

OMAVALVONTASUUNNITELMA

Omavalvontasuunnitelma vahvistetaan neljän kuukauden välein, vaikka muutoksia ei tänä aikana olisi tehtykään.

Viimeisin muutos 3.6.2025. Omavalvontasuunnitelmaan päivitetty muutoksia organisaation hallinnossa.

1. Palvelujen tuottajaa koskevat tiedot

Väestöliiton Hyvinvointi Oy, Y-tunnus: 0783843-9

Väestöliiton Terapiapalvelut

Kalevankatu 16, 00100 Helsinki

Palveluyksikön vastuhenkilö toimitusjohtaja Minna Järvensalo, minna.jarvensalo@vaestoliitonterapia.fi

2. Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

- a. Omavalvontasuunnitelma kattaa Väestöliitto Hyvinvointi Oy:n yhdessä ammatinharjoittajien kanssa tuottamat psykoterapiapalvelut ja psykologien tarjoamat terapiapalvelut.
- b. Palveluita tarjotaan Väestöliiton Hyvinvointi Oy:n terapiapalveluiden omissa toimintayksiköissä osoitteissa Kalevankatu 16, 00100 Helsinki, Aleksanterinkatu 24 C, 33100 Tampere ja Aurakatu 5 A, 20100 Turku sekä verkostoterapeuttien omissa toimintapisteissä. Lisäksi palveluita tarjotaan myös etäpalveluna.
- c. Palveluyksikön toiminta-ajatus on tarjota laadukkaita ja luotettavia terapiapalveluita asiakkailleen. Asiakkaita ovat yksilö- pari- ja perheterapia-asiakkaat. Palvelut tuotetaan yhdessä ammatinharjoittajien kanssa. Palveluita tuotetaan myös ostopalveluna hyvinvointialueille ja yksityisille toimijoille.
- d. Väestöliiton Hyvinvointi Oy ja Väestöliiton Terapiapalvelut on Väestöliitto ry:n kokonaan omistama yhtiö ja toiminnassaan Väestöliiton Terapiapalvelut sitoutuu toteuttamaan omistajansa toiminta-ajatusta ja arvoja. Yhtiön ja omistajan arvot ovat:
 - i. Luotettavuus – Kaikki työntekijämme ovat alansa asiantuntijoita ja päteviä toimimaan tehtävässään terapiapalveluiden tekijänä. Luottamus on myös asiakastyömme lähtökohta.
 - ii. Ihmisläheisyys – Pyrimme kaikessa tekemisessämme olemaan helposti lähestyttävissä ja

saavutettavissa.

iii. Oikeudenmukaisuus – Oikeudenmukaisuus ja yhdenvertaisuus on meille tärkeää.

Olemme syrjinnästä vapaa alue.

iv. Rohkeus – Kehitämme jatkuvasti toimintaamme palvelemaan asiakkaitamme paremmin ja teemme sen rohkeasti ja ennakkoluulottomasti.

3. Palveluntuottajan palveluyksikön palveluille asettamat laatuvaatimukset ja laadunhallinnan

toteuttamistavat

a. Palvelunarvioinnissa käytössä olevat laadunhallinnan työkalut ja mittarit, sekä miten palveluiden laatu varmistetaan:

Palveluiden laadusta huolehditaan, kun henkilöstöllä sekä yhteistyötä kanssamme tekevillä ammatinharjoittajilla on tehtäviin soveltuva koulutus, laadukas perehdytys, hyvä työn tuki sekä tarvittavaa lisäkoulutusta. Mittaamme palveluidemme laatua keräämällä palautetta asiakkailtamme sekä varmistamalla että asiakkailla on selvät kanavat palautteen jättämiseen. Huolehdimme myös, että järjestelmämme ovat aina ajan tasalla ja että henkilöstöllämme ja ammatinharjoittajillamme on riittävä osaamistaso järjestelmien turvalliseen käyttöön.

b. Miten palveluyksikön palveluiden asiakas- ja potilasturvallisuus varmistetaan konkreettisesti:

Huolehdimme että toimitilamme palvelevat asiakkaita siten että heidän fyysinen turvallisuutensa ja tietoturvasa säilyy. Tilojen puolesta konkreettisia keinoja tähän on esimerkiksi paloturvallisuudesta ja kulunvalvonnasta huolehtiminen. Varmistamme että asiattomilla henkilöillä ei ole pääsyä tiloihimme ja kulkuoikeudet on rajattu henkilöstöllemme, ammatinharjoittajillemme ja asiakkaillemme. Asiakkaiden tietosuoja on varmistettu organisatorisin ja teknisin keinoin ja henkilöstömme sekä ammatinharjoittajamme on koulutettu toimimaan tietoturvallisesti ja huolehtimaan asiakkaan tietosuojasta.

c. Palvelupisteiden vastuuhenkilöt:

i. Kalevankadun toimipiste: Mari Kukkamäki, johtava psykoterapeutti

ii. Aleksanterinkadun toimipiste: Henna Aira, vastuuterapeutti

iii. Aurakadun toimipiste: Mari Kukkamäki, johtava psykoterapeutti

d. Miten vastuuhenkilö käytännössä huolehtii palvelutoiminnasta ja valvoo, että palvelut täyttävät niille säädetty edellytykset koko sen ajan, kun palveluja toteutetaan:

Vastuuhenkilöt varmistavat omien palvelupisteidensä osalta, että toimipisteissä toimitaan

Väestöliitto Oy:n hyvien käytäntöjen mukaisesti sekä voimassa olevien lakien ja asetusten

mukaan esimerkiksi asiakkaan tietoturvaa koskien.

4. Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

- a. miten varmistetaan asiakkaan ja potilaan pääsy palveluihin ja hoitoon

Varausvahvistuksen yhteydessä annetaan tarkat osoitetiedot ja kerrotaan esteettömyydestä.

Väestöliiton Terapiapalveluiden asiakaspalvelun yhteystiedot on helposti asiakkaan/potilaan saatavilla.

- b. miten varmistetaan asiakkaan ja potilaan tiedonsaantioikeus ja osallisuus, jotta hänellä on tosiasiallinen mahdollisuus osallistua palvelujaan koskevaan suunnitteluun, päätöksentekoon ja toteuttamiseen:

Terapiapalveluiden asiakkaan oma terapeutti informoi asiakasta tämän tiedonsaantioikeudesta sekä siitä, miten palveluita toteutetaan ja miten asiakas voi itse osallistua palveluiden suunnitteluun (esim. terapiaprosessin pituus ja tavoite) sekä palvelun toteuttamiseen.

- c. miten varmistetaan asiakkaan ja potilaan asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan:

Asiakkailla on käytössä palautteenantokanavat, joista ilmoitetaan esimerkiksi kotisivuilla.

Potilasasiavastaavan yhteystiedot löytyvät myös sivuiltamme.

- d. miten varmistetaan asiakkaan ja potilaan informointi hänen käytettävissään olevista oikeusturvakeinoista:

Rekisteritietolomake, omavalvontasuunnitelman saatavuus, Väestöliiton Terapiapalveluiden tietosuojaseloste.

- e. miten varmistetaan asiakkaiden ja potilaiden itsemääräämisoikeuden toteutuminen, ja mitkä ovat asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeuden rajoittamista koskevat periaatteet ja rajoitusten konkreettiset menettelytavat:

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta ei rajoiteta.

- f. mitkä ovat asiakkaan ja potilaan lakisääteisten palvelua koskevien suunnitelmien (esimerkiksi asiakas-, palvelu- tai hoitosuunnitelman) laadinnan ja päivittämisen menettelytavat:

Terapiapalveluiden asiakkaiden hoitosuunnitelmasta vastaa asiakkaan oma terapeutti, joka huolehtii siitä, että suunnitelma on ajantasainen.

5. Toimitilat, laitteet, tarvikkeet

- a. Kuvaus potilasturvallisuuden kannalta kriittisten tilojen suunnittelusta sekä tilojen

soveltuvuudesta käyttötarkoitukseensa:

Terapiatilamme ovat suunniteltu niiden nimenomaista käyttöä varten. Tilamme ovat esteettömät ja niihin kulku on ohjeistettu asiakkaille.

- b. Kuvaus tilojen järjestämisestä, kulunvalvonnasta sekä murto- ja palosuojauksesta:

Kaikissa tiloissamme on toimiva kulunvalvonta sekä murto- ja palosuojaus, jotka huolletaan säännöllisesti niitä koskevaa lakia noudattaen.

- c. Kuvaus siivous, jätehuoltoon ja vaarallisten jätteiden käsittelyyn liittyvistä menettelyistä:

Kaikissa toimipisteissämme on järjestetty jätteiden kierrätys ja käsittely sekä siivouspalvelut. Roska-astiat ovat sekä henkilöstön että asiakkaiden saatavilla. Tiloissamme ei käsitellä vaarallista jätettä.

- d. Vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot:

Toimitilojen vastuuhenkilöt:

Kalevankatu: Mari Kukkamäki, mari.kukkamaki@vaestoliitonterapia.fi

Aleksanterinkatu: Henna Aira, henna.aira@vaestoliitonterapia.fi

Aurakatu: Mari Kukkamäki, mari.kukkamaki@vaestoliitonterapia.fi

- e. Kuvaus menettelytavoista laitteisiin ja tarvikkeisiin liittyvien vaaratilanteiden ilmoitusten tekemisestä ja muiden laitteisiin ja tarvikkeisiin liittyvien määräysten noudattamisesta:

Mikäli toimitilojen laitteistoissa ilmenee vaaratilanteita, niistä olla välittömästi yhteydessä kiinteistönhuoltoon. IT-laitteiden osalta otetaan yhteys järjestelmävastaavaamme.

6. Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

- a. Asiakas ja potilastietojärjestelmä: Diarium Ohjelmisto: Diarium

Vaatimuksenmukaisuustodistuksen sertifikaatti: FI160613-21

Toimittaja: Nordhealth Finland Oy

- b. Kaikki työntekijämme ja ammatinharjoittajat ovat perehtyneet potilastietojärjestelmän käyttöohjeisiin, käyneet perehdytyksessä sekä tutustuneet Väestöliiton Terapiapalveluiden tietoturvaohjeistukseen.

- c. Tietojärjestelmistä lisää tietoa tietoturvasuunnitelmassa.

- d. Rekisterinpitäjän oikeuksien ja vastuiden toteutuminen:

Rekisterinpitäjinä huolehdimme osaltamme järjestelmän asianmukaisesta ja oikeasta käytöstä sekä järjestelmän potilas- ja asiakastiedon asianmukaisesta käsittelystä.

Ohjelmistossa havaittavista virheistä ilmoitetaan viipymättä ohjelmiston tuottajan tukipalveluun sekä Väestöliiton Terapiapalveluiden hallinnolle. Ilmoitus voidaan tehdä sähköpostilla osoitteeseen tuki@diarium.fi tai puhelimitse numeroon 09 427 04358.

7. Henkilöstö

- a. Väestöliiton Hyvinvointi Oy:n hallintoon kuuluu tällä hetkellä 16 henkilöä, joista 11 työskentelee terapiapalveluiden parissa. Yhtiön johtoryhmään kuuluu 4 henkilöä ja terapiapalveluissa työskentelee lisäksi asiakaspalvelu, vastuuteraapeutit sekä järjestelmävastaava.

8. Potilasasiavastaava

- a. Potilasasiavastaava

Hyvinvointialueilla toimivat potilasasiavastaavat auttavat potilaan oikeuksiin liittyvissä asioissa Oman alueen potilasasiavastaavien yhteystiedot löytyvät hyvinvointialueen sivuilta. Yksityisenä terveydenhuollon palveluntuottajana emme järjestä potilasasiavastaavatoimintaa toimintayksiköissämme, mutta vastuullamme on muun muassa viestiä potilaille mahdollisuudesta tehdä muistutus, käsitellä saapuneet muistutukset ja vastata palvelujen omavalvonnasta.

Potilasasiavastaavan tehtäviin kuuluu neuvontatehtävä, avustustehtävä, tiedotus- ja koulutustehtävä, palvelujen laadun seuranta ja palautteen antaminen.

9. Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet

- a. Kuvaus menettelystä, jolla riskit, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan ennakoivasti:

Palveluitamme koskettavat riskit kartoitetaan säännöllisesti ja kirjataan ylös.

- b. Kuvaus menettelystä, jolla läheltä piti -tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään:

Läheltä piti- tilanteet ja havaitut epäkohdat huomioi ja mahdollisuuksien mukaan korjaa / käsittelee toimipisteen vastuuteraapeutti. Vastuuteraapeutti raportoi tilanteet eteenpäin esimiehelleen. Tilanteet voidaan tarpeellisin osin käsitellä myös terapiapalveluiden tiimipalaverissa.

- c. Kuvaus menettelystä, jolla todetut epäkohdat korjataan:

Toimipisteen vastuuteraapeutti korjaa ne epäkohdat, jotka on mahdollista korjata päivittäisten toimintojen osalta. Kesken jäävien, päivittäisiä toimintoja isompia kokonaisuuksia koskevien epäkohtien korjaamisesta vastaa vastuuteraapeutin esimies ja edelleen tarvittaessa

terapiapalveluiden johtoryhmä.

- d. Kuvaus siitä miten korjaavista toimenpiteistä informoidaan soveltuvia ryhmiä:

Korjaavista toimenpiteistä ilmoitetaan henkilöstölle säännöllisissä yhteisissä tapaamisissa ja sähköpostitse. Ammatinharjoittajat kontaktoidaan sähköpostitse sekä viikottaisella uutiskirjeellä. Järjestelmään liittyvät asiat tiedotetaan lisäksi potilastietojärjestelmän tiedotteilla. Muille yhteistyökumppaneille asioista ilmoitetaan sähköpostitse.

10. Potilasasiakirjat ja henkilötietojen käsittely

- a. Kuvaus potilastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta:

Kaikki potilastiedot kirjataan ainoastaan Kanta-sertifioituun potilastietojärjestelmään Diariumiin. Potilasta informoidaan kirjaamisvelvollisuudesta ja Kanta-oikeuksista.

- b. Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Väestöliiton Hyvinvointi Oy:n tietosuojavastaava Henna Aira, henna.aira(at)vaestoliitonterapia.fi

11. Muistutusten käsittely

- a. kuka vastaa muistutusten käsittelystä:

Muistutusten käsittelystä vastaa johtava psykoterapeutti Mari Kukkamäki.

- b. mitkä ovat muistutusten käsittelyä koskevat menettelytavat ja miten varmistetaan, että muistutukset käsitellään asianmukaisesti:

Johtava psykoterapeutti käy muistutusta koskevan asian läpi ensin muistutuksen tekijän kanssa.

Hän kirjaa ilmi tulevat asiat, joihin muistutuksen antaja haluaa puututtavan. Tämän jälkeen

johtava psykoterapeutti ottaa yhteyden terapeuttiin, jonka toimintaa muistutus koskee.

Käydään läpi ensin terapeutin näkemys ja sitten asiakkaan tekemä muistutuksen sisältö sekä

mahdollinen korvausvaatimus. Ilmi tulevat asiat kirjataan. Johtava psykoterapeutti tekee

ehdotuksen asian ratkaisemiseksi. Mikäli asia ei ratkea tällä menettelyllä, asiakas ohjataan

ottamaan yhteys postialasvastaavaan.

- c. miten muistutuksissa ilmi tulleet epäkohdat tai puutteet otetaan huomioon toiminnassa ja sen kehittämisessä:

Muistutus saa yleensä aikaan käytännön muuttamisen. Muistutuksen tekemisestä on säädelty

laissa, joten terapiaa antanut taho on velvollinen vastaamaan muistutukseen kirjallisesti. Mikäli

kyseessä on hoitovirhe, tehdään asiasta kantelu.

12. Omavalvonnan toteuttamisen seuranta ja arviointi

a. Kuvaus omavalvonnan toteutumisen seurannasta:

Omavalvonnan toteutumista seurataan säännöllisesti ja kaikki muutokset palveluissamme kirjataan myös omavalvontasuunnitelmaan.

b. Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisprosessista:

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään muutosten osalta. Omavalvontasuunnitelman päivittämisestä vastaa palveluyksikön ja palvelupisteiden vastuuhenkilöt.

Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan ja niistä tiedotetaan henkilökunnalle. Omavalvontasuunnitelma vahvistetaan neljän kuukauden välein, vaikka muutoksia ei tänä aikana olisi tehtykään.

Paikka ja päiväys: Tampere 3.6.2025

Allekirjoitus:

Nimen selvennys: Mari Kukkamäki, johtava psykoterapeutti