MEHILÄINEN

Omavalvontasuunnitelma

Sisällys

Omavalvontasuunnitelma **1**

1. Palveluntuottaja palveluyksikkö ja toiminta **2**

1.1 Palvelutuottajan perustiedot *2*

1.2. Palveluyksikön perustiedot *2*

1.3. Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet *2*

2. Asiakas- ja potilasturvallisuus **2**

2.1. Palveluiden laadulliset edellytykset *2*

2.2. Vastuu palveluiden laadusta *3*

2.3. Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet *3*

2.4. Muistutuksen käsittely *3*

2.5. Henkilöstö *4*

2.6. Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstö riittävyyden seuranta *4*

2.7. Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi *4*

2.8. Toimitilat ja välineet *4*

2.9. Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö *4*

2.10. Lääkehoitosuunnitelma *4*

2.11. Asiakas ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja *5*

2.12. Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen *5*

3. Omavalvonnan riskienhallinta **5**

3.1. Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen *5*

3.2. Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely *6*

3.3. Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen *6*

3.4. Ostopalvelut ja alihankinta *6*

3.5. Valmius ja jatkuvuudenhallinta *7*

4. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen **7**

4.1. Toimeenpano *7*

4.2. Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen *7*

1. Palveluntuottaja palveluyksikkö ja toiminta

1.1 Palvelutuottajan perustiedot

Palveluntuottajan nimi: Therapeutia
Y-tunnus: 2250823-5
Postiosoite: salattu

Palveluntuottajan vastuuhenkilö: Suvi Landtman

1.2. Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi: Mehiläinen psykoterapiapalvelut Töölönkatu ja Arkadiankatu
Toimiala: Terveyspalvelu
Postiosoite: Töölönkatu 42 ja Arkadiankatu 21 A
Postinumero: 00250 ja 00100

Palveluyksikön palvelupisteet Töölönkatu 42, 00250 Helsinki ja Arkadiankatu 21 A, 00100 Helsinki.

1.3. Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Yrityksen toiminta-ajatuksena on tuottaa korkealaatuisia ja tutkittuun tietoon perustuvia psykoterapeuttisia palveluita nuorille ja aikuisille heidän hyvinvointiaan ja toimintakykyään edistämään.

Yritys toimii Mehiläinen Oy:n psykoterapiayksikössä, vuokratuissa tiloissa. Psykoterapiatoimintaa toteutetaan lähi- ja etätapaamisina: Kelan kuntoutuspsykoterapiana, työterveyden lyhytpsykoterapiana sekä omakustanteisesti terapiapalveluja ostaville. Palveluja tuotetaan suoraan asiakkaalle. Terapiajakson pituus vaihtelee n. 5 käynnin – 3 vuoden välillä. Pidempikestoisten ja lyhytpsykoterapioiden alussa allekirjoitetaan psykoterapiasopimus, sovitaan tavoitteet ja laaditaan terapiasuunnitelma. Tavoitteiden toteutumista seurataan säännöllisesti.

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.

Palveluntuottaja varmistaa tarjoamiensa palveluiden asianmukaisuuden ja laadukkuuden jatkuvalla ammattitaidon ylläpitämisellä mm. täydennys- ja lisäkoulutusten sekä työnohjauksen muodossa. Hän arvioi yhdessä asiakkaiden kanssa hoidon vaikutusta koettuun hyvinvointiin niin laadullisesti kuin määrällisesti mm. Core-Om, PHQ-9 ja GAD-7 -kyselyiden muodossa. Palveluntuottaja arvioi muutosta myös käyttämällä skeematerapiaan kuuluvia kyselylomakkeita, kuten YSQ-2, mikäli tätä lähestymistapaa on terapiassa sovellettu. Laadukkuuden edellytyksenä on myös ajantasaisen tiedon ylläpito yhteistyökumppaneiden ja viranomaisten antamista asetuksista ja määräyksistä.

2.2. Vastuu palveluiden laadusta

Palveluntuottaja on sitoutunut noudattamaan psykoterapian yleisesti hyväksyttyjä periaatteita ja eettisiä ohjeita, psykoterapiayksikössä sovellettavia yleisiä ehtoja, toiminta- ja palvelukäytäntöjä sekä ohjeistuksia ja laatujärjestelmiä. Lisäksi palveluntuottaja huolehtii omavalvonnan toteutumisesta ja palveluiden laadusta tarjoamiensa palveluiden osin.

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 asiakkaan 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.

Asiakkaan oikeudet varmistetaan allekirjoittamalla terapian alussa psykoterapiasopimus ja kommunikoimalla selkeästi terapiaehdoista, esim. perumisista. Palveluntuottaja pyrkii kommunikoinnillaan ja toiminnallaan osoittamaan terapiasuhteen olevan tasavertainen. Mahdolliset terapiasuhteen haasteet käsitellään asiakkaan kanssa katkosten mahdollisimman nopeaksi ratkaisemiseksi. Palveluntuottajalla on lakisääteinen potilasvakuutus.

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 palveluntuottajalle.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että muistutus selvitetään viipymättä, puolueettomasti ja yksityiskohtaisesti, jotta potilas voi pitää asian selvittämistä luotettavana ja kokee tulleensa kuulluksi. Palveluntuottaja antaa muistutuksiin kirjallisen vastauksen 1 - 4 viikon kuluessa. Muistutusvastauksesta käy ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty ja miten asia on muuten ratkaistu. Muistutusasiakirjat käsitellään lainsäädännön ja viranomaismääräysten mukaisesti.

2.5. Henkilöstö

Palveluntuottaja on yksi henkilö, psykoterapeutti (ET), sosiaalipsykologi (YTM) Suvi Landtman.

2.6. Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstö riittävyyden seuranta

Mehiläisen terveyspalveluita koskevien yleisten ehtojen ja ammatinharjoittajasopimuksen mukaisesti.

2.7. Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Mehiläisen terveyspalveluita 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 on tutustunut palveluyksikön pelastussuunnitelmaan, poistumisturvallisuusselvitykseen ja alkusammustusvälineisiin.

2.9. Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Palveluntuottaja käyttää Mehiläisessä toimiessaan Mehiläisen potilastietojärjestelmää, joka on valtakunnallisessa järjestelmärekisterissä. Palveluntuottaja on tutustunut käytössään oleviin tietojärjestelmiin ja laitteisiin. Lisäksi hän pitää aktiivisesti yllä ymmärrystään tietoturvariskeistä näiden minimoimiseksi.

2.10. Lääkehoitosuunnitelma

Palveluntuottaja ei toteuteta lääkehoitoa.

2.11. Asiakas ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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.

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

2.12. Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Palveluntuottaja kerää aktiivisesti palautetta asiakkailtaan ja hyödyntää saamaansa palautetta toimintansa kehittämiseksi sekä kyseisessä että muissa hoitosuhteissa.

Mehiläisessä palautteiden pohjalta suunnitellaan kehittämistoimia ja nämä käydään kuukausittain yksikkökokouksessa esim. erilaiset ohjeistusten ja toimintatapojen muutokset. Yleinen kehittämistoimi informoidaan yksikössä toimiville sähköpostilla.

3. Omavalvonnan riskienhallinta

3.1. Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

Palveluntuottaja minimoi osaltaan riskejä noudattamalla Mehiläisen laatimaa riskienhallintasuunnitelmaa, joka kattaa mm. toimitilojen turvallisuuden sekä tieto- ja potilasturvan. Asiakassuhteessa palveluntuottaja ottaa huomioon riskit arvioimalla ennen hoidon aloitusta, onko hänellä juuri sellaista osaamista, jota asiakkaan hoito edellyttää. Alkuhaastattelussa ja Core-Om -kyselyssä kartoitetaan asiakkaan mahdollista itseen tai muihin kohdistuvaa väkivaltaista / itsetuhoista käytöstä. Jos tällaista käytöstä tai sen riskiä esiintyy, otetaan asia tarkempaan käsittelyyn ja pyritään minimoimaan riskiä hoidollisilla toimenpiteillä, esim. turvasuunnitelman tekemisellä yhdessä asiakkaan kanssa. Hoidon edetessä arvioidaan toistuvasti käytettyjen menetelmien ja työkalujen relevanttiutta ja oikea-aikaisuutta suhteessa asiakkaan tilanteeseen,

vointiin ja hoidon vaikuttavuuteen. Asiakkailta pyydetään aktiivisesti palautetta ja osoitetaan, että on turvallista olla eri mieltä ja tuoda esille myös tyytymättömyyttä terapiaan.

3.2. Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

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 koskisi palveluntuottajaa, hänet otetaan mukaan käsittelyyn.

Mikäli asiakas havaitsee puutteita laadunhallinnassa tai potilasturvallisuudessa, voi hän antaa palautetta suoraan palvelutuntuottajalle tai Mehiläisen henkilökunnalle (esim. laskutukseen liittyen) paikan päällä, puhelimitse, sähköpostitse, kirjeitse tai täyttämällä Mehiläisen www-sivuilla asiakaspalautelomakkeen tai Laatuportti-ilmoituksen. Asiakaspalaute/haittatapahtuma, siihen johtaneet tekijät ja sen mahdolliset seuraukset käydään asiakkaan kanssa läpi keskustellen tai kirjallisesti.

Kohdassa 3.1. mainittuja riskejä hallitaan arvioimalla niitä aika ajoin uudestaan. Arviointifrekvenssi on sitä tiheämpi, mitä suurempi riski on (vrt. Itsetuhoinen asiakas).

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 laatuyhteyshenkilölle ja esimiehelle, asiakkaaseen ja henkilöstöön jota palaute koskee ollaan yhteydessä viipymättä ja asia käsitellään yhteistyössä ja yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa.

Palveluntuottaja seuraa aktiivisesti oman alansa, ja ammattitoimintaan liittyvien säännösten sekä määräyksien, kehitystä. Hän arvioi jatkuvasti omaan osaamistaan, ammattitaitoaan sekä työ- ja potilasturvallisia toimintatapojaan. Arvion perusteella hän osallistuu täydennyskoulutuksiin ja kehittää työskentelytapojaan. Palveluntuottaja vastaa omasta hyvinvoinnistaan ja jaksamisestaan mm. säätelemällä oman työnsä määrää resurssejaan vastaavaksi ja osallistumalla säännöllisesti työnohjauksiin.

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 12.6.2024 ja päivitetty 24.5.2025.

4.2. Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Tämä omavalvontasuunnitelma julkaistaan palveluntuottajan Suvi Landtman palveluprofiilin yhteydessä Mehiläinen.fi-sivustolla. Lisätietoja omavalvonnasta saa suoraan palveluntuottajalta.

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.