

OravaMed Oy c/o, Pihlajalinna Terveys Oy

Omavalvontasuunnitelma OravaMed Oy c/o, Pihlajalinna Terveys Oy

14.6.2026

Palveluntuottajan perustiedot

OravaMed Oy (Y-tunnus: 3094179-2)

Juliantie 22
21500 Piikkiö

Puhelin: 040 834 3515
Sähköposti: janne.orava@utu.fi

Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi ja yhteystiedot:

OravaMed Oy c/o, Pihlajalinna Terveys Oy

Juliantie 22
21500 Piikkiö

Puhelin: 040 834 3515
Sähköposti: janne.orava@utu.fi

Palvelupisteiden (5 kpl) nimet ja yhteystiedot:

Pihlajalinna Kemiö

Tuomarinkehä 6
25700 Kemiönsaari

Pihlajalinna Salo

OravaMed Oy c/o, Pihlajalinna Terveys Oy

Helsingintie 14

24100 Salo

Pihlajalinna Parainen

Vanha Bläsnäsintie 3

21600 Parainen

Pihlajalinna Turku Keskusta

Yliopistonkatu 29 B

20100 Turku

Pihlajalinna Turku Kupittaa

Joukahaisenkatu 9

20520 Turku

Palveluyksikön vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot:

Janne Orava, lääkäri, lääketieteen tohtori, toimitusjohtaja (OravaMed Oy), Terveystieteiden tutkimuskeskuksesta vastaava johtaja (OravaMed Oy)

Juliantie 22

21500 Piikkiö

Puh. 040 834 3515

Sähköposti: janne.orava@utu.fi

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Palveluntuottajat palvelut palveluyksikössä:

Yleislääkärin läsnä- ja etävastaanottopalvelut.

Palveluyksikön toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet:

OravaMed Oy tuottaa korkealaatuisia yleislääkäripalveluita asiakkaille ja potilaille yleisesti hyväksytyjen lääketieteellisten periaatteiden mukaisesti.

OravaMed Oy tuottaa palvelut kussakin palvelupisteessä suoraan asiakkaille ilman alihankkijoita.

2 Asiakas- ja potilasturvallisuus

2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakas- ja potilaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. OravaMed Oy noudattaa yleisesti hyväksytyjä hyviä hoitokäytäntöjä ja Pihlajalinnan toimintatapoja. Työterveyden palveluntuottaja noudattaa työterveyshuollon ohjeita ja asiakassopimusten ehtoja. Palveluntuottaja osallistuu pakollisiin koulutuksiin, kuten tietoturva- ja tietosuojakoulutuksiin ja huolehtii oman osaamisensa ajantasaisuudesta täydennyskoulutuksella.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

OravaMed Oy vastaa tuottamistaan palveluista ja vastaa oman päivittäisen toimintansa laadusta. OravaMed Oy ilmoittaa potilasturvallisuuteen liittyvistä epäkohta- ja vaaratapahtumista Pihlajalinnan poikkeamailmoituksella.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Potilaan asemasta ja oikeuksista säädetään potilaslaissa. Potilasta hoidetaan yhteisymmärryksessä hänen kanssaan.

Jos potilas on tyytymätön hoitoonsa tai kohteluunsa, ensisijaisesti hän käsittelee asian suoraan hoitoa antaneen palveluntuottajan kanssa. Pihlajalinnan verkkosivuilla on myös asiakaspalautekanava, jonka kautta asiakas voi antaa palautetta hoidostaan ja kohtelustaan. Hoitoonsa tai kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla on myös potilaslaissa säädetty oikeus tehdä muistutus häntä hoitaneen yksikön terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle. Jos potilas ei ole tyytyväinen muistutukseensa saamaansa vastaukseen, hän voi tehdä kantelun valvontaviranomaiselle.

Hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaava neuvoo hoitoonsa tai kohteluunsa tyytymätöntä potilasta oikeuksissaan, mm. kuinka tehdä terveydenhuollon muistutus. Palveluntuottajalla on velvollisuus tiedottaa asiakkaita ja potilaita heidän oikeudestaan tehdä muistutus sekä hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavatoiminnasta. Pihlajalinnan verkkosivuilla ja toimipisteissä on tiedotettu asiakaspalautteen antamisesta, muistutuksen ja kantelun tekemisestä sekä potilasvakuutuskeskuksesta.

2.4 Muistutusten käsittely

Hoitoonsa tai kohteluunsa tyytymätön potilas voi tehdä terveydenhuollon muistutuksen Pihlajalinnan verkkosivuilta löytyvällä sähköisellä muistutuslomakkeella tai toimittamalla sen muulla tavoin kirjallisesti. Potilas voi halutessaan toimittaa valituksen myös suoraan OravaMed Oy:lle palvelupisteeseen tai sähköpostitse. Erityisestä syystä (aistivaje tmv.) muistutuksen voi tehdä myös suullisesti. Muistutus toimitetaan muistutuksen kohteena olevalle palveluntuottajalle.

Terveydenhuollosta vastaava johtaja vastaa asianmukaisesta muistutukseen vastaamisesta. Muistutuksesta tai siihen vastaamisesta ei tehdä merkintöjä potilastietojärjestelmään. Muistutusvastaus toimitetaan potilaalle postitse tai salatulla sähköpostilla, jos osoitteen oikeellisuudesta on voitu varmistua. Muistutus ja sen vastaus arkistoidaan Pihlajalintaan. Jos valvontaviranomainen (Valvira tai Aluehallintovirasto) on käänäntynyt sille tehdyn kantelun vastattavaksi terveydenhuollon muistutuksena, tulee muistutuksen vastauksesta lähettää kopio myös kyseiselle viranomaiselle.

Muistutuksista saa arvokasta tietoa toiminnan laadusta ja sen kehittämistarpeista. Jos muistutuksen käsittelyn aikana havaitaan, että toiminnassa on potilasturvallisuutta vaarantavia seikkoja, on asiaan

OravaMed Oy c/o, Pihlajalinna Terveys Oy

puututtava heti ja korjattava tilanne. Tarvittaessa tulee tehdä ilmoitus valvontaviranomaiselle, ellei potilasturvallisuutta voida omilla toimenpiteillä varmistaa.

2.5 Henkilöstö

Palveluntuottajan henkilöstö:

Janne Orava, lääkäri, lääketieteen tohtori, toimitusjohtaja, Terveystieteiden vastaava johtaja

Palveluntuottaja vastaa täydennyskoulutuksensa riittävydestä ja osallistuu kaikille pakollisiin koulutuksiin (kuten tietoturva- ja tietosuojakoulutukset). Säteilylle altistaviin tutkimuksiin lähetettävä ja niitä toteuttava palveluntuottaja vastaa tehtävänsä mukaisen lakisääteisen säteilysuojelukoulutuksen suorittamisesta (lähetettävällä lääkäriä 8 h / 5 v).

Lasten ja iäkkäiden kanssa työskentelevien palveluntuottajien rikostaustan selvittämisestä vastaa rekisteröintiviranomainen tehtävänkuvan sitä edellyttäessä. Vammaisten henkilöiden kanssa työskentelevien palveluntuottajien rikostaustan selvittämisestä vastaa rekisteröintiviranomainen vammaispalvelulain voimaantulosta lukien.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Palveluntuottaja seuraa palvelukysyntää ja mitoittaa tarjonnan sen mukaan.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Palveluntuottaja käyttää palveluita tuottaessaan Pihlajalinnan tieto- ja viestintäjärjestelmiä ja Kanta-palveluita.

2.8 Toimitilat ja välineet

Pihlajalinna vastaa toimitilojen ja välineiden asianmukaisuudesta. Mikäli työturvallisuudessa havaitaan poikkeama, tehdään ilmoitus Pihlajalinnan järjestelmään.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Palveluntuottajan käyttäessä Pihlajalinnan laitteita, tietojärjestelmiä ja teknologioita Pihlajalinna vastaa niiden asianmukaisuudesta ja käyttökuuntoisuudesta.

Palveluntuottajan käyttäessä omia lääkinnällisiä laitteitaan toimipisteen vastaavan lääkärin tulee hyväksyä laitteiden käyttö ennen niiden käyttöönottoa. Palveluntuottaja vastaa omien lääkinnällisten laitteidensa säilytyksestä, käytöstä, puhdistuksesta, huollosta, kalibroinnista, poistosta ja käyttöosaamisesta laitteen valmistajan ohjeistuksen mukaisesti.

Valviraan tehtävä on terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden turvallisen käytön edistäminen. Terveystieteiden laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta on aina tehtävä ilmoitus Valviraan niin pian kuin mahdollista. OravaMed Oy laatii ilmoituksen tilanteista, jotka ovat vaarantaneet tai olisivat saattaneet vaarantaa potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden. Terveystieteiden laitteen aiheuttamia haittoja ilmoitettaessa on kiinnitettävä huomiota seuraaviin tekijöihin: laitteen ominaisuudet, laitteen suorituskyvyn poikkeamat tai häiriöt, riittämättömät merkinnät, riittämättömät tai virheelliset käyttöohjeet ja laitteen virheellinen käyttö.

OravaMed Oy c/o, Pihlajalinna Terveys Oy

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Palveluntuottaja noudattaa toimipisteensä lääkehoitosuunnitelmaa. Toimipisteen esihenkilö vastaa lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä. Lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan mm. lääkehoitoon ja – huoltoon liittyviä riskejä.

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Pihlajalinnan tietosuojasta vastaava johtaja on lääketieteellinen johtaja Sari Riihijärvi. Yksityisten palveluiden tietosuojavastaava on Marika Vihervaara (etunimi.sukunimi@pihlajalinna.fi) ja julkisten palveluiden tietosuojavastaava on Irene Ojala (etunimi.sukunimi@pihlajalinna.fi). Pihlajalinnan tietoturvasuunnitelmasta vastaa Pihlajalinnan tietoturvajohtaja.

Pihlajalinnalla on kaikille palveluntuottajille pakolliset tietosuoja- ja tietoturvakoulutukset, joissa käsitellään lainsäädäntöä, viranomaismääräyksiä ja käytännön ohjeita. Tietosuojaan tai tietoturvaan liittyvistä poikkeamista tulee tehdä Pihlajalinnan tietoturvapoikkeamailmoitus.

Palveluntuottaja on velvollinen toimimaan huolellisesti käsitellessään asiakas- ja potilastietoja. Palveluntuottajan oman toiminnan tietoturvallisista työtavoista ja hyvien tietosuojakäytäntöjen noudattamisesta vastaa palveluntuottaja.

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Pihlajalinna kerää asiakaspalautetta verkkosivujen asiakaspalautelomakkeella, tekstiviestikyselyillä ja palvelukohtaisilla asiakastyytyväisyyskyselyillä. Lääketieteellistä palautetta saadaan myös muistutuksista, kanteluista ja potilasvakuutuskeskuksesta. Palveluntuottajan tulee huomioida häntä koskeva palaute ja muistutukset oman toimintansa kehittämisessä. Palautetta voidaan käsitellä esimerkiksi ammatinharjoittajan palautekeskustelussa.

3 Omavalvonnan riskienhallinta

OravaMed Oy:n käytössä ovat seuraavat Pihlajalinnan intrasta ja toimintakirjastosta löytyvät ilmoituskanavat:

- Asiakas- ja potilasturvallisuutta koskeva epäkohta- tai vaaratapahtuma: poikkeamailmoitus
- Tietosuoja tai tietoturva koskeva epäkohta- tai vaaratapahtuma: tietoturvapoikkeamailmoitus
- Työturvallisuutta koskeva epäkohta- tai vaaratapahtuma: HSE lite – ilmoitus
- Anonyymi ilmoituskanava epäeettisestä toiminnasta: whistle blow – ilmoitus

Asiakkaat antavat palautetta ensisijaisesti verkkosivujen asiakaspalautekanavan kautta sekä tarvittaessa muistutuksella.

Palveluntuottaja vastaa oman toimintansa riskienhallinnasta. Palveluntuottaja saa tiedon Pihlajalinnan järjestelmiin tulleista omaa toimintaansa koskevista ilmoituksista toimipisteensä esihenkilöltä. Palautteiden aiheita voidaan käsitellä myös ammatinharjoittajan palautekeskustelussa.

Palveluntuottajan merkittävimmät asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät riskit ja keinot näiden riskien hallitsemiseksi:

Potilasturvallisuus on kiinteä osa OravaMed Oy:n toiminta-ajatusta ja laatua. OravaMed Oy:n lääkäri pitää potilasturvallisuutta lähtökohtana toiminnalle ja huolehtii siitä. Potilasturvallisuustyössä ja sen kehittämisessä on huomioitu potilasturvallisuus, riskien hallinta ja työturvallisuus. Toimenpiteisiin liittyvät hoitoprosessit on arvioitu potilasturvallisuuden näkökulmasta, ja turvallisuuskriittisten alojen

OravaMed Oy c/o, Pihlajalinna Terveys Oy

käytäntöjä on otettu osaksi toimintaa. Tarkistuslistoja on mahdollista käyttää esim. pientoimenpiteitä tehdessä.

OravaMed Oy:n lääkäri käyttää tarvittaessa 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 tai henkilökunnalle. 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 toimipaikassa. Usein kehitystoimenpiteet ovat melko yleisluonteisia ja siten hyödynnettävissä myös muissa toimipaikoissa.

Potilaiden omaa aktiivisuutta hoidon toteutukseen liittyvien riskien ennakoinniseksi (esim. aikaisemmasta lääkityksestä ja allergioista kertominen) rohkaistaan. Haittatapahtumat, läheltä piti -tilanteet sekä havaitut riskit käsitellään välittömästi yhteistyössä Pihlajalinna henkilökunnan kanssa, mietitään ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet ja käytäntöjen muutokset.

Tärkeä osa laadunhallintaa on myös riittävä potilaan kliinisen tilanteen seuraaminen. Jos kliininen tilanne sitä vaatii (esim. oireiden kehitys, lääkkeen tehon seuranta), pyritään järjestämään potilaalle riittävän tiheä seuranta (potilas esimerkiksi pyydetään tarvittavan usein kontrolleihin).

4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

4.1 Toimeenpano

OravaMed Oy sitoutuu noudattamaan laatimaansa omavalvontasuunnitelmaa.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

OravaMed Oy:n omavalvontasuunnitelma on julkinen ja saatavilla häneltä toimipisteessä, jossa hän tuottaa palvelua. Palveluntuottaja vastaa omavalvontasuunnitelmansa tarkistamisesta ja päivittämisestä säännöllisesti tarpeen (esim. viranomaissäädösten) mukaan. OravaMed Oy seuraa omavalvontasuunnitelmansa toteutumista neljän kuukauden välein.