

Omavalvontasuunnitelma

OravaMed Oy

4.6.2025

Suunnitelmasta vastaava henkilö
Janne Orava, LT

1. Palvelun tuottaja

OravaMed Oy

Y-tunnus: 3094179-2
Osoite: Valtioneuvoksenpolku 6 B
21500 Piikkiö

1.1. Omavalvontasuunnitelma koskee yksityisiä terveydenhuoltopalveluita seuraavissa yksiköissä:

- Mehiläinen Kauppiaskatu
- Mehiläinen Neo
- Mehiläinen Kaarina
- Mehiläinen Raisio
- Mehiläinen Lieto

1.2. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

OravaMed Oy:n toimintaperiaatteena on tuottaa lääketieteellisesti korkeatasoista yksityistä yleislääkäripalvelua potilaiden lääketieteellisesti perusteltuihin tarpeisiin. OravaMed Oy toimii olemassa olevilla tunnetuilla ja arvostetuilla lääkärikeskuksilta (Mehiläinen Oy) vuokratuissa tiloissa. Toiminta tukeutuu Mehiläinen Oy:n organisaatioon, nykyaikaisiin tiloihin, tutkimus- ja hoitovälineistöön, sekä sen osaavaan, koulutettuun ja kokeneeseen hoito- ja huoltohenkilökuntaan, mukaan lukien kaikki lääkärintyöhön tarvittava lääketieteellinen tutkimus- ja hoitovälineistö, -materiaali, -laitteisto, ja niiden puhdistus ja huolto.

Tässä omavalvontasuunnitelmassa kutsutaan Mehiläinen Oy:tä nimellä *vuokraisäntäyhtiö*. Sopimukset, joihin omavalvontasuunnitelmassa viitataan, tarkoittavat vuokraisäntäyhtiön ja OravaMed Oy:n välisiä sopimuksia.

1.3. OravaMed Oy:n terveyspalveluista vastaava johtaja

OravaMed Oy:n lääketieteellisestä ja lääkäripalvelutoiminnasta vastaavana terveyspalvelujohtajana toimii Janne Orava, LT (tutkintotodistukset ja CV liitteinä). OravaMed Oy:n terveyspalvelujohtaja sekä OravaMed Oy:n muu henkilökunta toimii läheisessä yhteistyössä kunkin toimipisteen paikallisjohdon sekä tarvittaessa myös valtakunnallisen johdon kanssa. Sopimuksessa kunkin yksikön kanssa on määritelty vastuunjako vuokra- ja vuokraisäntäyhtyrityksen välillä.

Yhteystiedot: Janne Orava, sähköposti: janne.orava@utu.fi, puh. +358 40 834 3515, osoite: Valtioneuvoksenpolku 6 B, 21500 Piikkiö

Koulutus: Ylioppilas 2004, lääketieteen lisensiaatti 2011 ja lääketieteen tohtori 2014 (tarkemmin liitteissä).

2. Omavalvonnan organisointi

Terveyspalvelujohtaja vastaa siitä, että OravaMed Oy:n toiminta täyttää sille lainsäädännössä ja sen nojalla annetuissa säännöksissä ja määräyksissä asetetut vaatimukset. OravaMed Oy:n terveyspalvelujohtaja sekä muu henkilökunta toimivat muun yhteistyön lisäksi myös laadunvalvonnan osalta läheisessä yhteistyössä OravaMed Oy:n vuokraisäntäyhtiön paikallisen ja valtakunnallisen johdon kanssa. Tehdyissä sopimuksissa on määritelty vastuunjako vuokraisäntäyhtiön ja OravaMed Oy:n kesken.

OravaMed Oy vastaa sopimusten mukaisesti omalta osaltaan, että OravaMed Oy:n henkilökunnan toiminta on lääketieteellisesti perusteltua, laadukasta ja potilasturvallista, sekä siitä, että potilasasiakirjat laaditaan ja

säilytetään sekä muistutukset käsitellään asianmukaisesti. Vuokraisäntäyhtiö vastaa tiloista, hoitolaitteista ja tutkimusvälineistä, omasta henkilökunnastaan, siitä että henkilökunnan koulutus, määrä, ammattitaito ovat riittävät, sekä siitä, että potilasasiakirjat laaditaan ja säilytetään asianmukaisesti. OravaMed Oy:n henkilökunta osallistuu kaikkeen omaa työtään koskevaan laadunvalvontaan aktiivisesti, myös edellä kuvatus vuokraisäntäyhtiön vastuulla olevien asioiden osalta. OravaMed Oy:n terveystalvvelujohtaja vastaa myös OravaMed Oy:n muutostlmoitusten ja toimintakertomusten toimittamisesta lupaviranomaiselle.

2.1. Henkilöstön perehdyttäminen omavalvontasuunnitelmaan

OravaMed Oy on lääkäripalveluyritys, jossa toimii aloitusvaiheessa yksi lääkäri. Jokainen lääkäri on perehtynyt omavalvontaan, ja on vastuullinen omavalvonnan jatkuvasta suorittamisesta omassa työssään ja hoito- ja tutkimuskäytännöissään, sekä ammattitaitonsa kehittämisessä säännöllisellä koulutuksella. Siinä vaiheessa, kun OravaMed Oy:öön tulee lisää henkilökuntaa, jokainen perehdytetään omavalvontasuunnitelmaan ja sen toteuttamiseen.

2.2. Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen

Asiakkaiden ja omaisten palautteet tulevat OravaMed Oy:n lääkäriille joko suoraan sähköpostitse, tai vaihtoehtoisesti Mehiläisen palautejärjestelmän tai potilasasiamiehen kautta. Lääkärin yhteystiedot toimipaikkaan ovat nähtävissä asiakkaalle esimerkiksi kunkin toimipaikan internet-sivuilla tai toimipaikan henkilökunta antaa yhteystiedot puhelimitse tai toimipisteessä. Jokainen huomautus ja muistutus käsitellään, ja lääkäri, jota asia koskee, laatii siihen kirjallisen vastineen. Muistutukset käsitellään perusteellisesti terveystalvvelujohtajan kanssa, ja mikäli aiheellista, toimintatapoja muutetaan.

3. Laadunhallinta

3.1. Lääkäreiden ammattitaito ja työn laatu

OravaMed Oy on yleislääkäripalveluja tarjoava lääkäripalveluyhtiö. Laadukasta toimintaa tavoitellaan täyttämällä asiakkaiden odotuksia, tarpeita ja vaatimuksia, lisäämällä työtyytyväisyyttä ja -turvallisuutta sekä luomalla selkeä kustannustehokas toimintamalli. OravaMed Oy:n toiminta perustuu lääkäreiden lääketieteelliseen tietoon, taitoon ja kokemukseen sekä sitoutumiseen OravaMed Oy:n toimintaan. Lääkäreillä on käytössään nykyaikainen ja diagnostinen hoitoteknologia sekä tukenaan osaava hoitohenkilöstö. Lääkäreillä on käytössään Duodecimin Terveystalvveluportin palvelut, laajat lääketieteelliset tietokannat, sähköiset Käypä hoito -suositukset sekä pääsy useiden kansainvälisten lääketieteellisten tiedelehtien sähköisiin versioihin. Lääketieteellinen toimintamme perustuu näyttöön perustuvaan lääketieteeseen (Evidence based medicine, EBM). Tämä vaatii jatkuvaa lääketieteen kehityksen seuraamista, kouluttautumista ja uusien, näyttöön perustuvien hoitokäytäntöjen ja -menetelmien soveltamista. OravaMed Oy:ssa seurataan lääketieteen kehitystä osallistumalla kansallisiin ja kansainvälisiin kongresseihin sekä yhteistyökumppaneiden järjestämiin koulutustapahtumiin.

3.2. Toiminnan kuvaus ja laadunhallinta toimittaessa vuokratyhtiönä toisen terveystalvveluyhtiön tiloissa

OravaMed Oy:n toiminta tapahtuu Mehiläinen Oy:ltä vuokratuissa tiloissa, ja vuokraan sisältyy avustavan henkilökunnan työpanos, lääkärin työhön tarvittavat muut fasiliteetit sekä potilasasiapapereiden ja tarvittavien tietokantojen ylläpito. Lupahakemusten liitteenä olevissa sopimuksissa on vastuunjako määritetty: isäntäyhtiön vastuulla ovat tilat, laitteet, välineet, materiaali, huoltotyöt ja hoitohenkilökunta sekä omavalvonta näiden osalta. OravaMed Oy:n henkilökunta osallistuu kuitenkin aktiivisesti laadunvalvontaan omilla toimipisteissään edellä mainituilta osin, ja toteuttaa laadunhallinnassaan ja riskienhallinnassaan yllämainittujen, jo Valviralle raportoittujen ja hyväksyttyjen terveystalvveluyhtiöiden toimintatapoja:

OravaMed Oy toteuttaa toiminnassaan Mehiläinen Oy:n kattavaa laatujärjestelmää: ISO-standardi 9001:2000, joka noudattaa prosessimaista toimintamallia painottaen erityisesti vaatimusten ymmärtämistä ja

täyttymistä, tarvetta ottaa huomioon prosessien kyky tuottaa lisäarvoa, prosessien suorituskyvystä ja vaikuttavuudesta saatavia tuloksia ja prosessien jatkuvaa parantamista objektiivisia mittareita käyttäen.

Laadunhallinta on systemaattista ja laadun tuottamisvastuu on jokaisella OravaMed Oy:ssä työtä tekevällä. Palveluiden ja tuotteiden laatua kehitetään jatkuvan parantamisen periaatteella.

OravaMed Oy:ssä järjestelmä toimii ennakoivasti ja itseohjautuvasti asiakas- ja lainsäädäntövaatimukset täyttäen. Koska kyseessä on pieni lääkäripalveluyritys, riskitilanteet ja potilailta saadut palautteet saadaan käsiteltyä ja korjaavat toimenpiteet voidaan tehdä lähes välittömästi.

OravaMed Oy:n henkilökunta toimii läheisessä yhteistyössä toimipisteissä toimivan muun henkilökunnan ja paikallisen sekä valtakunnan tason johtajien kanssa laadunvalvonnassa ja riskien hallinnassa.

3.3. Riskien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet

Potilasturvallisuus on kiinteä osa OravaMed Oy:n toiminta-ajatusta ja laatua. Jokainen OravaMed Oy:n lääkäri pitää potilasturvallisuutta lähtökohtana toiminnalle ja huolehtii siitä muun muassa kohdissa 3.1. ja 3.2. mainituin keinoin. Potilasturvallisuustyössä ja sen kehittämisessä noudatetaan ja viitataan myös Mehiläinen Oy periaatteisiin, joissa on perusteellisesti huomioitu potilasturvallisuus, riskien hallinta ja työturvallisuus.

Toimenpiteisiin liittyvät hoitoprosessit on arvioitu potilasturvallisuuden näkökulmasta ja turvallisuuskriittisten alojen (ilmailu, ydinvoimateollisuus) käytäntöjä on otettu osaksi toimintaa. Tarkistuslistoja on mahdollista käyttää pientoimenpiteitä tehdessä.

OravaMed Oy:ssä käytetään vuokraisäntäyhtiön palveluun kuuluvaa VTT:ssä kehitettyä Haipro:a, haittatapahtumien raportointijärjestelmää, joka mahdollistaa sekä haittatapahtumien että läheltä piti - tapahtumien raportoinnin ja niistä tehtyjen analyysien pohjalta potilasturvallisuusohjeiden jatkokehittämisen. Järjestelmään raportoidaan tapahtumat, jotka vaarantavat potilaan turvallisuuden tai olisivat voineet aiheuttaa haittaa tai vaaraa potilaalle. Tyypillisiä ilmoitettavia asioita ovat tiedon kulkuun ja hallintaan, lääkitykseen, hoitotoimenpiteeseen, näytteenottoon tai muuhun tutkimukseen liittyvät poikkeamat tai läheltä piti -tilanteet.

Vaaratapahtumien raportoinnin päätavoite on oppia kokemuksista ja parantaa potilasturvallisuutta. Järjestelmän avulla pyritään selvittämään, miksi vaaratapahtuma syntyi, ja kuinka sen toistuminen voidaan ehkäistä. Järjestelmästä saatua tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

Potilaiden omaa aktiivisuutta hoidon toteutukseen liittyvien riskien ennakoimiseksi (esim. aikaisemmasta lääkityksestä ja allergioista kertominen) rohkaistaan potilaille suunnatulla informaatiolla. Informaation jaossa hyödynnetään mm. Mehiläisen kotisivuja (esim. <https://www.mehilainen.fi/tietoa-asiakkaalle>).

Haittatapahtumat, läheltä piti -tilanteet sekä havaitut riskit käsitellään välittömästi OravaMed Oy:n henkilökunnan kesken yhteistyössä vuokraisäntäyrityksen henkilökunnan kanssa, mietitään ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet ja käytäntöjen muutokset.

4. OravaMed Oy:n omavalvonta vuokraisäntäyhtiön vastuulle määritellyissä asioissa (viite: sopimus)

4.1. Henkilöstö

OravaMed Oy toimii läheisessä yhteistyössä Mehiläisen henkilökunnan kanssa. Vuokraisäntäyhtiö vastaa oman henkilökuntansa palkkaamisesta, pätevydestä ja koulutuksesta (viitataan yksityiskohtien osalta Mehiläinen Oy jo aiemmin Valviralle toimittamiin omavalvontasuunnitelmiin). OravaMed Oy:n lääkärit seuraavat työssään läheltä vuokraisäntäyhtiöiden henkilökunnan työtä ja tarvittaessa neuvovat, opastavat ja kouluttavat henkilökuntaa jokapäiväisessä työssä ja hoitokäytännöissä ja valvovat, että heidän antamansa ohjeet toteutuvat tarkoitetulla tavalla sekä tekevät huomautuksen, mikäli epäkohtia ilmenee.

OravaMed Oy:n henkilökunta myös luonnollisesti ottaa vastaan palautetta ja opastusta vuokraisäntäyhtiöiden henkilökunnalta: yhteisenä tavoitteena noudattaa parhaita toimintatapoja potilaan hyväksi.

4.2. Toimitilat

Sopimusten mukaan vuokraisäntäyhtiö vastaa siitä, että vuokran vastineeksi OravaMed Oy:n lääkäreillä on käytössään vastaanottohuone tai työtila asianmukaisella välineistöllä varustettuna. Tilojen ja välineistön on oltava toiminnan luonne huomioon ottaen riittävät ja vuokraisännän on vastattava niiden kunnosta ja täydennyksistä sekä muutoin huolehdittava, että ne täyttävät kaikissa tilanteissa viranomaisten määrittelemät vaatimukset (viitataan toimitilojen yksityiskohtien osalta Mehiläisen Valviralle toimittamiin raportteihin). OravaMed Oy:n henkilökunta osallistuu aktiivisesti vuokraamiensa tilojen valvontaan, ja raportoi vuokraisännälle välittömästi, mikäli havaitsee puutteita, vaatii korjaamaan mahdolliset puutteet, sekä osallistuu aktiivisesti toimitilojen ja niiden potilas- ja työturvallisuuden kehittämiseen.

4.3. Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

OravaMed Oy:n lääkärit käyttävät pääsääntöisesti Mehiläisen hoitolaitteita, OravaMed Oy ei omista itse hoitolaitteita tai -tarvikkeita toiminnan alkaessa. Sopimusten mukaan vuokraisäntäyhtiö vastaa hoitolaitteiden ja tarvikkeiden asianmukaisuudesta ja laadunvalvonnasta. Viitataan tässä esimerkkinä Mehiläisen omavalvontasuunnitelmaan:

"Mehiläisen hoitolaitekanta on inventoitu ja korvaus- ja uusintainvestoinnit tehdään huomioiden laitekannan standardointi potilasturvallisuuden näkökulmasta. Uusittu laiterekisteri on otettu yksiköissä käyttöön kevään 2010 aikana ja toteutumista seurataan sisäisissä ja ulkoisissa auditoinneissa. Laiteturvallisuus varmistetaan säännöllisillä huolloilla, kalibroinneilla ja tarvittaessa uudelleen validoinneilla. Potilaan hoitoon tai tarkkailuun välittömästi tai välillisesti käytettävät laitteet on kirjattu laiterekisteriin. Rekisterissä on ajantasainen tieto laitteen huolto-, kalibrointi- ja validointihistoriasta. Uusittuun laiterekisteriin on määritetty kunkin laitteen osalta, kuinka usein huolto, kalibrointi ja mahdollinen validointi suoritetaan. Laiterekisteri ohjeistuksineen luo yhtenäisen toimintatavan yksiköihin ja on osa potilasturvallisuuden kehittämistä."

OravaMed toimii aktiivisessa yhteistyössä vuokraisäntäyhtiön kanssa hoitolaitteiston ja tarvikkeiden jatkuvaksi kehittämiseksi. OravaMed Oy:n henkilökunta valvoo ja seuraa aktiivisesti käyttämiään hoito- ja tutkimuslaitteita ja -tarvikkeita jatkuvasti, sekä raportoi heti vuokraisäntäyhtiölle havaitsemistaan mahdollisista puutteista näiden korjaamiseksi.

4.4. Lääkehoito

OravaMed Oy:n lääkärin määräämän lääkehoidon toteuttaa joko lääkäri itse tai vuokraisäntäyhtiön siihen koulutettu sairaanhoitaja. Lääkäri valvoo ja huolehtii, että hänen määräämänsä lääkehoito toteutuu asianmukaisesti siihen koulutuksen saaneen henkilön taholta ja lääkärin tarkoittamalla tavalla suullisen ja kirjallisen ohjeen mukaan. OravaMed Oy:lla itsellään ei ole käytössä lääkevarastoa.

OravaMed Oy noudattaa seuraavaa Mehiläisen omavalvontasuunnitelmaan kirjattua potilasturvallisuusstrategiaa lääkehoidossa: Lääkitysturvallisuutta on kehitetty Sosiaali- ja terveysministeriön 'Turvallinen lääkehoito' -oppaan periaatteiden mukaisesti ja jokainen toimintayksikkö on arvioinut lääkitysturvallisuuteen liittyvät riskinsä ja noudattaa omaa lääkehoito-ohjeistustansa konsernin yhtenäisen lääkehoitosuunnitelman pohjalta (viitataan Valviralle toimitettuun Mehiläinen Oy omavalvontasuunnitelmaan liitteisiin 6 ja 7). Mehiläisen hoitohenkilöstön lääkehoidon osaamisvalmiuksia parannetaan täydennyskoulutuksella ja jokaisen lääkitystapahtumiin osallistuvan hoitohenkilöstön jäsenen tulee suorittaa verkossa suoritettava Lääkeaineoppia verkosta (LOVe) -kurssi hyväksytysti säännöllisin väliajoin. Lääkehoitosuunnitelmien toteutumista seurataan sisäisissä ja ulkoisissa auditoinneissa.

4.5. Hygieniakäytännöt

OravaMed Oy:n henkilökunta on perehtynyt hygieniatyöhön ja infektioiden ja sairaalabakteerien torjuntaan ja noudattaa yliopistollisessa sairaalassa ja muutoin saamaansa koulutusta leikkaussali-, toimenpide- sekä vuodeosasto- ja vastaanottohygieniavaatimuksista.

Vuokraisäntäyhtiöt vastaavat oman henkilökuntansa hygieniakäytännöistä rakentamansa hygieniasuunnitelman mukaisesti (viitaten yksityiskohtien, kuten käsihygienian, aseptisen toiminnan,

välineiden huollon ja steriloinnin, siivouksen, pyykinhuollon, potilaiden eristämisen ja infektioiden torjuntatyön ja seurannan osalta Mehiläisen hygieniasuunnitelmiin). Myös siivous- ja jätehuoltotyöstä vastaa vuokraisäntäyhtiö.

OravaMed Oy:n henkilökunta valvoo ja huolehtii omaa toimintaa koskevalta osaltaan asianmukaisten hygieniakäytäntöjen toteutumista vuokraisäntäyhtiöissä, ja raportoi tai huomauttaa ja esittää korjaavat toimenpiteet välittömästi, mikäli puutteita havaitaan.

5. Potilasasiakirjat, potilasrekisteri, henkilötietojen käsittely, tietoturva- ja tietosuoja-asiat

5.1. Potilasasiakirjat ja henkilötietojen käsittely

OravaMed Oy:n henkilökunta laatii potilasasiakirjat terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain ja potilaslain mukaisesti merkiten asiakirjoihin hoidon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan turvaamiseksi tarpeelliset tiedot.

OravaMed Oy toimii rekisterinpitäjänä vastaten omista potilasasiakirjoistaan, sekä potilasasiakirjajärjestelmän suunnittelusta, toteuttamisesta, säilyttämisestä sekä henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä velvoitteista. Potilasasiakirjat säilytetään osana Mehiläisen potilasasiakirja-arkistoa.

OravaMed Oy:ssä noudatetaan samaa käytäntöä potilasasiakirjojen tietojen käsittelystä ja luovutuksesta kuin vuokraisäntäyhtiöillä. Potilastietoja voidaan luovuttaa lainmukaisesti (laki potilaan asemasta ja oikeuksista).

OravaMed Oy:n terveystalveluista vastaavan johtajan ohjeen mukaan potilasasiakirjat luovutetaan potilaalle maksutta hänen niitä pyytäessään. Mikäli potilasasiakirjat sisältävät lääketieteellisiä termejä, joita potilas ei ymmärrä, nämä käydään potilaan kanssa suullisesti läpi tai selvennetään potilaalle kirjallisesti. Potilaalla on oikeus tarkastaa ja korjauttaa hänestä tehdyt asiakirjamerkinnot. Muut asiakirjaluvutukset voivat tapahtua rekisteriselosteessa kuvatulla tavalla ja tahoille.

Henkilötiedot käsitellään salassapitosuojausten mukaisesti. Potilasasiakirjojen ja -rekisterin säilyttämisen käytännön yksityiskohdista vastaa vuokraisäntäyhtiö.

5.2. Tietoturva ja tietosuoja

Potilastiedot ovat salassa pidettäviä eikä niitä ei saa luovuttaa sivullisille. Henkilökunnalla on omat käyttäjätunnuksensa ja salasansa, joilla pääsee sisään potilasasiakirjoihin, salasanoja ei saa luovuttaa ulkopuolisille ja on huolehdittava, ettei työpisteen potilasasiakirjaohjelma jää auki työpisteeltä poistuttaessa. Salasanoissa noudatetaan tietoturvakäytäntöjä. Mehiläisen henkilörekisteri sisältää tiedon siitä, kenen potilas sallii näkevän tietonsa. Potilasasiakirjaan jää jälki siitä, kenen tunnuksilla potilasasiakirjassa on käyty. Mikäli potilas on kieltänyt tietojensa katsomisen, voidaan tämä suoja purkaa ainoastaan kirjoitettavalla syyllä ja merkinnällä potilaan luvasta, jotka merkinnot niin ikään jäävät näkyviin potilasasiakirjaan.

Noudatetaan yleistä lakia potilaan asemasta ja oikeuksista:

- Potilastietoja voivat käyttää ainoastaan asianomaisessa toimintayksikössä tai sen toimeksiannosta potilasta hoitavat tai siihen liittyviin tehtäviin osallistuvat henkilöt
- Rekisterinpitäjän ylin johto päättää organisatorisista ratkaisuista ja antaa käyttöoikeudet työntekijöille potilasrekisteritietoihin siinä laajuudessa kuin työtehtävät sitä edellyttävät.
- Vanhat ja mahdollisesti sähköisen potilastietojärjestelmän ohella syntyvät paperikortistot pidetään lukituissa ja valvotuissa tiloissa.

Potilastietojen luovuttamiseen ulkopuoliselle tai tilaamiseen muulta terveydenhuollon toimijalta pyydetään potilaalta kirjallinen lupa lukuun ottamatta Rekisteriselosteen kohdassa 7 kuvattuja säännönmukaista luovutusta. Potilastietojen käyttöä valvotaan lokitietoja seuraamalla.

Terveyspalveluista vastaava johtaja Janne Orava, LT, toimii myös OravaMed Oy:n tietosuojavastaavana, yhteystiedot etusivulla.

OravaMed Oy:n henkilökunta on perehtynyt ja tuleva henkilökunta perehdytetään systemaattisesti tietosuoja- ja tietoturva-asioihin.

6. Potilaan oikeudet

6.1 Potilasasiamies ja hänen tehtävänsä

Jokaisessa toimipisteessä on potilasasiamies, jonka tehtävänä on opastaa ja neuvoa potilaita potilasvahinkoepäilyissä. Heidän tietonsa löytyvät toimipaikkakohtaisista lupahakemusliitteistä. Potilaalla on halutessaan aina oikeus keskustella potilasasiamiehen kanssa. Potilasvahinkoa epäiltäessä potilasasiamies auttaa potilasta vahinkoilmoituksen tekemisessä Potilasvakuutuskeskukseen.

6.2. Potilaan osallistumisen vahvistaminen ja muistutusten käsittely

OravaMed Oy:n toiminnan lähtökohtana potilaan hoidossa on potilaan potilaslain mukainen tiedonsaantioikeus, jonka mukaisesti hänelle on annettava selvitys hänen terveydentilastaan, hoidon merkityksestä, eri hoitovaihtoehtoista ja niiden vaikutuksista: OravaMed Oy:n henkilökunta huolehtii, että potilaan tiedonsaantioikeus toteutuu kunkin potilaan kohdalla. Potilaan sairauskertomukset luovutetaan potilaalle pyydettyä.

Mikäli potilas tai hänen läheisensä havaitsevat puutteita OravaMed Oy:n laadunhallinnassa tai potilasturvallisuudessa, näistä voi antaa palautetta suoraan OravaMed Oy:n henkilökunnalle, tai Mehiläisen henkilökunnalle toimipaikasta riippuen, tai potilasasiamiehelle käymällä paikan päällä, puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse.

Mikäli kaikista potilasturvallisuustoimenpiteistä huolimatta sattuu potilasvahinko, annetaan potilaalle ja läheiselle tästä välittömästi suoraan tieto, sekä neuvotaan ottamaan yhteys potilasasiamieheen ja tekemään tämän avustuksella potilasvahinkoilmoitus Potilasvakuutuskeskukseen. Haittatapahtuma, siihen johtaneet tekijät ja sen mahdolliset seuraukset käydään läpi potilaan ja/tai läheisen kanssa ja kuunnellaan ja käsitellään potilaan palaute tapahtumaan liittyen.

Potilaslain 10 §:n perusteella terveyden- ja sairaanhoitoon tai siihen liittyvään kohteluun tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutukset tutkitaan puolueettomasti ja yksityiskohtaisesti, jotta potilas voi pitää asian selvittämistä luotettavana ja kokee tulleen kuulluksi. Muistutuksiin annetaan kirjallinen vastaus 1–4 viikon kuluessa terveystietojohdajan sekä sen lääkärin tai henkilökunnan toimesta, jota muistutus koskee. Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja vastaa siitä, että muistutukset käsitellään huolellisesti ja asianmukaisesti. Muistutuksessa annettavassa ratkaisussa on käytävä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty, tai miten asia on muuten ratkaistu.

Muistutuksen johdosta annettuun ratkaisuun ei voi hakea muutosta, mutta asia voidaan ottaa uudelleen käsittelemään, mikäli asiassa ilmenee jotakin uutta. Muistutuksen käsittelyssä syntyneet asiakirjat säilytetään omana arkistonaan erillään potilasasiakirja-arkistosta. Mikäli ne sisältävät potilaan hoidon kannalta oleellista tietoa, ne voidaan liittää siltä osin potilasasiakirjoihin.

Muistutukset käsitellään Valviran antaman ohjeen 8:2010 mukaisesti.

6.3. Kantelut, muut valvonta-asiat ja toiminnasta saatu palaute

OravaMed Oy:n terveystietojohdaja huolehtii kanteluiden ja negatiivisten palautteiden käsittelemisestä sen lääkärin kanssa, jota palaute koskee. Kantelussa ja muussa negatiivisessa palautteessa asia käsitellään potilaan ja läheisen kanssa, analysoidaan kantelun aihe, mistä mahdolliset ongelmat ovat johtuneet ja korjataan mahdollisuuksien mukaan toimintaa jatkossa vastaavanlaisten ongelmien ehkäisemiseksi.

6.4. Potilasvahinkoepäilyt

Terveys- ja sairaanhoitoon liittyy aina riskejä, joiden toteutumisesta ei kaikissa tapauksissa voida välttää parhaalla mahdollisellakaan hoidolla ja ennakkoinnilla. Potilasvahingon sattuessa potilasta ja omaista informoidaan välittömästi tapahtuneesta, selvitetään sen merkitys sekä mahdolliset myöhäisvaikutukset, kerrotaan niistä vaihtoehtoisista mitä hoitotoimenpiteitä tulee tehdä potilasvahingosta aiheutuneen haitan korjaamiseksi. Potilas ohjataan potilasasiamiehen luo, jonka avustuksella voi tehdä potilasvahinkoilmoituksen Potilasvakuutuskeskukseen. Potilasvakuutuskeskuksen pyytämien tietojen toimittamisesta vastaa lääkäri, joka on osallisena potilasvahingon sattumiseen tai toissijaisesti OravaMed Oy:n terveystalveluista vastaava johtaja.

7. Työturvallisuus

OravaMed Oy:n henkilökunta tuntee työturvallisuuslain (738/2002) sisällön pääpiirteittäin ja on sitoutunut toiminnassaan sitä noudattamaan. Työtapaturmat raportoidaan ja niistä tehdään ilmoitukset. Työtapaturmia pyritään kaikin keinoin välttämään huolellisella toiminnalla (ennaltaehkäisy) ja ohjeita noudattamalla.

OravaMed Oy:n toimiessa Mehiläisen tiloissa, toimintayksiköiden työturvallisuusasiakirjoissa sekä pelastussuunnitelmissa viitataan näiden yksiköiden laatimiin suunnitelmiin. OravaMed Oy:n henkilökunta osallistuu toimipisteissään järjestettävään työturvallisuus- ja pelastussuunnitelmapalaveriin, koulutuksiin ja mahdollisiin harjoituksiin, ja on perillä kunkin toimintayksikön työturvallisuus- ja pelastussuunnitelmista. Esim. uhkaavaan potilastilanteeseen tulee lääkärin lisäksi toinenkin henkilö, kuten sairaanhoitaja, mukaan vastaanotolle tai tarvittaessa kutsutaan vartija paikalle. Esim. pistotapaturmien välttämiseksi noudatetaan huolellisesti ohjeita terävien työvälineiden käsittelystä.

8. Ympäristöpolitiikka

OravaMed Oy:ssä ympäristöpolitiikan peruseriaatteena on, että kaikessa toiminnassa pyritään tunnistamaan ja ennaltaehkäisemään mahdollisia ympäristöön kohdistuvia haittoja ja siten edistämään kestävästä kehityksen periaatetta yhdessä Mehiläinen Oy:n kanssa.

9. Omavalvonnan asiakirjat

Terveystalveluista vastaava johtaja huolehtii, että omavalvontasuunnitelma on aina ajan tasalla oleva asiakirja. Menettelyohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan, ja niistä myös tiedotetaan henkilökunnalle.