



MEHILÄINEN



MEHILÄINEN

Omavalvontasuunnitelma

Sisällys

1. Palveluntuottaja palveluyksikkö ja toiminta

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Palveluntuottajan nimi: Tiina Keskinen

Y-tunnus: 3564555-4

Postiosoite: Kultasuonenkatu 6 A 1

Postinumero: 60320 Seinäjoki

Palveluntuottajan vastuhenkilö: Tiina Keskinen

1.2. Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi: Resilienta

Toimiala: Terveyspalvelu

Postiosoite: Kultasuonenkatu 6 A 1

Postinumero: 60320 Seinäjoki

Puhelinnumero: 043 2010470

Sähköposti: tiina.keskinen@mehilainen.fi

Palveluyksikön palvelupisteet:

Kauppakatu 1, 60100 Seinäjoki

Näsilinnankatu 28 B 4, 33200 Tampere

1.3. Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Tuotamme psykoterapiapalveluja Mehiläinen Oy:n vuokratuissa tiloissa. Palvelut koostuvat psykoterapiasta ja siihen liittyvästä hoidollisesta arvioinnista, jotka perustuvat psykoterapeutin koulutukseen, ammatilliseen osaamiseen ja voimassa olevaan

lainsäädäntöön. Terapia toteutetaan vastaanottokäynteinä ja/tai etävastaanottona asiakkaan yksilölliset tarpeet huomioiden.

Toiminnan tarkoituksena on edistää asiakkaiden mielenterveyttä, psyykkistä hyvinvointia ja toimintakykyä sekä tukea elämänhallintaa ja toipumista. Psykoterapiatyöskentely on tavoitteellista, suunnitelmallista ja perustuu yhdessä asiakkaan kanssa asetettuihin hoidon tavoitteisiin.

Toimintaperiaatteina ovat asiakaslähtöisyys, luottamuksellisuus, itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen sekä turvallinen ja eettisesti kestävä työskentely. Työssä noudatetaan psykoterapeuttien ammattieettisiä ohjeita sekä sosiaali- ja terveydenhuoltoa koskevaa lainsäädäntöä. Asiakkaan hoitoa koskevat päätökset tehdään yhteistyössä asiakkaan kanssa, ja tarvittaessa asiakas ohjataan muihin arkoituksenmukaisiin palveluihin.

Yritys toimii Mehiläinen Oy:n lääkärikeskuksesta vuokratuissa tiloissa. Toiminta tukeutuu Mehiläinen Oy:n organisaatioon, tiloihin.

2. Asiakas- ja potilasturvallisuus

2.1. Palveluiden laadulliset edellytykset

Palveluntuottajana toimin ammatinharjoittajana sopimussuhteessa Mehiläiseen ja sitoudun toiminnassani Mehiläisen yleisiin toimintaperiaatteisiin ja laatupolitiikkaan. Yleistietoa Mehiläisen toiminnasta: <https://www.mehilainen.fi/yritysinfo/mehilainen-yrityksena> ja Mehiläisen omavalvonnasta <https://www.mehilainen.fi/laatu/omavalvonta>.

Palveluntuottajanaminulla on terveydenhuollon ammattihenkilön pätevyys psykoterapeuttina ja ammattihenkilön pätevyystiedot on tarkistettavissa julkisesta JulkiTerhikki-palvelusta. Palveluntuottaja olen sitoutunut ammattilaistensa ammattitaidon ylläpitämiseen ja kehittämiseen sekä perhetymään ammattitoimintaansa koskeviin säädöksiin ja määräyksiin.

2.2. Vastuu palveluiden laadusta

Palveluntuottajan palveluyksikön vastuuhenkilönä vastaan siitä, että sitoudun noudattamaan yleisesti hyväksyttyjä lääketieteellisiä periaatteita, ammattihenkilön eettisiä ohjeita, lääkärikeskuksessa sovellettavia yleisiä ehtoja, toiminta- ja palvelukäytäntöjä sekä ohjeistuksia ja laatujärjestelmiä.



MEHILÄINEN

2.3. Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

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

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus saamaansa hoitoon tai kohteluun liittyen. Muistutus voi olla suullinen tai kirjallinen. Palveluntuottaja käsittelee muistutukset asiallisesti, viivytyksettä ja luottamuksellisesti.

Muistutukset pyritään ensisijaisesti selvittämään keskustelemalla asiakkaan kanssa. Tarvittaessa muistutus käsitellään kirjallisesti, ja asiakkaalle annetaan perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Muistutusten käsittelyssä noudatetaan potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia.

Toiminnan tapahtuessa Mehiläisen tiloissa asiakasta informoidaan tarvittaessa myös mahdollisuudesta olla yhteydessä Mehiläisen potilasasiamieheen. Palveluntuottaja toimii yhteistyössä Mehiläisen kanssa, mikäli muistutus koskee tiloja, yleisiä palvelukäytäntöjä tai muita Mehiläisen vastuulle kuuluvia asioita.

Muistutuksista saadut havainnot hyödynnetään toiminnan arvioinnissa ja kehittämisessä.

2.5. Henkilöstö

Toimin itsenäisenä ammatinharjoittajana Mehiläiseltä vuokratuissa tiloissa.

2.6. Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstö riittävyden seuranta

Mehiläisen terveystalviteita 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

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

Toimiessa vuokranantajana, Mehiläinen vastaa tilojen kulunvalvonnasta, murto- ja palosuojauksesta. Yrityksen työntekijä(t) toimivat Mehiläiseltä saamiensa ohjeiden mukaisesti koskien kulkua Mehiläisen tiloissa että avainten/kulkukorttien huolellista käsittelyä ja henkilökortin esillä pitoa. Yrityksen hallinnollinen vastuuhenkilö varmistaa että henkilöstö on tutustunut yksikön pelastussuunnitelmaan, poistumisturvallisuusselvitykseen ja alkusammutusvälineisiin sekä osallistuu toimitiloissa järjestettäviin palo- ja pelastusharjoituksiin.

2.9. Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Resilienta käyttää Mehiläisessä toimiessaan Mehiläisen terveydenhuollon laitteita ja tarvikkeita. Ammatinharjoittajana vastaan osaltani siitä, että tietojärjestelmiä perehdyn käytössä oleviin tietojärjestelmiin ja laitteisiin.

2.10. Lääkehoitosuunnitelma

Toiminnassa ei toteuteta lääkehoitoa eikä käsitellä, määrätä, säilytetä tai anneta lääkkeitä. Palveluntuottaja ei vastaa asiakkaiden lääkehoidosta.

Mahdollinen asiakkaan lääkitys kuuluu hoitavan lääkärin vastuulle. Psykoterapiatyössä asiakkaan lääkitykseen liittyviä asioita käsitellään tarvittaessa keskustelun ja hoidon yhteensovittamisen näkökulmasta, asiakkaan suostumuksella ja osana moniammatillista yhteistyötä.

Lääkehoitoon liittyviä riskejä ei siten sisälly palveluntuottajan toimintaan.



MEHILÄINEN

2.11. Asiakas ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Asiakas- ja potilastietoja käsitellään voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti (mm. tietosuojalaki, EU:n yleinen tietosuojasetus sekä laki potilaan asemasta ja oikeuksista). Tietojen käsittelyn tarkoituksena on asiakkaan hoidon suunnittelu, toteutus, seuranta ja laadun varmistaminen.

Potilasasiakirjat kirjataan asianmukaisesti ja viivytyksettä käytössä olevaan potilastietojärjestelmään. Tietoja käsittelee ainoastaan palveluntuottaja itse, ja niitä käytetään vain hoitosuhteeseen liittyviin tarkoituksiin. Asiakastiedot säilytetään luottamuksellisesti ja suojataan teknisin ja hallinnollisin keinoin (esim. henkilökohtaiset käyttäjätunnukset, salasanat ja lukitut tilat).

Asiakkaan tietoja luovutetaan sivullisille vain asiakkaan kirjallisella suostumuksella tai lain niin edellyttäessä.

Etävastaanotto toteutetaan tietoturvallisia yhteyksiä käyttäen siten, että asiakastietojen luottamuksellisuus ja tietosuoja säilyvät. Mahdollisista tietoturvaloukkauksista toimitaan lainsäädännön edellyttämällä tavalla

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 tietojan käsitelleet.

2.12. Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Yritys pyrkii hyödyntämään saamansa palautteen toimintansa kehittämiseksi.

Mehiläisessä palautteiden pohjalta suunnitellaan kehittämistoimia ja nämä käydään kuukausittain yksikkökokouksessa esim. erilaiset ohjeistusten ja toimintatapojen muutokset. Mikäli nämä koskevat yrityksen toimintaa, keskustele yksikön vastaava lääkäri tai yksikönjohtaja yrityksen vastuuhenkilön tai yrityksen muun henkilöstön kanssa. Yleinen kehittämistoimi voidaan informoida yksikössä toimiville sähköpostilla.

3. Omavalvonnan riskienhallinta.

3.1. Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Palveluntuottaja vastaa oman toimintansa riskienhallinnasta, riskien tunnistamisesta ja arvioinnista jatkuvana toimintana. Riskienhallinta kohdistuu erityisesti psykoterapiatyöhön, ammatilliseen osaamiseen, työkykyyn, asiakas- ja potilasturvallisuuteen sekä tietosuojaan liittyviin riskeihin.

Toiminta toteutetaan Mehiläisen tarjoamissa toimitiloissa. Tilaturvallisuuteen, kiinteistön ylläpitoon ja yleiseen asiakasturvallisuuteen liittyvä riskienhallinta kuuluu Mehiläiselle tilojen ylläpitäjänä. Palveluntuottaja noudattaa Mehiläisen tiloihin ja toimintaympäristöön liittyviä ohjeita ja menettelytapoja.

Riskien tunnistaminen ja arviointi tapahtuvat säännöllisesti osana päivittäistä työtä, itsearvioinnin, työnohjauksen sekä täydennyskoulutuksen yhteydessä. Asiakas- ja potilasturvallisuutta seurataan hoitotilanteissa, ja mahdollisiin riskeihin tai poikkeamiin reagoidaan viipymättä. Tietosuojaan liittyviä riskejä ehkäistään noudattamalla voimassa olevaa lainsäädäntöä sekä käyttämällä asianmukaisia ja suojattuja tietojärjestelmiä.

Havaitut riskit ja poikkeamat käsitellään ja tarvittaessa ryhdytään korjaaviin toimenpiteisiin. Toimintaa kehitetään jatkuvasti riskienhallinnan havaintojen perusteella.

3.2. Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Riskienhallinnan keinona palveluntuottaja hyödyntää selkeitä toimintatapoja, ammatillista osaamista, säännöllistä itsearviointia sekä työnohjausta. Psykoterapiatyössä keskeisiä riskienhallinnan keinoja ovat asiakaslähtöinen ja suunnitelmallinen hoito, ammatillisten rajojen noudattaminen sekä asiakkaan tilanteen jatkuva arviointi hoidon aikana.

Mahdolliset toiminnassa ilmenevät epäkohdat, puutteet tai poikkeamat (esim. asiakas- tai potilasturvallisuuteen, tietosuojaan tai hoidon laatuun liittyvät tilanteet) tunnistetaan ja käsitellään viivytyksettä. Tilanteet arvioidaan tapauskohtaisesti, ja tarvittavat korjaavat toimenpiteet toteutetaan viipymättä.

Toiminnan tapahtuessa Mehiläisen tiloissa tilaturvallisuuteen tai kiinteistöön liittyvät havaitut epäkohdat saatetaan Mehiläisen tietoon voimassa olevien ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottaja toimii yhteistyössä Mehiläisen kanssa tilanteiden selvittämiseksi.



MEHILÄINEN

Asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta tai tuoda esiin havaitsemiaan epäkohtia. Palaute käsitellään luottamuksellisesti ja sitä hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Vakavista poikkeamista toimitaan lainsäädännön ja viranomaisohjeiden mukaisesti.

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

Yrityksen palveluksessa olevat seuraavat aktiivisesti alansa kehitystä kirjallisesti sekä ammattitoimintaan liittyviä säännöksiä ja määräyksiä. Yrityksen hallinnollinen vastuuhenkilö informoi tarvittaessa muita. Yritys edellyttää vähintään säädösten mukaista osallistumista täydennyskoulutukseen vuosittain. Yritys vastaa tarvittaessa koulutusten kustannuksista. Vastuuhenkilö arvioi jatkuvasti henkilöstön osaamista, ammattitaitoa ja työ- ja potilasturvallisia toimintatapoja ja pitää henkilöstölle kehityskeskustelut vuosittain. Yritys vastaa henkilöstön työhyvinvoinnista, työsuojelusta ja työterveyshuollosta säädösten mukaisesti.

3.4. Ostopalvelut ja alihankinta

Ammatinharjoittaja ei käytä toiminnassaan ostopalveluja tai alihankintaa.

3.5. Valmius ja jatkuvuudenhallinta

Ammatinharjoittaja tukeutuu valmiuden ylläpidossa ja jatkuvuudenhallinnassa Mehiläisen valmiussuunnitelmaan.

4. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

4.1. Toimeenpano

Tämä omavalvontasuunnitelma on laadittu ja hyväksytty 1.1.2026 ja astuu voimaan välittömästi.

4.2. Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Tämä omavalvontasuunnitelma on saatavilla vastaanottotiloissa (osoite Kauppakatu 1, Seinäjoki) ja se julkaistaan julkisessa tietoverkossa viipymättä. Lisätietoja yrityksen omavalvonnasta saa yrityksen nimetyltä palvelujen 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.