

OMAAVALVONTASUUNNITELMA

Palveluntuottaja:

Psykoterapeutti Iiris Koskinen

Y-tunnus 1559380-6

Osoite: Pakkamestarinkatu 1 liiketila 140, 00520 Helsinki

Puh: 0405012999

Sähköposti: hyvanvuoksi@gmail.com

Palveluyksikkö

Psykoterapeutti Iiris Koskinen

Y-tunnus 1559380-6

Osoite: Pakkamestarinkatu 1 liiketila 140, 00520 Helsinki

Puh: 0405012999

Sähköposti: hyvanvuoksi@gmail.com

Palvelut

Palveluyksikön toiminta koostuu pääosin vastaanottotyöstä, asiakasprosesseihin liittyvien lausuntojen ja palautteiden laadinnasta, työnohjauksesta ja koulutuksesta sekä hallinnollisista tehtävistä. Palveluntuottajan toiminta toteutuu kahdessa palveluyksikössä. Asiakasvastaanotto toteutuu kahdessa palvelupisteessä ja psykoterapian erityisvaatimuksia vastaavan online-palvelun puitteissa.

Toimintaperiaatteet

Potilas- ja asiakasturvallisuus, yhteisesti sovittuihin tavoitteisiin pohjautuva yhteistyö. Toiminnanlaadun ja tuloksellisuuden seuraaminen ja kehittäminen. Keskeiset arvot ovat luotettavuus, avoimuus, kohtaaminen.

Toiminta-ajatus

Toiminta-ajatuksena on tarjota laadukasta ja yksilöllistä psykoterapiaa lyhyt-, kriisi ja pitkäkestoisena terapiana erilaisten asiakkaiden tarpeista lähtien. Lisäksi tarjotaan työnohjausta pääasiassa sosiaali- ja terveydenhuollon alan sekä uskonnollisten yhteisöjen toimijoille.

Asiakas- ja potilasturvallisuus

Palveluiden laadulliset edellytykset

Palveluntuottaja huolehtii seurannan sekä asiakkaiden ja yhteistyötahojen kanssa toteutuvan vuoropuhelun kautta siitä, että palvelut ovat laadukkaita, asiakas- ja potilaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja.

Tarjottujen palveluidentuloksellisuutta seurataan ennen kaikkea useimmilla istunnoilla toteutuvana palautekeskusteluna sekä harvemmin CORE-OM kyselylomakkein. Lisäksi arviointia tapahtuu havainnoinnin perusteella. Mahdollisista muutoksista keskustellaan asiakkaan kanssa. Palveluntuottaja huolehtii ammattitaitonsa ylläpidosta ja kehittämisestä koulutusten ja työnohjauksen avulla. Palveluntuottaja seuraa terveydenhuollon toimintamallien ja lainsäädännön kehitystä ja toteuttaaniitä vastaavia muutoksia toiminnassaan sekä huolehtii palvelutilojen turvallisuudesta taloyhtiöiden kanssa sekä tarvittaessa muiden viranomaisten kanssa.

Vastuu palvelun laadusta

Palveluyksikössä itsenäisenä ammatinharjoittajana työskentelevä psykoterapeutti Iiris Koskinen huolehtii omaavalvonnan toteutumisesta ja palveluiden laadusta. Palveluyksikössä ei ole muuta henkilöstöä.

Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Psykoterapiaprosessien ja työnohjausten sisältö rakennetaan ja sovellettavat menetelmät valikoidaan asiakkaan kanssayingdessä sovittujentavoitteiden pohjalta. Jokaisella tapaamisella asiakkaalle avataan mahdollisuuksia ilmaista tarjottavaan palveluun liittyviä tarpeitaan ja antaa palautetta kokemustensa pohjalta. Asiakastyytyväisyys- ja palautekyselyt toteutuvat psykoterapia ja työnohjaus prosessien sisällä koko työskentelyn ajan. Palaute käsitellään mahdollisimman nopeasti. Tarvittaviin, perusteluihin ja harkittuihin korjaustoimenpiteisiin ryhdytään mahdollisimman pian. Palautetta hyödynnetään harkitusti sekä yksittäisten asiakasprosessien sisällä että laajemmin palveluyksikön toiminnan kehittämisessä. Heti psykoterapia/työnohjausprosessin alkaessa asiakas saa tietoa mahdollisuudesta selvittää tarvittaessa psykoterapia/työnohjausprosessin pulmia yhdessä palveluntarjoajan ja mahdollisen asiakkaan psykoterapiaan lähettäneen tahon kanssa. Asiakkaalla on mahdollisuus ottaa yhteyttä potilasasiavastaavaan, jonka toiminnasta vastaa Helsingin hyvinvointialue. Jos asiakkaan on vaikea saada vastaanottoa tai jos se muuten on perusteltua, voidaan vastaanotto järjestää etätapaamisena. Asiakkaan on mahdollista ottaa yhteyttä palveluntarjoajaan puhelimitse/tekstiviestitse/kirjeitse ja sähköpostin välityksellä.

Muistutusten käsittely

Jos asiakas tekee muistutuksen palveluyksikön toimintaan liittyen, muistukseen annetaan kirjallinen vastaus 1-4 viikon vastausajan sisällä. Vastauksesta ilmenee mihin toimenpiteisiin muistuksen johdosta on ryhdytty ja miten muuten asia on ratkaistu. Muistutus käsitellään tarvittaessa asiakkaan psykoterapiaan lähettäneen tahon kanssa.

Henkilöstö

Palveluntuottaja on psykoterapeutti Iiris Koskinen, muuta henkilöstöä palveluyksikössä ei toimi. Asiakkaiden on mahdollista tarkistaa ammattioikeutta koskevat tiedot Julkiterhikistä.

Monialainen yhteistyö

Asiakkaan hoidon kannalta tarkoituksenmukainen ja tarvittava monialainen yhteistyö asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien ja tuottajien kanssa järjestetään asiakkaan suostumuksella toteutettavien yhteistyöneuvottelujen ja viesti- ja puhelinyhteydenottojen avulla.

Toiminta ja välineet

Asiakastapaamiset tapahtuvat pääasiassa toimitilassa Itä-Pasilassa tai Mäkkylässä osoitteissa Pakkamestarinkatu 1 liiketila 140 Helsinki ja Mäkkylänmutka 5 c 2 Espoo. Asiakkaiden käytössä on wc. Vastaanottotila on suojattu asianmukaisella lukituksella. Palveluyksikössä ei ole terveydenhuollon laitteita tai tarvikkeita.

Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Palveluyksikössä ei ole käytössä sähköistä potilastietojärjestelmää. Palveluntuottaja kirjaa potilastiedot omaan paperiseen arkistoon voimassa olevien ohjeiden mukaisesti. Niitä säilytetään voimassa olevien ohjeiden ja säännösten mukaisesti lukitussa kaapissa palveluntuottajan tiloissa joka on lukittu ulkopuolisilta. Avain kaappiin on vain palveluntuottajan käytössä. Palveluntuottaja voi näyttää potilasasiakirjoja ja tai luovuttaa niistä kopioita asiakkaan hoitavalle taholle vain asiakkaan luvalla. Palveluntuottaja on tietoinen terveydenhuollon henkilöstön yleisestä salassapitosäännöksistä.

Asiakas- ja potilaspalautteiden käsittely ja tietosuojat

Itsenäisesti toimiva psykoterapeutti Iiris Koskinen vastaa asiakastietolain seitsemännen pykälän mukaisesta asiakastietojen käsittelystä ja tietosuojasta palveluyksikössä. Palveluyksikössä noudatetaan potilastietojen kirjaamiseen liittyviä THL:n ohjeita ja määräyksiä. Palveluyksikössä otetaan huomioon oikeuksien toteutuminen EU:n yleisen tietosuojasetuksen mukaisesti.

Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Palautetta psykoterapia- ja työnohjausprosessin laadusta kerätään koko psykoterapia-/työnohjausprosessin ajankeskustelemalla asiakkaan kanssa sekä käyttämällä heidän ja tarvittaessa heidän muiden yhteistyötahojensa kanssa hoitoprosessin laadun turvaamiseen tähtäävää vuoropuhelua. Saatua palautetta hyödynnetään ilmalvalvonnan ja palveluyksikön toiminnan laadun kehittämisessä.

Omavalvonnan riskien hallinta

Palveluuyksikön riskien hallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Itsenäisenä ammatinharjoittajan toimiva psykoterapeutti Iiris Koskinen vastaa palveluuyksikön riskien hallinnasta yhdessä keskeisten yhteistyötahojen kanssa, joita ovat asiakkaita psykoterapiaan lähettävät ja muutoin heidän hoidostaan ja kuntoutuksestaan vastaavat tahot ja fyysisten tilojen osalta vastaanottotilan taloyhtiö sekä palo- ja pelastuslaitos. Keskeisiä riskejä ovat mahdolliset vaikeudet psykoterapeuttisen hoidon jatkuvuuden turvaamisessa, mahdolliset tietoturvallisuuteen liittyvät ongelmat sekä fyysisten tilojen palo- ja poistumisturvallisuuteen liittyvät mahdolliset ongelmat. Kun merkkejä riskeistä potilaiden hoitoprosessien turvallisuuteen, tietoturvallisuuteen tai fyysisten tilojen turvallisuuteen liittyen ilmenee, ne käsitellään ja niiden suuruus sekä vaikutus palveluun arvioidaan mahdollisimman pian, tarvittaessa yhdessä yhteistyötahojen kanssa, ja pulmia ratkaiseviin, ennaltaehkäiseviin ja korjaaviin toimenpiteisiin ryhdytään tarpeen mukaan.

Riskien hallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohteiden ja puutteiden käsittely

Psykoterapia- ja työnohjausprosessien alussa asiakkaan kanssa tehdään psykoterapia/tönohjaussopimus, joka voi olla suullinen tai kirjallinen. Asiakasta informoidaan psykoterapian luonteesta ja toimintatavoista. Jos hoidon aikana ilmenee hoidon toteutumista ja laatua uhkaavia riskejä, ne käsitellään yhteisesti neuvotellen asiakkaan kanssa ja tarpeiden mukaisesti asiakkaan psykoterapiaan lähettäneen tahon kanssa, toimivia ja realistisia ratkaisuja pulmiin rakentaen. Jos merkkejä fyysisten toimitilojen turvallisuusriskeistä ilmenee, tilanne selvittää ja pulmat ratkaistaan yhteistyössä toimitilan vuokranantajan/taloyhtiön kanssa. Valvovien viranomaisten selvityspyynnöt, ohjaus ja päätökset käsitellään ja otetaan huomioon palveluuyksikön toiminnan kehityksessä. Palveluntuottaja ilmoittaa välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaisille palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä potilasturvallisuutta vakavasti vaarantavat tapahtumat, vahingot ja vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimenpitein.

Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan toimivuutta seurataan ja arvioidaan jatkuvan arvioinnin perusteella sekä tätä varten erityisesti varattujen riskienhallinnanarviointi- ja kehittämisilmaisuuksien kautta. Vaara- ja haittatapahtumat raportoidaan valvontaviranomaiselle ja muille yhteistyötahoille tarpeiden mukaisesti. Palveluntuottaja osallistuu mahdollisuuksien mukaan alueellisiin koulutustapahtumiin, jotka liittyvät sote-riskien hallintaan.

ostopalvelut ja alihankinta

Ostopalveluyhteistyötahojen kanssa käydään riskienhallintatietoisuutta ylläpitäviä ja varmistavia keskusteluja.

Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä suunnittelusta vastaa palveluntuottaja.

Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteuttamisen seuranta ja päivittäminen

Palveluntuottaja on laatinut omavalvontasuunnitelman Valviran ohjeistuksen pohjalta. Tämä omavalvontasuunnitelma on jatkuvasti saatavilla paperisessamuodossa palveluntuottajan vastaanotolla.Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään noin kerran vuodessa.

Espoossa

16.9.2024

Iiris Koskinen