Mindora Oy

Toiminta- ja omavalvontasuunnitelma

Tarkistettu 22.10.2026

1. Palveluntuottaja ja toiminta

Yritys: Mindora Oy | Y-tunnus: 3358938-4
Vastaanotto: Koskelantie 5, 00610 Helsinki
Yhteyshenkilö: Emilia Lehmonen | emilia.lehmonen@mindora.fi

Mindora Oy tarjoaa yksilö- ja pariterapiaa, Nepsy valmennusta ja perhevalmennusta sekä lyhyemmällä että pidemmällä prosessilla vastaanotolla ja etäyhteyksin. Palveluita tuottavat Mindora Oy sekä sen kanssa yhteistyötä tekevät itsenäiset terapeutit. Itsenäiset palveluntuottajat vastaavat omista palveluistaan.

2. Omavalvonnan vastuu ja osallistuminen

Omavalvonnan yhteyshenkilö on Emilia Lehmonen (emilia.lehmonen@mindora.fi). Suunnitelmaa käytetään toiminnan laadun, asiakasturvallisuuden ja tietosuojan seurantaan.

Suunnitelma tarkistetaan aina joka vuosi.

3. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Toiminnan tavoitteena on tarjota asiakkaalle hänen tilanteeseensa soveltuvaa keskustelutukea ja terapiaa. Työn lähtökohtia ovat luottamuksellisuus, kunnioittava kohtaaminen, asiakaslähtöisyys ja asiakkaan yksityisyyden suoja. Palvelun sisällöstä, hinnasta ja ehdoista kerrotaan asiakkaalle.

4. Ajanvaraus, maksaminen ja peruutukset

Toimitettujen ehtojen mukaan sopimus syntyy ajan sopimisella tai tarjouksen kirjallisella hyväksymisellä. Käynnit maksetaan maksulinkillä, maksukortilla paikan päällä tai laskulla. Aika tulee peruuttaa vähintään 24 tuntia etukäteen. Myöhäisestä peruutuksesta tai peruuttamatta jätetystä käynnistä voidaan ehtojen mukaan veloittaa hinnaston mukainen maksu; lääkärintodistuksella peruminen on kuvattu maksuttomaksi. Palveluntuottajan yli 20 minuutin myöhästyessä asiakkaalla on kuvattu oikeus peruuttaa aika.

5. Riskien tunnistaminen ja hallinta

Omavalvonnassa on tarpeen tarkastella erityisesti palvelun soveltuvuutta asiakkaalle, luottamuksellisuuden säilymistä, etäyhteyksien toimintaa, ajanvaraus- ja maksutilanteita, asiakirjojen käsittelyä sekä epäselvyyksiä palveluntuottajien vastuissa. Asiakkaat voivat tuoda havaintojaan ja epäkohtia suoraan palveluntuottajalle.

Riskeistä ilmoitetaan heti Mindora Oyn vastuuhenkilölle Emilia Lehmoselle. Tämän jälkeen asiaa käsitellään heti asianomaisten kesken.

6. Asiakaspalaute, reklamaatiot ja osallisuus

Asiakas voi antaa palautetta suoraan palveluntuottajalle. Toimitettujen sopimusehtojen mukaan reklamaatiot osoitetaan palveluntuottajalle viipymättä; tekstissä mainitaan kahden viikon määräaika virheen havaitsemisesta. Palautetta käytetään toiminnan kehittämiseen. Läheisten osallistumisessa huomioidaan asiakkaan suostumus ja salassapito.

Palautetta kerätään kirjallisesti ja suullisesti hoitoprosessin ajan sekä etenkin sen jälkeen.

7. Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja

Asiakastietoja käsitellään luottamuksellisesti ja vain tehtävän edellyttämässä laajuudessa. Wixissä käsitellään kuvauksen mukaan asiakkaan nimeä, puhelinnumeroa ja sähköpostiosoitetta. Paperisia asiakastietolomakkeita ja kirjauksia säilytetään lukitussa kaapissa Koskelantie 5: ssä. Terapeutteja sitoo salassapito. Rekisteriasioiden yhteyshenkilö on Emilia Lehmonen.

Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta ja kansallista tietosuojalainsäädäntöä. Rekisteröidyn oikeudet määräytyvät sovellettavan sääntelyn ja käsittelyn oikeusperusteen mukaan.

8. Kirjaaminen ja asiakirjojen säilytys

Käynneistä tehdään kirjauksia ilman suoria tunnistetietoja ja paperimuotoisia aineistoja säilytetään lukitussa kaapissa. Kirjauksia pidetään hoitoprosessin ajan ja ne annetaan asiakkaalle sen jälkeen tai tuhotaan viimeistään 6 kuukautta viimeisen tapaamisen jälkeen.

9. Asiakkaan oikeusturva

Asiakas voi ottaa palvelun laatua ja kohtelua koskevissa kysymyksissä yhteyttä palveluntuottajaan. Tietosuojan käsittelyyn liittyvissä asioissa asiakkaalla on oikeus kääntyä tietosuojavaltuutetun puoleen. Palvelun luonteesta riippuen käytettävissä voi olla myös muita neuvonta- tai valituskanavia.

10. Suunnitelman seuranta ja kehittäminen

Omavalvontasuunnitelmaa on tarkoitus tarkistaa, kun palvelut, henkilöstö, tietojärjestelmät, toimitilat tai sääntelyyn liittyvät käytännöt muuttuvat. Havaitut puutteet ja asiakaspalautteesta syntyvät kehittämistarpeet käsitellään ja tarvittavat muutokset dokumentoidaan.

Laadittu: 15.5.2023 Tarkistettu: 22.10.26

Hyväksyjä / allekirjoitus: _____