OMAVALVONTASUUNNITELMA

PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja Nimi: Mielen kevennys	Y-tunnus: 2949599-1
Toimintayksikön/palvelun/yrityksen nimi Mielen kevennys	
Palveluiden sijaintikunta yhteystietoineen Parkano	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Ratkaisukeskeistä lyhytterapiaa joka toteutetaan yksilöterapiana.	
Katuosoite Marjolahdentie 11-25	
Postinumero 39700	Postitoimipaikka Parkano
Sähköposti tiina.silomaki@mielenkevennys.fi	Puhelin 050 3644833
Palveluista vastaavan nimi Tiina Silomäki	

TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Mikä on palveluiden toiminta-ajatus?

Palveluna tarjoan ratkaisukeskeistä lyhytterapiaa yksilöterapiana. Joka koostuu noin 1-20 käynnistä kerran viikossa. Tapaamisten sisältö määräytyy aina tapauskohtaisesti. Se kuinka monta käyntiä asiakas tarvitsee, sovitaan aina tapauskohtaisesti. Käynnit toteutuvat etänä tai vastaanotolla.

Pääsääntöisesti käynnit sisältävät tehtäviä ja keskustelua, jotka auttavat näkemään uusia näkökulmia tämän hetkisessä elämän haasteissa.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Mitkä ovat palveluiden tarjoajan arvot ja toimintaperiaatteet?

Tärkeimmät arvot ovat holistisuus, aitous ja maanläheisyys.
Jotka näkyvät ihmisen kokonaisuuden ja tilanteen huomioimisena juuri sellaisena kun se nyt.

RISKINHALLINTA

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Epäkohtiin puututaan välittömästi ja toimintaa muutetaan sellaiseksi, ettei vastaavanlaista tilannetta pääse enää tapahtumaan.

Riskien tunnistaminen

Miten asiakas tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Kertomalla avoimesti epäkohdista ja riskeistä.

Riskien käsitteleminen

Miten yrityksessä käsitellään epäkohtia ja haittatapahtumat?

Tilanteet käydään läpi ja mietitään mistä ne johtuivat ja kuinka ne voidaan jatkossa ennaltaehkäistä.

Korjaavat toimenpiteet

Miten yksikössänne reagoidaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?

Olemassa olevat epäkohdat ja riskit pyritään poistamaan, sekä vahingot korjataan. Asiat käsitellään palveluntuottajan ja asiakkaan kanssa keskustellen, kuinka ne voidaan jatkossa ennaltaehkäistä.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?

Tiina Silomäki

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Tiina Silomäki
050 3644833
tiina.silomaki@gmail.com

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?

Omavalvontasuunnitelma päivitetään ainakin kerran vuodessa tai tarvittaessa, mikäli toiminnassa on tapahtunut isompia muutoksia laadussa tai asiakasturvallisuudessa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Omavalvontasuunnitelma on kaikille nähtävissä yrityksen nettisivuilla. www.mielenkevennys.fi

ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Miten palvelussa vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?

Jokaisella asiakkaalla on itsemääräämisoikeus. Eikä palvelu rajoita itsemääräämisoikeutta millään tavalla.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

Asiakasta kunnioittaen ja kuunnellen jolloin säilytetään hyvät vuorovaikutus suhteet. Sekä keskustelemalla asiakkaan kanssa avoimesti asioista, joissa on onnistuttu ja niistä missä ei ole niin hyvin onnistuttu. Asiakkaalla on aina mahdollisuus antaa sanallista tai kirjallista palautetta.

Miten asiakkaan kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Asiasta keskustellaan mahdollisimman nopeasti yhdessä asiakkaan kanssa. Keskustellaan yhdessä asiakkaan kanssa ja pohditaan kuinka asia korjataan ja vältetään jatkossa.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden osallistuminen palvelun laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Palautteen kerääminen

Miten asiakkaat osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään?

Asiakaspalautetta kysellään säännöllisesti kirjallisesti suoraan asiakkaalta itseltään. Tapaamisten yhteydessäkin asiakas voi antaa palautetta suullisesti tai kirjallisesti. Sekä palautetta voi laittaa sähköpostilla tai verkkosivujen kautta. Palautteen perusteella toimintaa kehitetään jatkuvasti.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Asiakaspalautteen pohjalta tarkastellaan mikä palvelussa on hyvää ja missä voitaisiin vieläkin parantaa.

Asiakkaan oikeusturva

a) Muistutuksen vastaanottaja

Tiina Silomäki

b) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista ja sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitaan.

Kuluttajaneuvonta: 09 5110 1200 tai www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttajaneuvonta/
Kuluttajaneuvonta palveluaika on ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12–15.
Vaihde ja osoitetiedot Puhelin: 029 505 3000 (vaihde)
Postiosoite: Kilpailu- ja kuluttajavirasto, PL 5, 00531 Helsinki
Käyntiosoite: (ei kuluttajaneuvontaa) Lintulahdenkuja 2, 00530 Helsinki
Sähköpostiosoitteet: etunimi.sukunimi@kkv.fi

d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Tällaiset asiat otetaan aina vakavasti ja niihin puututaan välittömästi. Asiat pyritään sopimaan asianomaisten kanssa yhdessä niin pian kuin mahdollista ja tarvittavat muutokset tehdään kohtuullisessa ajassa.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

7 vrk sisällä.

ASIAKASTURVALLISUUS

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Terapeuttina kouluttaudun jatkuvasti ja pidän siten osaamistani yllä.

ASIAKASTIETOJEN KIRJAAMINEN JA KÄSITTELY

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Asiakastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuojalaki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuoja asetusta.

a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Yritys on laatinut tietosuojaselosteen ja toimii sen mukaan. Tarvittavat asiakirjat, jotka sisältävät asiakas tietoja säilytetään lukkojen takana.

b) Mitä tietoja kirjataan

Tietoihin kirjataan vain nimikirjaimet joista ei, kukaan muu kuin palvelun tuottaja tiedä kenestä on kyse. Terapia käynnin aikana kirjataan ylös vain terapian kannalta tarpeelliset asiat ylös. Nämä kirjaukset pidetään tallessa lukollisessa kaapissa.

c) Missä yksikkönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?

Tietosuojaseloste löytyy nettisivuiltamme www.mielenkevennys.fi

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Tiina Silomäki
050 3644833
tiina.silomaki@mielenkevennys.fi

OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palveluntuottaja. **Paikka ja päiväys** Parkano 21.3.2025
Allekirjoitus Tiina Silomäki