

Omavalvontasuunnitelma

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain 27 §:n ja Valviran määräyksen 1/2024 mukainen palveluyksikön omavalvontasuunnitelma

Tätä omavalvontasuunnitelmaa on päivitetty viimeksi 29.12.2024

Tämän omavalvontasuunnitelman perustella psykoterapiayrittäjä valvoo oman palveluyksikkönsä palveluyksikön toimintaa ja palveluyksikössä mahdollisesti käytettyjen alihankkijoiden toiminnan laatua ja asianmukaisuutta sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta. Omavalvonnan tehtävä on täydentää viranomaisvalvontaa.

Velvollisuus laatia palveluyksikkökohtainen omavalvontasuunnitelma perustuu sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain (741/2023) 27 §:n ja sen perusteella laadittuun Valviran määräyksen 1/2024. Psykoterapiayrittäjällä on yksi palveluyksikkö, jonka henkilöstönä hän toimii itse.

Omavalvontasuunnitelman tarkoituksena on keskittyä erityisesti riskien tunnistamiseen ja riskien ennalta ehkäisyyn konkreettisin omavalvontasuunnitelmaan kirjattavin keinoin. Omavalvontasuunnitelma on käytännön hoito- ja kuntoutustyön apuväline, jota päivitetään tarpeen mukaisesti. Omavalvonnan havainnoista ja niiden pohjalla tehdyistä toimenpiteistä on laadittava omavalvontaraportti neljän kuukauden välein.

Tämän omavalvontasuunnitelman mallipohja on laadittu Suomen Kuntoutusyrittäjät ry:n ja Minduun yhteistyössä.

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1. Palveluntuottajan perustiedot: Traumapsykoterapia Kaakkurivaara

yrityksen virallinen nimi:	Traumapsykoterapia Kaakkurivaara
y-tunnus:	1947241-1
yhteystiedot:	Kajaaninkatu 10 B2, 90100 Oulu traumapsykoterapia@kaakkurivaara.fi 040 6641080

1.2. Palveluyksikkö ja palvelupiste, jota tämä suunnitelma koskee

Palveluyksikkö: Traumapsykoterapia Kaakkurivaara palveluyksikkö.

Tähän palveluyksikköön kuuluvat seuraavat palvelupisteet, joissa palvelua annetaan:

- Traumapsykoterapia Kaakkurivaara vastaanottopalvelut Oulun kaupungissa, osoitteessa Kajaaninkatu 10 B2, 90100 Oulu.

Palvelut ja niiden vastuuhenkilöt, jotka tämä suunnitelma käsittää: psykoterapia, kuntoutuspsykoterapia (Kela), vaativa lääkinällinen kuntoutus psykoterapia (Kela), työnohjaus. Vastuuhenkilö Leena Kaakkurivaara-Kangas.

Palveluyksikön toimintaa johtaa psykoterapeutti Leena Kaakkurivaara-Kangas.

1.3. Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Traumapsykoterapia Kaakkurivaara tarjoaa psykoterapiapalveluita toimipisteessä Kajaaninkatu 10 B2, Oulu, vastaanottokäynteinä. Palveluita tarjotaan myös etävastaanottona ja puhelimitse. Traumapsykoterapia Kaakkurivaara tuottaa kaikki yrityksen tarjoamat psykoterapiapalvelut sekä työnohjauspalvelut itse ilman työntekijöitä tai alihankkijoita.

Vuositasolla yrityksellä on noin 25 psykoterapia-asiakasta.

Palveluita tuotetaan itse maksaville asiakkaille ja tarvittaessa vakuutusyhtiöasiakkaille. Asiakkaat voivat olla Kelan vaativan lääkinällisen kuntoutuksen asiakkaita tai Kelan kuntoutuspsykoterapiakorvauksen piirissä.

2. Asiakas- ja potilasturvallisuus

2.1. Palveluiden laadulliset edellytykset

Kuvaus toimenpiteistä, joilla palveluyksikön yrittäjä huolehtii tämän suunnitelman toteutumisesta

- Kohdassa 1.2. mainittu yrittäjä on vastuussa yritystoiminnassa syntyneistä ongelmatilanteista normaalina työaikana.
- Yrittäjä vastaa terapiasuunnitelmien toteutumisesta oman tehtävänsä puitteissa. Yrittäjä on järjestänyt itselleen mahdollisuuden ulkopuoliseen työnohjaukseen.
- Yrittäjä täydennuskouluttautuu säännöllisesti.
- Yrittäjää toimii asiakkaidensa vastuuterauttina ja tarvittaessa asiakkaille on mahdollista sopia ulkopuolinen vastuuterauttaja esimerkiksi yrittäjän poissaolon ajaksi, mikäli kuntoutuksen keskeyttäminen poissaolon ajaksi ei ole tarkoituksenmukaista tai mahdollista. Yrittäjä ei ole kuitenkaan vastuussa terapian jatkuvuudesta palveluntuottajan vaihtumistilanteissa.

2.2. Vastuu palvelujen laadusta

- Kohdassa 1.2. mainittu yrittäjä vastaa itsensä johtamisesta sekä psykoterapian sisällöstä ja laadusta kaikissa tilanteissa. Palvelusta vastaava yrittäjä on koulutettu ja Valviran valvoma terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994) tarkoittama ammattihenkilö.
- Vastuuhenkilö on yksinyrittäjänä kiinteästi mukana palveluyksikön päivittäisessä toiminnassa.

2.3. Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaan oikeus hyvään kohteluun ja hoitoon

Jokaisella on oikeus tulla kohdelluksi ja kohdatuksi aina asianmukaisesti asiakkaiden taustasta tai vammasta riippumatta. Jokaisella on oikeus laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon. Jokaisen hoito on järjestettävä ja häntä on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä siten, että hänen vakaumustaan ja hänen yksityisyyttään kunnioitetaan. Potilaan äidinkieli, hänen yksilölliset tarpeensa ja kulttuurinsa on mahdollisuuksien mukaan otettava hänen hoidossaan ja kohtelussaan huomioon. Näistä oikeuksista säädetään tarkemmin laissa potilaan asemasta ja oikeuksista (potilaslaki, 785/1992).

Potilaslain mukaiset muut oikeudet, kuten tiedonsaantioikeudet ja itsemääräämisoikeudet

Asiakkaiden oikeuksien toteutumisessa noudatetaan potilaan asemasta ja oikeuksista annettua laki, erityisesti lain 5 §:ää, jonka mukaan asiakkaalla on oikeus saada tietoa erilaisista hoito- ja jatkohoitovaihtoehdoista kuten asiakkaan valinnanvapauten tai julkisesti järjestetyn hoidon suorahankintoihin liittyvistä kysymyksistä, sekä erityisesti potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 6 §:n eli potilaan itsemääräämisoikeuteen liittyvissä kysymyksissä. Viitatus 6 §:n nojalla potilaalla on oikeus tulla hoidetuksi yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Jos potilas kieltäytyy jostain tietystä hoitotoimenpiteestä, on potilasta hoidettava muulla lääketieteellisesti hyväksyttävällä tavalla.

Yrittäjä ei käytä kuntoutuksessa varsinaisia rajoitustoimenpiteitä. Mikäli rajoitustoimenpiteitä olisi käytössä, niistä tehtäisiin erilliset lain edellyttämät päätökset ja etukäteiset suunnitelmat sekä merkinnät myös tähän omavalvontasuunnitelmaan erillisen rajoitustoimenpiteet-otsikon alle. Rajoitustoimenpiteiden on lähtökohtaisesti perustuttava lakiin ja ne ovat aina viimesijainen keino. [Lisätietoa Valviran rajoitustoimenpiteet -sivulla.](#)

Hoitoon pääsy

Yrittäjä ylläpitää mahdollisuuksien mukaan julkisesti verkossa tietoa yrityksen yleisestä asiakaspaikkatilanteesta. Asiakkaita palvellaan ilman aiheetonta viivytyksiä. Mikäli asiakkaalle

ei kyetä tarjoamaan hoitoa kohtuullisessa määräajassa tai yrityksen asiakkaaksi on jonoa, tästä kerrotaan hoitoon hakeutuvalla asiakkaalla aina erikseen.

Asiakkaat pääsevät hoitoon ottamalla yrittäjään yhteyttä ensisijaisesti sähköpostitse tai puhelimitse.

Terapiasuhteen aloitus

Terapiasuhteen alussa yrittäjä kartoittaa asiakkaan tarpeet ja kuntoutuksen tavoitteet, sekä sopii pitkäaikaiseksi tarkoitetun asiakkaan kanssa erillisen terapiasuunnitelman yksityiskohdista. Asiakkaan kanssa laadittava terapiasuunnitelma perustuu erilliseen asiakkaan kuntoutus- ja hoitosuunnitelmaan, mikäli sellainen on saatavilla. Terapiasuunnitelma uudistetaan kuntoutusjakson päätteeksi tai tarpeen mukaan. Asiakkuus sovitaan kirjallisella yhteistyösopimuksella.

Epäasiallisen kohteluun puuttuminen ja potilasasiavastaava

Mikäli asiakas tulee epäasiallisesti kohdelluksi, voi asiakas olla suoraan puhelimitse tai kirjeitse yhteydessä yrityksen kohdassa 1.2. mainittuun yrittäjään epäasiallisen kohtelun oikaisemiseksi. Yrittäjä kirjaa asiakkaalta saadun ilmoituksen potilaslain tarkoittamana muistutuksena ja varmistaa ilmoituksessa kerrottujen epäkohtien poistumisen. Potilaalla on myös oikeus saada alueen potilasasiavastaavalta lisätietoja potilaan oikeuksistaan.

Yrityksen vastaanottotilan seinällä, verkkosivuilla ja tässä omavalvontasuunnitelmassa on potilas- ja sosiaaliasiavastaavista kertova tiedote, josta asiakas saa tarvittaessa lisätietoja potilaan oikeuksistaan. Yrittäjä on kouluttanut itseään potilaiden oikeuksia koskevasta lainsäädännöstä.

Sekä yksityisten yritysten että julkisen terveydenhuollon asiakkaita neuvotaan hyvinvointialueen potilas- ja sosiaaliasiavastaavien neuvonnasta, jonka aukioloajat ja yhteystiedot ohessa:

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava, Oulu, Oulunkaari, Koillismaa
Palvelunumero 040 318 5123
Puhelinaika ma-pe klo 9–11 (varmistaa puhelinaika Pohteen verkkosivuilta)

Pohteen alueella on käytössä potilas- ja sosiaaliasiavastaavien videovälitteinen palvelu.

Tarkemmat tiedot Pohteen verkkosivuilta <https://pohde.fi>.

Asiakkaiden itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan täysimääräisesti, eikä asiakkaan itsemääräämisoikeutta rajoittavia toimenpiteitä käytetä.

Kuntoutus on vapaaehtoista ja asiakkaalla on aina mahdollisuus kieltäytyä tälle tarjottavista terapiatoimenpiteistä. Menestyksekkäs kuntoutuminen edellyttää tyypillisesti asiakkaalta myös omaa aktiivisuutta ja motivaatiota kuntoutumisensa tukemiseksi, johon pyritään tyypillisesti pääsemään asiakkaan motivoinnilla, ohjauksella ja harjoituksilla. Yrityksellä ei ole erillisiä asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadittuja ohjeita tai suunnitelmia. Asiakkaiden tyytyväisyyttä seurataan säännöllisesti kysymällä näiden tyytyväisyydestä yrityksen tarjoamaan palveluun.

2.4. Muistutusten käsittely

- Asiakkailla tai näiden laillisella edustajalla on potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 luvun 10 §:n nojalla oikeus tehdä hoidostaan tai kohtelustaan vapaamuotoinen muistutus yrittäjälle. Myös potilaan omaisella tai läheisellä on oikeus tehdä muistutus, jos potilas ei siihen itse kykene.
- Yrittäjä käsittelee potilaan antamat muistutukset ja varmistaa epäkohtien korjaamisen viipymättä. Saadusta muistutuksesta ja sen perusteella tehdyistä hoitoon liittyvistä ratkaisuksista tehdään merkintä muistutuksen antaneen potilaan potilasasiakirjoihin.
- Muistutukset ja niiden perusteella tehdyt toiminnan oikaisuun liittyvät toimet käsitellään soveltuvien osin läpi asiakkaan kanssa ja asiassa tehtyjen oikaisujen pohjalta tehdään tarpeelliset muutokset yrityksen toimintaprosesseihin tai tähän omavalvontasuunnitelmaan.

2.5. Henkilöstö

Yrityksen henkilökunta koostuu yksinyrittäjänä toimivasta psykoterapeutista.

Lasten ja ikääntyvien parissa työskentelevä on velvollinen esittämään ennen palkkauspäätöstään oikeusrekisterikeskuksen alle 6 kk ikäisen rikostaustatodotteen. 1.1.2025 alkaen rikostaustaote vaaditaan myös vammaisten parissa työskenteleviltä terveydenhuollon ammattilaisilta. Yrittäjän rikostaustatodotteen tarkistamisesta on vastuussa yrittäjän toimintaa valvova aluehallintovirasto tai Valvira.

Ensiapuvalmius

Yrittäjä ylläpitää omaa henkilökohtaista ensiapuvalmiuttaan. Yrityksen toimitiloissa on käytettävissä yleisimmät tarvittavat ensiapuvälineet.

2.6. Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinaatio

Yhteistyö hyvinvointialueen ja muiden terveydenhuollon tai sosiaalihuollon toimijoiden kanssa järjestetään sopimuksen mukaisella tavalla ja tarpeellisella määrällä hoitoneuvotteluja. Tämän lisäksi monialaista yhteistyötä voidaan tehdä esimerkiksi asiakkaan kotikäyntien / arkiympäristökäyntien yhteydessä tai erillisillä verkostokäynneillä, sekä myös puhelimitse ja suojatulla sähköpostilla.

2.7. Toimitilat ja välineet

Kuvaus potilasturvallisuuden kannalta kriittisten tilojen suunnittelusta sekä tilojen soveltuvuudesta käyttötarkoitukseensa

Tämän toimintayksikön omavalvontasuunnitelma kattaa seuraavat fyysisesti palvelupisteet:

- Kajaaninkatu 10 B2, Oulu, 22 m2, toimistohuoneisto, joka soveltuu psykoterapian vastaanottokäyttöön, huomioiden tilojen ilmanvaihto, äänieristys ja siisteys.

Tilojen esteettömyys

Yrityksen toimitilat järjestetään asiakaskunnan tarpeiden edellyttämällä tavalla. Toimitila sijaitsee suojellussa Franzénin talossa, johon ei ole toteutettavissa esteettömyyden edellyttämiä sopeuttavia toimenpiteitä.

Pelastussuunnitelma

Pohjalainen Kirjakauppa Oy / Franzénin talo on ottanut käyttöön kiinteistönsä turvallisuuden ylläpitämiseksi ja turvallisuuden kehittämiseksi Kiinteistön Turvatakuupalvelun. Palvelu kattaa vuosittaiset tarkastukset kiinteistön pelastussuunnitelmaan, omavalvontakierroksen, turvallisuustekniikan tarkastukset sekä pelastussuunnitelmiin liittyvät koulutukset.

Yrittäjä on perehtynyt kiinteistön turvatakuupalveluun sekä pelastussuunnitelmaan suunnitelman edellyttämällä tavalla.

Pelastuslain 15 §:n mukaan rakennukseen, joka on poistumisturvallisuuden tai pelastustoiminnan kannalta tavanomaista vaativampi tai jossa henkilö- tai paloturvallisuudelle aiheutuvan vaaran tai vahinkojen voidaan arvioida olevan vakavat, on laadittava pelastussuunnitelma. Pelastussuunnitelman laatimisesta vastaa rakennuksen tai kohteen haltija.

Kuvaus tilojen järjestämisestä, kulunvalvonnasta sekä murto- ja palosuojauksesta

Tilat on suojattu lukituksella. Paperimuotoista materiaalia, jota ei ole erikseen digitaalisesti varmennettu, säilytetään palosuojatussa kaapissa.

Kuvaus siivoukseen, jätehuoltoon ja ongelmajätteen käsittelyyn liittyvistä menettelyistä

Tilat siivotaan viikoittain ja tarvittaessa useamminkin. Jätehuolto on järjestetty, kiinteistön omistajan toimesta, kunnallisen jätehuollon kautta. Yrityksen toiminnassa ei tyypillisesti synny erityisen vaarallisia jätteitä. Mikäli vaarallista jätettä kuitenkin syntyy, toimitetaan se sille tarkoitettuun jätehuollon toimipisteeseen, esim. paristojen toimitus niille tarkoitettulle keräyspisteelle navat teipattuna.

Käytettävien välineiden huolto ja perehdytys

Yrittäjä vastaa toimialueellansa käytettävien välineiden asianmukaisesta huollosta ja yrittäjä perehtyy tai koulutetaan laitteiden käyttöön ennen laitteiden käyttöönottoa.

2.8. Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Potilastietojärjestelmät

Käytössä oleva potilastietojärjestelmä täyttää asiakastietolain (laki 703/2023) vaatimukset ja se löytyy Valviran tietojärjestelmärekisteristä. Mahdollisen uuden järjestelmän löytyminen tietojärjestelmärekisteristä tarkistetaan yrittäjän toimesta ennen järjestelmän käyttöönottoa. Potilastietojärjestelmä on liitetty Kanta-palveluiden potilastietovarantoon, mikä tarkoittaa sitä, että yrityksen asiakkaiden potilastiedot kirjataan Kanta-palveluihin. Asiakas voi Omakanta-palvelusta määrittellä luovutetaanko tietoja Kanta-palveluiden kautta sähköisesti muille sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajille hoidon tarpeen niin edellyttäessä.

Ostopalvelutilanteet

Yrittäjän tuottaessa palvelua toiselle alihankintana, ostopalveluna tai palvelusetelinä (kuten hyvinvointialueelle tai alihankintana työterveyshuollon palveluntuottajalle) laaditaan henkilötietojen käsittelysopimus toimeksiantajan kanssa ja pidetään potilasrekisteriä erillisen toimeksiantajan lukuun siten, etteivät potilastiedot sekoitu yrityksen oman potilasrekisterinpidon kanssa. Ostopalvelutilanteissa potilastiedot viedään Kantaan joko toimeksiantajan toimesta erikseen tai itse, mikäli toimeksiantaja on antanut yrittäjälle erillisen ostopalvelun valtuutuksen Kantaan.

Mikäli rekisterinpitäjä on muu kuin yritys, kuten esimerkiksi hyvinvointialue asiakastietolain 13 §:n nojalla, huomioidaan tämä alihankintasopimuksissa.

Mahdolliset potilasrekisteriä koskevat tietopyynnöt ja tietoturvaloukkausepäilyt ohjataan viipymättä kulloisenkin rekisterinpitäjän ratkaistavaksi. Yrittäjän omaan rekisterinpitoon kuuluvissa asioissa tietopyynnöt ja tietoturvaloukkaukset käsitellään, ratkaistaan ja kirjataan itse.

Tietojärjestelmiin kohdistuvista vakavissa häiriöistä ilmoitetaan järjestelmätoimittajalle tai Valviralle erillisen tietoturvasuunnitelman kirjauksen mukaisesti. Muissa häiriötilanteissa toimitaan erillisen tietoturvasuunnitelman mukaisesti.

Etävastaanotto tai etäterapia

Etäpalveluita käytetään tietoturvalisellä tavalla siten, että asiakas on luotettavasti tunnistettavissa. Ennen kasvokkain alkaneen terapian siirtämistä etäterapiaksi varmistetaan kuntoutuja-asiakkaan tietoteknisistä edellytyksistä suoritua terapiasta myös etänä asiakkaan laitteilla, kuten tabletilla, tietokoneella tai puhelimella.

2.9. Lääkehoitosuunnitelma

Yrityksessä ei järjestetä lääkehoitoa, eikä käsitellä lääkkeitä, joten erillistä lääkehoitosuunnitelmaa ei ole.

2.10. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Potilaan yksityisyyden suoja ja potilastietojen luovuttaminen

Jo pelkkä tieto terveydenhuollon asiakkuudesta on lain mukaan salassa pidettävä potilassalaisuuden suojaama tieto. Yrityksen asiakas- ja potilasrekisteri on salainen sekä tarpeellisin toimenpitein suojattu sekä teknisesti että organisatorisesti.

Mahdolliset virheelliset asiakastietokirjaukset korjataan aina viipymättä riippumatta siitä, miten tieto virheellisestä merkinnästä on tullut ilmi. Potilaan yksityisyyden suoja tai muita oikeuksia ja vapauksia vakavasti vaarantavista tietoturvaloukkauksista kerrotaan aina rekisterinpitäjän toimesta EU:n tietosuoja-asetuksen mukaisesti viipymättä potilaalle itselleen tai tämän lailliselle edustajalle, kuten edunvalvojalle tai huoltajalle.

Asiakastietoja luovutetaan eteenpäin vain lakiin perustuvasta syystä, asiakkaan erillisellä suullisella tai kirjallisella suostumuksella tai potilaan Kanta-arkistoon antaman tietojen luovutusluvan perusteella. Suullisesta tietojen luovutussuostumuksesta tehdään aina erillinen merkintä asiakasasiakirjoihin.

Kanta-arkistoon liittyneellä palveluntuottajalla on velvollisuus kirjata kaikki rakenteisesti kirjatut potilasasiakirjamerkinnät valtakunnalliseen potilastiedon arkistoon (Kantaan). Asiakas voi halutessaan kieltää tietojen edelleen luovuttamisen Kanta-palveluiden kautta, mutta Kantaan kirjaaminen on aina Kanta-palveluihin liittyneen palveluntuottajan lakisääteinen velvollisuus.

Lakiin perustuvissa ostopalveluissa, kuten hyvinvointialueiden tai näiden yhteistyöelinten sekä Helsingin kaupungin tilaamien sote-palveluiden osalta rekisterinpitäjä on lakisääteisesti palvelut tilannut taho. Rekisterinpitovastuun kuuluessa ostopalveluissa tilaajalle, ei asiakkaalla ole erillistä mahdollisuutta kieltää tai sallia asiakastietojen palauttamista tilaajalle.

Kelan kuntoutuspalveluiden ja Kelan kuntoutuspsykoterapian osalta palveluntuottaja on aina itsenäinen potilas- ja asiakastietojen rekisterinpitäjä, eikä tietoja luovuteta eteenpäin lähettävälle tai muulle taholle ilman potilaan suostumusta tai lakiin perustuvaa syytä. Kelan kuntoutuksen osalta lakiin perustuva syy voi olla kuitenkin esimerkiksi Kelan esittämä Kelan kuntoutuslakiin perustuva pyyntö saada tietoja kuntoutuksen edistymisestä, jos tiedolla voi olla vaikutusta etuuspäätöksen käsittelyyn.

Asiakasasiakirjojen käsittely yrityksen sisällä

Asiakasasiakirjojen kuten potilasasiakirjojen käsittelyssä noudatetaan EU:n yleistä tietosuojasetusta sekä lakia sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023). Yrityksessä noudatetaan myös Kanta-arkiston toimintamalleja.

Yrityksen tietoturva ja tietosuojaa on suunniteltu täsmällisemmin erillisessä lakisääteisessä tietoturvasuunnitelmassa, joka ei ole julkinen asiakirja.

Yrityksen rekisterinpitoasioista vastaavan henkilön yhteystiedot:

Leena Kaakkurivaara-Kangas
traumapsykoterapia@kaakkurivaara.fi
040 6641080

Yrityksellä on käytössä sähköinen potilastietojärjestelmä ja yritys on liittynyt Kanta-palveluiden potilastiedon arkistoon (potilastietovarantoon).

Lisätietojen osalta yrityksen asiakkaiden käytettävissä on aina EU:n tietosuojasetuksen mukainen tietosuojaseloste.

2.11. Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Palautteen kerääminen

Asiakailta kerätään palautetta kysymällä suullisesti aina kuntoutusjakson päättyessä.

3. Omavalvonnan riskienhallinta

3.1. Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Valvontalain 29 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus

Yrittäjällä on lakisääteinen velvollisuus ilmoittaa palvelunjärjestäjälle (hyvinvointialue tai Helsingin kaupunki) ja valvontaviranomaiselle (aluehallintovirasto tai Valvira) yrittäjän omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita yrittäjä ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin. Ilmoitusvelvollisuutta ei ole, mikäli yrittäjä kykenee omatoimisesti korjaamaan puutteet tai uhkaavat puutteet itsenäisesti omilla toimillaan.

Toiminta poikkeus ja häiriötilanteissa sekä toimintaohjeet näihin tilanteisiin

Väkivaltatilanteet

Yrittäjä pyrkii ehkäisemään väkivaltatilanteita tunnistamalla potentiaaliset väkivaltauhkatilanteet mahdollisimman aikaisin etukäteen. Yrityksen tai yrittäjän toimintatapaan ei kuulu väkivalta missään muodossa. Tilanteen rauhoittamiseksi käytetään aina muita keinoja. Asiakkaiden tai yrittäjän turvallisuuden niin edellyttäessä yrittäjä on velvollinen kutsumaan paikalle poliisin ratkaisemaan väkivallan uhkan tai selvittämään jo tapahtunutta väkivaltaa.

Asiakaskohtainen selviytymissuunnitelma

Psykoterapia-asiakkaan kanssa laaditaan tarvittaessa asiakaskohtainen selviytymissuunnitelma. Suunnitelmaan voi sisältyä esimerkiksi tavoitteita päihteidenkäytön vähentämisestä sekä sen suunnittelemista, mistä, keneltä tai miten asiakas voi hakea apua, mikäli hänen tilanteensa huonontuu nopeasti.

Tapaturmatilanteet

Yrityksellä on erillinen potilasvakuutuslain mukainen potilasvakuutus, joka kattaa hoitotilanteissa tapahtuneet tapaturmat. Edellytyksenä on, että tapaturma tapahtuu hoito- tai tutkimustilanteen yhteydessä.

Yrityksen toimitilan ulkoalueen hoidosta vastaa kiinteistöhuolto, jonka on järjestänyt kiinteistön omistaja, Pohjalainen Kirjakauppa Oy.

3.2. Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Kuvaus menettelystä, jolla epäkohdat korjataan

Epäkohtien korjaaminen on yrittäjän itsensä vastuulla. Asiakas- ja potilasturvallisuutta heikentävät epäkohdat korjataan välittömästi.

Valvontaviranomaisen antama ohjaus ja päätökset

Palveluyksikön omavalvontasuunnitelmaa tehtäessä ja muutettaessa on otettava huomioon valvontaviranomaisten antama ohjaus ja päätökset. Tähän kohtaan kirjataan, mitä muutoksia viranomaisten antaman ohjauksen tai päätösten perusteella on tehty, jos ohjausta on saatu.

Tätä suunnitelmaa laadittaessa viranomaisten antamaa ohjausta tai toimintaa koskevia päätöksiä ei ole ollut.

3.3. Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Kuntoutuksen tyypilliset riskit ja raportointi

Terapian suurimmat riskit liittyvät tyypillisesti tavoitteiden saavuttamatta jäämiseen erinäisistä syistä. Terapeutti huomioi hoidon antamisesta aiheutuvat riskit hoidon edetessä. Erityisesti flunssakaudella infektioriski on korostunut sekä asiakkaiden kanssa että hoitoa antavan yrittäjän näkökulmasta.

Yrittäjä tekee riskejä vastaavat tarvittavat muutokset tähän omavalvontasuunnitelmaan.

Infektioiden torjuntasuunnitelma (tartuntatautilain 17 §)

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan terveydenhuollon palveluntuottajalla on oltava infektioiden torjuntasuunnitelma. Toimintayksikössä noudatetaan THL:n infektioiden torjuntaohjeiden tavanomaisia varotoimia, tavanomaiset varotoimet ovat luettavissa THL:n verkkosivuilla. Sivun sisältö tallennetaan myös erillisenä pdf-tiedostona tai tulosteena käytettäväksi siltä varalta, että verkkosivu ei ole toiminnassa.

Läheltä piti -tilanteet ja muiden vaaratilanteiden käsittely

Yrittäjä kirjaa vaaratapahtumat ja läheltä piti- tilanteet ylös erilliseen vaaratilanteiden vihkoon.

Vaaratapahtumiin ei kirjata potilaiden tai asiakkaiden henkilötietoja. Vaaratapahtumakirjaukset eivät korvaa asiakaskohtaisia potilas- ja asiakasasiakirjamerkintöjä, vaan ovat täydentäviä tietoja esimerkiksi yrittäjän tapaturmavakuutusta tai riskien ehkäisyä varten.

Yksinyrittäjä kertoo kirjaamansa vaaratapahtumat päivittäessään omavalvontasuunnitelmaa ja huomioi, miten vaaratapahtumat voidaan jatkossa parhaiten ehkäistä.

3.4. Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Yrittäjä vastaa henkilökohtaisesti yrityksensä valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta, mikäli palvelua tuotetaan hyvinvointialueelle tai Helsingin kaupungille.

4. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

4.1. Toimeenpano

Ajantasainen omavalvontasuunnitelma on yrittäjän itsensä laatima ja saatavilla kaiken aikaa yrityksen kotisivuilta tai pyydettyä yrittäjältä. Omavalvontasuunnitelman muutokset tehdään ja päivitetään tarpeen mukaan.

Omavalvontasuunnitelmaan tehdyt muutokset otetaan yrittäjän arkeen ja käytäntöihin.

4.2. Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yrityksen verkkosivuilla sekä kaikkien toimipisteiden vastaanottotiloissa, tai jos toimipisteessä ei ole erillisiä vastaanottotiloja, ulko-oven välittömässä läheisyydessä. Suunnitelma on saatavilla sekä sähköisesti että paperitulosteena. Suunnitelma on saatavilla myös yrittäjältä pyydettyä. Suunnitelmaan kirjataan viimeisin päiväys, jolloin suunnitelmaa on muutettu, jotta asiakkaiden saatavilla on aina suunnitelman uusin versio. Omavalvontasuunnitelma on laadittava sähköisesti.

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurannan tulokset julkistetaan yrityksen verkkosivuilla, sosiaalisessa mediassa tai muulla julkisuutta edistävällä tavalla neljän kuukauden välein. Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta on saatavilla yrittäjältä pyytämällä.

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta (raportointi) koostuu kahdesta käsiteltävästä otsikosta:

- Omavalvonnan havainnot
- Havaintojen perusteella tehdyt toimenpiteet (kuten esimerkiksi muutokset omavalvontasuunnitelmaan)

Allekirjoitus, aika ja paikka

Oulussa 29.12.2024
Leena Kaakkurivaara-Kangas
Psykoterapeutti