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

Päivitetty 10.10.2026

Palveluntuottaja

Tunne Askeleet
Matinpolku 50, 54410 Ylämaa
y-tunnus: 1785720-3

Palvelut ja vastuuhenkilö

Palvelut ja niiden vastuuhenkilöt, jotka tämä suunnitelma käsittää:

Psykoterapia, vastuuhenkilö Pirjo Timperi

Palveluyksikkö:
Tunne Askeleet
Pormestarinkatu 6A 2krs, 53100 Lappeenranta
Sähköposti: pirjo.timperi@tunneaskeleet.fi
Puhelin: 0503534103
Palvelut koostuvat psykoterapiasta, työnohjauksesta, koulutuksista.
Tunne Askeleet tarjoaa psykoterapiapalveluita palvelupisteen sijaintikuntien alueella ja lähialueilla vastaanotto- ja kotikäynteinä. Työnohjausta tarjotaan palvelupisteessä ja koulutuksia asiakkaan tarpeiden mukaan määräytyvässä osoitteessa. Palveluja tarjotaan myös soveltuvin osin etäpalveluna.

Tunne Askeleet tuottaa myös alihankintana palveluja Silmuke Oy:lle, osoitteessa Toikankatu 4, 53100 Lappeenranta.

1 Omavalvonnan totuttaminen

Omavalvontasuunnitelmalla valvotaan Tunne Askeleen toimintaa ja ehkäistään riskejä sekä varmistetaan palvelujen laatu ja turvallisuus.

Pääasialliset toimenpiteet:

- Työnohjus 10 kertaa vuodessa
- Verkostoituminen
- Täydennyskoulutus tietototurvasta ja psykoterapiasta vuosittain. Seurataan alan näyttöön perustuvaa tutkimustietoa ja terveydenhuollon sekä lainsäädännön kehitystä.

- Riskien tiedostaminen: tietosuoja- ja tietoturvakäytännöissä, potilasturvallisuudessa, tilaturvallisuudessa, yrittäjän toimintakunnossa.
- Ennaltaehkäisy: Käytössä on ohjeet ja toimintamallit, joilla ehkäistään riskien toteutumista (tietosuoja- ja tietoturvakäytännöt, työnohjaus), asiakkaille annetaan tarvittavat turvallisuusohjeet.
- Korjaavat toimenpiteet: Toimintaohjeiden päivitys mahdollisiin ongelmatilanteisiin ja tehdyt toimenpiteet dokumentoidaan.
- Seuranta ja arviointi: Omavalvonta suunnitelma tarkistetaan neljän kuukauden välein. Palautetta kerätään asiakassuhteen lopussa kirjallisesti sekä suullisesti.

2 Henkilöstö

Vastuu palvelujen laadusta on ammatinharjoittajalla Pirjo Timperillä, kaikissa tilanteissa. Hän ratkaisukeskeinen psykoterapeutti (ET) ja Valviran valvoma terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994) tarkoittama ammattihenkilö. Hän on Spr:n Ensiavun ja terveystiedonkouluttaja ja hänellä on voimassaolevat EA1 ja EA2-pätevyydet. Vastaanottotilassa on käytettävissä yleisimmät ensiapuvälineet. Yrityksen sijaisuustarpeet pyritään tarvittaessa täyttämään ensisijaisesti alihankkijan avulla. Kelan vaativassa lääkinnällisessä kuntoutuksessa ja ostopalveluissa sijaisen on täytettävä samat tilaajan asettamat sopimuksista ilmenevät edellytykset kuin vakituisellekin henkilöstölle asetetaan. Mahdollisen sijaisen pätevyys tarkistetaan etukäteen.

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.

3 Toimitila ja välineet

Vastaanottotila on esteetön ja talossa on hissi. Tunne Askeleen käytössä olevan tilan osalta on olemassa ajantasaiset pelastussuunnitelmat, joiden laatimisesta vastaa kiinteistön omistaja. Pormestarinkatu 6A, Terapiatila, liikehuoneisto joka on muokattu terveydenhuollon käyttöön soveltuvaksi huomioiden tilojen ilmanvaihto, äänieristys ja siivous- ja terapiavälineiden säilytys.

Tila on suojattu lukituksella. Tilaa käyttävillä terapeuteilla on avaimet työtiloihin ja jokainen huolehtii niiden tallessa pitämisestä. Toimipisteessä ei säilytetä paperimuotoista materiaalia.

Siivous ja jätehuolto

Tilat siivotaan viikoittain ja tarvittaessa useamminkin. Jätehuolto on järjestetty kunnallisen jätehuollon kautta.

4 Asiakkaiden oikeuksien toteutuminen sekä potilasasiakirjat ja henkilötietojen käsittely

Psykoterapeuttina olen sitoutunut noudattamaan lakeja, jotka ohjaavat toimintaa kaikissa palvelutilanteissa. Muiden terveydenhuollon palvelunjärjestäjien ja -tuottajien kanssa toteutetaan asiakkaan kanssa sovitulla tavalla tarkoituksen mukaista yhteistyötä, jolla varmistetaan hoidon sujuva jatkuvuus. Tarvittaessa voidaan olla muihin palvelunjärjestäjiin– ja tuottajiin yhteydessä esimerkiksi puhelimitse tai salatulla sähköpostilla.

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 §:ää 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. Viitatun 6 §:n nojalla potilaalla on oikeus tulla hoidetuksi yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Jos potilas kieltäytyy jostain tietystä hoitotoimenpiteestä, on potilasta hoidettava muulla lääketieteellisesti hyväksyttävällä tavalla.

Lastensuojelu

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

Terveydenhuollon 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.

Itsemääräämisoikeus

Asiakkaiden itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan täysimääräisesti, eikä asiakkaan itsemääräämisoikeutta rajoittavia toimenpiteitä käytetä. Mikäli rajoittamistoimenpiteitä joudutaan käyttämään, muutetaan tätä omavalvontasuunnitelmaa.

Kuntoutus on vapaaehtoista ja potilaalla on aina mahdollisuus kieltäytyä tälle tarjottavista terapiatoimenpiteistä. Menestyksekäs 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.

Hoitoon pääsy, terapiasuhteen aloitus

Yrittäjä ylläpitää julkisesti verkossa tietoa yrityksen asiakaspaikkatilanteesta ja jonotusajasta ja palvelee asiakkaita ilman aiheetonta viivytystä. Mikäli asiakkaalle ei kyetä tarjoamaan hoitoa kohtuullisessa määräajassa, tästä kerrotaan hoitoon hakeutuvalle asiakkaalle aina erikseen.

Asiakkaat pääsevät hoitoon varaamalla palvelun Yrittäjän itsensä kautta, joko henkilökohtaisesti asioimalla tai puhelimitse ajanvarausnumerosta.

Terapiasuhteen alussa asiakkaan tarpeet ja kuntoutuksen tavoitteet kartoitetaan. sekä sovitaan pitkäaikaiseksi tarkoitetun asiakkaan kanssa erillisen terapiasuunnitelman yksityiskohdista. Asiakkaan kanssa laadittava terapiasuunnitelma perustuu erilliseen asiakkaan kuntoutus- ja hoitosuunnitelmaan, mikäli sellainen on saatavilla. Terapiasuunnitelma uudistetaan kuntoutusjakson päätteeksi tai kerran vuodessa.

5 Palautteen kerääminen, muistutukset, potilas- ja asiakasvastaavat

Palaute

Asiakkailta kerätään palautetta aina kuntoutusjakson päättyessä keskustelemalla ja kirjallisesti sekä kuntoutusjakson aikana tapaamisten päätteeksi keskustelemalla. Palaute huomioidaan toiminnan- ja terapiaprosessin kehittämisessä.

Muistutukset

Terveydenhuollon asiakkailla on aina oikeus tehdä potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 luvun mukainen muistutus. Käsittelen aina muistutukset asianmukaisesti ja annan niihin kirjallisen vastauksen perusteluineen kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä. Muistutuksen tekeminen ei rajoita asiakkaan oikeutta tehdä saamastaan palvelusta kantelua valvovalle viranomaiselle, eli Lupa – ja valvontaviranomaiselle. 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.

Tavoitteenani on kohdella kaikkia asiakkaita kunnioittavasti. Mikäli asiakas tulee epäasiallisesti kohdelluksi, voi asiakas olla suoraan puhelimitse tai kirjeitse yhteydessä psykoterapeutti Pirjo Timperiin puh. 0503534103 kohtelun oikaisemiseksi. Yrittäjä kirjaa asiakkaalta saadun ilmoituksen muistutuksena ja varmistaa ilmoituksessa kerrottujen epäkohtien poistumisen. Potilaalla on myös oikeus saada alueen potilasasiavastaavalta lisätietoja potilaan oikeuksistaan.

Potilas- ja sosiaalisvastaavan tiedot

Yrityksen vastaanottotilan seinällä, 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 ovat ohessa:

Etelä-Karjalan hyvinvointialue tuottaa potilas- ja sosiaaliasiavastaavan palvelut Etelä-Karjalassa.

Yhteystiedot
Sähköposti: asiavastaava@ekhva.fi
Puhelinaika Ma- to klo 9-14
puh. 050 555 8553

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavat Elina Tikka ja Heli Tiusanen

6 Asiakkaan /Potilaan yksityisyyden suoja ja asiakas/potilastietojen luovuttaminen

Yrityksen asiakas- ja potilasrekisteri on salainen sekä tarpeellisin keinoin suojattu.
Yrittäjä pitää manuaalista potilasrekisteriä erillisessä suojatussa ja lukitussa tilassa, jossa potilasasiakirjoja säilytetään lukitussa arkistokaapissa. Terapian toteutuminen dokumentoidaan potilasasiakirja-asetuksessa määritetyllä tavalla noudattaen myös kansallisia rakenteiden kirjaamisen ohjeita. Yrityksen tietoturvaa ja tietosuojaa on suunniteltu täsmällisemmin erillisessä lakisääteisessä tietoturvasuunnitelmassa, joka ei ole julkinen asiakirja.

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 suostumuksella. Suullisesta tietojen luovutussuostumuksesta tehdään aina erillinen merkintä asiakasasiakirjoihin 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.

Asiakasasiakirjojen kuten potilasasiakirjojen käsittelyssä noudatetaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta sekä lakia sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023).

Yrittäjä käy vähintään kerran vuodessa tietoturvan ja tietosuojan kertaus- ja täydennyskoulutuksen esimerkiksi Kanta extranetin verkkokoulutuksina tai ulkopuolisen toimijan järjestämänä verkko- tai.

Yrityksen tietosuojavastaavana toimii:
PirjoTimperi
pirjo.timperi@tunneaskeleet.fi
050 3534103

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

Ostopalvelutilanteet

Yrittäjän tuottaessa palvelua toiselle alihankintana, ostopalveluna tai palvelusetelinä 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 koskeva tietopyynnöt ja tietoturvaloukkaus epäilyt ohjataan viipymättä kulloisenkin rekisterinpitäjän ratkaistavaksi. Yrittäjän omaan rekisterinpitoon kuuluvissa asioissa tietopyynnöt ja tietoturvaloukkaukset käsitellään, ratkaistaan ja kirjataan itse.

Tietojärjestelmiin kohdistuvista vakavissa 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. Ennen kasvokkain alkaneen terapian siirtämistä etäterapiaksi varmistutaan kuntoutuja-asiakkaan tietoteknisistä edellytyksistä suoriutua terapiasta myös etänä, joko asiakkaan tai palveluntuottajan laitteilla, kuten tabletilla, tietokoneella tai puhelimella.

7 Tunne Askeleen riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Yrittäjällä on velvollisuus ilmoittaa palvelunjärjestäjälle (Etelä-Karjalan hyvinvointialue ja valvontaviranomaiselle (aluehallintovirasto tai Valvira) yrittäjän omassa 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.

Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Asiakas- ja potilasturvallisuutta heikentävät epäkohdat toiminnassa tai laitteistoissa korjataan välittömästi.

Yrittäjä hallinnoi työkuormaansa siten, että työkuorma ei muodostu liian kuormittavaksi ja että asiakkaiden kuntoutumisella on aina olemassa onnistumisen edellytykset. Palveluyksikössä tunnistetaan ja arvioidaan säännöllisesti toimintaan liittyviä riskejä.

8 Valvontaviranomaisen antama ohjaus ja päätökset

Tunne Askeleen omavalvontasuunnitelmaa tehtäessä ja muutettaessa on otettava huomioon valvontaviranomaisten antama ohjaus ja päätökset. Tätä suunnitelmaa laadittaessa viranomaisten antamaa ohjausta tai toimintaa koskevia päätöksiä ei ole ollut.

9 Toiminta poikkeus- ja häiriötilanteissa sekä toimintaohjeet näihin tilanteisiin

Tapaturmatilanteet

Tunne Askeleella on potilasvakuutuslain mukainen potilasvakuutus, joka kattaa hoitotilanteissa tapahtuneet tapaturmat. Edellytyksenä on, että tapaturma tapahtuu hoito- tai tutkimustilanteen yhteydessä. Mahdollisessa tilanteessa toimitaan ensiapuohjeiden mukaisesti. Ennaltaehkäisynä ulko-oven edustan liukkaudesta ilmoitetaan kiinteistönhoidosta vastaavalle.

Väkivaltatilanteet

Yrittäjä pyrkii ehkäisemään väkivaltatilanteita tunnistamalla potentiaaliset väkivaltauhkatilanteet mahdollisimman aikaisin etukäteen. Yrittäjän 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.

Infektioiden torjuntasuunnitelma (tartuntatautilain 17 §)

Tartuntautilain 17 §:n mukaan terveydenhuollon palveluntuottajalla on oltava infektioiden torjuntasuunnitelma. Toimintayksikössä noudatetaan THL:n infektioiden torjuntaohjeiden tavanomaisia varotoimia. Tavanomaiset varotoimet ovat luettavissa tällä sivulla.

Sähkökatkot ja muut poikkeukselliset tilanteet

Tunne Askeella on asiakasturvallisuuden edellyttämät välineet ja yrittäjällä taito niiden käyttöön sähkökatkotilanteessa. Valmius- ja jatkuvuuden hallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaa psykoterapeutti Pirjo Timperi.

Läheltä piti -tilanteet ja muiden vaaratilanteiden käsittely

Yrityksessä kirjataan vaaratapahtumat ylös manuaalisen potilaskortiston yhteyteen erilliseen vaaratilanteiden vihkoon. Näitä vaaratilanteita voisi olla väkivaltatilanteet, asiakkaan voinnin äkillinen heikkeneminen, kriisiytyminen tai itsetuhoisuus. Mahdolliset tilanteet pyritään tunnistamaan etukäteen ja rauhoittamaan. Yleisen turvallisuuden edellyttäessä kutsutaan paikalle poliisi ratkaisemaan väkivallan uhan tai selvittämään jo tapahtunutta väkivaltaa.

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. Vaaratapahtumat kerrataan päivittäessään omavalvontasuunnitelmaa

10 Suunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Ajantasainen omavalvontasuunnitelma on Yrittäjän itsensä laatima ja saatavilla kaiken aikaa yrityksen kotisivuilta. Omavalvontasuunnitelmaan tehdyt muutokset otetaan Yrittäjän arkeen ja käytäntöihin. Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yrityksen verkkosivuilla sekä toimipisteen vastaanottotiloissa. Omavalvontasuunnitelman havainnot ja päivitykset käsitellään ja julkaistaan heti tarpeen mukaan tai kun omavalvontasuunnitelman seurantaa muutoin toteutetaan. Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurannan tulokset julkistetaan yrityksen verkkosivuilla omavalvontaraporttina neljän kuukauden välein.

Allekirjoitus, aika ja paikka

Pirjo Timperi
Ylämaalla 10.10.2026
Pirjo Timperi