

OMAVALVONTASUUNNITELMA

Tarkistettu 29.12.2024

Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Psykoterapeutti Psykologi Marjut Forsell
Y – tunnus: 2470528 – 3
Torikatu 4 B 21 90100 Oulu
Puhelin: 0407479778
Sähköposti: marjutforsell@gmail.com

Palveluyksikkö

Psykoterapeutti Psykologi Marjut Forsell
Vastuuhenkilö: Marjut Forsell
Tähän palveluyksikköön kuuluu yksi palvelupiste, jossa palvelua annetaan:
Torikatu 4 B 21 90100 Oulu

Palvelut

Palveluyksikön toiminta koostuu pääosin psykoterapian vastaanottokäynneistä, yhteisneuvotteluista, asiakasprosesseihin liittyvien lausuntojen ja palautteiden laadinnasta, hallinnollisista tehtävistä sekä työnohjaus- ja koulutustehtävistä kognitiivisen ja kognitiivis-integratiivisen psykoterapian alueella. Palveluntuottajan toiminta toteutuu yhdessä palveluyksikössä. Asiakasvastaanotto toteutuu yhdessä palvelupisteessä ja psykoterapian erityisvaatimuksia vastaavan online-palvelun puitteissa. Vuositasolla yrityksellä on noin 27 psykoterapia-asiakasta ja noin 470 vastaanottokäyntiä. Pääosa asiakkaista on itsemaksavia tai Kela:n kuntoutuspsykoterapiakorvauksen piirissä.

Toimintaperiaatteet

Potilas- ja asiakasturvallisuus, yhteisesti sovittuihin tavoitteisiin pohjautuva yhteistyö, toiminnan laadun ja tuloksellisuuden seuraaminen ja kehittäminen

Toiminta-ajatus

Palveluyksikön toiminnan tavoitteena on tukea lähinnä aikuisikäisten asiakkaiden psykologista ja psykososiaalista kehitystä ja vahvistaa heidän toimintakykyään, mielenterveyttään ja elämänlaatuaan kognitiivisen psykoterapian keinoin, tarpeidenmukaisessa yhteistyössä muiden alan toimijoiden kanssa, sekä tarjota koulutus- ja työnohjauspalveluita omalla osaamisalueella.

Hyvinvointialueet

Palveluita tuotetaan läsnä- ja etäpalveluina lähinnä Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueella. Etäpalveluiden piirissä on jonkin verran asiakkaita Helsingin kaupungista.

Asiakas- ja potilasturvallisuus

Palveluiden laadulliset edellytykset

Palveluntuottaja huolehtii jatkuvan seurannan sekä asiakkaiden ja yhteistyötahojen kanssa toteutuvan vuoropuhelun kautta siitä, että palvelut ovat laadukkaita, asiakas- ja potilaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Psykoterapiatyöskentelyn tuloksellisuutta ja vaikuttavuutta tarkastellaan sekä kvantitatiivisten mittausten (CORE-OM) että kehityksen laadullisen arvioinnin kautta (asiakkaan ilmaisussa ilmentyvä suhteessa olon tavan muutos ongelmallisiin kokemuksiin) ja lisäksi seuraamalla muutosta asiakkaan työ- ja toimintakyvyssä (esim. toteutuneet sairaslomajaksot).

Palveluntuottaja vaalii palveluiden laatua ja turvallisuutta kouluttautumalla ja seuraamalla kognitiivisen psykoterapian työtapojen kehitystä ja karttuvaa tutkimustietoa ja toteuttamalla niitä vastaavia muutoksia toiminnassa, työnohjauksella, seuraamalla terveydenhuollon toimintamallien ja lainsäädännön kehitystä ja toteuttamalla niitä vastaavia muutoksia toiminnassa, seuraamalla tiedonhallinnan toimintamallien kehitystä ja huolehtimalla tietoturvallisuudesta online-toimintaympäristöissä ja verkkopalveluissa sekä huolehtimalla asiakkaiden ja työntekijän turvallisuudesta vastaanottotiloissa yhteistyössä taloyhtiön sekä palo- ja pelastusviranomaisten kanssa.

Vastuu palveluiden laadusta

Palveluyksikössä itsenäisenä ammatinharjoittajana työskentelevä psykologipsykoterapeutti Marjut Forsell huolehtii omavalvonnan toteutumisesta ja palveluiden laadusta.

Palveluyksikössä ei ole muuta henkilöstöä. Palvelusta vastaava yrittäjä on koulutettu ja Valviran valvoma terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994) tarkoittama ammattihenkilö.

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 lakia, erityisesti lain viidettä pykälää, jonka mukaan asiakkaalla on oikeus saada tietoa erilaisista hoito- ja jatkohoitovaihtoehdoista, asiakkaan valinnanvapauteen tai julkisesti

järjestetyn hoidon suorahankintoihin liittyvistä kysymyksistä, sekä erityisesti potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain kuudennen pykälän eli potilaan itsemääräämisoikeuteen liittyvistä kysymyksistä. Viitatussa kuudennen pykälän nojalla potilaalla on oikeus tulla hoidetuksi yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Jos potilas kieltäytyy jostain tietystä hoitotoimenpiteestä, on potilasta hoidettava muulla lääketieteellisesti hyväksyttävällä tavalla. Asiakkaiden itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan täysimääräisesti, eikä asiakkaan itsemääräämisoikeutta rajoittavia toimenpiteitä käytetä. Kuntoutus on vapaaehtoista ja asiakkaalla on aina mahdollisuus kieltäytyä tälle tarjottavista hoitotoimenpiteistä. Menestyksenkäs kuntoutuminen edellyttää tyypillisesti asiakkaalta myös omaa aktiivisuutta ja motivaatiota kuntoutumisensa tukemiseksi, johon pyritään pääsemään asiakkaan motivoinnilla, ohjauksella ja harjoituksilla.

Hoitoon pääsy

Yrittäjä antaa asiakkaille tietoa yrityksen yleisestä asiakaspaikkatilanteesta ja hoitoonpääsyn jonotusajoista. Asiakkaita palvelee ilman aiheutonta viivytystä. Asiakkaat pääsevät hoitoon ottamalla yrittäjään yhteyttä sähköpostitse, puhelimitse tai suojatun, sähköisen verkkoalustan kautta. Psykoterapiavastaanotolle on hyvät kulkuyhteydet ja vaihtoehtoisesti psykoterapiatapaamiset voidaan järjestää online. Asiakkaiden on mahdollista ottaa yhteyttä psykoterapeuttiin puhelimitse ja sähköpostin välityksellä psykoterapiaprosessin kuluessa.

Psykoterapiasuhteen aloitus ja psykoterapiaprosessin laadun turvaaminen

Psykoterapiasuhteen alussa yrittäjä kartoittaa asiakkaan tarpeet ja kuntoutuksen tavoitteet sekä sopii asiakkaan kanssa psykoterapiasuunnitelman yksityiskohdista. Psykoterapiaan lähettäneen tahon laatimia ja kirjaamia suuntaviivoja asiakkaan hoidon järjestämisestä hyödynnetään psykoterapiasuunnitelman laadinnassa. Psykoterapiasuunnitelmaa uudistetaan tarpeiden mukaan psykoterapiaprosessin aikana.

Psykoterapiaprosessien sisältö rakennetaan ja sovellettavat menetelmät valikoidaan asiakkaan kanssa yhdessä sovittujen psykoterapian tavoitteiden pohjalta. Jokaisella psykoterapiatapaamisella asiakkaalle avataan mahdollisuuksia ilmaista psykoterapiaan liittyviä tarpeitaan ja antaa palautetta kokemustensa pohjalta. Asiakastyytyväisyys- ja palautekyselyt toteutuvat psykoterapiaprosessien sisällä koko psykoterapiaprosessin ajan. Palaute käsitellään välittömästi. Tarvittaviin, perusteltuihin ja harkittuihin korjaustoimenpiteisiin ryhdytään mahdollisimman pian. Palautetta hyödynnetään harkitusti sekä yksittäisten asiakasprosessien sisällä että laajemmin palveluyksikön toiminnan kehittämisessä. Heti psykoterapiaprosessin alkaessa asiakas saa tietoa mahdollisuudesta selvittää tarvittaessa psykoterapiaprosessin pulmakohdista yhdessä psykoterapeutin ja asiakkaan psykoterapiaan lähettäneen tahon edustajan kanssa.

Epäasialliseen kohteluun puuttuminen ja potilasasiavastaava

Mikäli asiakas kokee epäkohtia kohtelussaan psykoterapiaprosessin sisällä, hänen on mahdollista ottaa tämä aihe puheeksi keskustelussa vastaanotolla, puhelimitse tai sähköpostin välityksellä. Yrittäjä käsittelee ja kirjaa asiakkaalta saadun palautteen ja ryhtyy tarvittaessa toimenpiteisiin epäkohdan poistamiseksi.

Hoidossa koettuihin epäkohtiin liittyen asiakkaalla on tarvittaessa mahdollisuus ottaa yhteyttä potilasasiavastaavaan, jonka toiminnasta vastaa Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue. Potilas asiavastaavalta asiakas saa tarvittaessa lisätietoja potilaan oikeuksistaan. Yrittäjä on kouluttanut itseään potilaan oikeuksia koskevasta lainsäädännöstä. Yrityksen verkkosivulla ja psykoterapiavastaanotolla on saatavilla potilasasiavastaavan yhteystiedot ja puhelinajat.

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen potilasasiavastaava (Oulu):

Palvelunumero: 040 3185123
Puhelinaika: ma – pe klo 9 - 11

Muistutusten käsittely

Jos potilas tai asiakas tekee muistutuksen palveluyksikön toimintaan liittyen, muistutukseen annetaan kirjallinen vastaus 1 – 4 viikon vastausajan sisällä. Vastauksessa ilmaistaan mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty ja miten asia on muuten ratkaistu. Muistutus käsitellään tarvittaessa, ja jos asiakas on siihen motivoitunut, asiakkaan psykoterapiaan lähettäneen tahon kanssa. Saadusta muistutuksesta ja sen perusteella tehdyistä hoitoon liittyvistä ratkaisuista tehdään merkintä muistutuksen antaneen potilaan potilasasiakirjoihin. Muistutukset ja niiden perusteella tehdyt ratkaisut käsitellään soveltuvin osin potilaan kanssa.

Henkilöstö

Yksi kognitiivinen psykoterapeutti VET, kouluttajapsykoterapeutti, joka on pohjakoulutukseltaan psykologi / psykologian maisteri. Asiakkaiden on mahdollista tarkistaa työntekijän ammattioikeutta koskevat tiedot Julkiterhikki – rekisteristä.

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

Monialainen yhteistyö

Asiakkaan hoidon laadun kannalta tarkoituksenmukainen ja tarvittava monialainen yhteistyö asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien ja – tuottajien kanssa järjestetään asiakkaan suostumuksella toteutettavien yhteisneuvottelujen ja lyhyempien viesti- tai puhelinyhteydenottojen sekä Kanta-kirjausjärjestelmän avulla.

Toimitilat ja välineet

Kuvaus potilasturvallisuuden kannalta kriittisten tilojen suunnittelusta sekä tilojen soveltuvuudesta käyttötarkoitukseensa

Vastaanottotila on järjestetty palvelemaan psykoterapeuttista hoitoa ja yhteistyötä, asiakkaiden yksityisyyden suojaa turvaten. Vastaanottotila on suojattu asianmukaisella lukituksella ja paloturvallisuuslaitteilla. Palo- ja poistumisturvallisuus vastaanottotilassa hätä- ja häiriötilanteissa on tarkistettu palo- ja pelastusviranomaisen toimesta 29.1.2024. Vastaanottotilassa on riittävä, psykoterapiatyöskentelyä suojaava äänieristys ja toimiva ilmanvaihto. Vastaanottotilassa on säilytystilaa psykoterapiamateriaaleille ja siivousvälineille. Rakennukselle, jossa psykoterapiavastaanotto sijaitsee, on laadittu pelastussuunnitelma taloyhtiön toimesta. Taloyhtiö huolehtii myös jätehuollosta. Yrityksen toiminnassa ei synny vaarallisia jätteitä. Tilat siivotaan viikoittain ja tarvittaessa useamminkin. Yrittäjä vastaa toimialueellaan käytettävien välineiden huollosta ja perehtyy laitteiden käyttöön ennen laitteiden käyttöönottoa.

Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Potilastietojärjestelmä

Palveluyksikössä käytössä oleva potilastietojärjestelmä ERA / Atostek täyttää tietoturvan osalta asiakastietolain (laki 703/2023) ja EU:n tietosuoja-asetuksen vaatimukset. Tietojärjestelmän tiedot ovat Valviran tietojärjestelmärekisterissä. Asiakashallintajärjestelmä MinduuPro on kehitetty vastaamaan psykoterapian erityistarpeita. Potilasmerkinnät säilytetään Potilastiedon arkistossa (Kanta), jonka ylläpidosta vastaa Kela. Asiakas voi Omakanta-palvelussa määrittellä, luovutetaanko tietoja Kantapalveluiden kautta muille terveydenhuollon ammattihenkilöille hoidon tarpeen niin edellyttäessä. Kantaan kirjautuminen vaatii vahvan tunnistautumisen. Tietojen siirtämiseen Kantaan käytetään Atostek Oy:n ERA-järjestelmää, jonka tietoturvakäytäntö on Kanta-palveluiden edellyttämällä tasolla. Tämä on todettu ulkopuolisen auditoijan Atostek ERA:lle suorittamassa välittäjäauditoinnissa.

Asiakas- ja laskutusrekisterin sähköisiä tietoja säilytetään AtCare Oy:n MinduuPro järjestelmässä, joka on suojattu salasanoin ja muiden teknisten keinojen avulla. MinduuPro järjestelmässä ei säilytetä potilasmerkintöjä vaan ainoastaan yleisiä asiakas- ja laskutustietoja. Asiakirjoihin ja tietoihin pääsy on vain niillä henkilöillä, joiden työtehtäviensä vuoksi on välttämätöntä saada niitä käsitellä. Asiakirjoja käsittelevillä terveydenhuollon ammattihenkilöillä on Lain terveydenhuollon ammattihenkilöstöstä (559/1994/16&17) mukainen salassapitovelvollisuus. Muut asiakirjoja käsittelevät henkilöt sitoutuvat vastaavaan salassapitoon. Asiakaskohtaiset liitetiedostot tallennetaan MinduuPron kautta kryptattuun tietokantaan, jolla on ISO 13485 ja 27001 sertifikaatit. Manuaaliset tiedot säilytetään lukituissa asiakirjakaapeissa lukituissa tiloissa, joihin pääsy on rajoitettua ja muut tiedot salasanoin suojatuilla muistitikuilla. Kouluttautuminen palveluyksikön tietojärjestelmien käyttöön ja häiriötilanteiden käsittely tapahtuu yhteistyössä palveluyksikön digitaalisten palveluiden tuottajan MinduuPro:n kanssa. Asiakastietolain mukainen tietoturvasuunnitelma on laadittu / päivitetty 25.1.2024 ja sen toteuttamisesta vastaa ammatinharjoittaja Marjut Forsell yhteistyössä MinduuPro:n kanssa. Asiakkaille tarjotaan mahdollisuus antaa teknologian käyttöön liittyvää palautetta koko psykoterapiaprosessin ajan. Palaute käsitellään ja teknologian käyttöä kehitetään kohtaamaan asiakkaiden tarpeita.

Etävastaanotto tai etäterapia

Etäpalveluita käytetään tietoturvalisella tavalla siten, että asiakas on luotettavasti tunnistettavissa. Ennen kasvokkain alkaneen terapian siirtämistä etäterapiaksi varmistutaan kuntoutuja-asiakkaan tietoteknisistä edellytyksistä suoritua terapiasta myös etänä asianmukaisilla laitteilla.

Lääkehoitosuunnitelma

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

Asiakas- ja potilaspalautteiden käsittely ja tietosuoja

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 yksityisyydensuojaa 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 potilasasiakirjoihin.

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

Lakiin perustuvissa ostopalveluissa, kuten hyvinvointialueiden 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.

Asiakirjojen käsittely yrityksen sisällä

Asiakasasiakirjojen kuten potilasasiakirjojen käsittelyssä noudatetaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta sekä lakia sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023). Yrityksessä noudatetaan myös Kanta-arkiston toimintamalleja. Yrityksen tietoturvaa ja tietosuojaa on suunniteltu täsmällisemmin erillisessä lakisääteisessä tietoturvasuunnitelmassa, joka ei ole julkinen asiakirja.

Itsenäisenä ammatinharjoittajana toimiva psykoterapeutti psykologi Marjut Forsell (puhelin 0407479778, sähköposti marjutforsell@gmail.com) vastaa rekisterinpitoasioista, asiakastietolain seitsemännen pykälän mukaisesti asiakastietojen käsittelystä ja tietosuojasta palveluyksikössä.

Yrityksellä on käytössä sähköinen potilastietojärjestelmä ja yritys on liittynyt Kanta-palveluiden potilastiedon arkistoon (potilastietovarantoon). Palveluyksikössä käytössä oleva potilastietojärjestelmä täyttää tietoturvan osalta EU:n tietosuoja-asetuksen vaatimukset. Palveluyksikössä noudatetaan potilastietojen kirjaamiseen liittyviä THL:n ohjeita ja määräyksiä. Palveluyksikössä otetaan huomioon rekisteröidyn oikeuksien toteutuminen EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen mukaisesti. Lisätietojen osalta yrityksen asiakkaiden käytettävissä on aina EU:n tietosuoja-asetuksen mukainen tietosuojaseloste.

Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Palautetta psykoterapiaprosessin laadusta kerätään koko psykoterapiaprosessin ajan haastattelemalla asiakkaita (tarvittaessa ja asiakkaan luvalla myös heidän läheisiään) ja käymällä heidän ja tarvittaessa heidän muiden yhteistyötahojensa kanssa hoitoprosessien

laadun turvaamiseen tähtäävää vuoropuhelua. Saatua palautetta hyödynnetään omavalvonnan ja palveluyksikön toiminnan laadun kehittämisessä.

Omavalvonnan riskien hallinta

Palveluyksikön riskien hallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Itsenäisenä ammatinharjoittajana toimiva psykoterapeutti psykologi Marjut Forsell vastaa palveluyksikön riskien hallinnasta yhdessä keskeisten yhteistyötahojen kanssa, joita ovat asiakkaita psykoterapiaan lähettävät ja muutoin heidän hoidostaan ja kuntoutuksestaan vastaavat tahot (esimerkiksi Pohde, työterveyshuoltopalvelut, YTHS jne.) digitaalisen tietoturvallisuuden osalta MinduuPro asiakashallintapalvelu ja fyysisten tilojen osalta vastaanottotilan taloyhtiö ja palo- ja pelastuslaitos.

Valvontalain 29. pykälän 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 vaarantavat 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 selvittämiseksi 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 suunnittelemisesta, mistä, keneltä tai miten asiakas voi hakea apua, mikäli hänen tilanteensa huonontuu nopeasti.

Tapaturmatilanteet

Yrityksellä on erillinen potilasvakuutuslain mukainen potilasvakuutus, joka kattaa hoitotilanteessa tapahtuneet tapaturmat. Edellytyksenä on, että tapaturma tapahtuu hoito- tai tutkimustilanteen yhteydessä. Yrittäjä huolehtii yhdessä vastaanottotilan taloyhtiön kanssa, että asiakkaalla on turvalliset kulkuyhteydet yrityksen tiloihin (esimerkiksi pihan hiekoittaminen talvella).

Muut riskit

Muita riskejä ovat mahdolliset vaikeudet psykoterapeuttisen hoidon jatkuvuuden turvaamisessa, mahdolliset tietoturvasuuteen liittyvät ongelmat sekä fyysisten tilojen palo- ja poistumisturvallisuuteen liittyvät mahdolliset pulmat. Kun merkkejä riskeistä potilaiden hoitoprosessien jatkuvuuteen, tietoturvasuuteen tai fyysisten tilojen turvallisuuteen liittyen ilmenee, ne käsitellään ja niiden suuruus sekä vaikutus palvelutoimintaan arvioidaan mahdollisimman pian, tarvittaessa yhdessä yhteistyötahojen kanssa, ja pulmia ratkaiseviin, ennaltaehkäiseviin ja korjaaviin toimenpiteisiin ryhdytään tarpeiden mukaisesti.

Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Epäkohtien korjaaminen on yrittäjän itsensä vastuulla. Asiakas- ja potilasturvallisuutta heikentävät epäkohdat korjataan välittömästi. Omavalvontasuunnitelmaa tehtäessä ja muutettaessa sekä palveluyksikön toiminnan kehittämisessä otetaan huomioon valvontaviranomaisten antama ohjaus ja päätökset.

Jo psykoterapiaprosessien alussa laaditaan asiakkaiden kanssa kirjallinen psykoterapiasopimus, jonka avulla pyritään ennaltaehkäisemään mahdollisia psykoterapeuttisen hoidon jatkuvuutta, laatua ja toteutumista uhkaavia riskejä. Jos psykoterapeuttisen hoidon kuluessa ilmenee hoidon toteutumista ja laatua uhkaavia riskejä, ne käsitellään mahdollisimman pian, tarvittaessa yhteisesti neuvotellen asiakkaan kanssa ja asiakkaan psykoterapiaan lähettäneen tahon kanssa, toimivia ja realistisia ratkaisuja pulmakohtiin rakentaen. Jos merkkejä digitaaliseen tietoturvaan liittyvistä riskeistä ilmenee, tilanne selvitetään yhteistyössä digitaalisten palveluiden tuottajan (Minduu Pro) kanssa. Jos merkkejä fyysisten vastaanottotilojen turvallisuusriskeistä ilmenee, tilanne selvitetään ja pulmat ratkaistaan yhteistyössä vastaanoton taloyhtiön kanssa.

Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan toimivuutta seurataan ja arvioidaan jatkuvan arvioinnin periaatteella. Palveluntuottaja osallistuu mahdollisuuksien mukaan alueelliseen koulutustapahtumiin, jotka liittyvät sote riskien hallintaan.

Kuntoutuksen tyypilliset riskit ja raportointi

Psykoterapian suurimmat riskit liittyvät tyypillisesti tavoitteiden saavuttamatta jäämiseen erinäisistä syistä. Psykoterapeutti huomioi hoidon antamisesta aiheutuvat riskit hoidon edetessä. Flunssakaudella infektioriski on olemassa sekä asiakkaan että hoitoa antavan yrittäjän näkökulmasta. Yrittäjä tekee riskejä vastaavat tarvittavat muutokset tähän omavalvontasuunnitelmaan.

Infektioiden torjuntasuunnitelma (tartuntatautilain 17. pykälä)

Tartuntatautilain 17. pykälän mukaan terveydenhuollon palveluntuottajalla on oltava infektioiden torjuntasuunnitelma. Toimintayksikössä noudatetaan THL:n infektioiden torjuntaohjeiden tavanomaisia varotoimia: <https://thl.fi/aiheet/infektiotaudit-ja-rokotukset/taudit-ja-torjunta/infektioiden-ehkaisy-ja-torjuntaohjeita>. Kyseisen verkkosivun sisältö on saatavilla vastaanotolla myös paperitulosteena.

Läheltä piti - tilanteet ja muiden vaaratilanteiden käsittely

Yrittäjä kirjaa vaaratapahtumat ja läheltäpiti – tilanteet ylös erilliseen vaaratilanteiden tiedostoon. 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. Yrittäjä kertoo kirjaamansa vaaratapahtumat päivittäessään omavalvontasuunnitelmaa ja huomioi, miten vaaratapahtumat voidaan jatkossa parhaiten ehkäistä.

Ostopalvelut ja alihankinta

Ostopalveluyhteistyötahojen kanssa käydään riskienhallintatietoisuutta ylläpitäviä ja varmistavia keskusteluja.

Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelmasta vastaa yrittäjä itse, mikäli palveluita tuotetaan hyvinvointialueelle.

Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Toimeenpano

Ajantasainen, Valviran ohjeistukset pohjalta laadittu omavalvontasuunnitelma on yrittäjän itsensä laatima ja saatavilla yrityksen verkkosivulla tai pyydettyä yrittäjältä. Omavalvontasuunnitelman muutokset tehdään ja päivitetään tarpeen mukaan. Omavalvontasuunnitelman muutokset otetaan mukaan yrittäjän arkeen ja käytäntöihin.

Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yrityksen verkkosivulla tai vastaanottotiloissa. Suunnitelma on saatavilla sekä sähköisesti että paperitulosteena, ja yrittäjältä pyydettyä. Suunnitelmaan kirjataan viimeisin päiväys, jolloin suunnitelmaa on muutettu, jotta asiakkaiden saatavilla on aina suunnitelman uusin versio. Omavalvontasuunnitelma on laadittava sähköisesti.

Omavalvontasuunnitelman seuranta toteutetaan neljän kuukauden välein. Seurannan tulokset ovat julkiset ja ne ovat saatavilla pyydettyä yrittäjältä. Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta (raportointi) koostuu kahdesta käsiteltävästä otsikosta:

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

Allekirjoitus, aika ja paikka

Oulussa 29.12.2024
Marjut Forsell

