

Omavalvontasuunnitelma, Palveluntuottaja: Psykologi- ja psykoterapiapalvelut Tiina Haverinen

Sisällys

Omavalvontasuunnitelma	1
1. Palveluntuottaja palveluyksikkö ja toiminta	2
1.1. <i>Palveluntuottajan perustiedot</i>	2
1.2. <i>Palveluyksikön perustiedot</i>	2
1.3. <i>Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet</i>	2
2. Asiakas- ja potilasturvallisuus	3
2.1. <i>Palveluiden laadulliset edellytykset</i>	3
2.2. <i>Vastuu palveluiden laadusta</i>	3
2.3. <i>Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet</i>	3
2.4. <i>Muistutuksen käsittely</i>	4
2.5. <i>Henkilöstö</i>	4
2.6. <i>Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstö riittävyyden seuranta</i>	4
2.7. <i>Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi</i>	4
2.8. <i>Toimitilat ja välineet</i>	4
2.9. <i>Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö</i>	5
2.10. <i>Lääkehoitosuunnitelma</i>	5
2.11. <i>Asiakas ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja</i>	5
2.12. <i>Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen</i>	5
3. Omavalvonnan riskienhallinta	6
3.1. <i>Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen</i>	6
3.2. <i>Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely</i>	6
3.3. <i>Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen</i>	7
3.4. <i>Ostopalvelut ja alihankinta</i>	7
3.5. <i>Valmius ja jatkuvuudenhallinta</i>	7
4. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	8
4.1. <i>Toimeenpano</i>	8
4.2. <i>Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen</i>	8

1. Palveluntuottaja palveluysikkö ja toiminta

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Palveluntuottajan nimi: Psykologi- ja psykoterapiapalvelut Tiina Haverinen

Y-tunnus: 3102990-6

Postiosoite: salainen

Postinumero:

Postitoimipaikka: Oulu

Palveluntuottajan vastuhenkilö: Tiina Haverinen

1.2. Palveluysikön perustiedot

Palveluysikön nimi: Psykologi- ja psykoterapiapalvelut Tiina Haverinen

Toimiala: Muu terveystyö

Postiosoite: salainen

Postinumero:

Puhelinnumero: Oulu

Sähköposti: tiina.haverinen@mehilainen.fi

Palveluysikön palvelupisteet: Mehiläinen Oy, Mehiläinen Psykoterapiapalvelut Oulu

Kauppurienkatu

1.3. Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Yrityksen toiminta-ajatuksena on tuottaa yksilöpsykoterapiapalveluita kohteenaan 16 - 67 - vuotiaat yksityishenkilöt niin Kelan kuntoutuspsykoterapiana kuin muuna yksilöpsykoterapiana itsemaksaville asiakkaille sekä Mehiläisen työelämäpalveluiden, vakuutusyhtiöiden ja Pohteen hyvinvointialueen maksusitoumusasiakkaille. Laadukkaiden ja ammattitaitoisten palveluiden avulla yritys auttaa asiakkaitaan terveyden sekä psyykkisen terveyden ja toimintakyvyn lisäämisessä ja ylläpitämisessä.

Yrityksen toimintaperiaatteina ovat asiakas toiminnan lähtökohtana, vaikuttavien työmenetelmien käyttö sekä traumainformoitu työskentelyote. Asiakas toiminnan lähtökohtana tarkoittaa asiakkaan näkökulman huomioimista sopivien hoito- ja toimintakäytänteiden valitsemiseksi ja sopimiseksi sekä niiden arvioimiseksi. Vaikuttavien työmenetelmien käyttö tarkoittaa yrityksen työntekijöiden hyödyntävän yleisesti hyväksyttyjä ja/tai tutkittuun tietoon/näyttöön pohjautuvia psykoterapian työmenetelmiä asiakkaiden auttamiseksi sekä työntekijöiden huolehtivan säännöllisestä lisä- ja

täydennyskoulutuksesta kussakin ajassa toimivien työmenetelmien käyttämiseksi asiakkaiden auttamisessa. Traumainformoitu työote tarkoittaa yrityksen työntekijöiden ymmärtävän vaikeiden ja traumatisoivien elämäkokemusten vaikutuksia, suhtautuvan niihin inhimillisesti ja myötätuntoisesti sekä huomioivan niitä psykoterapian suunnittelussa ja sen toteuttamisessa.

Yritys toimii Mehiläinen Oy:n psykoterapiakeskuksesta vuokratuissa tiloissa. Toiminta tukeutuu Mehiläinen Oy:n organisaatioon, tiloihin sekä sen osaavaan muuhun hoitohenkilökuntaan, mukaan lukien kaikki psykoterapiatyöhön oleellisena lisänä tarvittava laitteisto ja niiden ylläpito ja huolto.

2. Asiakas- ja potilasturvallisuus

2.1. Palveluiden laadulliset edellytykset

Palveluntuottaja toimii ammatinharjoittajana sopimussuhteessa Mehiläiseen ja sitoutuu toiminnassaan Mehiläisen yleisiin toimintaperiaatteisiin ja laatupolitiikkaan. Yleistietoa Mehiläisen toiminnasta: <https://www.mehilainen.fi/yritysinfo/mehilainen-yrityksena> ja Mehiläisen omavalvonnasta <https://www.mehilainen.fi/laatu/omavalvonta>.

Palveluntuottajalla on terveydenhuollon ammattihenkilön pätevyys ja ammattihenkilön pätevyystiedot on tarkistettavissa julkisesta JulkiTerhikki-palvelusta. Palveluntuottaja on sitoutunut ammattitaidon ylläpitämiseen ja kehittämiseen sekä perehtymään ammattitoimintaansa koskeviin säädöksiin ja määräyksiin.

2.2. Vastuu palveluiden laadusta

Palveluntuottajan palveluyksikön vastuuhenkilö vastaa siitä, että työntekijä sitoutuu noudattamaan yleisesti hyväksyttyjä psykologisia ja psykoterapeuttisia periaatteita, ammattihenkilön eettisiä ohjeita, psykoterapiapalveluissa sovellettavia yleisiä ehtoja, toiminta- ja palvelukäytäntöjä sekä ohjeistuksia ja laatuja järjestelmiä.

2.3. Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Palveluntuottaja ottaa huomioon toiminnassaan, mitä potilaan oikeuksista säädetään. Mehiläisen [potilasyhteyshenkilöt](#) toimivat yhteyshenkilönä Mehiläisen asiakkaille, läheisille ja ammattilaisille potilaan oikeuksiin ja mahdolliseen potilaan hoitoa koskevaan tyytymättömyyteen liittyvissä asioissa, kuten vahinkoepäily, muistutus, kantelu tai korvaushakemus. Potilasyhteyshenkilöt neuvovat asiakkaita myös tarvittaessa hyvinvointialueiden ja muiden palvelujärjestäjien potilas- ja sosiaaliasiavastaavien toiminnasta ja yhteystiedoista, pyrkien huomioimaan asiakkaan tarpeet yksilöllisesti.

2.4. Muistutuksen käsittely

Potilaslain 10 § mukaan terveyden- ja sairaanhoitoon tai siihen liittyvään kohteluun tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus. Mehiläisen kautta tulevat muistutukset ja kantelut ohjataan palveluntuottajan vastuuhenkilölle. Yritykselle suoraan tulevista muistutuksista tai kanteluista informoidaan viipymättä Mehiläisen vastaavaa psykoterapeuttia. Yrityksen vastuuhenkilö vastaa siitä, että muistutusasiat selvitetään viipymättä, puolueettomasti ja yksityiskohtaisesti, jotta potilas voi pitää asian selvittämistä luotettavana ja kokee tulleen kuulluksi. Yrityksen vastuuhenkilö antaa muistutuksiin kirjallisen vastauksen 1 - 4 viikon kuluessa ja sitoutuu toimimaan tiiviissä yhteistyössä Mehiläisen psykoterapiapalveluista vastaavan johdon kanssa. Muistutusvastauksesta on käytävä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty ja miten asia on muuten ratkaistu. Muistutuksen käsittelyssä syntyneet asiakirjat säilytetään omana arkistonaan erillään potilasasiakirjoista. Muistutusasiakirjat käsitellään muutoinkin lainsäädännön ja viranomaismääräysten mukaisesti.

2.5. Henkilöstö

Psykologi- ja psykoterapiapalvelut Tiina Haverinen on yhden henkilön yritys.

2.6. Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstö riittävyys seuranta

Mehiläisen terveystalvueluita koskevien yleisten ehtojen ja ammatinharjoittajasopimuksen mukaisesti.

2.7. Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Mehiläisen terveystalvueluita koskevien yleisten ehtojen ja ammatinharjoittajasopimuksen mukaisesti.

2.8. Toimitilat ja välineet

Yritys käyttää toimintaansa Mehiläisen toimitiloja, joissa on huomioituna potilasturvallisuus sekä soveltuvuus terveydenhuollon palvelujen antamiseen.

Toimiessa vuokranantajana, Mehiläinen vastaa tilojen kulunvalvonnasta, murto- ja palosuojauksesta. Yrityksen työntekijä toimii Mehiläiseltä saamiensa ohjeiden mukaisesti koskien kulkua Mehiläisen tiloissa että avainten/kulkukorttien huolellista käsittelyä ja henkilökortin esillä pitoa. Yrityksen vastuuhenkilö tutustuu yksikön pelastussuunnitelmaan, poistumisturvallisuusselvitykseen ja alkusammustusvälineisiin sekä osallistuu toimitiloissa järjestettäviin palo- ja pelastusharjoituksiin.

2.9. Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Palveluysikössä ei ole käytössä minkäänlaisia lääkinällisiä laitteita. Yritys käyttää Mehiläisessä toimiessaan Mehiläisen tietoteknisiä laitteita ja tarvikkeita. Mehiläisen potilastietojärjestelmät ovat valtakunnallisessa järjestelmärekisterissä. Yritys vastaa siitä, että työntekijä perehtyy käytössäoleviin tietojärjestelmiin ja laitteisiin.

2.10. Lääkehoitosuunnitelma

Palveluysikössä ei käsitellä lääkkeitä missään muodossa.

Mikäli yrityksen asiakas tarvitsisi lääkehoitoa, ohjataan hänet lääkehoitoa koskevissa asioissa asianmukaisesti lääkärin vastaanotolle. Yritys toimii Mehiläisen psykoterapiapalveluiden tiloissa ja työskentelee tarvittaessa yhteistyössä Mehiläisen lääkärikeskusten henkilökunnan kanssa. Mehiläisellä on joka lääkärikeskuksessa lääkehoitosuunnitelma. Mehiläisen lääkeshoidosta lääkärikeskushyksiköissä vastaavat lääkeshoidosta vastaava sairaanhoitaja ja vastaava lääkäri.

2.11. Asiakas ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Yrityksen työntekijä laatii potilasasiakirjat terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain, potilaslain ja asiakastietolain mukaisesti merkiten asiakirjoihin hoidon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan turvaamiseksi välttämättömät tiedot. Yritys toimii laatimiensa potilasasiakirjamerkintöjen osalta rekisterinpitäjänä vastaten potilasasiakirjojen laitimisesta ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä velvoitteistaan.

Yrityksen potilasasiakirjat tehdään ja säilytetään Mehiläisen sähköisessä järjestelmässä. Mehiläinen edellyttää tämän vuoksi yrityksen työntekijältä sitoutumista tietosuojakäytäntöihin ja samalla kun Mehiläinen perehdyttää yrityksen työntekijän potilaskertomusjärjestelmään, perehdytetään tietosuoja- ja tietoturva-asioihin. Kaikkien Mehiläisessä työskentelevien tulee suorittaa tietosuoja/turva -verkkokurssi osana perehdytysohjelmaa. Mehiläisen intranetissä on henkilöstölle tarkempia ohjeita potilastietojen salassapitoon, käsittelyyn ja luovuttamiseen. Potilaalla on mahdollisuus saada Mehiläisestä lokitiedot, joista näkee, ketkä ovat hänen tietojaan käsitelleet.

2.12. Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Yritys pyrkii hyödyntämään saamansa palautteen toimintansa kehittämiseksi.

Mehiläisessä palautteiden pohjalta suunnitellaan kehittämistoimia ja nämä käydään läpi kuukausittain yksikkökokouksessa, kuten erilaiset ohjeistusten ja toimintatapojen muutokset. Mikäli nämä koskevat yrityksen toimintaa, kuulee yrityksen vastuhenkilö niistä yksikkökokouksessa tai tieto saadaan sähköpostitse yksikkökokouksesta laadittavasta muistiosta.

3. Omavalvonnan riskienhallinta

3.1. Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Palveluyksikön vastuuhenkilö vastaa yrityksen riskienhallinnasta, riskien tunnistamisesta sekä riskien arvioimisesta jatkuvana toimintana. Yrityksen vastuuhenkilö vastaa, että yrityksen toiminta täyttää lainsäädännön ja säännösten vaatimukset. Hän toimii muun yhteistyön lisäksi laadunvalvonnan osalta yhteistyössä Mehiläinen Oy:n paikallisen johdon kanssa. Yrityksen ja Mehiläisen välisessä sopimuksessa on määritelty vastuunjako yrityksen ja Mehiläisen kesken. Yritys vastaa, että yrityksen työntekijän toiminta on perusteltua, laadukasta ja potilasturvallista, ja että potilasasiakirjat laaditaan ohjeiden mukaisesti sekä muistutukset käsitellään asianmukaisesti. Yrityksen vastaava työntekijä vastaa yrityksen muutosilmoitusten ja toimintakertomusten toimittamisesta lupaviranomaiselle.

Yritys tukeutuu tarvittaessa Mehiläisen psykoterapiapalveluiden riskien tunnistamisen ja arvioimisen prosesseihin. Toiminnan riskejä pyritään tunnistamaan ja arvioimaan aktiivisesti käymällä vuosittain läpi mm. työtehtäviä, työntekijän osaamista ja työn turvallisuutta, tarkastelemalla aktiivisesti Mehiläiseltä vuokraamiaan työtiloja, sekä riskien arviointia päivitetään, jos uusia riskejä syntyy.

3.2. Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Asiakkaille tarjotaan yleisesti hyväksyttyä ja/tai tutkittuun tietoon/näyttöön pohjautuvia psykoterapian työmenetelmiä. Yrityksen työntekijä huolehtii asiakkaiden tiedonsaantioikeudesta koskien terveydentilaa sekä psykoterapian työskentelymenetelmiä. Vastuuhenkilö arvioi aktiivisesti yrityksen käyttämää toimipaikkaa ja analysoi sen mahdollisia riskejä tukeutuen Mehiläinen psykoterapiapalveluilta saamiinsa ohjeisiin. Riskit käydään läpi ja toimintaan tehdään tarvittavat muutokset riskien minimoimiseksi. Korkean riskin toiminnot tulee tunnistaa heti ja näihin on puututtava. Vaaratilanteita valvovat kaikki työntekijät ja nämä arvioidaan viipymättä. Vaaratilanteissa toiminta lopetetaan heti ja tehdään tarvittavat toimenpiteet. Vastuuhenkilö huolehtii osaamisestaan turvallisuusriskien ennakoidaan tunnistamiseen tukeutuen Mehiläisen psykoterapalveluista saamiinsa ohjeisiin.

Mehiläisen yksiköissä tehdään vuosittain vaarojen ja riskien kartoitus ja sen pohjalta on tehty asioihin tarvittavat korjaavat toimet. Läheltä piti- ja vaaratilanteita varten on Laatuportin poikkeamajärjestelmä, jossa asian havainnut voi tehdä ilmoituksia potilas-, henkilö- ja tietoturvatilanteista. Nämä käsitellään yksikössä kuukausittain ja tehdään vaadittavat korjaavat toimet. Jos Laatuportin poikkeama koskee yrityksen työntekijää, hänet otetaan mukaan käsittelyyn.

Mehiläisellä on hygieniaohteet tartuntojen ehkäisemiseksi, nämä perehdytetään myös yrityksen työntekijälle.

Mikäli potilas tai hänen läheisensä havaitsevat puutteita laadunhallinnassa tai potilasturvallisuudessa, voivat he antaa palautetta suoraan yrityksen henkilökunnalle tai Mehiläisen henkilökunnalle paikan päällä, puhelimitse, sähköpostitse, kirjeitse tai täyttämällä Mehiläisen www-sivuilla asiakaspalautelomakeen tai Laatuportti-ilmoituksen. Asiakaspalaute/haittatapahtuma, siihen johtaneet tekijät ja sen mahdolliset seuraukset käydään potilaan ja/tai läheisen kanssa keskustellen tai kirjallisesti.

3.3. Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Yritys käsittelee systemaattisesti ja viipymättä omaa toimintaansa koskevan palautteen ja toimii yhteistyössä Mehiläisen palautejärjestelmän käsittelyn kanssa. Mehiläisessä palautteet kirjataan asiakaspalautejärjestelmään (palautteen voi kirjata asiakas itse tai jokainen Mehiläisessä työskentelevä), palaute tulee järjestelmästä sähköpostilla laatuysteyshenkilölle ja esimiehelle, asiakkaaseen ja henkilöstöön jota palaute koskee ollaan yhteydessä viipymättä, ja asia käsitellään yhteistyössä ja yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa.

Yrityksen työntekijä seuraa aktiivisesti alansa kehitystä kirjallisesti sekä ammattitoimintaan liittyviä säännöksiä ja määräyksiä. Yritys edellyttää vähintään säädösten mukaista osallistumista täydennyskoulutukseen vuosittain sekä varmistaa työntekijän työskentelyn laadun myös säännöllisin työnohjauksin. Yritys vastaa koulutusten kustannuksista. Vastuuhenkilö arvioi jatkuvasti osaamista, ammattitaitoa sekä työ- ja potilasturvallisia toimintatapoja. Yritys vastaa henkilöstön työhyvinvoinnista, työsuojelusta ja työterveyshuollosta säädösten mukaisesti.

3.4. Ostopalvelut ja alihankinta

Yritys ei käytä toiminnassaan ostopalveluja tai alihankintaa.

3.5. Valmius ja jatkuvuudenhallinta

Yritys tukeutuu valmiuden ylläpidossa ja jatkuvuudenhallinnassa Mehiläisen valmiussuunnitelmaan.

4. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

4.1. Toimeenpano

Tämä omavalvontasuunnitelma on laadittu ja hyväksytty 24.05.2025 ja astuu voimaan välittömästi.

4.2. Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Tämä omavalvontasuunnitelma on saatavilla yrityksen palveluyksikössä Mehiläinen psykoterapiapalvelut Kauppurienkatu ja se julkaistaan julkisessa tietoverkossa tai muulla sen julkisuutta edistävällä tavalla. Lisätietoja yrityksen omavalvonnasta saa yrityksen vastuuhenkilöltä.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan jatkuvasti ja suunnitelman toteutumisesta raportoidaan vähintään neljän kuukauden välein. Suunnitelmaan tehdään muutokset, mikäli muutoksia toiminnassa tapahtuu ja viimeisin versio on saavutettavissa viipymättä.