



KKT-keskus Arvo
Yksityisen terveydenhuollon omavalvontasuunnitelma
20.6.2024 Versio 1.3

Hyväksyjä: Lauri Parkkinen, terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja

Laatijat: Hanna Wikman-Heinonen, toimitusjohtaja ja

Anu Luolila, hallinto- ja talouspäällikkö

Sisällysluettelo

Sisällys

1. Palvelujen tuottaja.....	3
2. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet.....	3
3. Omavalvonnan organisointi ja johtaminen	4
4. Henkilöstö.....	4
5. Toimitilat, laitteet ja tarvikkeet	5
6. Potilasyhteyshenkilöt ja potilasasiavastaavat	6
7. Lääkehoito	6
8. Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet	6
9. Potilasasiakirjat ja henkilötietojen käsittely	7
10. Asiakkaan osallistumisen vahvistaminen ja muistutusten käsittely	7
11. Omavalvonnan toteuttamisen seuranta ja arviointi	8

1. Palvelujen tuottaja

Yksityisiä terveystalvveluja tuottavat yhtiöt

Yhtiö:	Y-tunnus
Kognitiivinen käyttäytymisterapiakeskus Arvo Oy toimii Varsinais-Suomen hyvinvointialueella	2646894-7
Kognitiivinen käyttäytymisterapiakeskus Arvo Helsinki Oy toimii Helsingissä	2876373-9
Kognitiivinen käyttäytymisterapiakeskus Arvo Tampere Oy toimii Pirkanmaan hyvinvointialueella	2704966-4

Näihin yhtiöihin viitataan tässä omavalvontasuunnitelmassa nimellä KKT-keskus Arvo

Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja on Lauri Parkkinen (lauri.parkkinen@kktarvo.fi)

Kaikki yhtiöt tavoittaa osoitteesta: Yhtiön nimi, Linnankatu 18, 20100 Turku

Tämä omavalvontasuunnitelma kuvaa toimintaa kaikissa Kognitiivinen käyttäytymisterapiakeskus Arvon yhtiöissä.

2. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

KKT-keskus Arvo on kognitiiviseen käyttäytymisterapiaan (KKT) ja kognitiiviseen psykoterapiaan erikoistunut psykoterapiakeskus, jossa psykoterapeutit ja psykologit pitävät vastaanottoaan. Arvosta saa luotettavaa, vaikuttavaa ja tieteelliseen tutkimukseen perustuvaa psykoterapiahoitoa. Lisäksi tarjoamme mm. psykoterapia-alan ammattilaisille koulutusta ja työnohjausta. Palveluja tarjotaan sekä lähi- että etäpalveluina.

KKT-keskus Arvon arvoja ovat asiantuntijuus, reiluus, vastuullisuus ja omistautuminen, joita vaalimme niin asiakastyössä kuin psykoterapeuttien kanssa tehtävässä yhteistyössä.

KKT-keskus Arvo on psykoterapiakeskus, jonka perustehtävä on mahdollistaa laadukkaan hoidon antaminen asiakkaille. Lisäksi haluamme tarjota vastaanottajille inhimillisiin arvoihin perustuvan yhteisön, jossa on hyvä pitää vastaanottoa. Arvossa palvelua toteuttavat psykoterapeutit ja psykologit toimivat itsenäisinä ammattiharjoittajina ja he solmivat itsenäisesti sopimuksen suoraan asiakkaan kanssa.

KKT-keskus Arvon kaikki psykoterapeutit ovat joko kognitiivisen käyttäytymisterapian (KKT) ja kognitiivisen psykoterapian psykoterapeutteja. Molempien terapiasuuntauksien vaikuttavuudesta on runsaasti näyttöä.

Kohderyhmä: KKT-keskus Arvon psykoterapeutit ovat erikoistuneet lasten, nuorten ja aikuisten psykoterapiakuntoutukseen.

3. Omavalvonnan organisointi ja johtaminen

Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja varmistaa ja valvoo, että kaikessa toiminnassa noudatetaan lakia ja asetuksia. Tämä tapahtuu yhdessä tietosuojavastaavan ja toimitusjohtajan kanssa. Omavalvontasuunnitelman läpikäynti kuuluu henkilöstön ja ammatinharjoittajien perehdytysuunnitelmaan.

4. Henkilöstö

Arvon eri toimipisteissä toimii yhteensä yli 100 psykoterapeuttia ja psykologia ammatinharjoittajina, minkä lisäksi on hallinto- ja tukipalveluiden henkilökuntaa. Henkilöstön rekrytoinnista vastaavat toimitusjohtaja ja hallinto- ja taluspäällikkö yhdessä.

Jokaisen vastaanottajan kanssa tehdään ammatinharjoittajasopimus, jonka laadinnan yhteydessä varmistamme Valviran JulkiTerhikistä ammatinharjoittajan oikeuden harjoittaa ammattia Suomessa. Valtaosa KKT-keskus Arvon ammatinharjoittajista tarjoaa palveluitaan äidinkielellään, joka useimmilla on suomi. Ammatinharjoittaja voi tarjota palveluita myös muilla kielellä, jolloin kielitaidon varmistamisessa luotetaan ammatinharjoittajan omaan arvioon, sillä KKT-keskus Arvon ammatinharjoittajat ovat pitkän linjan ammattilaisia, jotka pystyvät itse arvioimaan kielitaitonsa riittävyyden asiakastyössä.

4.1 Perehdytys

Uudet ammatinharjoittajat perehdytetään vastaanoton aloittamisen yhteydessä. Perehdytys järjestetään joko lähitapaamisena tai Teamsin välityksellä. Kaikille vastaanottajalle järjestetään alkuperehdytyksen lisäksi säännöllisin väliajoin yhteisiä jatkoperehdytyksiä ja -koulutuksia. Arvon yleisestä perehdytyksestä vastaa toimitusjohtaja yhdessä hallinto- ja taluspäällikön kanssa. Tähän perehdytykseen kuuluu mm. käytettävä potilastietojärjestelmä sekä Arvon käytänteet. Lisäksi uusi vastaanottaja perehdytetään oman toimipisteen erityispiirteisiin. Perehdytys sisältää myös toimitilojen läpikäynnin paikan päällä.

Psykoterapiakoulutettavat (eli opiskelijat) ja ammatinharjoittajat perehdytetään KKT-keskus Arvon toimitusjohtajan ja toimistopäällikön toimesta edellä kuvatulla tavalla.

Psykoterapiakoulutettavat ovat laillistettuja ammatinharjoittajia, esim. lääkärit, psykologit, sosiaalityöntekijät ja psykiatriset sairaanhoitajat, joilla tulee olla 2 vuoden työkokemus mielenterveystyössä tai vastaavassa hoitotyössä. He toimivat koulutusta antavan yliopiston ohjauksessa.

4.2 Koulutus

Arvon ammatinharjoittajasopimuksessa edellytetään, että vastaanottaja pitää yllä ammattitaitoaan. Arvo järjestää vastaanottajilleen vähintään 2 yhteistä koulutustilaisuutta vuodessa. Ammatillisen lisä-, täydennys- tai muun ammattiin liittyvän koulutuksen lisäksi

järjestämme yhteisiä perehdytyksiä ja koulutuksia, joissa käydään läpi uusimpia säädöksiä ja muita ajankohtaisia mm. tietoturvaan liittyviä asioita. Lisäksi niissä läpikäydään ja päivitetään tarvittaessa omavalvontasuunnitelmaa. Koska Arvon vastaanottajat ovat itsenäisiä ammatinharjoittajia, he vastaavat itsenäisesti oman täydennyskoulutussuunnitelmansa laatimisesta ja toteuttamisesta.

4.3 Työhyvinvoinnin seuranta

Työhyvinvointia ja siihen vaikuttavia tekijöitä seurataan päivittäisjohtamisen lisäksi myös vuosittain toteutettavalla kyselytutkimuksella. Tutkimuksessa mitataan mm. ammatinharjoittajien tyytyväisyyttä työssä onnistumisen edellytyksiin, kuten työn kuormittavuuteen ja työvälaineiden asianmukaisuuteen.

Työturvallisuusriskien kartoituksella (vaarojen selvittäminen ja riskien arviointi) selvitetään toimipisteen työolosuhteita, työn kuormitustekijöitä, mahdollisia vaara- tai riskitekijöitä sekä työn psykososiaalista kuormittavuutta. Työn riskitekijöitä ovat lähinnä väkivallan uhka, ergonomia sekä psyykkinen jaksaminen.

5. Toimitilat, laitteet ja tarvikkeet

Arvon vastaanottotilat on suunniteltu juuri psykoterapiavastaanoton pitämiseen. Ennen toiminnan käynnistymistä toimitilat tarkastetaan asianmukaisesti viranomaisten toimesta. Tiloissa on huomioitu työergonomia ja turvallisuus, niin vastaanottajan kuin asiakkaan näkökulmasta.

Paloturvallisuuteen liittyvät tarkastukset tehdään paikallisen pelastuslaitoksen toimesta ja jokaisessa toimipisteessä on pelastuslain 15 §:n mukainen pelastussuunnitelma poikkeustilanneohjeistuksineen. Tilojen paloturvallisuus on huomioitu asianmukaisesti: poistumistie on merkitty, kulkuväylät ovat vapaana, tilassa on palohälyttimiä ja palopeitteitä. Vastaanottajien kanssa on sovittu käytännöistä turvallisuuden varmistamiseksi.

Tilat siivotaan perusteellisesti kerran viikossa ja tarvittaessa useamminkin. Tilat ja toimintatavat ovat sellaiset, että siivoaja ei voi päästä käsiksi tietosuojaan alaisiin tietoihin. Tietosuojarahapaperin hävitys tehdään huolellisesti lukittua tietoturvasäiliötä käyttäen ja siinä käytetään alihankkijana isoa valtakunnallista toimijaa. Toimitiloissa on astiat eri materiaalien lajittelua varten ja kiinteistöjen jäteasteilla on useampi eri jätettä kierrätystä ja lajittelua varten.

KKT-keskus Arvossa ei käytetä lääkinnällisiä laitteita.

6. Potilasyhteyshenkilöt ja potilasasiavastaavat

KKT-keskus Arvon potilasyhteyshenkilönä toimii Anu Sonck: anu.sonck@kktarvo.fi
Arvon potilasyhteyshenkilö antaa asiakkaalle neuvoja ja tietoa hänen oikeuksistaan ja avustaa tarvittaessa asiakasta vahinkoepäilyn, muistutuksen, kantelun tai korvaushakemuksen teossa. Hyvinvointialueiden ja muiden julkisten palvelujärjestäjien potilasasiavastaavat voivat ohjata KKT-keskus Arvon toimipisteitä ja ammattilaisia koskevat asiat potilasyhteyshenkilölle, jonka yhteystiedot löytyvät myös Arvon verkkosivuilta.

7. Lääkehoito

KKT-keskus Arvossa ei toteuteta lääkehoitoa.

8. Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet

KKT-keskus Arvon riskienhallinta on rakennettu osaksi toiminnan laadunhallintaan ja – kehittämiseen liittyviä standardeja, prosesseja ja toimintamalleja. Riskienhallinta on kiinteä osa yrityksen jokapäiväistä toimintaa ja johtamista. Riskitilanteet on käyty palvelua tuottavien vastaanottajien kanssa läpi ja niihin on mietitty toimintamenettely. Säännöllisellä riskien kartoituksella selvitetään palveluun liittyviä riskejä, toimipisteen työolosuhteita, työn kuormittavuustekijöitä ja mahdollisia vaaratekijöitä. Tavoitteena on tapaturmien ja vaaratilanteiden ennaltaehkäisy sekä työstä johtuvan kuormituksen vähentäminen. Psykoterapiassa riskitilanteet liittyvät pääasiassa asiakkaan aggressiiviseen käytökseen. Päävastuu riskienhallinnasta on toimitusjohtajalla. Ammatinharjoittajat osallistuvat turvallisuuden ja riskien arviointiin ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskienhallintaan liittyen on sovittu toimintatavoista, joilla riskit tunnistetaan ja läheltä piti -tilanteet käsitellään. Ammatinharjoittajat tuovat ilmi havaitsemansa läheltä piti -tilanteet, epäkohdat ja riskit, jotka eivät kuulu tavanomaiseen hyvin sujuvaan arkeen ilmoittamalla asiasta toimitusjohtajalle tai toimistopäällikölle, joko soittamalla tai sähköpostilla. Yritysjohdolle reagoi epäkohtiin viivytyksettä.

Riskitekijät ja läheltä piti -tilanteet ilmoitetaan yritysjohdolle ohjeistuksen mukaisesti. Ilmoitukset käsitellään ammatinharjoittajapalaverissa toimitusjohtajan johdolla. Välittömiä toimenpiteitä vaativat ilmoitukset käsitellään mahdollisimman pikaisesti yritysjohtajan toimesta. Tarvittaessa ilmoitukset käsitellään myös asiakkaiden ja heidän omaistensa kanssa. Poikkeamat käsitellään mahdollisimman nopeasti poikkeaman havaitsemisen jälkeen.

Yrityksen johto informoi jatkoperehdytystilaisuuksissa sekä ammatinharjoittajapalaverissa esiin tulleista asioista ja uusista toimintatavoista. Tämän lisäksi asiasta tiedotetaan kirjallisesti, jotta tieto varmasti tavoittaa kaikki vastaanottajat.

9. Potilasasiakirjat ja henkilötietojen käsittely

KKT-keskus Arvossa potilastietoja ja muita asiakkaiden henkilötietoja käsitellään tietosuoja- ja potilaslainsäädännön mukaisesti, Arvon tietosuojaselosteessa mainittuihin käyttötarkoituksiin. Potilastietojen kirjaamisesta sähköiseen potilastietojärjestelmään annetaan sekä suulliset että kirjalliset ohjeet. Kaikessa toiminnassa noudatetaan tarkasti lakia ja asetuksia. Tietoturvaan kiinnitetään erityistä huomiota ja siitä muistutetaan vastaanottajia säännöllisesti.

Potilastietojärjestelmään upotetut ohjeet sisältävät myös tietoturvaohjeet, ja lisäksi ohjeet löytyvät Sharepointista, johon kaikilla vastaanottajilla on pääsy. Riskit tietoturvaan liittyen on tunnistettu ja riskien minimointiin tähtääviin toimenpiteisiin on välittömästi ryhdytty.

Uudet ammatinharjoittajat saavat perehdytyksen Arvon tapoihin, potilastietojärjestelmän käyttöön sekä Kanta-palveluihin. Käsiteltäviä asioita ovat mm. potilastietojen käsittelyn toimintamallit/-tavat (esim. asiakkaiden ja potilaiden informointi, tietopyyntöihin vastaaminen jne). Perehdytysohjeeseen kuuluu tietosuojan ja tietoturvan perusteiden käsittely. Lisäksi sähköisen potilastietojärjestelmän ohjeet on upotettu ohjelmiston sisään. Ammatinharjoittajille järjestetään myös jatkoperehdytysilaisuuksia, joissa läpikäydään mm. potilastietojärjestelmän uusia ominaisuuksia, uusia lakeja ja säännöksiä, vastaanottajien kysymyksiä, jne.

KKT-keskus Arvon tietosuojavastaavana toimii Anu Sonck: anu.sonck@kktarvo.fi

KKT-keskus Arvo on laatinut erillisen tietoturvasuunnitelman liittyen tietojärjestelmiin. Tietoturvasuunnitelma sisältää mm. selvitykset siitä, miten asiakastietojen ja potilastietojen käsittelyyn ja tietojärjestelmiin liittyvät vaatimukset varmistetaan.

10. Asiakkaan osallistumisen vahvistaminen ja muistutusten käsittely

Asiakas ja/tai hänen läheisensä voivat ottaa yhteyttä asiakkaan psykoterapeuttiin, joka toimittaa saadun palautteen toimitusjohtajalle. Asiakas ja/tai hänen läheisensä voi olla myös suoraan yhteydessä Arvoon, joko puhelimitse tai sähköpostilla. Arvon nettisivuilta löytyy yhteydenottolomake, jonka kautta on helppo laittaa palautetta. Näiden yhteydenottojen tiedot toimitetaan myös toimitusjohtajalle. Asiakas voi olla myös yhteydessä potilas-yhteyshenkilöön, jonka yhteystiedot ovat saatavilla KKT-keskus Arvon kotisivulla olevassa tietosuojaselosteessa.

Kaikki saadut palautteet ohjataan toimitusjohtajalle, joka käy ne läpi viivyttämättä asiaan liittyvien osapuolien kanssa. Toimitusjohtaja on yhteydessä palautteen antaneeseen asiakkaaseen tilannekohtaisesti joko puhelimitse tai sähköpostitse. Mikäli palaute koskee yleistä toimintatapaa, otetaan asia esille myös vastaanottajien yhteisessä ammatinharjoittajapalaverissa.

Arvon keskeinen arvo on laatu. Suhtaudumme erittäin vakavasti kaikkiin palautteisiin ja käsittelemme ne viivytyksettä, minkä jälkeen ryhdymme toimitusjohtajan johdolla toimenpiteisiin epäkohtien korjaamiseksi. Saadun palautteen seurauksena tulleet toimintamallien muutokset käydään ammatinharjoittajapalaverissa vastaanottajien kanssa läpi ja asiasta tiedotetaan myös

kirjallisesti kaikkia vastaanottajia. Muutosten siirtyminen arkeen varmistetaan säännöllisellä arvioinnilla ammatinharjoittajapalaverissa.

Terveysten- ja sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollon toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992, 10 §). Muistutus otetaan Arvossa heti käsittelyyn ja siihen vastataan Valviran ohjeiden mukaisesti.

11. Omavalvonnan toteuttamisen seuranta ja arviointi

KKT-keskus Arvon toimintaa tarkastellaan jatkuvasti ja asioita korjataan tarvittaessa nopeasti ja välittömästi epäkohdan tultua ilmi. Ammatinharjoittajilta kerätään palautetta ja heitä on ohjeistettu epäkohtien ilmoittamiseen. KKT-keskus Arvossa pyritään aktiivisesti luomaan sellaista yrityskulttuuria, joka rohkaisee jatkuvaan parantamiseen ja kehittymiseen.

Arvossa toimivia psykoterapeutteja ja psykologeja on ohjeistettu ottamaan aina tarvittaessa yhteyttä yrityksen hallintoon, mikäli jotakin huomautettavaa annetuissa hoidossa ilmenee. Eri kautta saatuja tietoja analysoidaan ja toimintaa kehitetään saatujen tietojen perusteella jatkuvan parantamisen periaatteita noudattaen. Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja seuraa myös aktiivisesti uusia asetuksia ja säännöksiä ja vie niiden toteutusta eteenpäin yrityksessä.

Omavalvontasuunnitelma katselmoidaan neljän kuukauden välein ja sitä tarkennetaan ja päivitetään aina tarpeen mukaan. Menettelyohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan. Omavalvontasuunnitelman läpikäynti kuuluu henkilöstön perehdytysuunnitelmaan. Päivitykset käydään läpi vähintään vuosittain toimipistetasolla. Omavalvontasuunnitelma julkaistaan KKT-keskus Arvon nettisivuilla: www.kktkeskusarvo.fi ja se on nähtävänä paperitulosteena jokaisessa Arvon toimipisteessä yleisissä odotustiloissa.