

PSYKOTERAPIAPALVELUT MERVI MÄRSYNAHO

OMAVALVONTASUUNNITELMA

## Sisällysluettelo

PSYKOTERAPIAPALVELUT MERVI MÄRSYNAHO .....	1
OMAVALVONTASUUNNITELMA .....	1
1.1 Palveluntuottajan tiedot.....	1
1.2 Palveluyksikön tiedot .....	1
1.3. Palvelupisteet .....	1
1.4 Toiminta .....	1
2.1 Omavalvonnan vastuuhenkilöt.....	2
2.2 Omavalvontasuunnitelman seuranta ja julkisuus .....	2
3. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	2
3.1 Palvelun laadun varmistaminen .....	2
3.2 Potilaan asema ja oikeudet.....	3
3.3 Potilaiden kohtelu ja palaute .....	4
3.4 Muistutusten käsittely.....	4
4. RISKIENHALLINTA.....	5
4.1 Riskienhallinnan järjestelmä .....	5
4.2 Vaaratapahtumien ja epäkohtien dokumentointi .....	6
5.1 Asiakastietojen käsittely .....	7
5.2 Potilastietojen käsittely.....	7
5.3 Etävastaanoton tietoturva .....	8
6.1 Toimitilat .....	9
6.2 Turvallisuus.....	9
7. VALMIUS- JA JATKUVUUDENHALLINTA.....	9

## 1. PALVELUNTUOTTAJAN JA PALVELUYKSIKÖN TIEDOT

### 1.1 Palveluntuottajan tiedot

Nimi: Psykoterapiapalvelut Mervi Märsynaho

Y-tunnus: 2079359-7

Yhteystiedot:

Osoite: Saviniementie 93, 91600 Utajärvi

Puhelinnumero: 044 3617897

Sähköposti: [mervi.marsynaho@gmail.com](mailto:mervi.marsynaho@gmail.com)

### 1.2 Palveluyksikön tiedot

Nimi: Psykoterapiapalvelut Mervi Märsynaho

Käyntiosoite: Saviniementie 93, 91600 Utajärvi

Vastuhenkilö: Mervi Märsynaho

### 1.3. Palvelupisteet

Psykoterapiapalvelut Mervi Märsynaho

Saviniementie 93, 91600 Utajärvi

Psykoterapiapalvelut Mervi Märsynaho c/o Mehiläinen Oy, Mehiläinen Terapia- ja kuntoutuspalvelut

Uusikatu 53, 3. krs, 90120 Oulu

### 1.4 Toiminta

Palveluntuottaja toteuttaa ratkaisukeskeistä ja kognitiivista psykoterapiaa (KELA:n palveluntuottaja) asiakkailleen, sekä neuropsykiatrista kuntoutusta. Toiminta-ajatuksena on tarjota laadukkaita ja asiakaslähtöisiä kuntoutuspalveluita, jotka tukevat asiakkaiden psyykkistä hyvinvointia ja toimintakykyä. Toiminta perustuu luottamuksellisuuteen, yksilöllisyyden kunnioittamiseen ja tasa-arvoisuuteen.

Palveluntuottaja toimii ammatinharjoittajana sopimussuhteessa Mehiläiseen ja sitoutuu toiminnassaan Mehiläisen yleisiin toimintaperiaatteisiin ja laatupolitiikkaan. Yleistietoa

Mehiläisen toiminnasta: <https://www.mehilainen.fi/yritysinfo/mehilainen-yrityksena> ja Mehiläisen omavalvonnasta <https://www.mehilainen.fi/laatu/omavalvonta>.

Palveluntuottajalla on terveydenhuollon ammattihenkilön pätevyys ja pätevyystiedot ovat tarkistettavissa julkisesta JulkiTerhikki-palvelusta. Palveluntuottaja on sitoutunut ammattitaitonsa ylläpitämiseen ja kehittämiseen, sekä perehtymään ammattitoimintaansa koskeviin säädöksiin ja määräyksiin.

Palvelut toteutetaan sekä lähi- että etävastaanottoina asiakkaan tarpeiden ja tilanteen mukaan. Etävastaanotot toteutetaan tietoturvallisen videoyhteyden välityksellä. Toiminta keskittyy pääsääntöisesti Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueelle.

## **2. OMAVALVONNAN TOIMEENPANO**

### **2.1 Omavalvonnan vastuuhenkilöt**

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta, seurannasta ja päivityksistä vastaa Mervi Märsynaho. Vastuuhenkilönä hän huolehtii suunnitelman ajantasaisuudesta ja sen sisällön kehittämisestä toiminnan muutosten mukaisesti.

### **2.2 Omavalvontasuunnitelman seuranta ja julkisuus**

Omavalvontasuunnitelman sisältö tarkistetaan ja päivitetään säännöllisesti ja aina toiminnan muuttuessa. Suunnitelman ajantasainen versio on jatkuvasti nähtävillä verkkosivuilla. Näin varmistetaan, että asiakkaat, viranomaiset ja muut sidosryhmät voivat helposti tutustua toiminnan laadunvalvonnan periaatteisiin ja käytäntöihin.

## **3. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA**

### **3.1 Palvelun laadun varmistaminen**

Kuntoutuspalveluiden laadun ja vaikuttavuuden seuranta toteutuu systemaattisesti usealla eri tasolla. Kelan psykoterapia-asiakkaiden kanssa käytössä on CORE-OM-mittari kuntoutusjakson alussa ja lopussa, jolla arvioidaan hoidon edistymistä ja vaikuttavuutta. Tarvittaessa hyödynnetään myös muita validoituja mittareita, kuten masennusoireiden kartoittamiseen BDI 21- lomaketta tai Spiral- toimintakyvyn itsearviolomaketta. Neuropsykiatrisen kuntoutuksen laatua ja vaikuttavuutta seurataan myös valideilla

lomakkeilla, jotka asiakas täyttää kuntoutuksen alussa ja lopussa. Näitä ovat mm. WHOQOL-BREF-elämänlaatumittari sekä BDI21-lomake.

Jokaisen kuntoutusprosessin alussa laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa yksilölliset tavoitteet terapialle. Näiden tavoitteiden toteutumista seurataan säännöllisesti kuntoutuksen aikana, mikä mahdollistaa työskentelyn suuntaamisen ja tarvittaessa menetelmien mukauttamisen asiakkaan tarpeisiin. Tavoitteiden seuranta dokumentoidaan huolellisesti potilastietojärjestelmään.

Palvelun laadun kehittämiseksi palveluntuottaja kerää asiakkailtaan strukturoitua palautetta kuntoutusjakson lopussa. Palautekyselyssä kartoitetaan kokemuksia käytetyistä työskentelymenetelmistä, vuorovaikutuksen toimivuudesta sekä terapian koetusta hyödyllisyydestä. Saatua palautetta palveluntuottaja hyödyntää aktiivisesti oman työnsä kehittämisessä. Palveluntuottaja huolehtii ammatillisen osaamisensa ylläpitämisestä ja kehittämisestä osallistumalla säännöllisesti työnohjaukseen ja täydennyskoulutuksiin.

### **3.2 Potilaan asema ja oikeudet**

Päätös kuntoutuksen aloittamisesta perustuu huolelliseen alkuarviointiin, jossa kartoitetaan asiakkaan kuntoutuksen tarve, soveltuvuus ja motivaatio yhteisellä tutustumiskäynnillä.

Kelan kuntoutukseen hakeutuvilla tulee olla myönteinen kuntoutuspäätös. Yksityisasiakkaiden kohdalla palveluntuottaja arvioi kuntoutuksen soveltuvuutta ja ajankohtaisuutta ensimmäisen tapaamisen yhteydessä ja tarvittaessa ohjaa tarkoituksenmukaisempaan palveluun.

Asiakkaan tiedonsaantioikeus toteutuu kattavalla informoinnilla heti kuntoutuksen alkaessa. Kuntoutuspalvelun käytännöt, periaatteet ja tavoitteet käydään asiakkaan kanssa yhdessä läpi. Asiakasta informoidaan myös kuntoutuksen kustannuksista ja peruutusikäytännöistä.

Asiakkaan kanssa laaditaan kirjallinen terapia/kuntoutussopimus, jossa nämä asiat ovat dokumentoitu. Asiakkaalla on oikeus tutustua omiin potilasasiakirjoihinsa ja saada niistä kopiot pyydettyä.

Asiakas osallistuu aktiivisesti kuntoutuksen suunnitteluun ja päätöksentekoon. Kuntoutuksen tavoitteet ja työskentelymenetelmät valitaan yhteistyössä asiakkaan kanssa hänen arvojaan ja toiveitaan kunnioittaen. Asiakkaalla on oikeus keskeyttää kuntoutus niin halutessaan ja tästä oikeudesta informoidaan selkeästi.

Kuntoutussuunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan kanssa ensimmäisten tapaamisten aikana.

Suunnitelmaan kirjataan:

- Kuntoutuksen tavoitteet ja aikataulu
- Käytettävät työskentelymenetelmät
- Seurannan ja arvioinnin keinot
- Mahdollinen yhteistyö muiden hoitotahojen kanssa

Kuntoutussuunnitelmaa tarkistetaan säännöllisesti kuntoutuksen edetessä ja sitä muokataan tarvittaessa asiakkaan tilanteen ja tarpeiden mukaan. Suunnitelma dokumentoidaan potilastietojärjestelmään, ja asiakas saa siitä oman kopionsa halutessaan.

### **3.3 Potilaiden kohtelu ja palaute**

Palveluntuottajan toiminnan perustana on asiakkaan ihmisarvon ja yksilöllisyyden ehdoton kunnioittaminen. Jokainen asiakas kohdataan yhdenvertaisesti ja hänen itsemääräämisoikeuttaan kunnioittaen. Epäasiallista kohtelua ehkäistään ylläpitämällä korkeaa ammattietiikkaa ja noudattamalla terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain säännöksiä. Työnohjaus toimii tärkeänä välineenä oman toiminnan reflektoinnissa ja ammatillisuuden kehittämisessä.

Asiakaspalautetta kerätään säännöllisesti ja systemaattisesti usealla tavalla:

- Suullinen palaute kuntoutuskäyntien yhteydessä
- Kirjallinen palautekysely kuntoutusjakson päättyessä
- CORE-OM ja muiden mittareiden tulokset osana palautejärjestelmää

Kaikki saatu palaute dokumentoidaan ja analysoidaan huolellisesti. Palautteen perusteella tehdyt kehittämistoimenpiteet kirjataan ylös ja niiden vaikutuksia seurataan. Mahdollisiin epäkohtiin tai tyytymättömyyteen reagoidaan välittömästi keskustelemalla asiasta asiakkaan kanssa ja etsimällä ratkaisuja tilanteen korjaamiseksi.

### **3.4 Muistutusten käsittely**

Muistutukset ovat tärkeä osa palvelun laadun kehittämistä ja asiakkaan oikeusturvan toteutumista. Muistutuksen voi tehdä vapaamuotoisesti kirjallisena joko sähköpostitse tai postitse.

Jokainen muistutus käsitellään viipymättä, viimeistään kahden viikon kuluessa sen saapumisesta. Muistutuksen käsittelyssä noudatan seuraavia periaatteita:

- Muistutuksen vastaanottamisesta ilmoitetaan asiakkaalle välittömästi
- Asia selvitetään perusteellisesti ja puolueettomasti
- Tarvittaessa konsultoidaan alan kollegoita tai juridista asiantuntijaa
- Asiakkaalle annetaan selkeä, perusteltu kirjallinen vastine

Vastineessa otan kantaa muistutuksessa esitettyihin asioihin ja esitän konkreettiset toimenpiteet, joilla vastaavat tilanteet pyritään jatkossa ehkäisemään. Muistutukset ja niihin annetut vastineet dokumentoidaan ja säilytetään erillään potilasasiakirjoista. Muistutusten sisältöä hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja laadunhallinnassa.

Muistutuksen tekeminen ei rajoita asiakkaan oikeutta kannella asiastaan valvoville viranomaisille. Tarvittaessa palveluntuottaja ohjaa asiakasta ottamaan yhteyttä oman hyvinvointialueensa potilasasiavastaavaan, joka voi avustaa muistutuksen tai kantelun tekemisessä.

Pohde, potilasasiavastaava, puh. 08 669 0600

## **4. RISKIENHALLINTA**

### **4.1 Riskienhallinnan järjestelmä**

Riskien arviointi toteutetaan systemaattisesti ja ennakoivasti osana jokapäiväistä toimintaa. Keskeisimmät tunnistetut riskit liittyvät tietoturvaan, asiakasturvallisuuteen, työturvallisuuteen sekä palvelun jatkuvuuteen.

Tietoturvariskit minimoidaan käyttämällä vain tietoturvallisia järjestelmiä ja noudattamalla huolellista tietosuojakäytäntöä. Palveluntuottajalla on käytössään Brightlife Flow potilastietojärjestelmä, johon rekisteröidytään vahvalla tunnistautumisella ja kirjaudutaan kaksivaiheisella tunnistautumisella. Palveluntuottaja on liittynyt Kanta-palveluun. Etävastaanottoihin käytetään Brightlife Flow järjestelmää, joka on terveydenhuoltoon hyväksytty.

Mehiläisessä toimiessaan palveluntuottaja käyttää Mehiläisen potilastietojärjestelmää, Mehiläisen potilastietojärjestelmät ovat valtakunnallisessa järjestelmärekisterissä. Palveluntuottaja vastaa osaltaan siitä, että perehtyy käytössä oleviin tietojärjestelmiin ja

laitteisiin. Palveluntuottaja käyttää toimintaansa Mehiläisen toimitiloja, joissa on huomioituna potilasturvallisuus sekä soveltuvuus terveydenhuollon palvelujen antamiseen.

Toimiessa vuokranantajana, Mehiläinen vastaa tilojen kulunvalvonnasta, murto- ja palosuojauksesta. Palveluntuottaja toimii Mehiläiseltä saamiensa ohjeiden mukaisesti koskien kulkua Mehiläisen tiloissa että avainten/kulkukorttien huolellista käsittelyä ja henkilökortin esillä pitoa. Palveluntuottaja on tutustunut yksikön pelastussuunnitelmaan, poistumisturvallisuusselvitykseen ja alkusammutusvälineisiin sekä osallistuu toimitiloissa järjestettäviin palo- ja pelastusharjoituksiin.

Asiakasturvallisuuden varmistamiseksi tehdään huolellinen alkuarviointi jokaisen asiakkaan kohdalla. Akuutissa kriisissä olevat tai välitöntä psykiatrista hoitoa tarvitsevat ohjataan tarkoituksenmukaisempien palveluiden piiriin. Kriisitilanteita varten on laadittu selkeät toimintaohjeet ja yhteystiedot päivystäviin palveluihin.

Työturvallisuuden näkökulmasta vastaanottotila on suunniteltu turvalliseksi ja uhkaaviin tilanteisiin on varauduttu ennalta laaditulla toimintasuunnitelmalla. Oman jaksamisen ja työturvallisuuden tukena toimii säännöllinen työnohjaus.

Havaitut riskit ja läheltä piti -tilanteet dokumentoidaan, analysoidaan ja käsitellään välittömästi. Riskienhallintaa kehitetään jatkuvasti saadun kokemuksen ja palautteen perusteella. Tarvittavat korjaavat toimenpiteet toteutetaan viipymättä, ja niiden vaikuttavuutta seurataan systemaattisesti.

#### **4.2 Vaaratapahtumien ja epäkohtien dokumentointi**

Kaikki havaitut vaaratapahtumat, epäkohdat ja läheltä piti -tilanteet dokumentoidaan. Dokumentoinnissa noudatetaan seuraavia periaatteita:

- Kirjaus tehdään välittömästi tapahtuman tai havainnon jälkeen
- Kirjauksessa kuvataan tapahtuman kulku, siihen johtaneet tekijät ja välittömät toimenpiteet
- Tapahtumasta tehdään juurisyyanalyysi vastaavien tilanteiden ehkäisemiseksi
- Korjaavat toimenpiteet kirjataan ja niiden toteutumista seurataan systemaattisesti

Eriyistä huomiota kiinnitetään tietoturvapoikkeamien dokumentointiin ja käsittelyyn. Mahdollisista tietoturvaloukkauksista ilmoitetaan viipymättä asianosaisille sekä tarvittaessa valvoville viranomaisille tietosuoja-asetuksen mukaisesti.

Viranomaisten tarkastuksissa tai päätöksissä havaitut epäkohdat ja niiden korjaamiseksi annetut määräykset dokumentoidaan ja korjaavat toimenpiteet toteutetaan annetussa määräajassa. Korjaavien toimenpiteiden vaikuttavuutta arvioidaan säännöllisesti.

Dokumentointi toimii myös oppimisen välineenä. Kerättyä tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja henkilökohtaisessa ammatillisessa kehitymisessä. Vuosittain tehdään yhteenveto havaituista tapahtumista ja arvioidaan riskienhallinnan toimivuutta kokonaisuutena.

## **5. TIETOTURVA JA TIETOSUOJA**

### **5.1 Asiakastietojen käsittely**

Palveluntuottaja toimii tietosuojavastaavana ja vastaa henkilötietojen käsittelyn lainmukaisuudesta. Asiakastietoja käsitellään tietosuojaselosteen mukaisesti, joka on tämän omavalvontasuunnitelman liitteenä. Omavalvontasuunnitelma ja tietosuojaseloste ovat nähtävillä palveluntuottajan verkkosivuilla osoitteissa;

<https://www.mehilainen.fi/laakarit-ja-asiantuntijat/mervi-marsynaho>

<https://psykoterapiapalvelut-mervi-marsynaho.webnode.fi/>

<https://flow.brightlife.fi/terapeuttihaku/af35de08-e80c-427a-8818-170381cc3df7>

Potilastietojärjestelmänä käytän Brightlife Flow:ta, johon kirjaudun vahvalla kaksivaiheisella tunnistautumisella. Kaikki potilasasiakirjamerkinnyt kirjataan suoraan Kanta-palveluun Brightlife Flow'n käyttämän Atostek ERA -rajapinnan kautta. Brightlife Flow järjestelmä kuuluu A1 luokkaan ja Atostek ERA A3 luokkaan. Tietojärjestelmäkohtaiset tarkemmat kuvaukset ovat luettavissa yrityksen Tietoturvasuunnitelmasta.

### **5.2 Potilastietojen käsittely**

Potilasasiakirjojen käsittelyssä ja säilytyksessä noudatan sosiaali- ja terveysministeriön asetusta potilasasiakirjoista sekä muuta ajantasaista lainsäädäntöä. Potilastietojen käsittely tapahtuu Kanta-palveluissa, jonne tiedot tallentuvat Brightlife Flow -järjestelmästä Atostek ERA -rajapinnan kautta. Järjestelmään kirjataan vain hoidon kannalta välttämättömät tiedot. Kirjaukset tehdään viiveettä ja huolellisesti, varmistaen tietojen asianmukaisuus ja virheettömyys. Potilasasiakirjamerkinnyt pidetään selkeinä ja ymmärrettävinä. Tietoturvallisuuden poikkeamatilanteissa toimitaan tietoturvasuunnitelman mukaisesti.

Mehiläisessä toimiessaan palveluntuottaja toimii laatimiensa potilasasiakirjamerkintöjen osalta rekisterinpitäjänä vastaten potilasasiakirjojen laatisesta ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä velvoitteistaan.

Palveluntuottajan potilasasiakirjat tehdään ja säilytetään Mehiläisen sähköisessä järjestelmässä. Mehiläinen edellyttää tämän vuoksi palveluntuottajalta sitoutumista tietosuojakäytäntöihin ja samalla kun Mehiläinen perehdyttää palveluntuottajan työntekijän potilaskertomusjärjestelmään, perehdytetään tietosuoja- ja tietoturva-asioihin. Kaikkien Mehiläisessä työskentelevien tulee suorittaa tietosuoja/turva -verkkokurssi osana perehdytysohjelmaa. Mehiläisen intranetissä on henkilöstölle tarkempia ohjeita potilastietojen salassapitoon, käsittelyyn ja luovuttamiseen. Potilaalla on mahdollisuus saada Mehiläisestä lokitiedot, joista näkee, ketkä ovat hänen tietojansa käsitelleet.

### **5.3 Etävastaanoton tietoturva**

Etävastaanotot toteutetaan Brightlife Flow -järjestelmän kautta, joka täyttää terveydenhuollon etäpalveluille asetetut tietoturvavaatimukset. Etävastaanottoon käytetään järjestelmän sisäänrakennettua videoyhteyttä, joka perustuu suojattuun WebRTC-teknologiaan.

Asiakas on Brightlife Flow järjestelmään rekisteröityessään tehnyt vahvan tunnistautumisen, jonka kautta asiakkaan henkilöllisyys voidaan varmentaa. Mikäli asiakas on jättänyt vahvan tunnistautumisen tekemättä, niin silloin henkilöllisyys varmistetaan ajokortin, passin tai henkilökortin avulla kameran kautta. Etävastaanoton aikana varmistetaan, että ympäristö on rauhallinen ja yksityisyyden suoja toteutuu molemmissa päissä.

Etävastaanoton häiriötilanteita varten on laadittu varajärjestelmä. Jos videoyhteys katkeaa, otan asiakkaaseen yhteyttä puhelimitse jatkotoimenpiteiden sopimiseksi. Vakavissa häiriötilanteissa siirrytään lähivastaanotolle tai sovitaan uusi vastaanottoaika.

## **6. TOIMITILAT JA TURVALLISUUS**

### **6.1 Toimitilat**

Palveluntuottajan toimipiste sijaitsee osoitteessa Saviniementie 93, 91600 Utajärvi. Tässä toimipisteessä toteutetaan ainoastaan etävastaanottoa.

Toinen toimipiste sijaitsee osoitteessa Mehiläinen Terapiapalvelut, Uusikatu 53, 3. krs., 90120 Oulu. Mehiläisen toimitilassa on huomioituna potilasturvallisuus sekä soveltuvuus terveydenhuollon palvelujen antamiseen.

### **6.2 Turvallisuus**

Vastaanottotilojen turvallisuudesta on huolehdittu asianmukaisilla järjestelyillä. Tilat on varustettu palovaroittimilla ja alkusammutusvälineillä. Poistumistiet on merkitty selkeästi, ja tiloissa on näkyvillä pelastussuunnitelma sekä hätäpoistumisreitit. Ensiaputarvikkeet ovat helposti saatavilla ja niiden käyttökelpoisuus tarkistetaan säännöllisesti. Työturvallisuuden varmistamiseksi vastaanottotilan kalustus on järjestetty niin, että minulla on esteetön pääsy poistumistielle.

Kriisi- ja hätätilanteiden varalle on laadittu selkeät toimintaohjeet, jotka sisältävät:

- Hätänumerot ja päivystävien palveluiden yhteystiedot
- Toimintaohjeet uhkaavissa tilanteissa
- Evakuointiohjeet
- Ensiapuohjeet
- 

## **7. VALMIUS- JA JATKUVUUDENHALLINTA**


Palveluntuottaja toimii vastuuhenkilönä ja vastaa palvelun jatkuvuuden hallinnasta. Äkillisen sairastumisen tai muun poissaolon varalta asiakkaille ilmoitetaan tilanteesta mahdollisimman pian tekstiviestillä tai soittamalla. Pidemmässä poissaoloissa, kuten suunnitelluissa lomajaksoissa, informoidaan asiakkaita hyvissä ajoin etukäteen.

Pitkäaikaisen esteen sattuessa (esim. vakava sairastuminen) asiakkaat ohjataan tarvittaessa kollegoiden vastaanotolle. Mahdollisesta siirrosta ja jatkohoidosta sovitaan aina asiakkaan kanssa. Tietojärjestelmien häiriötilanteissa noudatan järjestelmätoimittajien ohjeita.

**LIITTEET**

Tietosuojaseloste

Laatimispäivämäärä: 7.12.2025

Allekirjoitus:  \_\_\_\_\_

Omaevalvontasuunnitelma on päivitetty: 22.3.2026

Allekirjoitus:  \_\_\_\_\_