

Varaamalla ohjausajan hyväksyt palvelun ehdot. Tutustuthan siis huolella palvelusopimukseen!

Jos sinulla on palvelusopimukseen liittyviä kysymyksiä, ota rohkeasti yhteyttä.

1. Kaikki ohjauksessa käydyt keskustelut ovat luottamuksellisia. Tämä koskee myös ohjaajan tekemiä muistiinpanoja, jotka säilytetään lukollisessa laatikossa nimikoodattuina (pseudonymisoituina). Poikkeuksena ovat tilanteet, joissa asiakkaan itsensä tai jonkun toisen ihmisen henki tai turvallisuus on selkeästi uhattuna. Näissä tilanteissa ohjaaja harkintansa mukaan kertoo asiasta kolmannelle luottamukselliselle osapuolelle, kuten asiakkaan läheiselle tai viranomaiselle.
2. Ohjaussuhteet eivät ole potilassuhteita vaan asiakassuhteita. Asiakassuhdetta säätelee kuluttajansuojalaki. Asiakassuhteessa tmi Elisa Mannila sitoutuu palvelun suorittamiseen, mutta ei voi taata palvelun tuottavan asiakkaan toivomia lopputuloksia.
3. Asiakkaiden nimistä, puhelinnumeroista ja sähköpostiosoitteista muodostetaan asiakasrekisteri, jonka säilyttämisessä noudatetaan tietosuojaa-asetusta. Asiakasrekisteriä käytetään asiakastytyväisyyskyselyihin, palvelun kehittämiseen ja tmi Elisa Mannilan omaan markkinointiin. Asiakas voi halutessaan kieltää tietojensa käyttämisen näihin tarkoituksiin. Asiakasrekisterin tietoja ei koskaan luovuteta kolmansille osapuolille.
4. Asiakasta koskevia ohjauksessa käytyihin keskusteluihin liittyviä muistiinpanoja ei tallenneta sähköisesti, mutta asiakaskäynnin yleinen syy kirjataan ylös terapeutin yksityisiin tiedostoihin nimikoodattuna (pseudonymisoituna) ja lukollisessa kaapissa. Kirjalliset muistiinpanot hävitetään ohjaussuhteen päättyessä. Ohjaussuhde katsotaan päättyneeksi, kun asiakkaan viimeisimmästä käynnistä on kulunut 12 kuukautta.
5. Mikäli asiakkaaseen ei saada yhteyttä varaamanansa ajankohtana tai peruu ohjauksen alle 24 tuntia ennen varattua aikaa, häneltä laskutetaan normaali käyntimaksu. Poikkeuksena on lääkärintodistuksella todistettava sairastuminen, jolloin käyntimaksua ei veloiteta. Ellei asiakkaan kanssa sovita toisin, lasku lähetetään asiakkaalle sähköpostitse.
6. Muistutuslaskusta peritään 5 euron laskutuslisä. Ohjaus voi keskeytyä toistuvien maksuviivästyksien vuoksi. Laskun maksuehto on 14 päivää asiakkaan varaamasta ohjausajasta laskien.
7. Ohjaussuhde päättyy missä tahansa vaiheessa asiakkaan niin toivoessa. Varaamalla ajan asiakas ei siis sitoudu jatkamaan ohjausta myöhemmin. Asiakkaalla on oikeus päättää asiakassuhde ilman perusteluja.
8. Ohjaaja voi päättää asiakassuhteen harkintansa mukaan. Mikäli ohjaaja päättää asiakassuhteen, asiakkaalla on oikeus pyytää perusteluja ja ohjeita uuden ohjaajan etsimiseen.
9. Mikäli joku ohjaussuhteen ulkopuolinen henkilö (esimerkiksi asiakkaan läheinen) on yhteydessä ohjaaja liittyen asiakkaan asiaan, terapeutti kertoo tästä asiakkaalle.
10. Vaikka ohjauksen tavoitteina on asiakkaan auttaminen, tmi Elisa Mannila ei voi taata asiakkaan elämäntilanteen tai mielialan parantumista.
11. Riitatilanteessa vahingonkorvausvastuu rajautuu asiakkaan maksamiin palvelumaksuihin.