

Terapia Oiva

Omavalvontasuunnitelma

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

- 1.1 Yksikön perustiedot
- 1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

2. Asiakas ja potilasturvallisuus

- 2.1 Palveluiden laadusta vastaaminen
- 2.2 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet
- 2.3 Muistutusten käsittely
- 2.4 Henkilöstö
- 2.5 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvien riittävyys
- 2.6 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

3. Toimitila ja välineet

- 3.1 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö
- 3.2 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja
- 3.3 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomiointi

4. Omavalvonnan riskienhallinta

- 4.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen
- 4.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely
- 4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen
- 4.4 Valmius- ja jatkuvuuden hallinta

5. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

- 5.1 Toimeenpano
- 5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottaja

Perhepalvelut Oiva Oy, Y-tunnus 3122821-9
Marjoniementie 32, 51200 Kangasniemi

1.2 Terapia Oiva

Vapaudenkatu 57 C
40100 Jyväskylä

Vastuuhenkilö Merja Saarela
p. 0407313041
merja.saarela@perhepalvelutoiva.fi

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Terapia Oiva tuottaa laadukkaita ja vaikuttavia pari- ja perhepsykoterapiapalveluita, vanhempien neuvontaa ja ohjausta, neuropsykiatrista valmennusta, työnohjausta ja koulutusta. Psykoterapian avulla autetaan ja hoidetaan perheenjäsenten välistä vuorovaikutusta ja autetaan heitä suhteissa. Terapia Oivassa uskomme siihen, että ihmiset tulevat parhaiten autetuksi yhdessä heille tärkeiden ihmisten kanssa.

Palvelua tuotetaan palveluyksikössä sekä etäyhteyksin.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Perhepalvelut Oivan arvot ovat:

Rohkeus, Dialogisuus, Keskiössä lapsen etu, Usko perheen voimavaroihin ja muutokseen

Rohkeus

Otamme puheeksi vaikeitakin asioita. Meillä on rohkeutta kohdata ja kokeilla sekä ravistella omia ajatuksiamme. Toimimme avoimesti ja läpinäkyvästi.

Dialogisuus

Asetumme kuulemaan jokaisen perheen oman tarinan. Dialogin kautta löydämme yhteisen ymmärryksen muutosten työstämiseksi. Keskitymme läsnäoloon ja yhteiseen tilanteen tutkimiseen ja ratkaisujen etsimiseen perheen kanssa.

Keskiössä lapsen etu

Lapsen etu ohjaa aina työtämme. Työskentelemme yksilöllisesti myös jokaisen lapsen kanssa, jotta saamme aidosti lapsen äänen ja ajatukset kuuluville.

Usko perheen voimavaroihin ja muutokseen

Toimimme asiakkaidemme kumppanina etsien yhdessä perheen arkea tukevia ja lapsen turvallisuutta, kasvua ja kehitystä edistäviä ratkaisuja. Uskomme jokaisen perheen kykyyn muuttua.

Toimintaperiaatteitamme ovat:

Dialogisuus

- Dialoginen lähestymistapa korostaa sitä, että työntekijä liittyy perheen systeemiin, arkeen ja luo suhteen kaikkiin perheenjäseniin.
- Jokainen perhe toimii niin kuin se on tottunut toimimaan – työntekijä on osa systeemiä.
- Työntekijät ja perhe ovat yhteistyökumppaneita.
- Tutkimisen kohde on perheen vaikeudet ja huolet sekä voimavarat ja vahvuudet
- Keskustelun dialogisuus on tasa-arvoista ja kuulluksi tulemistä myös yhteistä jakamista.

Asiakslähtöisyys

- Työskentelyn lähtökohtana ja huomion keskipisteenä on asiakkaan tapa elää ja hahmottaa todellisuus.
- Asiakkaan ajatuksiin, tunteisiin, ilmaisuihin, kokemuksiin, ehdotuksiin ja suunnitelmiin suhtaudutaan avoimesti ja todesti - kuullaan häntä.

Kunnioitus

- Kunnioittava asenne synnyttää kokemuksen tasa-arvosta. Asiakas on aina oman elämänsä asiantuntija, eikä työntekijän tarvitse osata ja hallita kaikkea. Työntekijän tehtävänä on tehdä asiakkaan kanssa yhteistyötä tämän ehdoilla ja tavoilla niin, että asiakas voi löytää elämästään merkitystä ja säilyttää omanarvontunteensa.

Luottamus asiakkaan voimavaroihin ja kykyihin

- Yksi tärkeimpiä tavoitteita on saada asiakas tiedostamaan, että hänellä itsellään on kykyjä, voimavaroja, vahvuuksia ja mahdollisuuksia.

Vastuun palauttaminen asiakkaalle

- Työskentelyn keskiössä on asiakkaan näkemys omasta muutokseen, avun tai tuen tarpeestaan. Ihmisellä itsellään on vastuu omasta elämästään, emmekä voi muuttaa sitä hänen puolestaan - hänen on tehtävä se itse.

Toiveikkuuden ja myönteisyyden etsiminen ja näkeminen

- Vaikeatkin tilanteet ovat ratkaistavissa uusilla tavoilla, jolloin menneisyyden kokemuksista voi tulla voimavara. Asiakkaiden valmiit tarinat omasta elämästään ovat

usein ongelmatarinoita, ja vieläpä toisten ihmisten laatimia. Ratkaisukeskeisessä työtöteessa mielikuvat, huumori ja leikkilisyys auttavat rentoutumaan ja löytämään uusia näkökulmia.

Ammatillisuus

- Työntekijä luo läheisen ammatillisen yhteistyösuhteen perheen jokaisen jäsenen kanssa. Yhteistyösuhte perustuu luottamuksen rakentumiseen ja liittymiseen. Työntekijä antaa oman osaamisensa ja asiantuntijuutensa asiakkaiden käyttöön. Ammatillinen toiminta takaa perheen saaman palvelun sisällön ja laadun.
- Työntekijä nostaa esiin vahvuudet ja vaikeudet ja pitää huolen työskentelyn tavoitteellisesta etenemisestä

Tavoitteellisuus

- Työskentely on aina muutokseen tähtäävää. Yhteistyössä asiakkaan kanssa etsitään ja määritellään työskentelyn tavoitteet.

Avoimuus

- Työskentelymme on avointa ja läpinäkyvää niin työyhteisössä kuin suhteessa asiakkaaseen.

2. Asiakas ja potilasturvallisuus

2.1 Palveluiden laadusta vastaaminen

Terapia Oivassa tuotetut palvelut ovat laadukkaita ja vaikuttavia. Terapia Oivassa työskentelee ainoastaan Valviran rekisteröimiä psykoterapeutteja. Muissa tuotettavissa palveluissa edellytetään työntekijältä kokemusta ja koulutusta annettavasta palvelusta.

Eriytyinen laatuvaatimus on työntekijöiden kyky olla dialogisessa suhteessa asiakkaaseen. Dialoginen suhde luo vahvat edellytykset sille, että asiakas kokee tulevaisuutta kuulluksi ja arvostetuksi. Avoimuus ja luottamus on ehdottomia edellytyksiä terapeutin suhteen olemassaololle ja vaikuttavuudelle. Yhteistyösuhte on kaiken auttamistyön perusta.

Mittaamme jokaisella istunnolla sekä asiakkaan kokemaa muutosta että yhteistyösuhteen laatua SRS ja ORS mittareilla.

Päivitämme säännöllisesti työntekijöiden dialogista osaamista työnohjauksella, kehittämispäivillä ja koulutuksilla.

Potilasturvallisuus otetaan huomioon kaikessa toimitilaa koskevissa ratkaisuissa. Potilasturvallisuutta tuo pätevät ja koulutetut työntekijät sekä jatkuva asiakkailta kerätty palaute.

Palveluista vastaava johtaja työskentelee yksikössä päivittäin. Dialogiseen toimintakulttuuriin kuuluu avoimuus ja läpinäkyvyys mikä edistää palveluista vastaavan johtajan velvollisuuksista huolehtimista. Toiminnasta vastaava johtaja on tietoinen Terapia Oivan henkilöstön määrästä ja pätevyydestä. Palvelulle on luonteenomaista, että jokainen

psykoterapeutti vastaa itse asiakasmäärästä ja prosesseista. Toiminnasta vastaava johtaja on selvillä päivittäin asiakasmäärästä kokonaisuudessa. Hän vastaa osaltaan, että tilat ovat asianmukaiset ja jos puutteita ilmenee, ne korjataan välittömästi. Terapia Oivassa on käytössä sähköinen potilastietojärjestelmä mihin on pääsy vain tunnuksella saavilla henkilöillä. Potilastietoihin pääsy on vain potilasta hoitavalla/hoitavilla henkilöillä. Mahdollisissa kanteluissa palvelusta vastaava johtaja toimittaa ne valvovan viranomaisen tietoon viipymättä.

2.2 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Perhepalvelut Oivan työskentely perustuu dialogiseen ja perheterapeuttiseen työotteeseen. Tähän työotteeseen kuuluu keskeisesti asiakkaan kunnioitus ja arvostava kohtaaminen. Laadukkaasta asiakastyöstä huolehditaan mm. sillä, että jokaisella työntekijällä on riittävä koulutus ja kokemus vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin. Huolehditaan siitä, että jokaisella työntekijällä on riittävät tiedot ja taidot dialogi- ja perheterapeuttisen työotteen toteuttamiseen.

Yhteistyösuhteesta kerätään palautetta ja sitä arvioidaan viikoittaisissa tavoitekeskusteluissa yhdessä vanhempien kanssa. Asiakkaita ohjataan ottamaan rohkeasti puheeksi, mikäli he kokevat epäasiallista kohtelua, ja heillä on mahdollisuus olla yhteydessä myös suoraan yksikönjohtajaan. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus puuttua, mikäli huomaa toisen työntekijän toimesta epäasiallista kohtelua asiakasta kohtaan.

Asiakkaiden prosessit suunnitellaan aina yhdessä heidän kanssaan ja heitä kuunnellen. Tavoitteet mietitään aina yhdessä asiakkaan tarpeista käsin. Asiakas on mukana kaikessa häntä koskevassa neuvottelussa ja mahdollisuus aina lukea itsestä tehdyt kirjaukset, jos niitä ei ole tehty yhdessä. Asiakas voi keskeyttää prosessin missä vaiheessa vaan jos terapeutin/työntekijän työtavat eivät vastaa asiakkaan toiveita ja tarpeita. Terapia Oivassa jokainen työntekijä vastaa omasta asiakasprosessista, hoitosuunnitelmasta, tavoitteista, tapaamisten pituudesta ja frekvenssistä. Jokainen työntekijä on velvollinen noudattamaan Oivan työlle laatimia arvoja ja laatua.

Potilasasiamiehenä toimii

Potilasasiamies on nimetty ennen toiminnan varsinaista aloittamista.

2.3 Muistutusten käsittely

Muistutukset, kantelut ja muut valvontapäätökset käsitellään yksikönjohtajan, palvelujohtajan ja toimitusjohtajan kesken yhteistyössä. Asiat ja toiminnan kehittämisen tarpeet käsitellään yhdessä henkilökunnan kanssa yhteisessä palaverissa. Toiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä otetaan huomioon asiakkailta saatu palaute ja toimintaa muutetaan tarvittaessa palautteiden mukaisiksi.

Muistutusten vastaanottajana toimii Janne Kankaanniemi toimitusjohtaja Perhepalvelut Oiva Oy. Muistutusten käsittelyaika on kaksi viikkoa.

2.4 Henkilöstö

Terapia Oivassa työskentelee kokoaikaisesti palvelusta vastaava perhe- ja paripsykoterapeutti. Muu henkilöstö koostuu perhe- ja paripsykoterapeuteista, jotka

työskentelevät n. tuntityöntekijöinä. Kaikilta työntekijöiltä varmistetaan Valviran rekisteröinti ja oikeus käyttää psykoterapeutin ammattinimikettä. Lisäksi varmistetaan, että työntekijät löytyvät sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstörekisteristä Terhikki ja Suosikki. Lasten kanssa työskentelevien rikostausta tarkistetaan pyytämällä nähtäväksi rikosrekisteriote.

Työntekijöiden osaamista ylläpidetään mm työnohjauksella, kehittämispäivillä sekä täydennyskoulutuksilla.

Sijaisia ei käytetä koska jokainen työntekijä vastaa omasta asiakasprosessistaan.

Terapia Oivaan voi tulla asiakkaaksi silloin kun työntekijä voi prosessiin lähteä. Näin toteutuu työntekijä resurssi aina suhteessa asiakkaiden määrään. Tästä johtuen syntyy ajoittain tilanteita, että palveluun pääsyä joutuu jonottamaan.

2.4 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Yhteistyö ja tiedonkulku on mahdollista asiakkaan luvalla. Tarvittaessa Terapia Oivan työntekijä osallistuu asiakkaan asiassa neuvotteluihin eri yhteistyötahojen kanssa.

3. Toimitilat ja välineet

Terapia Oivalla on palvelua varten vuokrattu kerrostalohuoneisto Jyväskylän keskustassa. Tilassa on otettu huomioon palvelun luonne mm riittävällä äänieristyksellä. Huoneistossa on kolme eri kokoista vastaanottohuonetta sekä odotustila. Tilojen kunnosta ja huollosta vastaa taloyhtiön nimeämä huoltoyhtiö. Työntekijät ilmoittavat välittömästi havaitsemistaan epäkohdista ja puutteista ko. huoltoyhtiöön.

Asiakkaiden yksityisyydensuojaan kiinnitetään erityistä huomiota ja hienovaraisuutta. Asiakkaita ohjataan saapumaan vastaanotolle maksimissaan 5 min ennen vastaanoton alkua. Näin toimien pyritään välttämään samanaikaista olemista odotustilassa.

Terapia Oivassa ei käytetä mitään lääkinnällisiä välineitä.

3.1 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Terapia Oivaan otetaan standardit ja vaatimukset täyttävä sähköinen potilastietojärjestelmä mihin ei pääse kirjautumaan kuin vaan työntekijöiden henkilökohtaisilla tunnuksilla. Sähköisessä potilastietojärjestelmässä on Kanta valmius.

3.2 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Terapia Oivassa asiakastietojen lainmukaista ohjeistuksesta, käsittelyä ja tietosuojan toteutumista vastaa yksikön vastuuhenkilö Merja Saarela.

Perhepalvelu Oivan tietosuojavastaavana toimii Janne Kankaanniemi
janne.kankaanniemi@perhepalvelutoiva.fi

Yksikön asiakastietojen käsittely ja tietosuoja ohjeistusta päivitetään tarvittaessa. Jokainen työntekijä vastaa osaltaan siitä, että asiakastietojen käsittely ja sisältö toteutuu lain ja asetusten vaatimalla tavalla. Asiakastyössä mahdollisesti syntyviä paperisia muistiinpanoja ei

säilytetä, vaan tuhotaan viimeistään, kun kirjaus siirretään sähköiseen tietojärjestelmään. Muu mahdollisesti syntyvä materiaali esimerkiksi sukupuoli säilytetään lain vaatimalla tavalla arkistoituna ja tuhotaan asiakassuhteen päätyttyä tai luovutetaan asiakkaalle.

4 Omavalvonnan riskienhallinta

4.1 Terapia Oivan riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Työntekijöitä ohjataan kertomaan välittömästi esihenkilölleen havaitsemistaan epäkohdista, laatupoikkeamista ja riskeistä. Näistä voidaan kertoa sähköisesti tai kertomalla asiasta. Tärkeää on, että asiat saatetaan esihenkilön ja työyhteisön tietoon viivytyksettä. Perhepalvelut Oivassa haittatapahtumat ja läheltä piti- tilanteet käsitellään keskustelemalla välittömästi tapahtuman jälkeen. Jos yksikön esihenkilö ei ole paikalla käsitellään tilanne paikallaolevan henkilöstön kanssa ja asiaan palataan esihenkilön ollessa paikalla. Tarvittaessa voi olla yhteydessä Oivan puhelinpäivystykseen. Jokainen poikkeama tai läheltä piti-tilanne tulee dokumentoida erillisellä poikkeamaraportilla. Esihenkilö vastaa asian saattamisesta tarvittavien tahojen käsittelyyn (esimerkiksi tietosuojavaltuutettu, työsuojeluryhmä). Tapahtumat käsitellään myös työryhmän yhteisissä päivissä, joita on kerran kuukaudessa sekä neljännesvuosittain johtoryhmän kokouksissa.

Epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin reagoidaan aina tilanteen vaatimalla tavalla. Asioista puhutaan avoimesti ja suoraan kaikkien asiaa koskevien kanssa. Yksikön työskentelyä ja toimintatapoja muokataan tarpeen niin vaatiessa. Tehdään tarvittavat selvitykset ja raportoinnit tapahtuneesta. Pyrkimyksenä on tilanteen toistumisen estäminen sekä jo tapahtuneesta oppiminen.

4.2 Valmius ja jatkuvuudenhallinta

Perhepalvelut Oivassa on laadittu koko organisaatiota koskeva valmius- ja jatkuvuussuunnitelma. Suunnitelma tullaan päivittämään Terapia Oivan osalta toiminnan alettua. Suunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaa toimitusjohtaja Janne Kankaanniemi sekä Terapia Oivan vastuuhenkilö Merja Saarela.

5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen ja toteutumisen seuranta

Omavalvontasuunnitelma on osa kaikkien työntekijöiden perehdytystä. Omavalvonnan tehtävästä ja merkityksestä käydään jatkuvaa yhteistä keskustelua. Suunnitelma on nähtävillä toimintayksikön ilmoitustaululla ja on kaikkien luettavissa. Suunnitelma on myös sähköisessä muodossa yrityksen nettisivuilla.

Mahdollisista omavalvontasuunnitelman päivityksistä vastaa Terapia Oivan vastuuhenkilö Merja Saarela yhdessä muun henkilöstön kanssa. Muutoksista tiedotetaan välittömästi koko henkilöstöä.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö huolehtii tarvittavat muutoksen ja päivitykset kun toiminnassa tapahtuneet muutokset sitä edellyttää. Omavalvontasuunnitelman päivittämisen tarpeet käydään läpi vuosittain aina ensimmäisen vuosineljänneksen aikana.

5.1 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Terapia Oivan ajantasainen omavalvontasuunnitelma on aina esillä yksikön odotustilassa sekä sähköisessä muodossa Perhepalvelut Oivan nettisivuilla.

Palvelusta vastaava esihenkilö vastaa suunnitelman ajantasaisuudesta ja päivittämisestä, kun toiminnassa tapahtuneet muutokset sitä edellyttää. Palvelusta vastaava esihenkilö työskentelee tiiviisti yksikössä ja yhteistyössä muun henkilöstön kanssa. Näin turvataan, että hänellä on ajantasainen tieto yksikön toiminnan sisällöstä ja omavalvonnan toteutumisesta. Hän suunnittelee ja toteuttaa omavalvonnan päivittämisen niin että se tulee huomioiduksi vähintään neljän kuukauden välein yhdessä henkilöstön kanssa.

Suunnitelman laati

Jyväskylässä 26.6.2024

Mari Tirkkonen

Palvelujohtaja

Perhepalvelut Oiva Oy