

Tietosuoja- ja Omavalvonta

Solmujensilta Tmi:n tietosuojaseloste

Tämä asiakirja sisältää EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (2016/679) mukaisesti rekisteröidylle toimitettavat tiedot.

Rekisterinpitäjän yhteystiedot

*Rekisterinpitäjä on: Solmujensilta Tmi
Y-tunnus: 2138270-6
Kalastama, 00540 Helsinki
puh. 046-6818491
www.solmujensilta.com*

*Tietosuojavastaavan yhteystiedot:
Hanna-Mari Turkia
perheterapia@solmujensilta.com
puh. 0466818491*

Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus ja käsittelyn peruste sekä vastaanottoryhmät

Henkilötietojen käsittelyn peruste ja tarkoitus on sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä annetun lain (ns. asiakastietolaki, laki 703/2023) edellyttämän potilas- ja asiakasrekisterin ylläpitäminen: EU:n yleinen tietosuoja-asetuksen 6 artiklan 1 c) alakohta (käsittely on tarpeen rekisterinpitäjän lakisääteisen velvoitteen noudattamiseksi). Muiden henkilötietojen osalta käsittelyperuste on asetuksen 6 artiklan 1 b alakohta (käsittely on tarpeen sopimuksen täytäntöönpanemiseksi).

Potilasrekisteriin kuuluvat mm. potilaan nimi, henkilötunnus, kotiosoite, muut yhteystiedot sekä kaikki hoidon järjestämisessä ja toteuttamisessa käytettävät, laaditut tai saapuneet asiakirjat taikka tekniset tallenteet, jotka sisältävät asiakkaan terveydentilaa koskevia tai muita henkilökohtaisia tietoja. Näin kerättyjä tietoja käytetään terveydenhuollon palveluiden tuottamiseen ja siihen kiinteästi liittyviin toimintoihin. Asiakkaan yhteystietoja voidaan käyttää lain sallimalla tavalla myös palveluiden markkinointiin. Sähköinen suoramarkkinointi kuluttaja-asiakkaille edellyttää erillistä suostumusta.

Henkilötietojen keräämisen ja käsittelyn tarkoitus on myös koulutustoiminnan markkinointi ja toteuttaminen. Koulutusasiakkaiden osalta henkilötietorekisteriin kuuluvat mm. asiakkaan nimi, yrityksen nimi, ammatti, sähköpostiosoite ja laskutusosoite. Tiedot kerätään asiakkailta heidän ilmoittautuessaan koulutukseen. Asiakkaan yhteystietoja voidaan käyttää lain

sallimalla tavalla myös palveluiden markkinointiin. Sähköinen suoramarkkinointi kuluttaja-asiakkaalle edellyttää erillistä suostumusta ja asiakkaalla on oikeus peruuttaa suostumuksensa milloin tahansa ja pyytää tietonsa poistettavaksi rekisteristä.

Rekisterinpitäjä voi käyttää potilastietojen käsittelyssä alihankkijoita, kuten sähköisiä potilastietojärjestelmiä tuottavia yrityksiä sekä kuntoutusta toteuttavia puheterapeutteja. Tällöin alihankkijan kanssa laaditaan EU:n tietosuoja-asetuksen 28 artiklan ja yllä mainitun asiakastietolain edellyttämä sopimus henkilötietojen käsittelystä.

Potilastiedot ovat lakisääteisen salassapitovelvollisuuden piirissä (asiakastietolaki 4 §, 5 § sekä rikoslain 38 luvun 1 ja 2 §). Potilastietoja ei luovuteta sivullisille ilman lakiin perustuvaa syytä tai asiakkaan nimenomaista ja erikseen saatua suostumusta. Sivullisella tarkoitetaan muita kuin asianomaisessa toimintayksikössä tai sen toimeksiannosta potilaan hoitoon tai siihen liittyviin tehtäviin osallistuvia henkilöitä.

Säännönmukaisesti asiakkaan henkilötietoja luovutetaan edellä mainittujen perusteiden täytyessä seuraaville tahoille: Diarium - potilastietojärjestelmä, kuntoutuksesta vastaava julkinen terveydenhuollon taho ja Kela.

Henkilötietojen säilytysaika

Potilastietoja säilytetään niin pitkään kuin yllä mainittu asiakastietolaki sekä sen säilytysliite edellyttävät. Pääsääntöisesti potilastietoja säilytetään asetuksen mukaisesti 12 vuotta potilaan kuolemasta, tai mikäli kuolemasta ei ole tietoa, 120 vuotta potilaan syntymästä.

Koulutustoiminnassa syntyneitä rekisteritietoja säilytetään enintään 5 vuotta. Rekisterin tarkoitus on palvelujen markkinointi.

Rekisteröidyn oikeudet

Rekisteröitynä sinulla on tietosuoja-asetuksen mukainen oikeus pyytää sinusta kerättyjä tietoja nähtäville sekä oikeus pyytää kyseisten tietojen oikaisemista, poistamista tai pyytää käsittelyn rajoittamista sekä vastustaa tietojen käsittelyä. Mikäli kyseessä on sähköisesti tuotettu tieto, jonka käsittely perustuu sopimukseen, on sinulla myös oikeus saada sinusta kerätyt automaattisesti käsitellyt tiedot siirretyksi sähköisesti järjestelmästä toiseen.

Siltä osin kuin tietojen säilytys perustuu lakiin, ei rekisteröidyllä ole ehdotonta oikeutta vaatia potilastietoja poistettavaksi tai oikeutta vastustaa tai rajoittaa tietojen lakisääteistä käsittelyä tietosuoja-asetuksen sallimalla tavalla. Hoidon yhteydessä annettavat pakolliset tiedot on lueteltu yllä viitatus asiakastietolain 27 §:ssä.

Oikeus peruuttaa suostumus

Potilastietojen käsittely ei perustu rekisteröidyn suostumukseen, vaan on rekisterinpitäjän lakisääteinen velvollisuus. Milloin (muiden kuin lakisääteisten potilas-) tietojen käsittely perustuu suostumukseen, on sinulla rekisteröitynä oikeus peruuttaa tällainen suostumus milloin tahansa. Suostumuksen peruuttaminen ei vielä kuitenkaan lopeta henkilötietojen käsittelyä, mikäli käsittelylle on muu tietosuoja-asetuksen 6 artiklassa mainittu tai lainsäädännöllä säädetty peruste.

Oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle

Rekisteröitynä sinulla on oikeus tehdä tietojesi käsittelystä valitus valvontaviranomaiselle. Toimivaltainen valvontaviranomainen Suomessa on tietosuojavaltuutetun toimisto www.tietosuoja.fi

Henkilötietojen antaminen on palvelun suorittamisen lakisääteinen edellytys

Henkilötietojen (nimi, yhteystiedot, kotipaikka, henkilötunnus, jne.) antaminen on terveydenhuollon palveluiden antamisen edellytys ja perustuu potilaan asemasta ja oikeuksista annettuun lakiin ja asetukseen. Potilastietojen tallentamisesta lakisääteiseen kansalliseen Kanta-arkistoon informoidaan yllä mainitun asiakastietolain edellyttämällä tavalla Kelan Kanta-palveluiden omilla materiaaleilla tai suullisesti. Annettu Kanta-informointi kirjataan aina suoraan Kanta-palveluihin erillisen palveluntuottajan potilasrekisteristä.

Automaattinen päätöksenteko tai profilointi

Rekisterinpitäjän hallinnoimien henkilötietojen käsittelyyn ei liity automaattista päätöksentekoa tai profilointia.

Tietojen käyttötarkoituksen muutoksesta on ilmoitettava asiakkaalle

Jos rekisterinpitäjä aikoo käsitellä henkilötietoja edelleen muuhun tarkoitukseen kuin siihen, johon henkilötiedot alun perin kerättiin, on rekisterinpitäjän tietosuoja-asetuksen mukaisesti ilmoitettava rekisteröidylle ennen kyseistä jatkokäsittelyä tästä muusta tarkoituksesta ja annettava kaikki asiaankuuluvat lisätiedot tietosuoja-asetuksen mukaisesti.

Tämän lisäksi on huomioitava, että lakisääteisten potilastietojen käyttötarkoituksen on muutoksen jälkeenkin oltava potilassalaisuutta koskevan lainsäädännön sallimat.

*Palvelut ja niiden vastuhenkilöt, jotka tämä suunnitelma käsittää:
Hanna-Mari Turkia / Solmujensilta Tmi*

Solmujensilta Tmi:n omavalvontasuunnitelma

Solmujensilta Tmi -palveluyksikön omavalvontasuunnitelma

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

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.

Omavalvontasuunnitelma

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot:

Yrityksen virallinen nimi: Solmujensilta Tmi

y-tunnus: 2138270 - 6

yhteystiedot: 046 - 6818491

1.2 Palveluyksikkö ja palvelupiste tai palvelupisteet, joita tämä suunnitelma koskee (palveluyksikön perustiedot):

Palveluyksikkö: Solmujensilta Tmi:n - psykoterapian palveluyksikkö.

Tähän palveluyksikköön kuuluvat seuraavat palvelupisteet, joissa palvelua annetaan:

Solmujensilta Tmi:n psykoterapian vastaanottopalvelut sijaitsee Helsingissä Kalasatamassa. Psykoterapiavastaanotto on tarjolla myös etäyhteydellä. Teen myös kotikäyntejä seuraavien kuntien alueella: Helsinki, Vantaa, Espoo.

Palvelut ja niiden vastuuhenkilöt, jotka tämä suunnitelma käsittää:

Palveluyksikön toimintaa johtaa psykoterapeutti Hanna-Mari Turkia.

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet (lyhyesti yrityksen toimintasuunnitelma)

Yritys tarjoaa psykoterapiapalveluita toimipisteensä (palvelupisteen) sijaintikunnan alueella ja lähialueilla; vastaanotto- ja kotikäynteinä sekä etävastaanottona ja puhelimitse. Yrittäjä tuottaa kaikki yrityksen psykoterapiapalvelut itse ilman työntekijöitä tai alihankkijoita. Alihankintana yrittäjällä on vain kirjanpito, tietoturva-asiat ja nettisivujen päivitys.

Psykoterapiaa tuotetaan myös yrityksen sijaintikunnan hyvinvointialueelle / Helsingin kaupungille. Palveluita tuotetaan itse maksaville asiakkaille ja

vakuutusyhtiöasiakkaille. Asiakkaat voivat myös olla 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 ulkopuoliseen työnohjaukseen.
- Yrittäjä täydennyskoulutautuu säännöllisesti ja päivittää koulutukset yrityksen nettisivuille.
- Yrittäjä 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.
- Yrityksessä noudatetaan seuraavia palvelua tarkentavia palvelukuvauksia tai laatustandardeja/laatukäsikirjoja: tietoturvasuunnitelma.

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 §:aa, jonka mukaan asiakkaalla on oikeus saada tietoa erilaisista hoito- ja jatkohoitovaihtoehdoista kuten asiakkaan valinnanvapauteen 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.](#)

Lastensuojelu

Terveystieteiden ammattihenkilöiden velvollisuudesta tehdä lastensuojeluilmoitus noudatetaan sitä, mitä lastensuojelulain 25 §:ssä on säädetty. Terveystieteiden ammattihenkilöllä on lakiin perustuva velvollisuus lastensuojeluilmoituksen tekemiseen hyvinvointialueelle, mutta ilmoitus voidaan tehdä myös lastensuojelulain 25 a §:n nojalla yhdessä lapsen tai hänen vanhempansa kanssa.

Terveystieteiden ammattihenkilöillä ei ole oikeutta pidättäytyä lastensuojeluilmoituksen tekemisestä, milloin he ovat tehtävässään saaneet tietää lapsesta, jonka hoidon ja huolenpidon tarve, kehitystä vaarantavat olosuhteet tai oma käyttäytyminen edellyttää mahdollista lastensuojelun tarpeen selvittämistä.

Lastensuojeluilmoituksen tarkoituksena on aina lasta koskevan tuen tarpeen selvittäminen.

Yrittäjän arvot ja toimintaperiaatteet

TOIMINTAMALLIN SELKEYS: tukea/jäsentää yhdessä asiakkaan kanssa hänen elämäntilannettaan, lisätä asiakkaan reflektointikykyä, lisätä asiakkaan uskomuksissa ja toiminnassa joustavuutta ja helpottaa asiakasta muutoksen toteutumisessa.

ASIAKASLÄHTÖISYYS: panostetaan vuorovaikutukseen ja yhteistyösuhteeseen, missä asiakas osallistuu aktiivisesti prosessiin ja hänelle muodostuu näin yksilöllinen hoitoprosessi.

LÄPINÄKYVYYS JA PSYKOEDUKAATIOA: toiminta tietyn psykologisen/psykoterapeuttisen käsitejärjestelmän puitteissa uskottavasti.

LUOTTAMUS: asiakkaan kohtaaminen oman elämänsä asiantuntijana.

TOIVEIKKUUS: tehdään näkyväksi asiakkaan vahvuuksia ja voimavaroja, etsitään uusia näkökulmia, jotka vahvistavat asiakkaan pystyvyyttä ja arvokkuutta.

PERHEKESKEISYYS: perhenäkökulma huomioidaan työskentelyssä ja asiakkaan perhe, valittu perhe tai kumppani, otetaan asiakkaan niin halutessa, mukaan hänen hoitoprosessiinsa

Hoitoon pääsy

Yrittäjä ylläpitää mahdollisuuksien mukaan julkisesti verkossa tietoa yrityksen yleisestä asiakaspalvelusta (Minduu). Asiakkaita palvellaan ilman aiheutonta viivytystä. 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 puhelimitse, sähköpostitse tai suojatun verkkosähköisen alustan (kuten Minduu haun)

kautta. Yrittäjän puhelin on äänettömällä, joten yhteydenottoa suositellaan sähköpostitse.

Terapiasuhteen aloitus

Asiakassuhteen alkamiseksi yrittäjä tarvitsee asiakkaan henkilötiedot (nimen, sotun, puhelinnumeron, osoitteen ja sähköpostiosoitteen), mitkä hän vie Diariumiin, jonka jälkeen yrittäjä voi tavata asiakkaan arviointikäynnillä. Kun sovitaan Terapiasuhteen alkamisesta, yrittäjä lähettää asiakkaalle sähköpostitse terapiasopimuksen, toisen samanlaisen hän pitää itsellä. Terapiasuhteen alussa yrittäjä kartoittaa asiakkaan tarpeet ja kuntoutuksen tavoitteet, sekä sopii pitkäaikaiseksi tarkoitettun 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, vähintään vuosittain.

Lähiverkosto mukaan terapiaan

Yksittäisille terapiakäynneille on mahdollista, terapeutin ja asiakkaan harkinnan perusteella, pyytää mukaan myös asiakkaan kumppani, puoliso tai perhe, silloin kun se terapian etenemisen kannalta on tarpeen.

Kun asiakas on osittain Kelan korvaamassa yksilöpsykoterapiassa, ja hänen kumppaninsa, puoliso tai perheenjäsen kutsutaan terapiakäynnille, niin terapiassa käytetään mahdollisuuksien mukaan tuplakäyntiä (90min), jotta yhteiselle keskustelulle olisi riittävästi aikaa.

Terapia laskutus

Terapia hinnasto on kirjattu terapian alkaessa terapiasopimukseen ja sitä tarkennetaan vuosittain. Mahdollisista seuraavan vuoden terapiahintojen korotuksista ilmoitetaan asiakkaalle viimeistään lokakuussa.

Yrittäjä lähettää laskut asiakkaalle Diariumista sähköpostitse, joko asiakkaan omaan sähköpostiosoitteeseen tai hänen antamaan erilliseen laskutusosoitteeseen. Erillinen laskutukseen käytetty sähköpostiosoite voi olla esim. nuoruusikäisen vanhemman sähköpostiosoite.

Yrittäjä laskuttaa Kelaterapioissa omavastuuosuuden asiakkaalta itseltä ja Kelan maksaman osuuden suoraan Kelasta.

Lausunnot

Yrittäjä käy asiakkaan kanssa yhdessä keskustelua terapian etenemisestä ja kirjoittaa terapian toteutumisesta vähintään vuosittain lausunnon, josta hän laskuttaa terapiasopimuksen mukaan.

Kelaterapioista kirjoitetaan palaute, jolla haetaan jatkoa terapialle, ennen meneillään olevan jakson päättymistä tai terapian loppuessa.

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:

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala / Sosiaali- ja potilasasiavastaavien palvelut

Potilasasiavastaava ja Sosiaaliasiavastaava

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

09 31043355

sosiaali.potilasasiavastaava@hel.fi

Toinen linja 4 A

00530 HELSINKI

Sosiaaliasiavastaava ja Potilasasiavastaava

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

09 31043355

sosiaali.potilasasiavastaava@hel.fi

Toinen linja 4 A

00530 HELSINKI

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

Psykoterapia / 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. Yrityksen nettisivuilla olevalla Asiakaspalautelomakkeella, voi myös antaa palautetta nimettömästi.

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 ratkaisuista tehdään merkintä muistutuksen antaneen potilaan potilasasiakirjoihin.
- Muistutukset ja niiden perusteella tehdyt toiminnan oikaisuun liittyvät toimet käsitellään soveltuvin 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
- Terveystieteiden ammattihenkilön ammattioikeudet voi tarkistaa Valviran Terhikki-rekisterin (JulkiTerhikki) avulla.
- Lasten ja ikääntyvien parissa työskentelevä on velvollinen esittämään ennen palkkauspäätöstään oikeusrekisterikeskuksen alle 6 kk ikäisen rikostaustaotteen. 1.1.2025 alkaen rikostaustaote vaaditaan myös vammaisten parissa työskenteleviltä terveydenhuollon ammattilaisilta. Yrittäjän rikostaustaotteen tarkistamisesta on vastuussa yrittäjän toimintaa valvova aluehallintovirasto tai Valvira.

• Ensiapuvalmius

Yrittäjä ylläpitää omaa henkilökohtaista ensiapuvalmiuttaan ja hänellä on vähintään EA1- koulutuksen taitotaso. Yrityksen toimitiloissa on käytettävissä yleisimmät tarvittavat ensiapuvälineet.

2.6 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

- 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:

- Kalastama, 00540 Helsinki, jossa on huomioitujen tilojen terveydenhuollon käyttöön soveltuvuus; tilojen ilmanvaihto, äänieristys, siivous- ja terapiavälineiden säilytys.

Tilojen esteettömyys

Yrityksen toimitilat järjestetään asiakaskunnan tarpeiden edellyttämällä tavalla esteettömiksi siten, että kaikkia yrityksen asiakkaita voidaan kohtuullisesti palvella. Yritys voi tehdä tarvittaessa esteettömyyteen liittyviä sopeuttavia toimenpiteitä.

Pelastussuunnitelma

[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. Yrittäjä on perehtynyt pelastussuunnitelmaan suunnitelman edellyttämällä tavalla.

Kuvaus tilojen järjestämisestä, kulunvalvonnasta sekä murto- ja palosuojauksesta

Tilat on suojattu lukituksella. Paperimuotoista materiaalia, jota ei ole tarpeen erikseen digitaalisesti varmentaa, säilytetään lukitussa metallisessa arkistokaapissa.

Kuvaus siivous, jätehuoltoon ja ongelmajätteen käsittelyyn liittyvistä menettelyistä

Tilat siivotaan viikoittain ja tarvittaessa useamminkin. Jätehuolto on järjestetty kunnallisen jätehuollon kautta. Yrityksen toiminnassa ei tyypillisesti synny erityisen vaarallisia jätteitä.

Mikäli vaarallista jätettä kuitenkin syntyy, kerätään ne erikseen merkittyyn vaarallisen jätteen astiaan, esimerkiksi tartuntavaarallisten jätteiden astiaan.

Käytettävien välineiden huolto ja perehdytys

Yrittäjä vastaa toimialueellansa käytettävien välineiden asianmukaisesta huollosta ja yrittäjä perehtyy tai koulutuu 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 (Diarium) 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.

Yrittäjä säilyttää lukitussa tilassa arkistokaapissa prosessin aja, asiakkaan materiaalia, jonka on saanut asiakkaalta tai yhteistyökumppaneilta. Prosessin päätyttyä nämä tuhotaan tietoturvallisesti.

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.

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

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

Etävastaanotto tai etäterapia

Etäpalveluita käytetään tietoturvallisella tavalla siten, että asiakas on luotettavasti tunnistettavissa. Diarium on yhteydessä Nordhealth Connectiin, josta lähetetyn linkin avulla asiakas pääsee rekisteröitymään vahvan tunnistautumisen (pankkitunnuksilla tunnistautuminen) kautta Nordhealth asiakkaaksi, luomalla itselle käyttäjätunnuksen ja salasanan omalle Nordhealth tilille. Salasanaa asiakas käyttää aina jatkossa, jos hän tulee etäyhteydellä

tapahtuvaan videotapaamiseen, yrittäjän lähettämän etäyhteyslinkin kautta. Ennen terapian siirtämistä etäterapiaksi varmistetaan, psykoterapia / kuntoutuja-asiakkaan tietoteknisistä edellytyksistä suoritua terapiasta myös etänä.

Jos asiakas on yhä vakuutettuna Suomessa, mutta esim. opiskelee tai on töissä ulkomailla, hän voi tarvittaessa käydä etäterapiassa.

Yleinen kuvaus palveluyksikön käytössä olevista lääkinnällisistä laitteista

Yrittäjä käyttää kaupallisia liikunta- ja kuntoutusvälineitä, jotka ovat CE-merkittyjä.

Kuntoutuksessa saatetaan käyttää myös omavalmisteena tehtyjä kuntoutuksen apuvälineitä, kuten fläppitaulua, tasapainolautaa, kommunikoinnin apuvälineitä tai muita harjoitusvälineitä, joilta ei edellytetä CE-merkintää.

Yrittäjän tietoon saatetut välinerikot korjataan ja muut mahdolliset ongelmat välineistössä oikaistaan viipymättä.

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 suojaa 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 potilasasiakirjamerkinnot 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 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. Yrityksen rekisterinpitoasioista vastaavan henkilön yhteystiedot):

Hanna-Mari Turkia

perheterapia@solmujensilta.com

046-6818491

Yrityksellä on käytössä sähköinen potilastietojärjestelmä ja yritys on liittynyt Kantapalveluiden potilastiedon arkistoon (potilastietovarantoon).

Lisätietojen osalta yrityksen asiakkaiden käytettävissä on aina EU:n tietosuoja-asetuksen mukainen tietosuojaseloste.

2.11 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen Palautteen kerääminen

Asiakkailta kerätään palautetta kysymällä suullisesti kuntoutusjakson aikana sekä sen päättyessä. Asiakkaalla on myös mahdollisuus antaa palautetta nimettömänä, Solmujensillan nettisivuilla olevan palautelomakkeen avulla.

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 Solmujensilta Tmi - palveluyksikön omavalvontasuunnitelma 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

Psykoteraapia-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.

Yrittäjä huolehtii tapaturmariskien torjunnasta esimerkiksi järjestämällä kulkemisen työtilassa mahdollisimman turvalliseksi, ettei matot liu tai järjestämällä muulla tavoin asiakkaille turvalliset kulkuyhteydet yrityksen toimitiloihin.

Etäterapia

Mikäli etäterapian aikana Nordhelth Connection jostain syystä lopettaa toimintansa tai kuvapuhelu keskeytyy teknisten haasteiden takia, otetaan kuvapuhelu jollain muulla, yhdessä asiakkaan kanssa sovitulla toimintatavalla. Jos etäterapiatilanteessa tapahtuu hätätilanne (esim. asiakkaalla on sairaskohtaus), niin yrittäjä toimii ensiapusäädösten ja lain mukaan. Yrittäjä voi tilata asiakkaalle tarvittaessa esim. ambulanssin.

Sähkökatkot ja muut poikkeukselliset tilanteet

Yrityksellä on asiakasturvallisuuden edellyttämät välineet ja yrittäjällä taito niiden käyttöön sähkökatkotilanteessa. Yrityksellä on jatkuvan asiakasturvallisuuden edellyttämä varasto kriittisiä tarvikkeita, jotta kuntoutus voidaan toteuttaa myös poikkeus- ja häiriötilanteessa asiakasturvallisella tavalla.

Yrittäjän äkillinen esteellisyys jatkaa toimintaa

Yrityksellä on erillinen toimintasuunnitelma siltä varalta, että yrittäjä menehtyy äkillisesti tai sairastuu siten että hän on esteellinen ilmoittamaan tästä asiakkailleen. Tässä toimintasuunnitelmassa on nimetty terveydenhuollon koulutuksen omaava henkilö, joka on yhteydessä yhteistyötahoihin ja aktiivisiin asiakkaisiin, jotta asiakkaiden hoito saadaan mahdollisimman pikaisesti uudelleen järjestettyä ja asiakas saadaan tarvittaessa ohjattua kriisiavun piiriin. Henkilöllä ei ole pääsyä asiakkaiden yhteystietoihin, kuin vain silloin a) kun yrittäjä sairastuu niin vakavasti, ettei hän kykene itse ilmoittamaan tilanteestaan asiakkaille tai b) yrittäjän menehtyessä.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Kuvaus menettelyistä, 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 tällä sivulla](#). Sivun sisältö

tallennetaan myös erillisenä PDF:nä 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.

3.5 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

Solmujensilta Tmi:n omavalvontasuunnitelma

Solmujensilta Tmi - palveluyksikön omavalvontasuunnitelma