ja Pikkujätti Oy
01.04.2026-31.07.2026



PIKKUJÄTTI

Sisällys

- [Johdanto](#)
- [Asiakaskokemus \(NPS\)](#)
- [Potilasturvallisuus](#)
- [Muistutukset](#)
- [Auditointitoiminta](#)
- [Yhteystiedot](#)



Johdanto

- Omavalvonnan seuranta ja raportointi pohjautuu lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023), joka tuli voimaan 1.1.2024.
- Aavassa ja Pikkujätissä on sekä organisaatiotasoinen omavalvontaohjelma että yksikötasoiset omavalvontasuunnitelmat (Kuva 1.)
- Tämä Aavan ja Pikkujätin yhteinen seurantaraportti sisältää tietoa, sekä konserni- että yksikkökohtaisesta näkökulmasta.
- Raportti on aikaväliltä 1.4.26 – 31.7.26.
- Seurantaraportti julkaistaan neljän kuukauden välein (tilikauden alkaessa huhtikuussa).

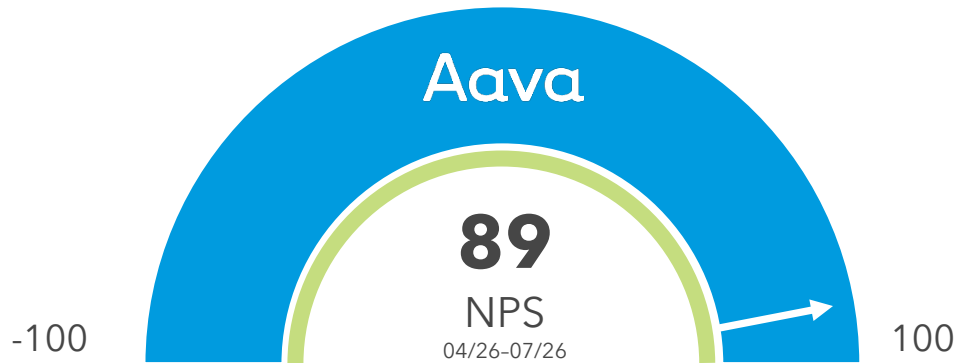


*Sisältävät palvelupisteet (esim. työterveysasema), jotka kuuluvat toiminnallisesti ja hallinnollisesti kyseiseen yksikköön

Kuva 1.

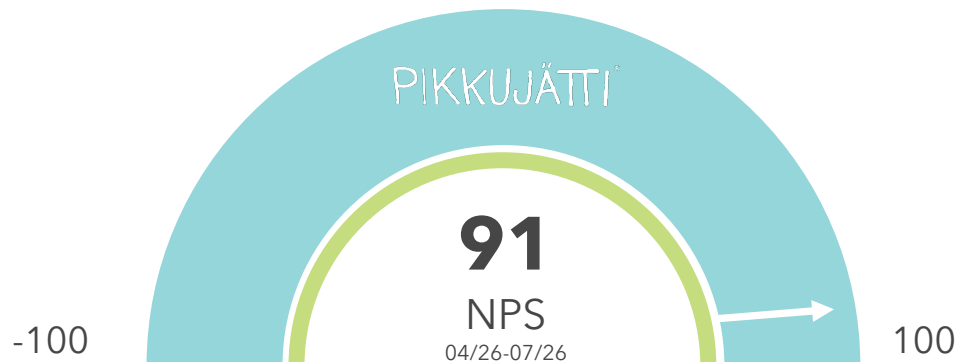
Asiakaskokemus (NPS) - Aava

- Net Promoter Score (NPS) eli suositteluindeksi on käytetyin asiakasuskollisuuden mittari.
- NPS-tutkimuksessa asiakkaalta kysytään, kuinka todennäköisesti hän suosittelisi palvelua ystävälleen.
- Vastausasteikko on 0-10, jossa suosittelijoiksi lasketaan 9 tai 10 vastanneet, ja arvostelijoiksi asiakkaat, jotka vastasivat 0-6.
- NPS-tulos on välillä -100 .. +100. Mitä korkeampi tulos, sitä suurempi osa asiakkaistamme suosittelee meitä.
- Tavoite > 85



Asiakaskokemus (NPS) - Pikkujätti

- Net Promoter Score (NPS) eli suositteluindeksi on käytetyin asiakasuskollisuuden mittari.
- NPS-tutkimuksessa alle 12 vuotiaan huoltajalta kysytään, kuinka todennäköisesti hän suosittelisi palvelua ystävälleen.
- Vastausasteikko on 0-10, jossa suosittelijoiksi lasketaan 9 tai 10 vastanneet, ja arvostelijoiksi asiakkaat, jotka vastasivat 0-6.
- NPS-tulos on välillä -100 .. +100. Mitä korkeampi tulos, sitä suurempi osa asiakkaistamme suosittelee meitä.
- Tavoite > 85



Potilasturvallisuus

- Toimintamme tähtää kaikissa olosuhteissa asiakkaiden turvalliseen ja tarpeen mukaiseen hoitoon. Keskeisin tekijä on potilasturvallisuuden varmistaminen joka päivä ja jokaisessa asiakaskohtaamisessa.
 - Aavalla ja Pikkujätillä on järjestelmä potilas- ja asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointiin. Järjestelmään ilmoitetaan sekä läheltä piti tilanteita että vaaratapahtumia.
 - Ilmoitusta tehtäessä tapahtuma luokitellaan esimerkiksi potilasturvallisuus- tai tietoturvallisuustapahtumaksi.
 - Ilmoitusten raportoinnin ja käsittelyn tavoitteena on parantaa potilasturvallisuutta ja pyrkiä näin estämään vastaavia tapahtumia tulevaisuudessa. Systemaattisen käsittelyprosessin kautta on mahdollista ymmärtää, miksi tapahtuma sattui, mitä riskejä tai puutteita toiminnassa voidaan tunnistaa, sekä tehdä konkreettisia toimia näiden puutteiden korjaamiseksi.
 - 04/26-07/26 raportista alkaen tulos ilmoitetaan Aavan ja Pikkujätin yhteisenä lukuna.

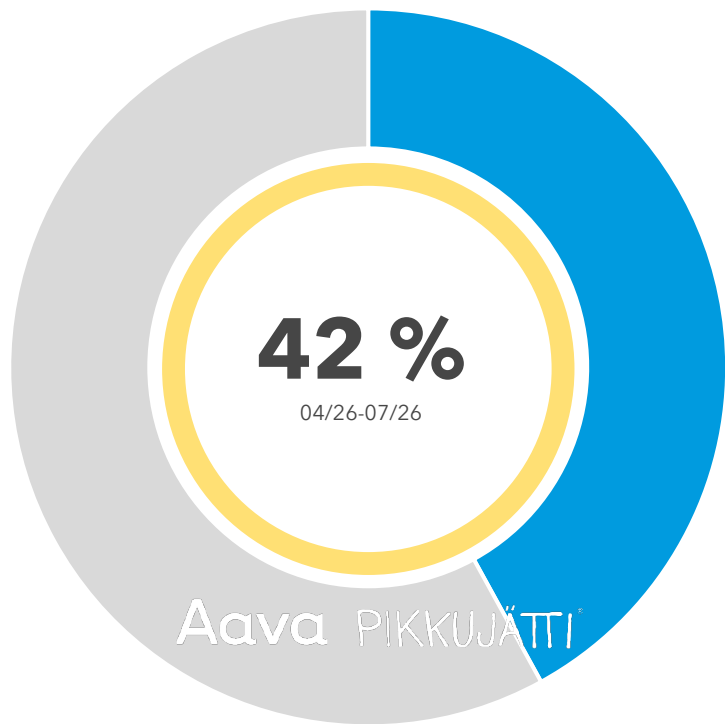
Kun toimintayksikössä tehdään enemmän läheltä piti -tilanteiden ilmoituksia suhteessa tapahtuneisiin vaaratapahtumailmoituksiin, kuvastaa se yksikön hyvää turvallisuuskulttuuria.



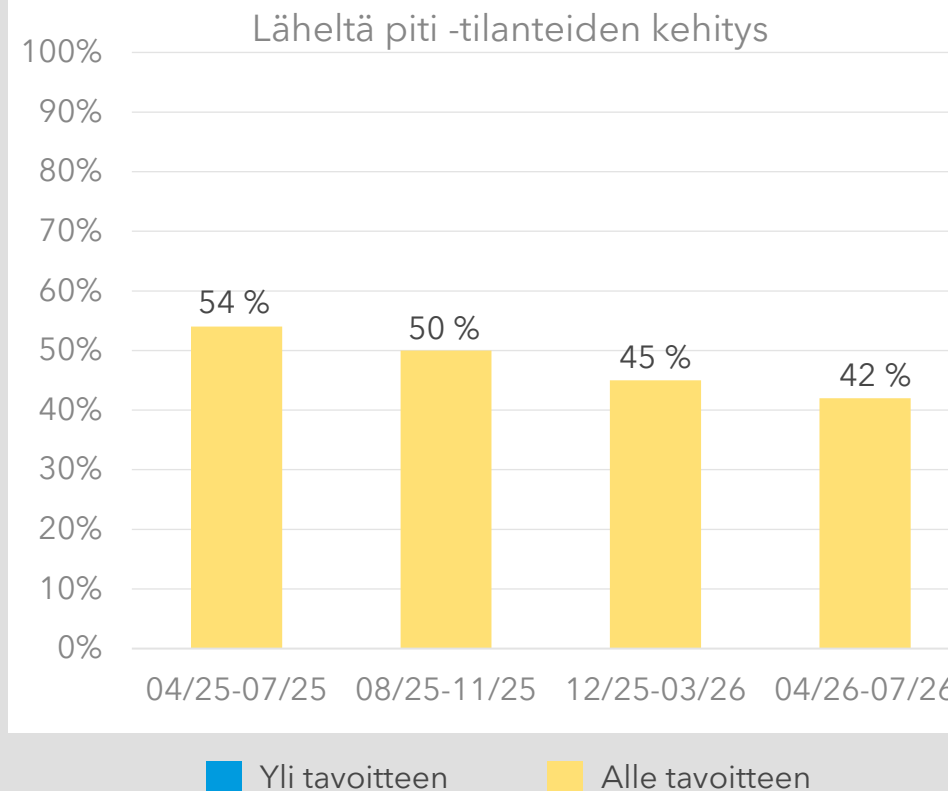
Potilasturvallisuus - Aava ja Pikkujätti

Läheltä piti -tilanteiden osuus potilasturvallisuusilmoituksista

Tavoite > 60 %



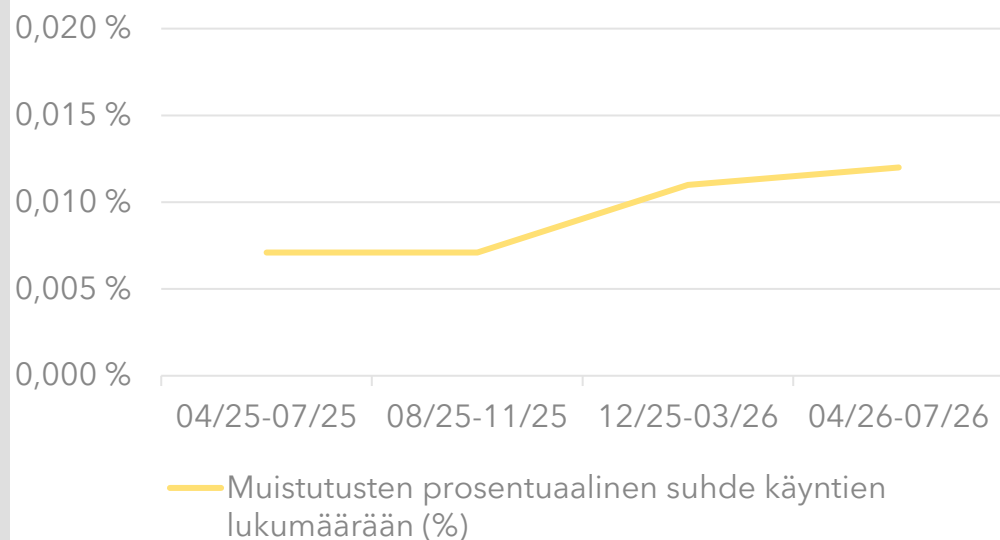
■ Tapahtui potilaalle (58 %) ■ Läheltä piti (42 %) ■ Alle tavoitteen



Muistutukset

- Asiakas/potilas voi tehdä [kirjallisen muistutuksen](#), jos on tyytymätön saamaansa hoitoon tai kohteluun (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992, 10 §).
- Muistutukset käsitellään kuukauden sisään niiden saapumisesta.

Aavan ja Pikkujätin muistutusten kehitys
Tavoite: laskeva



Aavan ja Pikkujätin muistutuksiin vastaamisaika
Tavoite: alle 30 vrk



Auditointi-toiminta

- Auditointien tarkoituksena on selvittää, täyttääkö auditoiva organisaatio tai toimintayksikkö sille asetetut vaatimukset.
- Auditointi on järjestelmällinen, riippumaton ja dokumentoitu prosessi.
- Erityistä huomiota kiinnitetään riskienhallinnan ja jatkuvan parantamisen toteutumiseen, suunnitelmallisuuteen sekä toiminnan kuvauksen oikeellisuuteen.
- Aavassa ja Pikkujätissä auditointi pohjautuu ISO 9001:2015 ja ISO 27001 -laatujärjestelmään.
- Auditoinnit antavat myös tietoa hyvistä käytänteistä ja vahvuuksista, joita voidaan jakaa organisaatiotasoisesti.

Yksikkö	Auditointi malli	Keskeisimmät havainnot ja niistä johdettavat toimenpiteet	Hyvät käytänteet/vahvuudet
Aava ja Pikkujätti Oy	Ulkoinen ISO 27001 auditointi	Tarkennetaan tiettyjä käytäntöjä, esimerkiksi johdon katselmuksen menettelyä tietoturvan osalta.	Kehittämiselle on johdon tuki, hyvät resurssit ja henkilöstö on sitoutunut. Tietoturvan tilannekuvaa seurataan säännöllisesti.
Aava ja Pikkujätti laboratoriot	Ulkoinen auditointi	Laitteiden käyttöönottoverifioinnin prosessia ja mahdollisten laaduntarkkailupoikkeamien raportointiprosessia tarkennettu ja selkeytetty.	Laboratoriossa on olemassa selkeät, kattavat ja ajantasaiset työohjeet. Toiminta on ohjeiden mukaista ja laadukasta.
Aava ja Pikkujätti Kamppi, silmäosasto	Ulkoinen auditointi	Varmistetaan täydennyskoulutusveloitteen ja perehdytyksen dokumentoinnin menettelyt.	Johtamisen vastuut ja käytännöt on kuvattu asianmukaisesti. Laitteet oli huollettu asianmukaisesti ja löytyi laiterekisteristä.
Aava ja Pikkujätti Tampere	Lääkitysturvallisuus auditointi	Tarkennetaan lääkelupalomakkeiden kirjaamisen menettelyt henkilöstöhallintojärjestelmään.	Yksikön lääkitysturvallisuudesta on huolehdittu ohjeiden mukaisesti.
Yksiköt: Pasila, Järvenpää ja Luotsi	Sisäinen auditointi	Varmistetaan työntekijöiden perehdytysprosessin dokumentoitu menettelytapa ja turvallisten tilojen periaatteiden vaatimusten toteutuminen. Tarkennetaan riskienhallinnan käytänteitä.	Pasilan johtamisessa näkyy kehittävä ote ja asioista tiedotetaan kattavasti sekä monikanavaisesti. Luotsin yksikön kokouskäytännöt ovat toimivat ja vaikuttavat ja etätöyön erityispiirteet on huomioitu perehdytyksessä. Järvenpään tiloja on uudistettu, tilat siistit ja asianmukaiset.
Aava Kerava ja Hyvinkää	Sisäinen kliininen auditointi	Tarkennetaan mammografiakuvien laadunvarmistuksen menettelyt. Varmistetaan säteilyturvallisuuskoulutuksien vaatimusten toteutuminen.	Kuvantamisessa noudatetaan organisaatiotasoisia ohjeistuksia. Henkilökunta on ollut mukana uuden laadunvalvonnan ohjelmiston käyttöönotossa.
Aava AeMC, Aviapolis	Ulkoinen auditointi	Varmistetaan ISMS järjestelmän käyttöönotto. Tarkennetaan AeMC hallintakäsikirjaan menettelyjä poikkeustapauksissa.	Selkeä hallintakäsikirja, jossa on kuvattu tarkasti AeMC toimintaa. Tilat asianmukaiset ja täyttää ilmailulääketieteen vaatimukset.

Lisätietoja:

Aavan ja Pikkujätin laatuyksikkö

Jasmin Lukkala, laatupäällikkö
[jasmin.lukkala\(at\)pikkujatti.fi](mailto:jasmin.lukkala(at)pikkujatti.fi)

