Psykoterapia- ja hyvinvointipalvelut Sydämellä Oy:n Omavalvontaohjelma 12/2025-2026

Sydämellä

Sisällys

Lukijalle ... 3
1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot ... 4
1.1 Palveluntuottajan perustiedot ... 4
1.2 Palveluyksikön perustiedot ... 4
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet ... 4
1.4 Yrityksen tuottamat sosiaalipalvelut ... 5
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako ... 6
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat ... 6
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen ... 6
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen ... 7
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen ... 7
3.4 Toimitilat ja välineet ... 8
3.5 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja ... 8
3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen ... 10
3.7 Palveluyksikön henkilöstön määrä, rakenne ja sijaisten käytön periaatteet ... 10
3.8 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen ... 11
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen ... 11
4.1 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta ... 11
4.2 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä ... 12
4.3 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano ... 12
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi ... 12
5.1 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi ... 12

Lukijalle

Hyvinvointialueen että yksityisen palveluntuottajan on varmistettava omavalvonnalla tehtäviensä lainmukainen hoitaminen ja tekemiensä sopimusten noudattaminen. Hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Omavalvontaohjelmassa on kuvattava, miten varmistetaan palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä asiakkaiden yhdenvertaisuus. Omavalvontaohjelmassa on myös todettava, miten ohjelman toteutumista seurataan ja havaitut puutteellisuudet korjataan.

Omavalvontaohjelman osana ovat sosiaalihuoltolaissa säädetyt omavalvontasuunnitelmat ja lääkehoitosuunnitelmat. Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira antoi 8.5.2024 määräyksen (1/2024) sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisten omavalvontasuunnitelmien sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta. Määräys koskee sekä julkisesti että yksityisesti tuotettuja sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja. Määräys tuli voimaan 15.5.2024 ja on voimassa toistaiseksi. Sydämellä Oy:n omavalvontasuunnitelmat ovat määräyksen mukaisia ja ne päivitetään aina toiminnan ja säännösten muuttuessa. Toimiva omavalvonta on tärkeä väline palvelujen laadun varmistamiseksi ja kehittämiseksi. Omavalvonta on osa organisaation päivittäistä toimintaa ja jokaisen työntekijän työtä.
Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta astui voimaan 1.1.2024. Sen mukaan palveluntuottajan on valvottava oman ja alihankkijansa toiminnan laatua ja asianmukaisuutta sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta. Kaikkien sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien sekä niiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien, jotka antavat palveluja useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä, pitää laatia toiminnastaan omavalvontaohjelma.

Palveluntuottajan on laadittava jokaiselle palveluyksikölleen omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palvelut, jotka tuotetaan palveluyksikössä tai sen lukuun. Omavalvontasuunnitelman avulla varmistetaan toiminnan laatua, asianmukaisuutta ja turvallisuutta sekä seurataan asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyttä.

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira julkaisi 14.5.2024 määräyksen omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja seurannasta. Ohessa lakeja, joihin toiminta liittyy:

- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023
- Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain soveltaminen: Sote-valvontalain+soveltamisohje.pdf (stm.fi)
- Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira): Määräys sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta
- Sosiaali- ja terveysministeriön asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022–2026
- Perustuslaki
- Sosiaalihuoltolaki
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista
- Hallintolaki
- Laki terveydenhuollon ammattihenkilöstöstä ja asetus terveydenhuollon ammattihenkilöistä
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista
- Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista
- Laki ja asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista
- Laki yksityisistä sosiaalipalveluista
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä ja asetus sosiaalihuollon ammattihenkilöistä

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

- Palveluntuottajan nimi: Psykoterapia- ja hyvinvointipalvelut Sydämellä Oy
- Y-tunnus: 3185532–7
- Yhteystiedot www.perhepsykoterapia.fi
- Palveluyksiköt: Ykskoivuntie 32, 23500 Uusikaupunki ja Läntinen pitkäkatu 33, 21200 Turku
- Palveluyksikön nimi: Psykoterapia- ja hyvinvointipalvelut Sydämellä Oy
- Palveluyksikön valvontalain 10 §:n 4 momentin mukaisen vastuuhenkilön tai palvelualojen vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot
  Yrittäjä, psykoterapeutti Elena Hering, puh. 0452082899 www.perhepsykoterapia.fi
  Vastuusosiaalityöntekijä Heidi Autero, puh. 0407082927 heidi.autero@gmail.com
- Yhteisen palveluyksikön valtuutetun palveluntuottajan nimi ja yhteystiedot:
  Elena Hering Puh. 0452082899 www.perhepsykoterapia.fi

1.2 Palveluyksikön perustiedot

- Palveluyksikön nimi: Psykoterapia- ja hyvinvointipalvelut Sydämellä Oy sosiaalihuolto
- Yhteystiedot: Lounatuulet yhteisötalo, Läntinen pitkäkatu 33, 20100 Turku
- Palveluyksikön valvontalain 10 §:n 4 momentin mukaisen vastuuhenkilön tai palvelualojen vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot
  Yrittäjä, psykoterapeutti Elena Hering Puh. 0452082899 www.perhepsykoterapia.fi
  Vastuusosiaalityöntekijä Heidi Autero, puh. 0407082927 heidi.autero@gmail.com
- Yhteisen palveluyksikön valtuutetun palveluntuottajan nimi ja yhteystiedot:
  Elena Hering Puh. 0452082899 www.perhepsykoterapia.fi

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet molemmissa palveluyksiköissä

Yrityksen toiminta ideologia perustuu psykoterapian tutkimukselliseen tietoon ja viitekehyksiin pari, perhe-, parisuhdepsykoterapiaan ja kognitiivisen käyttäytymispsykoterapian tutkimusalalta. Psykoterapeuttinen työ on mielenterveyttä tukevaa, korjaavaa ja hyvinvointia kokonaisvaltaisesti edistävää palveluja läsnä- ja etänä, toimipisteissä tai jalkautuen asiakkaiden luokse, kotikäynneille, yhteistyötahojen tai tilaajan luokse. Psykoterapia- ja hyvinvointipalvelut Sydämellä OY tuottaa psykoterapeuttisen ammattitaidon ja osaamisen toteutumisen myös kotiin tehtävään psykoterapeuttiseen asiakastyöhön sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin Varsinais- ja Vakka-Suomen alueella. Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa tavataan perheitä usein heidän kodissaan, etänä, yhteistyökumppanien tai tilaajan tiloissa. Yrityksen käytössä olevia tiloja, voidaan käyttää tapaamispaikkoina tarvittaessa esim. haastattelun, yhteydenpidon tai keskustelun aikana. Yrityksen palvelut vastaavat niiden rekisteröintiä. Valtakunnallisen palveluntuottajien rekisteriin annetut tiedot ovat ajantasaisia. Palveluntuottajan on tarkistettava ja päivitettävä vuosittain viimeistään 31.3. omat tietonsa rekisterissä sähköisen asiointitilin kautta. Yrityksellä on terveydenhuollon luvat tuottaa psykoterapian palveluja. Yksilö-, pari- ja perhepsykoterapiassa käyvät asiakkaat, yksilöt, parit ja perheet. Terveydenhuollon palveluja ostavat tahot ovat julkiselta ja yksityissektorilta: Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista ostavat hyvinvointialueet, Kela, vakuutusyhtiöt, toiset palveluntuottajat, asiakkaat. Yritys voi tuottaa luvat saatuja sosiaalihuollon palveluja.

Sosiaalihuollon palveluissa yritys voi tuottaa vastuuhenkilönä toimivien työntekijöiden tai alihankkijoina toimien palveluja tilaajan tarpeitten mukaan. Sosiaalihuollon palvelujen piirissä olevat asiakkaat, varhaisemman tuen, lastensuojelun avohuollon sekä ulkopuolisten sijoitusten piirissä olevat perheet. Psykoterapeutti voi toimia yksilöiden, ryhmien ja työryhmien kliinikkona, työnohjaajana tai terapeuttina.Yrityksen toiminta ideologia perustuu psykoterapian tutkimukselliseen tietoon ja viitekehyksiin pari, perhe-, parisuhdepsykoterapiaan ja kognitiivisen käyttäytymispsykoterapian tutkimusalalta. Psykoterapeuttinen työ on mielenterveyttä tukevaa, korjaavaa ja hyvinvointia kokonaisvaltaisesti edistävää palveluja läsnä- ja etänä, toimipisteissä tai jalkautuen asiakkaiden luokse, kotikäynneille, yhteistyötahojen tai tilaajan luokse.

Sosiaalipalvelulla sosiaalihuoltolain 14 §:ssä tarkoitettuja sosiaalipalveluja sekä niiden järjestämiseen tai tuottamiseen liittyvää sosiaalialan ammatillista ohjausta ja muuta toimintaa, joilla edistetään ja ylläpidetään yksilön, perheen ja yhteisön toimintakykyä, sosiaalista hyvinvointia, turvallisuutta ja osallisuutta ja joita suorittavat sosiaalihuollon ammattihenkilöt ja muu asiakastyöhön osallistuva henkilöstö joko palveluyksikössä, liikkuvana palveluna, etä- tai digiyhteydellä taikka asiakkaan luona. Sosiaali- ja terveyspalveluja saa tuottaa vain palveluntuottaja, joka on 11 §:ssä tarkoitetussa Valviran ylläpitämässä valtakunnallisessa palveluntuottajien rekisterissä (*Soteri*) ja jonka palveluyksikkö on rekisterissä 21 §: n mukaisesti. Sosiaali- ja terveyspalveluntuottajan toiminnan aloittamisen tai muutoksen toteuttamisen edellytyksenä on, että palvelutoiminnan rekisteröinnistä tai sen muutoksesta on tehty 21 §:ssä tarkoitettu päätös.

1.4 Yrityksen tuottamat sosiaalihuollon palvelut:

1. **Perheoikeudelliset palvelut palveluyksikössä ja potilaan kotona.**
   Lisätiedot: sosiaalihuoltolaki 27 §. Valvotut ja tuetut tapaamiset, valvotut vaihdot
2. **Perhetyö, lapsiperheet, palveluyksikössä ja potilaan kotona**.
   Lisätiedot: sosiaalihuoltolaki 18 § Perhetyön sosiaaliohjaus ja vuorovaikutuksen tuki
3. **Lapsiperheiden sosiaalityö ja -ohjaus sekä varhaisen tuen palvelut** palveluyksikössä ja potilaan kotona. Lisätiedot: sosiaalihuoltolaki 15–17 § sosiaalityö ja -ohjaus, sosiaalisen kuntoutuksen sosiaaliohjauksen osuus sekä sosiaalihuoltolaki 28: ammatillinen tukihenkilötyö.
4. **Lastensuojelun sosiaalityö ja avohuollon tukitoimet ilman kodin ulkopuolista sijoitusta** palveluyksikössä ja potilaan kotona. Lisätiedot: lastensuojelulaki 36 §: Tehostettu perhetyö, tuki lapsen ja perheen ongelmatilanteen selvittämiseen, avomuotoinen perhekuntoutus, lastensuojelulaki 76 §: jälkihuolto, sosiaalihuoltolaki 16 §: sosiaaliohjaus, sosiaalihuoltolaki 28 §: ammatillinen tukihenkilötyö.
5. **Päihde- ja riippuvuus- sekä mielenterveysongelmiin vastaava sosiaalityö ja - ohjaus** palveluyksikössä ja potilaan kotona.
   Lisätiedot: sosiaalihuoltolaki 16–17 §: sosiaaliohjaus ja sosiaalisen kuntoutuksen sosiaaliohjauksen osuus sekä sosiaalihuoltolaki 28: ammatillinen tukihenkilö.
6. **Vammaisten henkilöiden sosiaalityön ja -ohjauksen palvelut** palveluyksikössä ja potilaan kotona. Lisätiedot: sosiaalihuoltolaki 16–17 §: sosiaaliohjaus ja sosiaalisen kuntoutuksen sosiaaliohjauksen osuus sekä sosiaalihuoltolaki 28: ammatillinen tukihenkilö.

   Palveluja voidaan ostaa myös alihankintana toiselta palveluntuottajalta, jolla on siihen luvat. Palveluja tuotetaan Varsinais- ja Vakka-Suomen alueella.

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Omavalvontasuunnitelman laajuus ja sisältö määräytyvät palveluyksikössä tuotettavien palvelujen ja toiminnan laajuuden mukaan.Omavalvontasuunnitelma kattaa kaikki palveluyksikössä tuotetut palvelut. Niihin kuuluvat palveluntuottajan omana toimintana tuottama palvelut, palveluntuottajan ostopalveluna ja alihankintana hankkimat palvelut sekä palvelusetelillä tuotetut palvelut. Omavalvontasuunnitelman päivittämisessä on huomioitu palveluissa, niiden laadussa ja asiakas- ja potilasturvallisuudessa tapahtuvat muutokset. Omavalvontasuunnitelman laadinnan ja päivittämisen yhteydessä on tarkistettu myös muiden toimintaa ohjaavien suunnitelmien ajantasaisuus.

Tiloissa, joissa asuvien toiminta- tai liikuntakyky on tavanomaista heikompi, on toiminnanharjoittajan laadittava poistumisturvallisuusselvitys. Sähköisen omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa yrittäjä.Yrittäjä ja vastuusosiaalityöntekijä vastaavat sosiaalialan lainmukaisista palvelujen laadusta ja toteuttamisesta.
Yrittäjä vastaa alihankkijoiden ja työsuhteissa olevien työnkuvien lainmukaisista velvoitteista.
Yrittäjä ohjaa ja valvoo yhteistyössä palvelujen toteutukseen osallistuvien henkilöiden omavalvontaa ja hyvää työhön sitoutumista yhdessä tekemällä. Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävänä palveluyksikössä ja kotisivuilla tiedotetaan palvelujen sisällöstä ja periaatteista
Omavalvontasuunnitelma pidetään ajan tasalla ja siihen tehtävät päivitykset julkaistaan viiveettä
Omavalvontasuunnitelman aiemmat versiot säilytetään tulosteina Ykskoivuntie 32, Uusikaupunki toimipisteessä/ tallenteena kotisivuilla. Omavalvontasuunnitelman päivitys tehty 6.12.2025 ja päivitetään 4 kuukauden välein ja tarvittaessa.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Terveydenhuollon psykoterapiapalveluihin pääsee asiakkaan, hoitavan ja maksavan tahon lähetteellä. Asiakas ja tilaaja voivat ottaa yhteyttä palveluntuottajaan soittamalla tai sähköpostilla kysyen mahdollisuutta tulla tutustumiskäynnillä. Asiakas on usein tutustunut palveluun myös kotisivujen kautta www.perhepsykoterapia.fi tai Minduun kotisivujen kautta. Tutustumiskäynnillä asiakas ja tuottaja arvioivat yhteistyösuhteen alkamisen ja hoidon tarvetta tutustuen toistensa ajattelu- ja toimintamalleihin. Terapia- ja yhteistyösopimuksen edellyttää kelan terapioissa terapiaan pääsyn kriteerien täyttymistä ja lääkärin lausuntoa sekä kelan hyväksyntää. Asiakas voi halutessaan milloin vain lopettaa tai vaihtaa psykoterapian. Kela tekee vuodeksi kerrallaan päätöksen terapiasta. Kelan kuntoutusterapia on mahdollista hakea ja saada enintään 3 vuodeksi kerrallaan. Lääkinnällinen psykoterapiassa tarvitaan samoin psykiatrin, asiakkaan sekä tuottajan päätös terapiasta. Psykoterapeutti on laillistettu, nimikesuojattu ammatti. Yksilö-, pari- ja perhepsykoterapiaa saa antaa vain erikseen niiden koulutuksen saanut ja Valviran hyväksymä henkilö.

Sosiaalihuollon palveluihin pääsevät kaikki Suomessa asuvat, sosiaalihuollon palveluja tarvitsevat asiakkaat ja perheet. Sosiaalihuollon työntekijät ja sosiaalityöntekijät suorittavat palveluntarpeen arvioinnin asiakkaan kanssa yhteistyössä ja tarpeen mukaan valitsevat tarvittavat tukitoimet ja palvelut. Sosiaalihuollon palvelujen järjestämistä ja toteuttamisesta on alan lainsäädännössä tarkat kuvaukset.

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

Palvelut räätälöidään sosiaalityöntekijän tai hänen tehtäväänsä hoitavan työntekijän, tilaajan ja asiakkaan sekä tuottajan edustajan/ edustajien kanssa yhteistyössä. Palveluissa tehdään sopimuksen ja hyvien käytäntöjen mukaisesti yhteistyötä asiakkaan hyvinvoinnin ja tarpeiden sekä yhdessä sovittujen periaatteiden mukaisesti verkostojen kanssayhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan ja potilaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien ja -tuottajien kanssa varmistetaan aloitusvaiheessa asianomaisten kanssa. Palveluntuottajaa sitoo sosiaali- ja terveysalan lainsäädäntö

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä tarvittaessa valmius- ja jatkuvuussuunnitelman laadinnasta vastaa yrityksen vastuuhenkilö.Tilaajan ja asiakkaan kanssa tehdään palvelua koskevat sopimus, tavoitteet ja määritellään toimintatavat. Palvelujentuottaja noudattaa yhdessä määriteltyjä sopimuksia ja valvoo niiden toteutumista arjessa. Palveluntuottaja varmistaa, että asiakas saa hänelle sovitun palvelun ja ottaa mielellään vastaan palautetta kehittääkseen jatkuvasti omaa toimintaansa.

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakas- ja potilaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. (Sosiaali- ja terveysministeriön (STM) asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022–2026 (STM:n julkaisuja 2022:2). Palvelujen laadusta huolehditaan yhteistyössä asiakkaan ja tilaajan kanssa laatimalla selkeät tavoitteet, sopimalla toimintamallit ja yhteiset arviointitavat. Asiakaspalaute voi olla kirjallisesti tai suullisesti tuotettua ja analysoitua. Palveluhun asetettujen tavoitteiden arviointi ja palvelun vaikuttavuuden arviointi yhdessä osallistujien kanssa tapahtuu jatkuvasti arjessa ja prosessin eri vaiheissa. Palveluissa käytetään hyväksi havaittuja ja tieteellisesti tutkittuja menetelmiä palvelun toteuttamisessa. Lapsen näkökulman ja tarpeiden huomioiminen perhepalveluissa hyvin tärkeää. Eri persoonat, eri-ikäiset ja erilaisissa elämänvaiheissa olevat asiakkaat tarvitsevat yksilöllisiä hoidollisia menetelmiä ja kohtaamista palveluissa.

Asiakaspalautetta pyydetään suoraan asiakkailta, yhteistyökumppaneilta sekä työntekijöiltä. Molemmille tahoille jaetaan kirjalliset palautusohjeet. Palaute käydään tarvittaessa läpi tapaamisissa ja pohditaan kehitystarpeita. Yrityksen edustaja on kehittänyt oman palautekyselyn. Yhteistyötä ja tavoitteiden edistymistä arvioidaan käynneittäin ja usein työskentelyn aikana.

Psykoterapian tai sosiaalihuollon palveluja koskeva sopimus voidaan aloittaa ja päättää tilaajan, asiakkaan, palveluntuottajan tai molempien osapuolten päätöksestä. Sopimukseen perustuva työskentely perustuu yhteistyöhön ja haluun edistää tavoitteiden mukaista työskentelyä sopimuksen mukaisesti. Laadunvalvontaa suoritetaan asiakkailta, tilaajilta sekä yhteistyöryhmiltä saadun palautteen avulla. Vastuupsykoterapeutti on aktiivisesti kouluttautunut ja työskennellyt vaativissa työtehtävissä. Psykoterapeuttisen kouluttautumisen myötä asiantuntija kykenee arvioimaan tieteellisten tutkimusten ja näyttöön perustuvien menetelmien kautta omaa asiakas työtään yhteistyössä asiakkaiden, tilaajien sekä yhteistyö tiimien kanssa.

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä, toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhe toimintojen summa. Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia. Riskien hallinnasta vastaavat ensisijaisesti yrityksestä vastaava psykoterapeutti, hallinto sekä työryhmät, joissa kaikki ovat yhdenvertaisia. Fyysiset

riskit kartoitetaan aina aloituspalaverissa. Työtä tehdään pääsääntöisesti pareittain. Asiakkaita tavataan yksin vain poikkeustapauksissa. Yrityksellä on oma turvallisuussuunnitelma. Psykoterapeutti Hering on säännöllisessä työnohjauksessa ja tarvittaessa saa konsultointia alan erityisosaajilta.

Psykoterapian palvelujen osalta yrityksellä on tietoturvallinen henkilötietojärjestelmä Minduupron kautta, jossa kanta yhteensopivuus. Terveydenhuollon osalta työtä tehdään yksityisten asiakkaiden, kelan, vakuutusyhtiöiden, Varhan, sairaanhoitopiirin tai muiden palvelua ostavien tahojen kanssa. Paperiset asiakirjat, joita on pakko säilyttää ovat lukitussa kaapissa palvelun tilaajan tiloissa tai toimistolla. Pääsääntöisesti yrittäjänä toimii ainoastaan Hering vastaten omasta työpanoksestaan toisille yrityksille tai Varhan palveluihin terveys- ja sosiaalihuollon palvelupyyntöjen osalta. Yrityksellä on salattu sähköposti, jota voi käyttää asiakkaat, tilaajat ja yrityksen kautta työskentelevät henkilöt.

Tietosuojan osalta riskit on minimoitu sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaiden kohdalla. Yrittäjä liittyy sosiaalihuollon asiakkaiden kohdalta kantaan kirjaamisvelvoitteiden tai tarpeiden mukaisesti. Sosiaalihuollon osalta Varhalla on omaa henkilötietojärjestelmä asiakkaiden tiedoista ja yritys noudattaa lakeja ja Varhan kanssa tehtyä sopimusta kaikilta osin. Yritys voi tehdä tarpeen mukaan sosiaalihuollon töitä myös isompiin perhepalvelu yrityksiin tai Varhan palveluihin. Yritys huolehtii omasta sosiaalihuollon sähköisestä järjestelmästä ja kanta liittymästä tarpeen ja asetettujen säädösten mukaan. Yritys osallistuu asiakastyöhön suoraan tilaajan tarpeiden, sopimusten ja kilpailutuksen mukaan. Sosiaalihuollon kirjaukset lähetetään salattuna Varhan sosiaalityöntekijälle, joka siirtää ne järjestelmään. Tulevaisuudessa sosiaalihuollon osalta myös ollaan siirtymässä kantakirjauksiin lain/tilaajan tarpeiden mukaisesti. Yrityksellä on käytössä Online Solutions Oy:n salattu sähköpostijärjestelmä. Yrityksellä on sosiaalihuollon asiakirjat tietoturvallisesti säilytetty Myneva Oy:n toimittama Nappula -järjestelmässä ja terveydenhuollon Mindupro-järjestelmässä.

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu niistä keskustelu asiakkaan, yhteistyötahojen, tilaajien ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä pititilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Yrittäjä käy asian läpi osallisten kanssa ja työnohjauksissa pohditaan yhdessä, kuinka asia voidaan korjata ja näin estää tilanteen uusiutuminen.

3.4 Toimitilat ja välineet

Toiminnassa käytettävät toimitilat on sairaanhoitopiirin ylilääkärien ja viranomaisen tarkastamat. Toimintaympäristö sekä välineet ja niiden turvallisuus, turvallinen käyttö ja soveltuvuus tarkoitukseensa on todennettu turvalliseksi ylilääkärien, terveyden- ja sosiaalihuollon tarkastajien sekä yrityksen edustajien taholta. Yrityksen työntekijät huolehtivat vastuuhenkilöiden tuella niiden turvallisuudesta ja mahdollisista muutosehdotuksista.

Toimitilan terveellisyyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fysikaaliset olosuhteet. Näihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilmanlaatu), säteily ja valaistus.Toimitiloille tehdyt tarkastukset sekä myönnetyt

viranomaishyväksynnät ja luvat 1.4.2021. Toimipisteiden turvallisuuteen liittyvissä suunnitelmassa on tietoa, riskirarviontia ja toimintamalleja vaaratilanteissa.

3.5Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Asiakastietolain 7 §:n mukainen johtaja, joka vastaa palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta ja tietosuojasta vastaa Elena Hering. Palveluyksikön toiminnassa on otettu huomioon EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen ((EU) 2016/679) ja tietosuojalain (1050/2018) vaatimukset tietosuojaperiaatteiden sekä rekisteröidyn oikeuksien toteutumisesta. Tietosuojaperiaatteista, osoitusvelvollisuudesta, rekisteröityjen informoinnista, rekisteröidyn oikeuksista, tietosuojavastaavasta sekä tietoturvaloukkauksista löytyy tietoa tietosuojavaltuutetun verkkosivuilta.

Yrittäjä vastaa yrityksen tietosuojasta ja tietosuojaosaamisesta sekä tiedottaa turvallisuusasioista ja alan vaatimuksista yrityksen edustajia riittävästi. Yrityksen alihankkijat saavat käyttöönsä sovitun asiakkaan raportointiin liittyvät välineet ja opetuksen. Yritys käyttää Nappulaa raportoinnissa. Suojatun sähköpostin kautta yrittäjä huolehtii raporttien ja palveluun liittyvien asiakirjojen lähettämisestä ja vastaanottamisesta. Yrityksen tehdessä töitä sosiaalihuollon palveluissa sosiaalityöntekijän kanssa, yrittäjä välittää saamansa tiedot hänelle. Kantayhteyden tullessa kyseeseen tai tarpeelliseksi, välittyvät tiedot suoraan Kantaan. Yrityksellä ei vuoden 2025 aikana vielä ole Kanta-kirjausta. Hyvinvointialueet tekevät päätöksiä rekisterinpitäjänä, miten he huolehtivat omalta osaltaan kanta-kirjauksista myös palveluja ostaessaan.Yrittäjä voi tarvittaessa konsultoida tietoteknisten ja tietosuojaan liittyvistä kysymyksistä alan asiantuntijoilta. Kirjauksissa noudatetaan hyvien tapojen ja säädösten tuomia ohjeistuksia.

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mitä asiakasta koskevia tietoja palveluntuottajarekisteriin tallentaa, mihin niitä käytetään ja mihin tietoja säännönmukaisesti luovutetaan sekä tietojen suojauksen periaatteet Yritys varmistaa, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksiköllе laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä, käyttämällä ainoastaan hyväksyttyjä tietojärjestelmiä. Käytössä on Myneva Oy:n toimittama Nappula -järjestelmä. Myneva.nappula on sosiaalihuollon avopalveluiden tiedonhallintaan tarkoitettu asiakastietojärjestelmä. Järjestelmä sisältää toiminnot muun muassa asiakaskertomuksen kirjaamiseen, lomakkeiden täyttämiseen sekä muuhun tiedonhallintaan liittyen. Myneva Finland Oy:llä on ISO 9001-laadunhallintajärjestelmän, ISO 27001 tietoturvallisuuden hallintajärjestelmän, sekä ISO 14001-ympäristöhallintajärjestelmän sertifioinnit, jotka auditoidaan säännöllisesti akkreditoidun toimijan toimesta. Järjestelmä auditoidaan tietoturvan osalta säännöllisesti akkreditoidun toimijan toimesta. Kanta-palveluihin liitettyjen järjestelmien ja Kanta-välityspalveluiden viranomaisten vaatimuksena on tietoturvallisuuden sertifiointi ja tähän liittyvä tietoturva-auditointi on suoritettu myneva.nappula-järjestelmän osalta Q1/2024. SecMail-suojattu posti-lähetyslinkki ja verkkolevy Online Solutions Oy:n kautta: www.online.fi; Vapaudenkatu 28, 40100 Jyväskylä, Y-tunnus: 0997879–3.

Terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994) 16 §:n Potilasasiakirjojen laatimisesta ja säilyttämisestä säädetään tarkemmin sosiaali- ja terveysministeriön asetuksella (298/2009). Potilasasiakirjat muodostavat henkilötietolaissa (523/1999) henkilörekisterin, ja tietojen käsittelyssä on siten noudatettava myös henkilörekisteriä koskevia säännöksiä. Psykoterapiaa tarvitsevat asiakkaat

ottavat yhteyttä kotisivujen kautta yhteydenottolomakkeella (elena@perhepsykoterapia.fi) tai soittamalla. Kotisivujen yhteydenottolomakkeen ja kotisivujen sähköpostin kautta tulee yksityishenkilöiden henkilötietoja, jotta palvelua voitaisiin tarjota asianmukaisesti ja lainmukaisesti.

Asiakkaan henkilötietoja käytetään etenkin asiakkuuden hoitoon ja yhteydenpitoon. Psykoterapeutti ottaa yhteyttä asiakkaisiin ja sopii asiakkaan toiveesta tapaamisen. Tapaamisista kirjoitetaan hoidon jatkosta sopimus, jossa kirjataan välttämättömät sopimusta koskevat tiedot. Sopimuksessa tulee olla henkilötiedot, osoitetiedot, maksuun liittyvät tiedot, tavoitteet, tapaamiseen liittyvä suunnitelma. Asiakkaan tiedot toimitetaan tarpeiden lomakkeisiin, joka kirjataan maksavalle taholle esim. kela, kanta, sairaanhoitopiiri tai muu yhteistyötaho. Sähköisen tietoturvan järjestelmästä vastaa omalta osaltaan Minduproo AtCare Oyc/o Henri Valvanne info(at)minduu.fi Kutomotie 16, 00380 Helsinki. Yrityksellä on salattu sähköposti, SecMail-suojattu posti-lähetyslinkki ja verkkolevy Online Solutions Oy:n kautta: www.online.fi; Vapaudenkatu 28, 40100 Jyväskylä, Y-tunnus: 0997879–3.

Toimitilan puhtaus- ja siisteys turvataan säännöllisellä päivittäisellä siivouksella ja puhtaanapidolla. Lounatuulissa siivouspalvelut, vartiointiliikkeen ja jätehuollon palvelut kuuluvat osana vuokrasopimukseen. Yrityksen edustajat eivät hoida asiakkaiden lääkkeiden hoitoa eikä näin ollen tarvitse lääkehoitosuunnitelmaa.

3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Riittävä ja osaava sekä palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen saatavuuden, laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa sekä palvelujen kehittämisessä. Asiakastyöhön osallistuvat yrittäjän, vastuuhenkilön lisäksi alihankintana osallistuvat työntekijät. Alihankintana hankitulla työntekijöillä on riittävä koulutus ja kokemus työn hoitamiseen omalta osaltaan. Yrittäjä on tiiviisti mukana työn suunnittelussa ja toteuttamisessa.

3.7 Palveluyksikön henkilöstön määrä, rakenne ja sijaisten käytön periaatteet.

Yritys käyttää tarvittaessa alihankintana alan asiantuntijoita sosiaalihuollon palvelujen vaatimalla tavalla. Yrityksellä on erikseen käytettävissä alihankintana työskentelevät asiantuntijat. Tällä hetkellä yrityksellä ei ole alihankinnoista koostuvia asiantuntijatiimiä. Yrityksen vastuuhenkilöt vastaavat osaavan ja riittävän alihankintana olevan henkilöstön toiminnasta. Vastuuhenkilöt ovat mukana aktiivisesti työn totetuttamisessa kaikilta osin koko prosessin ajan.

Vastuuhenkilö tarkistaa työntekijöiden pätevyydet Julkiterhikistä, todistuksista ja tuntee henkilöt hyvin ennen työhön sitoutumista. Työhön liittyen tehdään sopimus ja käydään perehdytysjakso työskentelyn periaatteista ja toimintamalleista, joita arvioidaan ja seurataan yhdessä työskentelyn aikana. Yrityksessä työskentelee vain ammattiin pätevöityneet ja riittävän työkokemuksen saaneet työntekijät. Lasten kanssa työskentelevien rikostausta perustuen tästä annettuun lakiin (504/2002) selvitetään valvontalain mukaisesti. Yrityksen vastuuhenkilö on päävastuussa kaikessa toiminnasta ja työntekijöiden työn laadusta sekä lainmukaisuudesta.

3.8 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

- Palveluyksikön asiakkaan tai potilaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadituista suunnitelmista ja ohjeista vastaava henkilö: Psykoterapeutti Hering P.0452082899

- Alueen sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot: Sosiaalityöntekijä Autero P.0407082927
- Alueen potilasasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot Asiavastaavien palvelunumerot ovat p.023132399. Heidän sähköpostiyhteytensä ovat potilasasiavastaava@varha.fi sekä sosiaaliasiavastaava@varha.fi. Tietoturvallinen sähköinen viestintä: www.suomi.fi/viestit. Postiosoite: Varha, PL 52, 20521 Turku.
- Sosiaaliasiamiehenä ja vastuusosiaalityöntekijänä toimii yrityksessä valtiotieteiden maisteri, sosiaalityöntekijä Heidi Autero Puh. 0407082927, heidi.autero@gmail.com
- Hyvinvointialue vastaa potilas- ja sosiaaliasiavastaavien toiminnan järjestämisestä järjestämänsä ja tuottamansa sosiaali- ja terveydenhuollon osalta. Yksityisten järjestämien ja tuottamien sote-palveluiden asiavastaavatoiminnasta vastaa se hyvinvointialue, jonka alueella palvelua annetaan.
- Muistutusten käsittelystä vastaava henkilö, tehtävänimike ja yhteystiedot
  Elena Hering p.0452082899 elena@perhepsykoterapia.fi.
- Lounatuulet yhteisötalon tilat ovat esteettömät. Myös Uudenkaupungin toimitiloihin on esteetön kulku.

Sosiaalihuollossa palvelun antaminen perustuu päätökseen, joka on valituskelpoinen.
Asiakkaat tai potilaat päättävät heille tarjotusta palvelusta ja osallistuvat sen sisältöö yhdessä vastuuhenkilöiden kanssa. Sosiaalihuollossa on omat vastuuhenkilöt ja yrityksessä omansa. Asiakas on oman elämänsä asiantuntija ja tekee päätöksiä hänelle tarjotuista palveluista. Asiakas vaikutta palvelun valintaan, sisältöön, kehittämiseen ja päättämiseen. Palveluihin sisältyy tilaajan, tarjoavan ja asiakkaan sekä heidän omaavat arvo-, eettinen- ja toimintamallit, joiden myönteisestä yhteensovittamisesta syntyy toteutunut tuotos.

Asiakasta informoidaan, autetaan ja hänen oikeuksiaan ja asemaansa vahvistetaan oman hyvinvointinsa ja perheensä vaikuttajana koko prosessin ajan.
Asiakassuunnitelmista ja yhteisissä keskusteluissa selkeytetään ja varmistetaan asiakkaan valintojen vaikuttavuus, mahdollisuudet ja seuraukset hänen hyvinvointiaan edistäen.
Asiakas tai potilas voi päättää yrityksen palvelujen vastaanottamisen välittömästi halutessaan.
Palvelujen toteuttaminen on yhteistyötä asiakkaan kanssa.

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä, toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhe toimintojen summa. Riskinhallinnan edellytyksenä on, että yhteistyösuhteissa on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Riskien hallinnasta vastaavat ensisijaisesti yrityksestä vastaava psykoterapeutti, hallinto sekä työryhmät, joissa kaikki ovat yhdenvertaisia. Fyysiset riskit kartoitetaan aina aloituspalaverissa. Työtä tehdään yksin tai pareittain. Asiakkaita tavataan yhdessä tehdyn suunnitelman mukaisesti, jolloin tilaaja ja asiakas tietävät tapaamisajankohdat ja paikat. Yrityksellä on oma turvallisuussuunnitelma. Psykoterapeutti Hering on säännöllisessä työnohjauksessa ja tarvittaessa saa konsultointia alan erityisosaajilta.

Psykoterapian palvelujen osalta yrityksellä on tietoturvallinen henkilötietojärjestelmä Minduupron kautta, jossa kanta yhteensopivuus. Terveydenhuollon osalta työtä tehdään yksityisten asiakkaiden, kelan, vakuutusyhtiöiden, Varhan, sairaanhoitopiirin tai muiden palvelua ostavien tahojen kanssa. Paperiset asiakirjat, joita on pakko säilyttää ovat lukitussa kaapissa palvelun tilaajan tiloissa tai toimistolla. Pääsääntöisesti yrittäjänä toimii ainoastaan Hering vastaten omasta työpanoksestaan toisille yrityksille tai Varhan palveluihin terveys- ja sosiaalihuollon palvelupyyntöjen osalta. Yrityksellä on salattu sähköposti, jota voi käyttää asiakkaat, tilaajat ja yrityksen kautta työskentelevät henkilöt.

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mitä asiakasta koskevia tietoja palveluntuottajarekisteriin tallentaa, mihin niitä käytetään ja mihin tietoja säännönmukaisesti luovutetaan sekä tietojen suojauksen periaatteet Yritys varmistaa, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä, käyttämällä ainoastaan hyväksyttyjä tietojärjestelmiä. Käytössä on Myneva Oy:n toimittama Nappula -järjestelmä. Myneva.nappula on sosiaalihuollon avopalveluiden tiedonhallintaan tarkoitettu asiakastietojärjestelmä. Järjestelmä sisältää toiminnot muun muassa asiakaskertomuksen kirjaamiseen, lomakkeiden täyttämiseen sekä muuhun tiedonhallintaan liittyen. Myneva Finland Oy:llä on ISO 9001-laadunhallintajärjestelmän, ISO 27001 tietoturvallisuuden hallintajärjestelmän, sekä ISO 14001-ympäristöhallintajärjestelmän sertifioinnit, jotka auditoidaan säännöllisesti akkreditoidun toimijan toimesta. Järjestelmä auditoidaan tietoturvan osalta säännöllisesti akkreditoidun toimijan toimesta. Kanta-palveluihin liitettyjen järjestelmien ja Kanta-välityspalveluiden viranomaisten vaatimuksena on tietoturvallisuuden sertifiointi ja tähän liittyvä tietoturva-auditointi on suoritettu myneva.nappula-järjestelmän osalta Q1/2024. SecMail-suojattu posti-lähetyslinkki ja verkkolevy Online Solutions Oy:n kautta: www.online.fi; Vapaudenkatu 28, 40100 Jyväskylä, Y-tunnus: 0997879–3.

Tietosuojan osalta riskit on minimoitu sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaiden kohdalla. Yrittäjä liittyy sosiaalihuollon asiakkaiden kohdalta kantaan kirjaamisvelvoitteiden tai tarpeiden mukaisesti. Sosiaalihuollon osalta Varhalla on omaa henkilötietojärjestelmä asiakkaiden tiedoista ja yritys noudattaa lakeja ja Varhan kanssa tehtyä sopimusta kaikilta osin. Yritys voi tehdä tarpeen mukaan sosiaalihuollon töitä myös isompiin perhepalvelu yrityksiin tai Varhan palveluihin. Yritys huolehtii omasta sosiaalihuollon sähköisestä järjestelmästä ja kanta liittymästä tarpeen ja asetettujen säädösten mukaan. Yritys osallistuu asiakastyöhön suoraan tilaajan tarpeiden, sopimusten ja kilpailutuksen mukaan. Sosiaalihuollon kirjaukset lähetetään salattuna Varhan sosiaalityöntekijälle, joka siirtää ne järjestelmään. Tulevaisuudessa sosiaalihuollon osalta myös ollaan siirtymässä kantakirjauksiin lain/tilaajan tarpeiden mukaisesti. Yrityksellä on käytössä Online Solutions Oy:n salattu sähköpostijärjestelmä. Yrityksellä on sosiaalihuollon asiakirjat tietoturvallisesti säilytetty Myneva Oy:n toimittama Nappula -järjestelmässä ja terveydenhuollon Mindupro-järjestelmässä. Vakavien vaaratapahtumien tutkinta: Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioille - Valto (valtioneuvosto.fi)

4.2 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Asiakaspalautetta pyydetään suoraan asiakkailta, yhteistyökumppaneilta sekä työntekijöiltä. Molemmille tahoille jaetaan kirjalliset palautusohjeet. Palaute käydään tarvittaessa läpi tapaamisissa ja pohditaan kehitystarpeita. Yrityksen edustaja on kehittänyt oman palautekyselyn. Yhteistyötä ja tavoitteiden edistymistä arvioidaan käynneittäin ja usein työskentelyn aikana. Laadunvalvontaa suoritetaan asiakkailta, tilaajilta sekä yhteistyöryhmiltä saadun palautteen avulla. Vastuupsykoterapeutti on aktiivisesti kouluttautunut ja työskennellyt vaativissa työtehtävissä. Psykoterapeuttisen kouluttautumisen myötä asiantuntija kykenee arvioimaan tieteellisten tutkimusten ja näyttöön perustuvien menetelmien

kautta omaa asiakas työtään yhteistyössä asiakkaiden, tilaajien sekä yhteistyö tiimien kanssa. Palautelomake löytyy liitteenä omavalvontasuunnitelmasta

4.3 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Yrittäjä tekee tarvittaessa kehittämistoimenpiteistä suunnitelman, koosteen ja toimenpanoehdotuksen

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Yrittäjä tarkastaa tilanteen 4 kk välein ja tekee tarvittaessa päivityksiä.

5.1 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Psykoterapia- ja hyvinvointipalvelut Sydämellä Oy toimintaa kehitetään tarpeen mukaan laaditaan kehittämissuunnitelma ja strategiasuunnitelma. Kehittämisessä huomioidaan koulutuksessa saatua tietotaitoa, tilaajan sekä asiakkaiden antama palaute. Toiminta ja kehitys pyritään pitämään suunnitellun mukaisena ja hallittuna.