

Omavalvontasuunnitelma

Sisällys

Omavalvontasuunnitelma1

1. Palveluntuottaja palveluyksikkö ja toiminta2

- 1.1 Palveluntuottajan perustiedot2
- 1.2. Palveluyksikön perustiedot2
- 1.3. Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet2

2. Asiakas- ja potilasturvallisuus3

- 2.1. Palveluiden laadulliset edellytykset3
- 2.2. Vastuu palveluiden laadusta3
- 2.3. Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet3
- 2.4. Muistutuksen käsittely3
- 2.5. Henkilöstö4
- 2.6. Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstö riittävyyden seuranta4
- 2.7. Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi4
- 2.8. Toimitilat ja välineet4
- 2.9. Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö4
- 2.10. Lääkehoitosuunnitelma5
- 2.11. Asiakas ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja5
- 2.12. Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen5

3. Omavalvonnan riskienhallinta5

- 3.1. Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen5
- 3.2. Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely6
- 3.3. Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen6
- 3.4. Ostopalvelut ja alihankinta7
- 3.5. Valmius ja jatkuvuudenhallinta7

4. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen7

- 4.1. Toimeenpano7
- 4.2. Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen7

1. Palveluntuottaja, palveluyksikkö ja toiminta

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Palveluntuottajan nimi: Psykologi Outi Fjällberg

Y-tunnus: 2999959-1

Postiosoite: salattu

Postinumero: salattu

Puhelinnumero: salattu

1.2. Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi: Mehiläinen psykoterapiapalvelut Helsinki Arkadia

Toimiala: Terveyspalvelu

Postiosoite: Arkadiankatu 21A, 5. krs

Postinumero: 00100 Helsinki

Sähköposti: outi.fjallberg@mehilainen.fi

1.3. Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Psykologi Outi Fjällberg (tmi) tarjoaa lyhyttä ja pitkää psykoterapiaa sekä psykoterapeutin / psykologin tuki-, neuvonta- ja kriisikäyntejä yli 18-vuotiaille. Palveluita tarjotaan Kelan kuntoutuspsykoterapia-asiakkaille, itsemaksaville sekä työterveyden tai vakuutusyhtiön maksusitoumuksen saaneille asiakkaille. Yritystoiminta on sivutoimista (1-2pv/vko). Psykologi Outi Fjällberg toimii Mehiläinen Oy psykoterapiapalveluilta vuokratuissa tiloissa.

Psykoterapia on vuorovaikutukseen perustuvaa hoitoa, jossa keskeistä on asiakkaan ja terapeutin yhteistoiminta. Psykoterapia on tavoitteellista, mielenterveyden ongelman tai häiriön poistamiseen tai lieventämiseen tähtäävää ammatillista toimintaa. Työskentelyä ohjaavat asiakkaan kanssa yhdessä määritellyt toimintatavat ja tavoitteet. Yksittäiset psykoterapeutin / psykologin tuki-, neuvonta- ja kriisikäynnit ovat usein psykoterapiaa lyhytkestoisempia ja niiden tarkoituksena on esim. tarjota tukea ajankohtaisiin haasteisiin ja arvioida hoidon tarvetta.

Toimintaa ohjaavat arvot pohjautuvat pohjoismaisten psykologien ammattieettisiin periaatteisiin. Pääperiaatteet ovat yksilön oikeuksien ja arvon kunnioittaminen, ammatillisen pätevyyden pitäminen korkealla tasolla, tietoisuus ammatillisesta vastuusta ja ammatillinen riippumattomuus.

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>.

2.2. Vastuu palveluiden laadusta

Palveluntuottaja pyrkii pitämään huolta palvelun laadukkuudesta osallistumalla aktiivisesti koulutukseen ja työnohjaukseen sekä pyytämällä säännöllisesti palautetta asiakkailta. Palveluntuottaja pyrkii myös huolehtimaan omasta hyvinvoinnistaan ja rajoistaan, jotta tarjottu palvelu säilyy laadukkaana.

2.3. Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaan oikeudet käydään läpi ensimmäisellä tapaamiskerralla. Tavoitteista ja toimintatavoista neuvotellaan yhdessä. Asiakasta kannustetaan antamaan palautetta. Asiakkaalla on aina mahdollisuus keskeyttää hoito.

Palveluntuottajan lukuun toimivat henkilöt ottavat 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 välitetään palveluntuottajalle ja ne käsitellään Mehiläisen ohjeistusten mukaisesti viipymättä, puolueettomasti ja yksityiskohtaisesti, jotta potilas voi pitää asian selvittämistä luotettavana ja kokee tullessa kuulluksi. Palveluntuottaja antaa tarvittaessa muistutuksiin kirjallisen vastauksen 1 - 4 viikon

kuluessa ja sitoutuu toimimaan tiiviissä yhteistyössä Mehiläisen terveydenhuollon palveluista 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

Yrityksen henkilöstönä on palveluntuottaja itse eli Outi Fjällberg. Palveluntuottaja on koulutukseltaan psykologian maisteri ja psykoterapeutti (integratiivinen, yksilöpsykoterapia). Asiakkaiden on mahdollista tarkistaa ammattioikeutta koskevat tiedot JulkiTerhikki-rekisteristä: <https://julkiterhikki.valvira.fi/>.

2.6. Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden 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

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

Toimiessa vuokranantajana, Mehiläinen vastaa tilojen kulunvalvonnasta, murto- ja palosuojauksesta. Palveluntuottaja toimii Mehiläiseltä saamiensa ohjeiden mukaisesti koskien kulkua Mehiläisen tiloissa että avainten/kulkukorttien huolellista käsittelyä ja henkilökortin esillä pitoa. Palveluntuottaja tutustuu yksikön pelastussuunnitelmaan, poistumisturvallisuusselvitykseen ja alkusammustusvälineisiin.

2.9. Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Palveluntuottaja käyttää Mehiläisessä toimiessaan Mehiläisen laitteita ja tarvikkeita. Mehiläisen potilastietojärjestelmät ovat valtakunnallisessa järjestelmärekisterissä. Palveluntuottaja vastaa osaltaan siitä, että hän perehtyy käytössäoleviin tietojärjestelmiin ja laitteisiin.

2.10. Lääkehoitosuunnitelma

Lääkehoitosuunnitelma ei koske tätä palveluntuottajaa.

2.11. Asiakas ja potilastietojen käsittely ja tietosuojaja

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

Yrityksen potilasasiakirjat tehdään ja säilytetään Mehiläisen sähköisessä järjestelmässä. Mehiläinen edellyttää tämän vuoksi yrityksen henkilöstöltä 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 tietojiaan käsitelleet.

2.12. Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Palveluntuottaja kerää säännöllisesti hoitoprosessin aikana palautetta asiakkailta. Palveluntuottajan tavoitteena on luoda hoitotilanteissa ilmapiiri, jossa kaikenlaisen palautteen antaminen on turvallista ja sallittua. Kelan kuntoutuspsykoterapiassa käytetään terapian muutoksen arvioinnin apuna CORE OM-mittaria ja tarvittaessa myös muita mittareita. Työterveyden lyhytpsykoterapioissa käytetään suunnitelmallisesti oiremittareita (PHQ-9, CORE OM) ja loppuarviokyselyä.

Palveluntuottaja pyrkii hyödyntämään saamansa palautteen toimintansa kehittämiseksi. Mehiläisessä palautteiden pohjalta suunnitellaan kehittämistoimia ja nämä käydään kuukausittain yksikkökokouksessa, esim. erilaiset ohjeistusten ja toimintatapojen muutokset. Yleinen kehittämistoimi voidaan informoida yksikössä toimiville sähköpostilla.

3. Omavalvonnan riskienhallinta

3.1. Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Palveluntuottaja pyrkii ennakoiden tunnistamaan ja ehkäisemään mahdollisia riski- ja vaaratilanteita ja epäkohtiin puututaan niiden ilmetessä.

Palveluyksikön vastuhenkilö vastaa yrityksen riskienhallinnasta, riskien tunnistamisesta sekä riskien arvioimisesta jatkuvana toimintana.

Keskeisiä riskejä psykologin ja psykoterapeutin vastaanottotyössä ovat hoitoprosessiin liittyvät seikat sekä asiakkaan vointiin liittyvät seikat. Palveluntuottaja pyrkii luomaan asiakkaisiin toimivan yhteistyösuhteen, mikä ehkäisee väärinymmärryksiä ja mahdollistaa vuorovaikutuksen ristiriitojen tunnistamisen ja korjaamisen. Tietoturvaan liittyvien riskien ehkäisystä vastaa osaltaan Mehiläinen, joka tarjoaa potilastietojärjestelmän. Tietoturva-asioita käsitellään muissa kohdissa tässä suunnitelmassa.

3.2. Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Asiakasturvallisuudessa tärkeää on, että asiakkaalle tarjotaan tieteeseen perusteltuja tutkimuksia ja hoitoja. Psykoterapia on tällaista hoitoa.

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 palveluntuottajaa, hänet otetaan mukaan käsittelyyn. Mehiläisellä on hygieniaohteet tartuntojen ehkäisemiseksi, nämä perehdytetään myös yrityksen työntekijälle. Palvelupisteessä järjestetään vuosittain elvytysharjoitukset ja pelastusharjoitukset, joihin myös yrityksen työntekijä voi osallistua.

Mikäli asiakas tai hänen läheisensä havaitsevat puutteita laadunhallinnassa tai potilasturvallisuudessa, voivat he antaa palautetta suoraan palveluntuottajalle 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

Palveluntuottaja 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 laatuyltymieshenkilölle ja esimiehelle. Asiakkaaseen ja henkilöstöön, jota palaute koskee ollaan yhteydessä viipymättä ja asia käsitellään yhteistyössä ja yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa.

Palveluntuottaja seuraa aktiivisesti alansa kehitystä kirjallisesti sekä ammattitoimintaan liittyviä säännöksiä ja määräyksiä.

3.4. Ostopalvelut ja alihankinta

Palveluntuottaja ei käytä toiminnassaan ostopalveluja tai alihankintaa.

3.5. Valmius ja jatkuvuudenhallinta

Palveluntuottaja tukeutuu valmiuden ylläpidossa ja jatkuvuudenhallinnassa Mehiläisen valmiussuunnitelmaan.

4. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

4.1. Toimeenpano

Tämä omavalvontasuunnitelma on laadittu ja hyväksytty 18.12.2024 ja se astuu voimaan välittömästi.

4.2. Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Tämä omavalvontasuunnitelma on saatavilla palveluyksikössä Mehiläinen psykoterapiapalvelut Helsinki Arkadia, Arkadiankatu 21 A, 5. krs, 00100 Helsinki, huone 3.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan jatkuvasti ja suunnitelma päivitetään vuosittain. Suunnitelmaan tehdään muutokset, mikäli muutoksia toiminnassa tapahtuu.