



# 1. PALVELUNTUOTTAJAN JA PALVELUYKSIKÖN TIEDOT

## 1.1 Palveluntuottajan tiedot

Nimi: TeraSpes tmi

Y-tunnus: 3152051-9

Yhteystiedot:

Osoite: Isokatu 16 c 20, 90100 Oulu

Puhelinnumero: 040 3592990

Sähköposti: teraspes@gmail.com

## 1.2 Palveluyksikön tiedot

Nimi: TeraSpes tmi

Käyntiosoite: Isokatu 16 c 20, 90100 Oulu

Vastuhenkilö: Pia Kvist

### 1.2.1 Palvelupisteet

TeraSpes tmi

Isokatu 16 c 20

90100 Oulu

TeraSpes tmi % Mehiläinen Oy, Mehiläinen Terapia- ja kuntoutuspalvelut

Uusikatu 53, 3. krs, 90120 Oulu



TeraSpes tmi % Terapiapalvelut Crescendo Oy, Koulukatu 15, 90100 Oulu

## 1.3 Toiminta

Palveluyksikkö tarjoaa traumapsykoterapiaa ja musiikkiterapiaa kaiken ikäisille, sekä työnohjausta ja koulutuspalveluita sosiaali- ja terveysalan ammattilaisille. Toiminta-ajatuksena on tarjota laadukkaita ja vaikuttavia palveluita, jotka tukevat asiakkaiden psyykkistä hyvinvointia ja ammatillista kehitystä. Työskentelen näyttöön perustuvilla menetelmillä ja sitoudun jatkuvaan ammatilliseen kehittymiseen.

Toimintani perustuu luottamuksellisuuteen, yksilöllisyyden kunnioittamiseen ja korkeaan ammattietiikkaan.

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

## 2. OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

### 2.1 Omavalvonnan vastuhenkilöt

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



## 2.2 Omavalvontasuunnitelman seuranta ja julkisuus

Omavalvontasuunnitelman sisältö tarkistetaan ja päivitetään aina toiminnan muuttuessa, kuitenkin vähintään neljän kuukauden välein. Suunnitelman ajantasainen versio on jatkuvasti nähtävillä sekä verkkosivuilla että paperiversiona vastaanotolla. 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

Psykiatriapalvelujen laadun ja vaikuttavuuden seuranta toteutuu systemaattisesti usealla eri tasolla.

Kelan kuntoutuspsykiatrian asiakkaiden kanssa käytän CORE-OM-mittaria keskimäärin neljännesvuosittain arvioimaan hoidon edistymistä ja vaikuttavuutta. Tarvittaessa hyödynnän myös muita validoituja mittareita.

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

Palvelun laadun kehittämiseksi kerään asiakkailtani palautetta vähintään kerran vuodessa. Siinä kartoitetaan kokemuksia käytetyistä työskentelymenetelmistä, vuorovaikutuksen toimivuudesta sekä terapian koetusta hyödyllisyydestä. Saatua palautetta hyödynnän aktiivisesti oman työni kehittämisessä.



Ammatillisen osaamiseni ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi osallistun säännöllisesti työnohjaukseen ja täydennyskoulutuksiin. Pidän kirjaa käymistäni koulutuksista ja reflektoin niiden antia työhöni. Seuraan myös aktiivisesti alan tutkimusta ja päivitän työskentelymenetelmiä uusimman tutkimustiedon mukaisesti.

## 3.2 Potilaan asema ja oikeudet

Hoitoon pääsy perustuu huolelliseen alkuarviointiin, jossa kartoitetaan asiakkaan psykoterapian tarve, soveltuvuus ja motivaatio yhteisellä tutustumiskäynnillä. Kelan kuntoutuspsykoterapiaan hakeutuvilla tulee olla psykiatrin lausunto sekä Kelan myönteinen kuntoutuspäätös. Yksityisasiakkaiden kohdalla arvioin terapian soveltuvuutta ja ajankohtaisuutta alkutapaamisten yhteydessä.

Mikäli arvioin, että jokin muu hoitomuoto olisi asiakkaalle tarkoituksenmukaisempi, ohjaan hänet tarvittaessa muiden palveluiden piiriin.

Asiakkaan tiedonsaantioikeus toteutuu kattavalla informoinnilla heti hoitosuhteen alussa. Käyn läpi terapian käytännöt, periaatteet ja tavoitteet, sekä kerron selkeästi terapian kustannuksista ja peruutuskäytännöistä. Asiakas saa kirjallisen terapiasopimuksen, jossa nämä asiat on dokumentoitu. Asiakkaalla on oikeus tutustua omiin potilasasiakirjoihinsa ja saada niistä kopiot pyydettäessä.

Itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen on työni keskeinen periaate. Asiakas osallistuu aktiivisesti hoitonsa suunnitteluun ja päätöksentekoon. Terapian tavoitteet ja työskentelymenetelmät valitaan yhteistyössä asiakkaan kanssa hänen arvojaan ja toiveitaan kunnioittaen. Asiakkaalla on oikeus keskeyttää terapia niin halutessaan, ja tästä oikeudesta informoidaan selkeästi.



Hoitosuunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan kanssa ensimmäisten tapaamisten aikana.

Suunnitelmaan kirjataan:

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

Hoitosuunnitelmaa tarkistetaan säännöllisesti terapian 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

Toimintani 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 terapiakäyntien yhteydessä
- 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 ohjaan asiakkaan ottamaan yhteyttä viranomaiseen, joka voi avustaa muistutuksen tai kantelun tekemisessä.



## 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. Brightlife Flow potilastietojärjestelmään rekisteröidytään vahvalla tunnistautumisella ja kirjaudutaan kaksivaiheisella tunnistautumisella. Asiakas- ja laskutustiedot on tallennettu asianmukaisesti Valvira AI lisensoituun Brightlife Flow järjestelmään ja potilasasiakirjamerkinnot kirjataan suoraan Kantaan Brightlifen Flow'n käyttämän Atostek ERA -rajapinnan kautta. Etävastaanottoihin käytetään Brightlife Flow järjestelmää, joka on terveydenhuoltoon hyväksytty.

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

Erityistä huomiota kiinnitetään tietoturvapoikkeamien dokumentointiin ja käsittelyyn. Mahdollisista tietoturvaloukkauksista ilmoitetaan viipymättä asianosaisille sekä tarvittaessa valvoville viranomaisille tietosuojaa-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 kehittämisessä. Vuosittain tehdään yhteenveto havaituista tapahtumista ja arvioidaan riskienhallinnan toimivuutta kokonaisuutena.



## 5. TIETOTURVA JA TIETOSUOJA

### 5.1 Asiakastietojen käsittely

Toimin itse tietosuojavastaavana ja vastaan henkilötietojen käsittelyn lainmukaisuudesta. Asiakastietoja käsitellään tietosuojaselosteen mukaisesti, joka on tämän omavalvontasuunnitelman liitteenä. Tietosuojaseloste on myös nähtävillä verkkosivuillani sekä vastaanotolla.

Potilastietojärjestelmänä käytän Brightlife Flow:ta, johon kirjaudun vahvalla kaksivaiheisella tunnistautumisella. Kaikki potilasasiakirjamerkinnot 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, joka on tämän omavalvontasuunnitelman liitteenä.

### 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. Potilasasiakirjamerkinnot pidetään selkeinä ja ymmärrettävinä, jotta niistä käy ilmi hoitoratkaisujen perusteet.

Tietoturvallisuuden poikkeamatilanteissa toimitaan tietoturvasuunnitelman mukaisesti.



## 5.3 Etävastaanoton tietoturva

Etävastaanotot toteutetaan Brightlife Flow -järjestelmän kautta, joka täyttää terveydenhuollon etäpalveluille asetetut tietoturva-vaatimukset. 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

Vastaanottotilat sijaitsevat osoitteessa Isokatu 16 c 20, 90100 Oulu,, talon toisessa kerroksessa. Tilat on suunniteltu psykoterapiatyöhön soveltuviksi huomioiden erityisesti äänieristys ja yksityisyyden suoja. Vastaanotto-tila on sisustettu rauhalliseksi ja viihtyisäksi terapiatyöskentelyä varten.

Odotustila on erillään vastaanottotilasta, ja siellä on saatavilla ajankohtaista informaatiota palveluista sekä tietosuoja- ja potilasasiakirjakäytännöistä. Tilat ovat



esteettömät, ja rakennuksessa on hissi. Wc-tilat sijaitsevat vastaanottotilan välittömässä läheisyydessä.

Tilat siivotaan säännöllisesti, ja siivouksessa huomioidaan erityisesti hygienian ja tartuntatautien ehkäisyn vaatimukset.

## 6.2 Turvallisuus

Vastaanottoilojen 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

Toimin itse vastuhenkilönä ja vastaan palvelun jatkuvuuden hallinnasta. Äkillisen sairastumisen tai muun poissaolon varalta asiakkaille ilmoitetaan tilanteesta mahdollisimman pian tekstiviestillä tai soittamalla. Pidemmässä poissaoloissa, kuten suunnitelluissa lomajaksoissa, informoin asiakkaita hyvissä ajoin etukäteen.



Pitkäaikaisen esteen sattuessa (esim. vakava sairastuminen) asiakkaat ohjataan tarvittaessa kollegoiden vastaanotolle. Tätä varten olen luonut verkoston paikallisten psykoterapeuttien kanssa. Mahdollisesta siirrosta ja jatkohoidosta sovitaan aina asiakkaan kanssa.

Tietojärjestelmien häiriötilanteissa noudatan järjestelmätoimittajien ohjeita.

## LIITTEET

Tietosuojaseloste

Tietoturvasuunnitelma (salassa pidettävä asiakirja, säilytetään erikseen)

**Laatimispäivämäärä:** 25.5.2025, päivitys 25.9.2025, päivitys 25.1.2026, päivitys 2.4.2026

**Seuraava pakollinen päivitys (4 kk):** 2.8.2026

Allekirjoitus: