



21.01.2025

# Mielenpalveluiden omavalvontasuunnitelma

Heltti Oy



<b>1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....</b>	<b>3</b>
Palveluntuottajan perustiedot.....	3
Palveluyksikön perustiedot.....	3
Omavalvonnan toteuttaminen.....	3
Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	4
Toimipisteet.....	4
<b>2. Asiakas- ja potilasturvallisuus.....</b>	<b>6</b>
Palveluiden laadulliset edellytykset.....	6
Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	7
Muistutusten käsittely.....	8
Henkilöstö.....	8
Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.....	9
Monialainen yhteistyö.....	9
Toimitilat ja välineet.....	9
Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	9
Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat.....	10
Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	12
<b>3. Riskienhallinta.....</b>	<b>13</b>
Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut ja riskienhallinnan keinot.....	13
Riskienhallinnan seuranta ja epäkohtiin puuttuminen.....	14
Riskienhallinta ostopalveluissa ja alihankinnassa.....	14
Valmius- ja jatkuvuudenhallinta.....	14
<b>4. Omavalvontasuunnitelman julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....</b>	<b>15</b>

# 1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot



## **Palveluntuottajan perustiedot**

Heltti Oy 2544593-8  
Mannerheimintie 12 A  
00100 Helsinki

## **Palveluyksikön perustiedot**

Heltti Oy:n mielenpalvelut:

Palveluyksikön vastaava johtaja Katri Kanninen

Johtava psykoterapeutti Aino Juusola

Kaikki sähköpostit ovat muotoa [etunimi.sukunimi@heltti.fi](mailto:etunimi.sukunimi@heltti.fi).

## **Omavalvonnin toteuttaminen**

Tätä omavalvontasuunnitelmaa toteutetaan kaikissa jäljempänä määritellyissä Heltin toimipisteissä, joissa tuotetaan mielenpalveluja, eli psykologien ja psykoterapeuttien tarjoamia terveydenhuollon palveluita. Palveluyksikön vastaava johtaja on vastuussa toiminnan lainmukaisuudesta ja potilasturvallisuudesta. Tässä omavalvontasuunnitelmassa kuvataan toimenpiteet ja menettelytavat, joilla Heltin johto huolehtii laissa säädetyistä velvollisuuksista työterveyden ja sairaanhoidon palveluissa.

Mielenpalveluiden palveluyksikön omavalvonnasta ja sen seurannasta vastaa johtava psykoterapeutti yhdessä terveydenhuollon palveluista vastaavan johtajan sekä johtotiimin kanssa. Omavalvontasuunnitelma ja sen toteutuminen katselmoidaan säännöllisesti johtotiimin kokouksessa, missä päätetään mahdollisista päivitystarpeista ja niiden toteuttamisesta, tiedottamisesta ja jalkauttamisesta.

Tätä omavalvontasuunnitelmaa ei sovelleta Heltin tuottamiin työterveyden ja sairaanhoidon palveluihin, vaan kyseisiä palveluja koskee erillinen suunnitelma.

Palveluyksikössä toimivat terveydenhuollon palveluntuottajat (sekä elinkeinonharjoittajat että osakeyhtiöt) ovat sitoutuneet noudattamaan tätä mielenpalveluiden omavalvontasuunnitelmaa.

---

Heltin omavalvontaohjelman sekä omavalvontasuunnitelmien läpikäynti kuuluu aloittavan työntekijän/ammattinharjoittajan eli helttiäisen perehdytykseen. Päivitykset ohjelmaan ja/tai suunnitelmiin käydään läpi organisaatiossa aina, kun oleellisia muutoksia tehdään.



## **Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet**

Mielenpalveluja tuotetaan palveluyksikössä sekä yksityisille kuluttajille että yrityksille. Yritykset voivat ostaa palveluita ostopalveluna osana Heltin kanssa solmittua työterveyspalvelusopimusta tai erillisellä sopimuksella palveluyksikön kanssa.

Terapia- ja mielen tukipalveluita on toteutettu viimeisen 12 kk aikana yli 2 000 henkilölle. Mielenpalveluissa toimii Valviran laillistamia psykologeja, psykoterapeutteja sekä psykoterapiakoulutuksessa olevia sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia. Mielenpalveluja tuotetaan sekä lähipalveluna että etäpalveluna asiakkaan toiveista ja tarpeista riippuen kaikissa alla mainituissa toimipisteissä.

## **Toimipisteet**

### **Espoo Tapiola**

Business Park Spektri, Pilottitalo  
Metsänneidonkuja 4, 02130 Espoo

### **Helsinki Ruoholahti**

Salmisaaren liiketalo  
Porkkalankatu 7, 00180 Helsinki

### **Helsinki keskusta (EmoHeltilä)**

Mannerheimintie 12 A, 00100 Helsinki

### **Tampere**

Technopolis  
Yliopistonrinne 2, 33100 Tampere

### **Vaasa**

Asianajotoimisto Näsman & Båsk Oy:n tiloissa  
Kauppapuistikko 12, 65100 Vaasa



### **Turku**

Humalistonkatu 6, 20100 Turku

### **Oulu**

Lääkäritalo

Koulukatu 34, 90100 Oulu

### **Porvoo**

WSOYTALO

Papinkatu 19, 06100 Porvoo

### **Närpiö**

Närpesvägen 19, 64200 Närpes

## 2. Asiakas- ja potilasturvallisuus



### Palveluiden laadulliset edellytykset

Terveyspalveluiden turvallisuus ja laatu muodostuvat potilasturvallisuudesta, työturvallisuudesta ja työsuojelusta, sekä tietosuojasta ja tietoturvasta. Potilasturvallisuus varmistetaan huolellisella palveluprosessien seurannalla sekä henkilökunnan jatkuvalla koulutuksella. Noudatamme alan säädöksiä ja parhaita käytäntöjä varmistaaksemme potilaiden hyvinvoinnin ja turvallisen hoidon jokaisessa tilanteessa.

Palveluyksikössä toimivat psykologit ja psykoterapeutit ovat Valviran laillistamia terveydenhuollon ammattilaisia, joita sitoo sekä soveltuva lainsäädäntö ja viranomaisvaatimukset että myös ammattieettiset ohjeet. Seuraamme tarjottavien lyhytterapioiden laatua ja vaikuttavuutta keräämällä anonymisoitua dataa oirekyselyillä alku- ja loppumittauksien avulla.

Tietosuoja ja tietoturva ovat Heltin toiminnan ytimessä. Heltissä toimii oma tietoturvan ohjausryhmä, joka on vastuussa Heltin tietosuoja- ja tietoturvapoliitikasta ja sen alaisista ohjeistuksista. Jokainen Heltissä työskentelevä työntekijä ja ammatinharjoittaja on lisäksi sitoutunut erilliseen salassapito- ja tietosuojasitoumukseen. Heltin tietoturvasuunnitelma sekä tietosuojan ja tietoturvan koulutukset tukevat ammattilaisten perehtymistä ja osaamisen ylläpitämistä.

Mielenpalveluista kerätään sekä sisäistä että ulkoista palautetta ja raportointia laadun varmistamiseksi. Asiakkaille on olemassa palautekanava, jota kautta he voivat antaa palautetta saamastaan palvelusta.

Jokainen helttiäinen on rakentamassa Heltin potilasturvallisuutta ja heillä on sekä oikeus että velvollisuus tehdä vaaratapahtumista sekä läheltä piti -tilanteista ja muista potilasturvallisuuteen vaikuttavista seikoista ilmoitus sähköiseen järjestelmään sekä omalle esihenkilölleen.

Omavalvontasuunnitelmassa esitettyjen käytäntöjen noudattamista valvotaan päivittäisessä työssä. Suunnitelma tarkastetaan ja tarvittaessa päivitetään aina, kun menettelytavoissa tai tietojärjestelmissä tehdään muutoksia.

## Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet



Heltin mielenpalveluiden verkkosivuista on laadittu asiakasystävälliset ja asiakkaat voivat sivuston kautta esim. käydä tutustumassa psykologeihin ja psykoterapeutteihin sekä palvelutarjontaan. Asiakas voi olla myös nettisivujen tai HelttiLinjan kautta yhteydessä ja saada lisätietoa palveluista ja ammattilaisista. Johtava psykoterapeutti vastaa nettisivujen kautta tuleviin asiakaskysymyksiin ja palautteisiin.

Heltin mielenpalveluita tarjotaan eri puolella Suomea ja ajantasainen toimipisteluettelo löytyy verkkosivuiltamme. Toimipisteiden aukioloajat vaihtelevat paikkakunnittain sekä viikopäivittäin.

Potilaita hoidetaan aina yhteisymmärryksessä heidän kanssaan. Terveystieteiden ammattihenkilön on varmistettava hoitotilanteessa potilaan riittävä ymmärrys hänen terveydentilastaan, hoidon merkityksestä sekä hoidosta ja siihen liittyvistä seikoista. Heltin mielenpalveluiden ammattilaisia veloitetaan tiedottamaan asiakkaita heidän pääsystä omiin tietoihinsa OmaKannan kautta sekä heidän oikeudestaan salata tietojaan OmaKannassa. Ammattilaisia on ohjeistettu terapioiden ja psykoterapioiden alussa laatimaan asiakkaan kanssa yhteistyössä terapiasopimus.

Asiakkaat voivat antaa palautetta saamastaan hoidosta suoraan ammattihenkilölle. Ammattilaisia ohjeistetaan myös kertomaan potilaille heidän mahdollisuudestaan pyytää korjauksia käytettietoihin ja tehdä virallinen muistutus. Näissä kysymyksissä ammattilaisten tukena on johtava psykoterapeutti sekä terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja, jotka käsittelevät palautteita sekä muistutuksia keskitetysti. Tarvittaessa palautteiden tai muistutusten käsittelyn myötä arvioidaan korjaavien ja ennaltaehkäisevien toimenpiteiden tarve ja huolehditaan niiden suunnittelusta, tiedottamisesta ja jalkauttamisesta. Mikäli potilas ei ole tyytyväinen saamaansa ratkaisuun, häntä ohjataan ottamaan yhteyttä potilasasiavastaavaan.

Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeuden toteutuminen on Heltissä osa mielenpalveluiden tuottamiseen liittyviä ohjeistuksia sekä jokaisen terveydenhuollon ammattilaisen ammattitaitoa. Itsemääräämisoikeuden toteutumista valvoo viime kädessä terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja.

Potilasasiavastaavatoiminta järjestetään kokonaan julkisena palveluna. Uusi lakimuutos (laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista 793/2023) tuli



---

voimaan 1.1.2024. Lakimuutoksen myötä hyvinvointialueet ja Helsingin kaupunki järjestävät asiakkaille maksuttoman palvelun julkisessa ja yksityisessä sosiaali- ja terveydenhuollossa sekä työterveyshuollossa. Potilasasiavastaavatoiminnasta infomoidaan kunkin toimipisteen seinällä olevassa taulussa sekä nettisivuillamme.



## **Muistutusten käsittely**

Muistutuksen voi tehdä vapaamuotoisesti sähköpostilla palveluyksikön terveydenhuollon palveluista vastaavalle johtajalle. Muistutusten käsittely ja niihin vastaaminen on palveluyksikön terveydenhuollosta vastaavan johtajan taikka johtavan psykoterapeutin vastuulla yhdessä ammatinharjoittajan kanssa. Vastaus muistutukseen annetaan aina kuukauden sisällä muistutuksen vastaanottamisesta. Mikäli tapauksen selvittämiseen tarvitaan pidempi käsittelyaika, tästä informoidaan asiakasta. Asiakkaalla on aina oikeus tehdä kantelu asiasta aluehallintovirastolle, mikäli hän ei ole tyytyväinen saamaansa vastaukseen.

Mahdollisiin viranomaisten tekemiin selvitys- ja lausuntopyyntöihin vastaa palveluyksikön terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja tarvittavien työntekijöiden sekä ammatinharjoittajien avustuksella. Hoitoon osallistuneilta tai muilta tarvittavilta tahoilta pyydetään asiasta kirjalliset selvitykset.

Mikäli syntyy epäily potilasvahingosta, Heltin ammattilaiset ohjaa potilasta/omaista ottamaan yhteyttä soveltuvaan potilasasiavastaavaan. Potilasasiavastaava ohjaa, neuvoo ja tarvittaessa avustaa potilasta ja/tai omaisia potilasvahinkoilmoituksen, muistutuksen ja/tai kantelun tekemisessä.

Vakavat reklamaatiot, muistutukset ja kantelut käsitellään Heltin johtotiimin kanssa sekä kaikilla tarvittavilla organisaation tasoilla, jotta tietoa voidaan hyödyntää toiminnan kehittämiseen. Poikkeamien käsittelyn tarkoituksena on kehittää Heltin käytäntöjä siten, että poikkeamien ja virheiden tapahtumisen todennäköisyys pienenee.

## **Henkilöstö**

Heltin mielenpalveluissa toimii tällä hetkellä noin 90 psykologia ja psykoterapeuttia. Pääosin henkilöt toimivat ammatinharjoittajina. Mielenpalveluiden yksikön terveydenhuollosta vastaava johtaja ja johtava psykoterapeutti toimivat työsuhteessa.



---

Heltti tarkistaa mielenpalveluiden ammattihenkilöiden pätevyystiedot sekä tarvittavat toimiluvat Valvirasta ennen työ- tai ammatinharjoittajasuhteen alkamista. Palveluyksikössä toimivat psykoterapiakoulutettavat ovat kaikki pohjakoulutukseltaan terveydenhuollon ammattilaisia



Heltti tarjoaa ammatinharjoittajilleen 3krt/kk työnohjausta, 2krt/v ammatillista täydennyskoulutusta sekä jatkuvan mahdollisuuden ammatilliseen konsultaatioon.

### **Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden seuranta**

Heltti seuraa kuukausitasolla ensiaikavarauksia sekä palveluidensa kysyntää. Näiden perusteella käydään keskustelua uusien ammatinharjoittajien rekrytoinnista sekä nykyisten ammatinharjoittajien mahdollisuudesta lisätä vastaanottoaikoja.

### **Monialainen yhteistyö**

Palveluyksikkö tekee yhteistyötä Heltin työterveyden ja sairaanhoidon palveluyksikön kanssa. Asiakkaan luvalla palveluyksiköiden välillä voidaan välittää asiakkaan hoidon kannalta välttämätöntä tietoa. Mikäli ammatinharjoittaja välittää tietoa muille yhteistyötahoille tapahtuu tämä asiakkaan luvalla tietoturvallisuus huomioiden.

### **Toimitilat ja välineet**

Heltin mielenpalveluiden toimitilat on suunniteltu asiakas- ja potilastyöskentelyyn, ja tiloissa on asianmukainen äänieristys. Tiloissa pyritään minimoimaan se, ettei asiakas liiku yksin tiloissa, vaan hänet noudetaan aina ammattilaisen toimesta vastaanottohuoneeseen. Osa Heltin tiloista sijaitsee toimistohotelleissa.

Heltin ammattilaisille tarjotaan oma lukollinen ja paloturvallinen lokero Heltin toimipisteestä. Ammattilaisia suositellaan säilyttämään työvälineensä lokerossa. Luottamukselliselle, tuhottavalle materiaalille on erillinen tietoturvajäteastia, joka tyhjennetään säännöllisesti.

### **Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö**

Heltillä on erillinen tietoturvasuunnitelma liittyen tietojärjestelmiin (THL:n Määräys 3/2024). Tietoturvasuunnitelmassa kuvataan, miten potilastietojen käsittelyyn ja tietojärjestelmiin liittyvät vaatimukset varmistetaan. Suunnitelma sisältää seuraavat osa-alueet:



- Yleiset tietoturvakäytännöt
- Menettelyt virhe- ja ongelmatilanteissa sekä jatkuvuudenhallinta
- Henkilöstön koulutus ja osaaminen sekä tietojärjestelmien käyttöohjeet ja tietoturvallinen käyttäminen
- Tietojärjestelmien perustiedot, kuvaukset ja olennaisten vaatimusten täyttyminen
- Tietojärjestelmien asennus, ylläpito ja päivitys
- Käyttövaltuuksien hallinnan ja tunnistautumisen käytännöt
- Asiakas- ja potilastietojärjestelmien pääsynhallinnan ja käytön seurannan käytännöt
- Fyysinen turvallisuus osana tietojärjestelmien käyttöympäristön turvallisuutta
- Työasemien, mobiililaitteiden ja käyttöympäristön tukipalveluiden hallinta
- Alusta- ja verkkopalvelujen tietoturallinen käyttö tietosuojan ja varautumisen kannalta, ja
- Kanta-palvelujen liittymisen ja käytön tietoturvakäytännöt.

Tietoturvasuunnitelman päivittämisestä vastaa mielenpalveluiden johtava psykoterapeutti yhdessä Heltin tietoturvaohjausryhmän kanssa ja sen toteuttamisen vastuu on tietoturvaohjausryhmällä.

Heltissä arvioidaan kaikki liiketoimintakriittiset teknologiatoimittajat erillisen toimittajien arviointiprosessin mukaisesti ennen sopimuksen alkamista sekä vuosittain sopimuksen voimassa ollessa. Prosessissa arvioidaan sekä palvelun tai tuotteen tarkoituksenmukaisuus, soveltuvuus ja tietoturvallisuus, sekä toimittajan liiketoiminnan jatkuvuus sekä luotettavuus. Heltin teknologiajohtaja hyväksyy kaikki toimittaja-arviot.

## **Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja**

Heltin tietosuojavastaava:

Juulia Kaipainen

[privacy@heltti.fi](mailto:privacy@heltti.fi)

Tietosuojavastaavan tehtävänä on mm. ohjeistaa tietosuojasääntelyn noudattamisessa, ottaa vastaan rekisteröityjen oikeuksia koskevia ja muita yhteydenottoja sekä tehdä yhteistyötä tietosuoja- ja valvontaviranomaisten kanssa.



Heltti on sitoutunut tietosuojaan ja ihmisten yksityisyyden suojaamiseen. Koska Heltin terveydenhuollon ammattilaiset toimivat jäsentemme terveystietojen parissa, kiinnitämme erityistä huomiota henkilötietojen huolelliseen ja tietoturvalliseen käsittelyyn. Potilastietoja ja muita henkilötietoja käsitellään tietosuoja- ja potilaslainsäädännön sekä Heltin tietosuoja- ja tietoturvapoliitikan mukaisesti. Tietosuoja- ja tietoturvapoliitikka on kaikkien helttiäisten saatavilla ja jokainen helttiäinen sitoutuu erikseen noudattamaan kyseistä politiikkaa. Henkilötietoja käsitellään Heltin tietosuojaselosteissa mainittuihin käyttötarkoituksiin ja niitä luovutetaan ainoastaan suostumuksella tai lainsäädännön mukaisesti. Lisätietoja <https://heltti.fi/tietosuoja/>.

Henkilötietojen käsittelyssä Heltti erottelee potilas- ja muut asiakastiedot. Potilastiedot tarkoittavat henkilön hoitoa koskevia tietoja, joihin sovelletaan potilastietoja koskevaa erityislainsäädäntöä. Muut asiakastiedot taas liittyvät Heltin palveluiden tarjoamiseen, yhteydenpitoon ja asiakassuhteen hoitamiseen. Potilastiedot sekä muut Heltin asiakkaiden henkilötiedot muodostavat henkilötietorekisterin. Heltin ammattilaisten laatimat potilasasiakirjat ja niiden tiedot tallennetaan erilliseen Heltin potilasrekisteriin, joka on yhteiskäytössä Heltin ja siellä palvelevien terveydenhuollon ammattihenkilöiden kesken, mukaan lukien itsenäisinä ammatinharjoittajina tai erillisten yritysten kautta toimivat helttiäiset. Nämä itsenäisinä ammatinharjoittajina tai yritysten kautta toimivat helttiäiset ovat solmineet Heltin kanssa sopimuksen vastaanotto toiminnasta Heltissä. Heltin potilasrekisteristä vastaa Heltin lääketieteellinen johto.

Heltin rekistereissä oleviin potilastietoihin ja muihin asiakkaidemme terveyttä koskeviin henkilötietoihin on pääsy ainoastaan Heltin jäsentä hoitavilla tai hoitoon liittyviin tehtäviin osallistuvilla henkilöillä. Terveydenhuollon ammattihenkilöillä on velvollisuus merkitä potilasasiakirjoihin potilaan hoidon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan turvaamiseksi tarpeelliset tiedot. Merkintöjen tulee olla virheettömiä, selkeitä ja ymmärrettäviä. Potilasasiakirjojen laatimisessa ja säilyttämisessä noudatetaan potilaslakia sekä asiakastietolakia.

Heltin henkilöstölle myönnetään käytössä oleviin potilasjärjestelmiin henkilökohtaiset käyttöoikeudet, joiden käyttöä valvotaan mm. käyttölokien perusteella esimerkiksi omavalvonnan yhteydessä tai selvityspyyntöjen perusteella. Käyttöoikeudet myönnetään aina työtehtävien edellyttämän laajuuden mukaan. Käyttöoikeudet järjestelmiin poistetaan aina työ- tai ammatinharjoittajasuhteen päättyessä tai pitkäaikaisen poissaolon yhteydessä. Muita suojauskeinoja henkilötietojen käsittelyn turvallisuudelle ovat esim.

---

pääsynhallinta, vahva tunnistautuminen ja nykyaikaiset palomuur- ja salaustekniikat.



Kaikki helttiäiset sitoutuvat erillisessä salassapito- ja käyttäjäsitoumuksessa käyttämään omia käyttöoikeuksiaan sekä kaikkea henkilötietoa tietosuojalainsäädännön mukaisesti. Salassapitovelvollisuus henkilötietojen osalta on voimassa myös palvelusuhteen päättymiseen jälkeen.

Heltillä on käytössä erillinen koulutusympäristö, jossa kaikki helttiäiset suorittavat omien työtehtäviensä kannalta tarpeelliset tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvät koulutukset. Koulutusten suorittamista seurataan kunkin helttiäiset esihenkilön toimesta, ja mielenpalveluiden ammatinharjoittajien osalta seurantavastuu on johtavalla psykoterapeutilla. Koulutukset myös uusiutuvat ja tulevat uudelleen suoritettaviksi vuosittain sekä aina lainsäädännön tai viranomaisohjeistusten muuttuessa. Tietosuoja- ja tietoturva-asioiden läpikäynti on lisäksi osa helttiäisten perehdyttämiskoulutusta. Heltin intranetistä (Wikitin) löytyvät ajantasaiset ohjeistukset asiakastietojen käsittelystä. Kaikki asiakas- ja potilastietoihin liittyvät väärinkäytösepäilyt selvitetään sisäisten tietoturvahäiriöiden hallinnan prosessien mukaisesti ja tarvittaessa ryhdytään jatkotoimenpiteisiin.

### **Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen**

Mielenpalveluista kerätään sekä sisäistä että ulkoista palautetta ja raportointia laadun varmistamiseksi. Asiakkaille on olemassa Heltin nettisivuilla palautekanava, jota kautta he voivat antaa palautetta saamastaan palvelusta. Lisäksi terapeutit keräävät asiakkailta suullisesti palautetta, mikä on osa toimivan terapiasuhteen edellytystä.

Asiakaspalautteet käydään läpi palveluyksikön terveydenhuollon palveluista vastaavan johtajan ja johtavan psykoterapeutin toimesta. Mikäli asiakas pyytää vastausta palautteeseen, vastataan hänelle kohtuullisen ajan kuluessa. Kaikkiin hoitoon liittyviin palautteisiin vastataan aina.

Heltille on lisäksi mahdollista antaa palautetta mihin tahansa asiaan liittyen anonymisti tai omalla nimellä Whistleblowing-kanavamme kautta.

### 3. Riskienhallinta



#### **Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut ja riskienhallinnan keinot**

Riskienhallinnasta ja sen ohjeistamisesta vastaa Heltin johto ja sitä ohjaavat riskienhallintaohjeistukset sekä -suunnitelma. Riskienhallinnan vastuut on määritelty tarkemmin Heltin riskienhallintaohjeissa, jotka löytyvät Heltin intranetistä (Wikitin).

Riskejä kartoitetaan osana säännöllisesti järjestettäviä riskienhallinnan työpajoja, sekä jatkuvasti organisaation kaikilla tasoilla osana päivittäistä toimintaa osana läheltä piti - ja vaaratapahtumailmoitusten käsittelyä. Toiminnan keskeisimmät riskit liittyvät työntekijöihin kohdistuviin turvallisuusriskeihin ja potilastietojen tietoturvalaiseenkäsittelyyn. Kaikista riskitilanteista raportoidaan ja niiden pohjalta tehdään mahdollisia toiminnan muutoksia. Heltissä on käytössä tietoturallinen potilastietojärjestelmä, jota on kuvattu kohdassa Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja. Niin ikään Heltin työntekijöitä on tiedotettu siitä, miten ennaltaehkäistä ja hallita mahdollisia riskitilanteita vastaanottotilanteissa. Riskienhallintaan kuuluu myös Heltin ammattilaisten säännöllinen kouluttaminen tietosuoja- ja tietoturvaohjeista sekä -sääntelystä, mitä on kuvattu yllä kohdassa Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja.

Riskienhallinnassa tunnistettujen riskien vakavuus arvioidaan Heltin sisäisen riskienhallintaprosessin mukaisesti arvioimalla riskien toteutumisen todennäköisyys ja vaikutus liiketoimintaan. Riskin vakavuuden perusteella arvioidaan riskin merkitystä ja suunnitellaan riskille tarvittavat hallintakeinot.

Riskianalyysiä ja vaaratapahtumiin varautumista tehdään läpi organisaation. Heltissä johtotiimi analysoi ja määrittelee säännöllisin väliajoin organisaation merkittävimmät riskit, jotka huomioidaan mm. jatkuvuussuunnittelussa sekä potilas- ja työturvallisuuskäytännöissä. Esille tulleisiin epäkohtiin puututaan kussakin Heltin toiminnossa sen vastuuhenkilön johdolla ja Heltin johto seuraa merkittävimpien tunnistettujen riskien korjaantumista tai niihin liittyvää valmiussuunnittelua.

Mielenpalveluiden asiakastilanteisiin liittyvät riskit käsitellään yhdessä johtavan psykoterapeutin tai vastaavan johtajan kanssa. Tapaukset viedään tarvittaessa eteenpäin Heltin laadunvalvontaryhmälle ja/tai johtotiimille. Tietoturva- ja tietosuojariskejä käsitellään yhdessä Heltin tietoturvaohjausryhmän kanssa.

## **Riskienhallinnan seuranta ja epäkohtiin puuttuminen**

Riskejä sekä niille määriteltyjä hallintakeinoja seurataan ja katselmoidaan säännöllisesti osana riskienhallinnan organisointia. Heltin johto seuraa riskienhallinnan tuloksia sekä ohjaa muutenkin toimintaa. Heltin hallitus arvioi riskienhallinnan resursseja, tilaa ja riittävyttä yhtiössä.



Heltti kerää palautetta toiminnastaan sekä sisäisiä että ulkoisia kanavia pitkin. Meillä on käytössä raportointijärjestelmä, jonka kautta käsitellään sekä ulkoisia että sisäisiä palautteita, läheltä piti -tilanteita sekä vaaratapahtumia. Poikkeamien ja reklamaatioiden käsittelystä vastaavat Heltin esihenkilöt yhdessä palveluista vastaavan johtajan kanssa. Läheltä piti -tilanteita sekä vaaratapahtumia käydään läpi ammattihenkilöiden kanssa tarpeen mukaan, jotta tilanteista opitaan tulevaisuutta varten ja raportointikäytäntöjen sujuminen varmistetaan. Vakavat reklamaatiot ja poikkeamat käsitellään suoraan Heltin johtotiimin kanssa. Poikkeamien käsittelyn tarkoituksena on kehittää Heltin käytäntöjä siten, että poikkeamien ja virheiden tapahtumisen todennäköisyys pienenee.

## **Riskienhallinta ostopalveluissa ja alihankinnassa**

Heltin mielenpalveluista suurin osa hankitaan alihankintana terveydenhuollon ammattihenkilöiltä. Hankkimiemme palvelujen laatua, lainmukaisuutta sekä turvallisuutta ja saatavuutta valvomme kuten omia palveluitamme. Heltissä toimivat ammatinharjoittajat ja alihankkijat ovat sitoutuneet noudattamaan voimassa olevaa lainsäädäntöä sekä Heltin ohjeistuksia ja toimintakäytäntöjä, jotka käydään läpi alkuperehdytyksessä.

## **Valmius- ja jatkuvuudenhallinta**

Heltin mielenpalveluiden palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta vastaa palveluyksikön johtava psykoterapeutti yhdessä Heltin johtotiimin kanssa.

---

## 4. Omavalvontasuunnitelman julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen



Tämä Heltin mielenpalveluiden omavalvontasuunnitelma on nähtävillä kaikissa Heltin toimipisteissä, joissa tarjotaan mielenpalveluita.

Omavalvontasuunnitelma katselmoidaan neljän kuukauden välein ja päivitetään tarvittaessa. Päivitetyyn version omavalvontasuunnitelmasta hyväksyy vastaava johtaja yhdessä johtavan psykoterapeutin kanssa. Omavalvonnan toteutumisen seurannassa havaitut puutteellisuudet ja niiden perusteella tehtävät muutokset julkaistaan erillisissä seurantaraporteissa lain edellyttämällä tavalla säännöllisesti.

Osana Heltin omavalvontaa sekä omavalvontaohjelma että -suunnitelmat sekä niiden toteutuminen käydään lisäksi läpi vuosittaisten sisäisten auditointien yhteydessä. Omavalvontaohjelma ja -suunnitelmat yhdessä Heltin laatukäsikirjan kanssa toimivat Heltin toiminnan kehittämisen työkaluina.