

OMAVALVONTASUUNNITELMA



RONNIE
GRANDELL

SISÄLTÖ

OMAVALVONTASUUNNITELMA

1. PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKKÖ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT.....	4
1.1 PALVELUTUOTTAJAN JA PALVELUYKSIKÖN PERUSTIEDOT.....	4
1.2 PALVELUT, TOIMINTA-AJATUS JA TOIMINTAPERIAATTEET.....	4
2. ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS.....	5
2.1 PALVELUIDEN LAADULLISET EDELLYTYKSET.....	5
2.2 VASTUU PALVELUIDEN LAADUSTA.....	5
2.3 ASIAKKAAN JA POTILAAN ASEMA JA OIKEUDET.....	5
2.4 MUISTUTUSTEN KÄSITTELY.....	6
2.5 HENKILÖSTÖ.....	6
2.6 MONIALAINEN YHTEISTYÖ JA PALVELUIDEN KOORDINOINTI.....	6
2.7 TOIMITILAT JA VÄLINEET.....	6
2.8 TIETOJÄRJESTELMÄT JA TEKNOLOGIAN KÄYTTÖ.....	6
2.9 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA TIETOSUOJA.....	7
2.10 SÄÄNNÖLLISESTI KERÄTTÄVÄN JA MUUN PALAUTTEEN HUOMIOIMINEN.....	7
3. OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA.....	7
3.1 PALVELUYKSIKÖN RISKIENHALLINNAN VASTUUT, RISKIEN TUNNISTAMINEN JA ARVIOIMINEN.....	7
3.2 RISKIENHALLINNAN KEINOT JA TOIMINNASSA ILMENEVIEN EPÄKOHTIEN JA PUUTTEIDEN KÄSITTELY.....	8

3.3 RISKIENHALLINNAN SEURANTA, RAPORTOINTI JA OSAAMISEN VARMISTAMINEN	8
3.4 OSTOPALVELUT JA ALIHANKINTA.....	8
3.5 VALMIUS- JA JATKUVUUDENHALLINTA.....	8
4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN.....	9
4.1 TOIMEENPANO.....	9
4.2 JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN.....	9

1. PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKÖ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

1.1 PALVELUNTUOTTAJAN JA PALVELUYKSIKÖN PERUSTIEDOT

Palveluntuottaja: Ronnie Stig Erik Grandell

Full Life Consulting, y-tunnus: 2033081-6

Rahkasammaleenkatu 9, 20780 Kaarina.

Ronnie.grandell@gmail.com, itsemyotatunto@gmail.com

p. 0409655383

Mehiläinen Turku Kauppiaskatu

Kauppiaskatu 8

20100 Turku

Mehiläinen Neo Turku

Joukahaisenkatu 6, NEO-talo

20520 Turku

Rahkasammaleenkatu 9

20780 Kaarina

1.2 PALVELUT, TOIMINTA-AJATUS JA TOIMINTAPERIAATTEET

Tämä omavalvontasuunnitelma kattaa psykologipalvelut. Palveluja tuotetaan yksityisenä ammatinharjoittajana Mehiläisen Kauppiaskadun sekä NEO:n toimipisteissä Turussa. Näissä toimipisteissä palveluja tuotetaan sekä lähi- että etäpalveluina. Etäpalvelua voidaan tuottaa myös palveluntuottajan kotona, erillisessä työhuoneessa.

Isoimpana asiakasryhmänä on Mehiläisen työterveyshuollon asiakkaat. Lisäksi asiakkaita voitulla Mehiläisen kautta myös työterveyshuollon ulkopuolelta.

Lähipalveluita tuotetaan Varsinais-Suomen hyvinvointialueen alueella. Etäpalveluita tuotetaan koko Suomen laajuisesti.

2. ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

2.1 PALVELUIDEN LAADULLISET EDELLYTYKSET

Ronnie Grandell on laillistettu psykologi. Perustutkinnon lisäksi Ronnie pitää yllä osaamistaan kouluttautumalla itse säännöllisesti, lukemalla ammattikirjallisuutta sekä uusimpia tutkimustuloksia sekä osallistuu työnohjaukseen. Ronnie pyytää asiakaskäyntien yhteydessä palautetta asiakkailtaan ja kehittää toimintaansa saadun palautteen perusteella. Mehiläisen kautta asiakkaiden on mahdollista antaa palautetta käynneistä ja saatuja palautteita tarkastellaan säännöllisesti. Palautteen perusteella toimintaa kehitetään tarpeen mukaan.

Tietoturvallisuuden osalta noudatetaan Mehiläisen sertifoitua laadunhallinnan kokonaisuutta. Ks. tarkemmin Mehiläisen oma valvontasuunnitelma

2.2 VASTUU PALVELUIDEN LAADUSTA

Palveluntuottaja on itse vastuussa siitä, että palvelut täyttävät niille säädetyt edellytykset. Laajemmassa mittakaavassa vastuu on myös Mehiläinen Oy:llä.

2.3 ASIAKKAAN JA POTILAAN ASEMA JA OIKEUDET

Työterveyshuollon asiakkaat hakeutuvat hoitoon hoitajan tai lääkärin kautta. Hoidon itsemaksavat asiakkaat varaavat ajan Mehiläisen ajanvarausjärjestelmän kautta. Asiakkaan kanssa keskustellaan yhdessä hänen vaihtoehdoistaan vastaanottotilanteessa. Asiallinen kohtelu varmistetaan palvelemalla jokaista asiakasta kunnioitavasti. Mikäli havaitaan epäasiallista kohtelua, annetaan asiakkaalle tietoa, mitä kautta voi reklamoida. Ronnie Grandell vastaa asiakkaiden itsemäärämis-oikeuden kunnioittamisesta. Kun asiakas hakeutuu ensimmäisen kerran vastaanotolle määritellään haasteet, tarpeet ja luodaan yksilöllinen hoitosuunnitelma jatkoa varten. Työterveyshuollossa tapaamisten määrä on tyypillisesti 1-5 käyntiä. Suunnitelman toteutumista ja päivittämistä seurataan asiakkaan hoitoon osallistuvien ammattilaisten kesken potilastietojärjestelmän kirjauksien sekä mahdollisten palaverien avulla. Tarpeen mukaan asiakkaan hoitoa suunnitellaan moniammatillisesti.

Palveluyksikön sosiaali- ja potilasasiavastaava: Ronnie Grandell. Tarvittaessa ohjaa eteenpäin.

2.4 MUISTUTUSTEN KÄSITTELY

Muistutusten käsittelystä vastaa Ronnie Grandell. Ronnie Grandell lukee muistutuksen läpi ja tekee tarvittavat toimenpiteet.

2.5 HENKILÖSTÖ

Ronnie Grandell on palveluyksikön ainoa tekijä. Muuta henkilöstöä ei ole.

2.6 MONIALAINEN YHTEISTYÖ JA PALVELUIDEN KOORDINOINTI

Mikäli asiakkaan hoidossa on tarpeen olla yhteistyössä muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien ja -tuottajien kanssa, suunnitellaan tiedonkulku moniammatillisesti. Yhteistyö asiakkaan kanssa varmistetaan avoimella ja riittävällä kommunikaatiolla.

2.7 TOIMITILAT JA VÄLINEET

Toiminnan toteuttamisessa käytetään Mehiläinen Oy:n tarjoamia työtiloja sekä omaa kotikonttoria. Toimitilat soveltuvat tarkoitukseensa. Mehiläinen Oy vastaa tarjoamiensa tilojen asianmukaisuudesta, ylläpidosta, huollosta sekä epäkohtien korjaamisesta. Lisätietoja tiloista saa tarvittaessa Mehiläiseltä. Mikäli palveluntarjoaja huomaa toimitiloissa puutteita tai epäkohtia, ilmoittaa hän niistä viipymättä Mehiläisen asiasta vastaavalle henkilölle. Kotikonttoria käytetään ainoastaan etätapaamisia varten. Etätapaamisten aikana tilassa ei ole muita henkilöitä. Palveluntarjoaja huolehtii kotikonttorin asianmukaisuudesta, ylläpidosta, huollosta ja tarvittavien epäkohtien korjaamisesta.

Toimitiloihin liittyvänä riskinä on, että ulkopuolinen kuulee keskusteluiden sisältöä vastaanottilanteessa. Tätä riskiä hallinnoidaan pitämällä ovea kiinni vastaanoton yhteydessä sekä Mehiläinen Oy:n tarjoamissa vastaanottohuoneissa sekä kontikonttorilla.

2.8 TIETOJÄRJESTELMÄT JA TEKNOLOGIAN KÄYTTÖ

Tietojärjestelmistä, tietoturvasuunnitelmasta ja tietojärjestelmähäiriöistä vastaa Mehiläinen Oy, lisätietoja tarvittaessa heiltä. Mikäli tietojärjestelmissä huomataan puutteita, ilmoitetaan Mehiläisessä asiasta vastaavalle henkilölle. Ronnie Grandell perehtyy säännöllisesti tietoturvallisuuden Mehiläisen Oy:n tarjoaminen tietoturvakoulutusten kautta. Ronnie Grandell vastaa siitä, että ilmoittaa havaitun poikkeavuuden/epäilyn tietomurrosta välittömästi eteenpäin asiasta vastaavalle Mehiläisessä. Teknologiasta ja sen kouluttamisesta vastaa Mehiläinen Oy. Ronnie Grandell

on sitoutunut jatkuvaan perehtymiseen Mehiläisen koulutuksien kautta.

Laajemmassa mittakaavassa Mehiläinen Oy vastaa teknisten välineiden tarjonnasta ja soveltamisesta, lisätietoja tarvittaessa Mehiläiseltä. Ronnie Grandell käy avointa keskustelua yksilöiden kanssa vastaanottotilanteessa mahdollisista teknologian soveltamismahdollisuuksista heidän yksilöllisiä tarpeita ja hoitosuunnitelmaa huomioiden.

2.9 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA TIETOSUOJA

Kaikkia asiakas- ja potilastietoja käsitellään asiakastietolain mukaisesti. Asiakkaiden tietoja käsitellään sekä säilytetään Mehiläinen Oy:n toimesta. Lisätietoja löytyy Mehiläisen asiakasrekisterin tietosuojaselosteesta.

2.10 SÄÄNNÖLLISESTI KERÄTTÄVÄN JA MUUN PALAUTTEEN HUOMIOIMINEN

Palveluntuottaja kerää säännöllisesti palautetta asiakkailta työskentelysuhteen kaikissa vaiheissa. Tämän lisäksi Mehiläinen Oy kerää palautetta asiakkailta. Saatua palautetta käytetään toiminnan kehittämiseen ja parantamiseen.

3. OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

3.1 PALVELUYKSIKÖN RISKIENHALLINNAN VASTUUT, RISKIEN TUNNISTAMINEN JA ARVIOIMINEN

Riskiennhallinnasta vastaa Ronnie Grandell. Asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät keskeiset riskit liittyvät tietosuojaan. Tietosuojaan liittyvät käytännön asiat ovat tarkemmin kuvattuna kohdassa 2.8 tietojärjestelmät ja teknologian käyttö. Tietosuojan turvaamiseksi palveluntarjoaja huomioi riskit päivittäisissä toiminnoissa: tietokone lukitaan aina, kun sen äärellä ei olla, työhuoneen ovi lukitaan lähtiessä ja ovea pidetään kiinni vastaanottojen ajan. Työhuoneesta on mahdollista hälyttää apua turvapainikkeella. Mehiläinen Oy:lla on toimintamalleja sekä koulutuksia riskeihin sekä riskienhallintaan liittyen. Ronnie Grandell osallistuu koulutuksiin ja toimii työssään annettujen ohjeiden mukaisesti.

3.2 RISKIENHALLINNAN KEINOT JA TOIMINNASSA ILMENEVIEN EPÄKOHTIEN JA PUUTTEIDEN KÄSITTELY

Asiakas- ja potilasturvallisuuden kohdistuvia riskejä ennaltaehkäistään riittävän huolellisella sekä asianmukaisella toiminnalla. Oma-valvonnassa ilmeneviin epäkohtiin puututaan tilanteen edellyttämällä tavalla. Palveluntarjoaja sekä Mehiläinen Oy kehittävät yhdessä asiakkaiden kanssa hoitoprosesseja ja potilasturvallisuutta. Mehiläisen asiakas voi raportoida hoitoprosessin aikana havainnoimistaan Poikkeustilanteissa tai "läheltä piti" -tilanteista. Mehiläinen kerää kaikki palautteet helposti ja reaaliaikaisesti digitaalisen palautekanavan avulla.

Ronnie Grandell noudattaa valvontalain 29 §:n mukaista ilmoitusvelvollisuutta. Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan 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 palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan oma-valvonnallisin toimin.

Ronnie Grandell käsittelee ja ottaa vastaan valvovien viranomaisten selvityspyynnöt, ohjaukset ja päätökset.

3.3 RISKIENHALLINNAN SEURANTA, RAPORTOINTI JA OSAAMISEN VARMISTAMINEN

Isossa kuvassa terveystalouteen liittyvien riskien seurannasta, raportoinnista ja osaamisen varmistamisesta vastaa Mehiläinen Oy. Tarkemmat kuvailut toimenpiteistä löytyvät Mehiläinen Oy:n oma-valvontasuunnitelmasta. Omalta osaltaan palveluntarjoaja seuraa ja arvioi mahdollisia riskejä tarpeen vaatiessa päivittäisessä työssä. Vaara- ja haittatapahtumat raportoidaan Mehiläinen Oy ohjeiden mukaisesti.

3.4 OSTOPALVELUT JA ALIHANKINTA

Ei ostopalvelu tai alihankintatoimintaa tällä hetkellä

3.5 VALMIUS- JA JATKUVUUDENHALLINTA

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaa Mehiläinen Oy, jonka valmius- ja jatkuvuussuunnitelman mukaisesti ammatinharjoittaja tarpeen mukaan toimii.

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

4.1 TOIMEENPANO

Ronnie Grandell on sitoutunut jatkuvaan omavalvontasuunnitelman mukaiseen toimintaan. Ajantasainen omavalvontasuunnitelma on Ronnie Grandellin tiedossa ja saatavilla kaiken aikaa. Ronnie Grandell vastaa omavalvontasuunnitelman päivittämisestä.

4.2 JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

Omavalvontasuunnitelma julkaistaan yrityksen nettisivuilla osoitteessa www.itsemyotatunto.com, jossa se on julkisesti nähtävillä. Mikäli palveluissa, niiden laadussa ja asiakas- ja potilasturvallisuudessa tapahtuu muutoksia, päivitetään ne omavalvontasuunnitelmaan viiveettä. Ronnie Grandell vastaa omavalvontasuunnitelman ajantasaisuudesta. Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan säännöllisin väliajoin ja seurannassa havaitut puutteellisuudet korjataan välittömästi.