

SOSIAALIPALVELUIDEN LAADUNHALLINTAOHJELMA (SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA)

1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

<input type="checkbox"/> Palvelujen tuottaja <input type="checkbox"/> Muu yhtiö	
Palvelujen tuottajan nimi Kotipalvelu Mehiläinen Oy	Palvelujen tuottajan nimi Debora Oy
Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan Henkilökohtainen apu, vammaispalvelu	Sijaintikunta Helsinki
<p>Palveluja tuottavat yritykset Kotipalvelu Mehiläinen Oy sekä Debora Oy kuuluvat Mehiläinen koti- ja hoitajapalvelujen kokonaisuuteen ja ovat osa Mehiläinen konsernia.</p> <p>Omaevalvontasuunnitelman kohdistuminen:</p> <p>Pohjois-Savon hyvinvointialue</p> <p>Tuotamme palvelua lisäksi seuraavilla hyvinvointialueilla:</p> <p>Helsingin hyvinvointialue Vantaa-Keravan hyvinvointialue Länsi-, Keski- ja Itä-Uudenmaan hyvinvointialueet Varsinais-Suomen hyvinvointialue Satakunnan hyvinvointialue Kanta-Hämeen hyvinvointialue Päijät-Hämeen hyvinvointialue Keski-Suomen hyvinvointialue Pohjois-Karjalan hyvinvointialue Pirkanmaan hyvinvointialue Kymenlaakson hyvinvointialue Etelä-Karjalan hyvinvointialue Etelä-Savon hyvinvointialue Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue Pohjanmaan hyvinvointialue Lapin hyvinvointialue</p>	
Palvelujen tuottajan virallinen nimi Kotipalvelu Mehiläinen Oy	Palvelujen tuottajan Y-tunnus 1926203-5
Palvelujen tuottajan virallinen nimi Debora Oy	Palvelujen tuottajan Y-tunnus 1906667-5
Toimintayksikön nimi Helsinki, henkilökohtainen apu	
Toimintayksikön postiosoite Pohjoinen Hesperiankatu 17 c (7.krs)	
Postinumero 00260	Postitoimipaikka Helsinki
Toiminnasta vastaavan henkilön nimi ja sähköposti Markku Pikkarainen, johtaja, markku.pikkarainen@mehilainen.fi	Puhelin 010 4140 112
Kaikkien toimipisteidemme osoitteet	

<p>Helsingin toimisto Pohjoinen Hesperiankatu 17 C 00260 Helsinki</p> <p>Tampereen toimisto Finlaysoninkatu 7 33210 Tampere</p> <p>Hämeenlinnan toimisto Turuntie 4-6 13130 Hämeenlinna</p> <p>Turun toimisto Puutarhakatu 45, 2.krs 20100 Turku</p>
--

<p>Raaseporin toimisto Trollbergintie 12 10650 Raasepori</p> <p>Lahden toimisto Saimaankatu 9 A 10 15140 Lahti</p> <p>Vaasan toimisto Sepänkyläntie 4 65100 Vaasa</p> <p>Lappeenrannan toimisto Kauppakatu 20 B 53100 Lappeenranta</p>
--

<p>Oulun toimisto Kauppurienväylä 9 90100 Oulu</p> <p>Rovaniemen toimisto Urheilukatu 5-7, 3. krs. 96100 Rovaniemi</p> <p>Kokkolan toimisto Rantakatu 16 67100 Kokkola</p>

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
<p>Kunnat, joille jätetty ilmoitus yksityisten sosiaalipalveluiden tuottamisesta</p> <p>Ilmoitus jätetty kaikkiin Lounais, Länsi- ja Sisä-, Etelä-, Pohjois- ja Itä-Suomen AVIn alueen kuntiin, joihin kaavailtu toimintaa ja joissa ei vielä aluehallintoviraston rekisteröintiä</p>	<p>Aluehallintoviraston rekisteröintipäätös seuraavissa kunnissa</p> <p>Ks. kohta "Palvelun tuottajaa koskevat tiedot/sijaintikunnat"</p> <p>1.1.2024 Soteri -rekisterissä siirtyneenä tuottajana</p>
<p>Vastuuvakuutuksen voimassaolo (todennettava pyydettyessä) Voimassa</p>	

2. TUOTETTAVAT PALVELUT, TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

<p>Toimintayksikössä tuotettavat palvelut</p> <p>Henkilökohtaisen avun palvelua (ei ilmoituksen tai luvanvaraista toimintaa)</p> <p>Kotipalvelu Mehiläinen Oy tarjoaa henkilökohtaisen avun sekä ammatillisen henkilökohtaisen avun palveluja päivittäisiin toimiin kotona asuville, apua kodin ulkopuolelle, työnantajamallin sijaisjärjestelyihin sekä äkillisiin, lyhytaikaisiin ja yksittäisiin avuntarpeisiin.</p> <p><i>Henkilökohtainen apu päivittäisiin toimintoihin</i> Henkilökohtainen apu päivittäisiin toimintoihin on esimerkiksi avustamista asiakkaan työssä käynnissä, opiskelussa, pukeutumisessa, henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisessa, vaate- ja ruokahuollosta huolehtimisessa, liikunnan harrastamisessa, kodinhoidossa, kaupassakäynnissä sekä asioiden hoidossa ja vaikeavammaisen henkilön huollossa tai hoidossa olevan lapsen päivittäisiin toimiin osallistumisessa. Henkilökohtaisilla avustajillamme on osaamista avustettavan tukemiseen päivittäisten toimien hoitamisessa.</p> <p><i>Henkilökohtainen apu virkistys- ja vapaa-ajan toimintaan</i> Henkilökohtainen apu kodin ulkopuolelle käsittää avustettavan henkilön virkistys- ja vapaa-ajantoiminnan. Tällä tarkoitetaan välttämättömästä apua harrastustoiminnan, yhteiskunnallisen osallistumisen ja sosiaalisen vuorovaikutuksen mahdollistamiseksi. Henkilökohtainen apu asumispalveluyksikössä asuvalle henkilölle on tarkoitettu kodin ulkopuolella tapahtuvaan harrastustoimintaan, yhteiskunnalliseen osallistumiseen ja sosiaalisen vuorovaikutuksen mahdollistamiseksi.</p> <p><i>Työnantaja-mallin henkilökohtaisen avun sijaispalvelu</i> Henkilökohtaisen avun sijaispalvelulla tarkoitetaan työnantajamallilla tai muulla tavalla tuotetun henkilökohtaisen avustajan tilapäistä tai äkillistä poissaoloa, joka sijaistetaan henkilöstöllämme. Sijaisjärjestelyllä tuotamme välttämättömän avun asiakkaan päivittäisiin toimintoihin (henkilökohtainen apu päivittäisiin toimintoihin). Sijaisjärjestelyn takaamiseksi Mehiläisen päivystyspuhelin palvelee tilaaja-asiakasta sekä henkilökohtaisen avun saajaa vuoden jokaisena päivänä klo 6.00-23.00.</p> <p>Toiminta-ajatus Toiminta-ajatuksenamme on tuottaa laadukasta henkilökohtaisen avun palvelua, jolla mahdollistetaan vaikeavammaisen henkilön omien valintojen toteutuminen sekä itsemääräämisoikeus.</p> <p>Arvot ja toimintaperiaatteet</p>
--

Toimintaamme ohjaavat Mehiläinen Oy:n ydinarvot, joiden mukaisesti palvelussamme välittyy:

- **Tieto ja taito**
- **Välittäminen ja vastuunotto**
- **Kumppanuus ja yrittäjyys**
- **Kasvu ja kehitys**

Pyrimme aina palvelemaan kokonaisvaltaisesti, kohtaamaan asiakkaat yksilöinä sekä tekemään asioinnista helppoa. Asiakslähtöisyys, korkea laatu ja Mehiläisen yrityskulttuuri muodostavat ainutlaatuisen tavan vastata asiakkaiden terveyteen ja hoivaan liittyviin tarpeisiin. Tavoitteenamme on olla alan arvostetuin toimija myös tulevaisuudessa. Mehiläisen arvoja ja toimintaperiaatteita arvioidaan vuosittain organisaation eri tasoilla suoritettavassa johdon katselmuksessa.

Vastuullisuus

Luottamus, turvallisuus ja välittäminen luovat perustan kaikelle toiminnallemme. Kohtaamme jokaisen ihmisen ainutkertaisena. Kannamme vastuuta toiminnastamme, asiakkaistamme ja työtovereistamme. Työpaikkana luomme erinomaiset edellytykset onnistumisille. Pidämme lupauksemme ja hoidamme asiat loppuun.

Asiantuntijuus

Vahvan ammattitaidon lisäksi asiantuntijuus tarkoittaa osaamisen ja kokemusten jakamista sekä yhdessä tekemistä asiakkaan parhaaksi. Kannustamme ja tuemme jatkuvaan tietojen ja taitojen kehittämiseen sekä työssä oppimiseen. Haastamme toimintaamme vaikuttavuuden varmistamiseksi.

Ainutlaatuisuus

Haluamme palveluillamme ylittää asiakkaan odotukset. Kehitämme toimintaamme hyödyntäen vahvuksiimme yhdessä henkilöstön, asiakkaiden, yhteistyökumppaneiden ja sidosryhmien kanssa. Käytämme kaikki Mehiläinen -konsernin mahdollisuudet luodaksemme toimialaa uudistavia ja asiakkaiden muuttuvia tarpeita vastaavia palvelukokonaisuuksia.

3. LAADUN JA OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT

Omavalvonnasta vastaavan organisaation johdon edustaja(t) ja tehtävät

Kotipalvelu Mehiläinen Oy sitoutuu koko Mehiläinen konsernia koskeviin laatulupauksiin ja laadun seurantaan. Konsernin yhtenäisillä laatuikäytännöillä, asiakas- ja potilasturvallisuuden sekä laadun ohjausryhmien työn hyödyntämisellä pyritään yhä parempaan laadun varmistamiseen kotiin vietävillä palveluissa.

Kotipalvelu Mehiläisen palveluiden ja tuotteiden laatua kehitetään jatkuvan parantamisen periaatteella. Tämä järjestelmä toimii ennakoivasti ja itseohjautuvasti asiakas- ja lainsäädäntövaatimukset täyttäen. Laadun tuottamisvastuu on jokaisella Kotipalvelu Mehiläisessä työskentelevällä. Laadunvalvonnan vastuut on määritelty organisaation eri tasoilla. Laatujärjestelmien kehittämistyötä tehdään yhteistyössä koko Mehiläinen-konsernin kanssa. Kotipalvelu Mehiläisen henkilökohtaisen avun palvelu on auditoitu osaksi Mehiläisen konsernin laatusertifikaattia vuonna 2020.

Vuosittain käydään henkilökohtaiset kehityskeskustelut, onnistumiset, kehityskohteet, tavoitteet, koulutussuunnitelma, työkuvat ja vastuut. Kehityskeskusteluista huolehtivat työntekijän lähiesimies. Jokaisen yksiköstä vastaava palvelujohtaja vastaa siitä, että omavalvontasuunnitelma käydään läpi koko yksikön henkilöstön kanssa

Laadun ja omavalvonnan vastuuhenkilön yhteystiedot ja tehtävät toimintayksikössä:

Lea Nieminen, palvelujohtaja, henkilökohtainen apu
lea.nieminen@mehilainen.fi, 010 4140 112

Marjukka Korri, Laatupäällikkö, työsuojelupäällikkö Koti- ja hoitajapalvelut
marjukka.korri@mehilainen.fi, 010 4140 112

Laadun ja omavalvonnan suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet toimintayksikössä (ammattinimikkeet)

Mehiläinen koti- ja hoitajapalvelujen johtaja sekä palvelujohtajat ja -päälliköt sekä laatupäällikkö
Mehiläinen julkisten terveystieteiden johtava lääkäri sekä hoitotyön johtaja
Hoitotyön johtaja, palvelujohtajat ja -päälliköt vastaavat määritetyistä palveluista määritetyllä maantieteellisellä alueella.

Henkilöstön osallistuminen laadun ja omavalvonnan toteuttamiseen: (voi olla osana toimintayksikön perehdytysuunnitelmaa). Suunnitelma henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisestä ja kouluttamisesta omavalvonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen

Ammattitaitoinen perehdytys on työnteon perusedellytys. Uudelle osaajalle tarjotaan perustiedot ja -taidot toimia uudessa tehtävässä. Uudet työntekijät perehdytetään myös Mehiläisen arvoihin, toimintatapoihin ja korkeatasoiseen avustuskulttuuriin ennen töiden aloittamista. Perehdytys annetaan paitsi uudelle työntekijälle niin myös työntekijän oltua pitkään poissa työstään. Hyvä perehdytys parantaa laatua, sitouttaa uuden osaajan organisaatioon ja lisää työn tehokkuutta.

Omavalvontasuunnitelma on osa työntekijän perehdytystä. Suunnitelma on jokaisen työntekijän saatavilla ja löytyy henkilöstön omilta sivuilta.

Ilmoitusvelvollisuus:

Jokainen sosiaalihuollon tehtävissä toimiva työntekijä on velvollinen viipymättä ilmoittamaan toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän itse huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon palvelun toteutumisessa. Ilmoitusvelvollisuus koskee sekä julkisen että yksityisen sektorin työntekijöitä. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta tämän toimintayksikön vastaavalle henkilölle, eli tässä yksikössä palvelupäällikkö Niko Saunio, joka vastaa ilmoittamisesta palvelun järjestäjälle eli Pohjois-Savon hyvinvointialueelle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäynnösten estämättä.

Esihenkilö vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Myös ilmeisestä epäkohdan uhasta on ilmoitettava. Jos epäkohdat liittyvät toimintayksikön kulttuuriin, eivätkä ne ole suoranaisesti asiakkaalle vahingollisia, tulee epäkohtiin vaikuttaa ensisijaisesti omavalvonnan keinoin.

Sosiaalihuollon toimintayksikön toiminnasta vastaavan henkilön eli tässä yksikössä palvelupäällikkö Niko Saunio on ilmoitettava hänelle ilmoitetusta asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollosta vastaavalle viranhaltijalle, jonka on ilmoituksen johdosta käynnistettävä toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Jos asiaan ei puututa viivytyksettä, on asiasta ilmoitettava valvontaviranomaisille.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa minkäänlaisia vastatoimia.

4. ASIAKKAAN JA OMAISTEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE

Kotipalvelu Mehiläinen on määrittänyt palvelun asiakkaalle ja tilaaja-asiakkaalle alueen yhteyshenkilön, joka vastaa Kotipalvelu Mehiläisen palvelutuotannosta ja ottaa vastaan mahdolliset reklamaatiot yhtiön reklamaatioprosessin mukaisesti.

Kotipalvelu Mehiläisessä palautetta ja reklamaatioita otetaan vastaan sähköpostitse, postitse tai puhelimitse. Lisäksi palautteen voi kirjata suoraan nettisivujen kautta osoitteessa <https://www.mehilainen.fi/anna-meille-palautetta>. Palaute ohjautuu suoraan Laatuportti poikkeama- ja palautejärjestelmäämme.

Kiireellisen palautteen voi antaa päivystyspuhelimeen myös virka-ajan ulkopuolella 06.00-23.00 vuoden jokaisena päivänä. Reklamaatiot tulee antaa kirjallisesti mutta tarvittaessa suullinen reklamaatio voidaan kirjata Kotipalvelu Mehiläisen toimesta.

Reklamaatioiden raportointi:

Reklamaatio (asiakkaan toimittama ja/tai koordinaattorin kirjaama) ja Kotipalvelu Mehiläisen kirjallinen vastaus raportoidaan välittömästi Mehiläisen käyttämään Laatuportti poikkeama- ja asiakaspalautejärjestelmään. Vastaanotetusta reklamaatiosta ja Kotipalvelu Mehiläisen vastauksesta tehdään sovitun mukaan ilmoitus myös tilaaja-asiakkaan yhteyshenkilölle.

Reklamaatioihin perustuvat korjaavat toimenpiteet, niiden aikataulu ja seuranta:

Reklamaatioihin perustuvien korjaavien toimenpiteiden suunnittelusta, toteutuksesta ja seurannasta vastaa kyseisestä asiakkaasta vastaava yhteyshenkilö, joka raportoi reklamaatioprosessin mukaisesti palvelupäällikölle ja -johtajalle. Korjaavien toimenpiteiden tavoite on asiakastyytyväisyyden välitön korjaaminen sekä palvelun laadun kehittäminen asiakaslähtöisesti.

Poikkeamailmoitukset:

Kotipalvelu Mehiläinen raportoi Laatuportti-järjestelmän kautta jokaisen haitta-, vaara- sekä läheltä piti – tapahtuman, joka tapahtuu asiakaskäynnin aikana tai yhteydessä. Kaikki ilmoitukset käsitellään ja ne ovat tärkeä osa asiakas-, potilas-, tieto- ja henkilöturvallisuuden seuranta- ja kehittämistä. Jokaisen työntekijän tulee tehdä poikkeama ilmoitus, havaitessaan haitta- tai läheltä-piti –tilanteen.

Kuvaus muistutusten, palautteiden ja kantelujen käsittelystä:

Valviran, aluehallintovirastojen sekä muiden viranomaisten selvitys- ja lausuntopyyntö ohjataan Mehiläisessä hallinnolliselle ylilääkärille, joka vastaa lääketieteellisen johtajan delegoimana Mehiläisen vastauksen antamisesta, pyydyttyään sitä ennen kirjalliset selvitykset palveluun tai hoitoon osallistuneilta ja muilta tarvittavilta tahoilta.

Mehiläinen koti- ja hoitajapalveluissa ja henkilökohtaisen avun palvelussa julkisten terveyspalvelujen johtava lääkäri lähettää selvityspyynnön liiketoiminnan palvelujohtajalle sekä laatupäällikölle, jotka käynnistävät selvityksen avainhenkilöiden kanssa. Liiketoiminnan palvelujohtaja ja laatupäällikkö yhdessä vastaavat aineiston toimittamisesta johtavalle lääkärille, jonka nimissä vastine lähetetään.

Muistutuksen tai kantelun käsittelyssä syntyneet asiakirjat säilytetään omana arkistonaan erillään potilaan terveystiedoista. Potilastietojärjestelmään tehdään tarvittavat merkinnät vastineiden, selvitysten ja lausuntojen antamisesta.

Kaikki palvelua koskevat muistutukset käsitellään palvelujohtajan, -päällikön ja laatupäällikön sekä tarvittaessa tiimiesihenkilön toimesta. Muistutuksissa esiin nousseiden epäkohtien korjaaminen käynnistetään viipymättä palvelujohtajan ja laatupäällikön johdolla.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat Pohjois-Savon hyvinvointialueella:

Sosiaaliasiavastaava:

Työskentelyalue: kanta-Kuopion alue, Juankoski, Riistavesi, Kaavi, Tuusniemi, Vehmersalmi puh. [0447183308](tel:0447183308)

Työskentelyalue: Pohjois-Savon hyvinvointialue, poislukien kanta-Kuopion alue, Juankoski, Riistavesi, Kaavi, Tuusniemi, Vehmersalmi puh. 0408608206

Sosiaaliasiavastaavan puhelinajat
Maanantai - Perjantai 09:00 - 11:30

sosiaaliasiamies@pshyvinvointialue.fi

Perusterveydenhuollon potilasasiavastaavat:

puh. 0444610850
Puhelinaika,
Maanantai - Perjantai 09:00 - 11:30

potilasiamies@pshyvinvointialue.fi

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Neuvoo ja ohjaa sosiaalihuollon asiakaslain, potilaslain sekä varhaiskasvatustilain soveltamiseen liittyvissä asioissa; neuvoo ja tarvittaessa avustaa asiakasta, potilasta tai tämän laillista edustajaa muistutuksen tekemisessä; neuvoo miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu asiakkaan tai potilaan terveydenhuollon, sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa. Lisäksi tiedottaa asiakkaan ja potilaan oikeuksista.

Palveluseteliasiakkaan palvelussa avustaa kuluttaja-asiamies.

5. RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

Riskien kartoitus, seuranta ja raportointi

Riskien arviointi koostuu riskianalyysistä, joka sisältää työpaikan vaarojen tunnistamisen ja riskin suuruuden arvioinnin. Tämän jälkeen arvioidaan esille tulleiden riskien merkitysten arviointi sekä vaihtoehtojen analysointi. Seuraavaksi mietitään toimenpiteet riskien pienentämiseksi ja toimenpiteiden toteuttaminen. Riskien arviointi on ennakoivaa työsuojelua, joka tapahtuu systemaattisesti ja säännöllisesti.

Käytännössä asiakkaiden kotona työskenteleville avustajille tehdään säännöllisesti STM:n Riskinarviointi -kaavakkeiden mukaista riskinarviointia, toisin sanoen työskentelyolosuhteiden vaarojen kartoitusta. Riskien arvioinneissa esille nousseet asiat käsitellään organisaatio-, esihenkilö ja kenttähenkilötasoilla yhdessä Mehiläinen koti- ja hoitajapalvelujen työsuojeluorganisaation kanssa. Ilmenneitä riskejä käsitellään lisäksi Mehiläinen koti- ja hoitajapalvelujen johtoryhmässä tarvittaessa. Kotipalvelu Mehiläisen henkilökohtaisen avun palvelun vaarojen ja riskien kartoituksessa kiinnitetään erityisesti huomiota kotona tehtävän työn erityislaatuuteen ja yksin työskentelyn riskien tunnistamiseen ja minimointiin.

Vaarojen- ja riskien kartoituksella selvitetään työolosuhteita, työn kuormitustekijöitä ja mahdollisia vaaratekijöitä erityisesti asiakkaan kotona toteutettavan työn luonteen vuoksi. Tavoitteena on tapaturmien ja vaaratilanteiden ennaltaehkäisy sekä työstä johtuvan kuormituksen vähentäminen. Selvitystä käytetään pohjana toimintaa suunniteltaessa ja riskianalyysiä tehdessä. Tulokset kerätään myös työhyvinvoinnin seurantaan varten.

Vaarojen selvittäminen ja arviointi ovat myös osa arkityön havainnointia. Asiakkaalle tehdään kartoitus palvelun käynnistysvaiheessa sekä olosuhteiden mahdollisesti muuttuessa. Kartoituksen tekemisestä vastaa palvelujohtaja, palvelupäälliköt ja tiimiesihenkilöt. Kartoituksen ajantasaisuudesta vastaa laatu- ja työsuojelupäällikkö. Kartoitus tehdään nimenomaan kenttähenkilöstöltä kerätyn aineiston pohjalta.

Poikkeavan laadun tunnistaminen

Poikkeava laatu tarkoittaa puutteellista, huolimattonta tai virheellistä toimintaa, joka ei vastaa ISO 9001 laatujärjestelmän vaatimuksia. Puutteellinen tai virheellinen toiminta aiheuttaa riskin toiminnan luotettavuudelle ja laadulle. Poikkeaman vaikutukset voivat kohdistua henkilöön, ympäristöön tai omaisuuteen. Jokaisen työntekijän on arvioitava omaa toimintaa ja tehtävä huomioita, jos poikkeavaa laatua havaitaan.

Poikkeavan laadun prosessikuvaus:

1. Tunnistetaan poikkeava tapahtuma tai toiminta ja dokumentoidaan se Laatuportti -ilmoituksella ja tiedotetaan asiasta yksikön esihenkilöä, vastuu työntekijällä.
2. Selvitetään poikkeamaan johtaneet syyt, analysoidaan tapahtuma ja poikkeaman seuraukset henkilökuntakokouksessa tai yksilötapaamisessa, vastuu esihenkilöllä ja palvelupäälliköllä.
3. Suunnitellaan korjaavat toimenpiteet ja ehkäistään poikkeavan toiminnan jatkuminen, vastuu esihenkilöllä, palvelupäälliköllä ja laatu- ja työsuojelupäälliköllä.
4. Arvioidaan virheellisen laadun kustannukset, vastuu palvelujohtajalla.
5. Mietitään ennaltaehkäisevät keinot, jotta poikkeava tilanne ei toistu, käsitellään asia henkilökuntapalaverissa, vastuu esihenkilöllä, palvelupäälliköllä ja laatu- ja työsuojelupäälliköllä.
6. Toteutetaan seuranta korjaustoimenpiteiden osalta, toteuttava vastuu esihenkilöllä, seurantavastuu palvelupäälliköllä, -johtajalla ja laatu- ja työsuojelupäälliköllä.

Laatuportti -ilmoitukset tallentuvat tilaajan tai Mehiläisen arkistoon ja niistä laaditaan vuosittain kokonaiskuvaa antava raportti. Poikkeamien hallintaan liittyvät lisäksi säännöllisesti tehtävät riskinarvioinnit, vuosittain tehtävät asiakastytyväisyyskyselyt, asiakasreklamaatioiden käsittelyt, kirjalliset ja suulliset asiakaspalautteet, henkilökunnan pätevyysien varmistaminen, vuosittaiset kehityskeskustelut, läheltä piti -tilanteiden ja työtaturmien kirjaaminen, sisäiset ja ulkoiset auditoinnit sekä säännölliset seurantalaverit yksikön johdon ja tilaaja-asiakkaan kanssa sekä henkilökuntalaverit, joissa käsitellään kaikki edellä mainitut toimenpiteet.

Asiakkaalla ja henkilöstöllä on käytössä myös raportointikanava nimettömiin poikkeamailmoituksiin, joka löytyy Mehiläisen omilta nettisivuilta osoitteessa <https://www.mehilainen.fi/anna-meille-palautetta>, sekä henkilöstön Intrasta. Ilmoitukset käsitellään Laadun valvonnan ohjausryhmässä.

Laadunhallinnan sivut ovat koko henkilöstön käytössä ja löytyvät henkilöstön Intrasta, Mehinetistä.

6. HENKILÖSTÖ

Kuvaus henkilöstön määrästä, mitoituksista ja rakenteesta; ammatillinen ja avustava henkilöstö (otetaan huomioon päivähoito- ja lastensuojelulain, sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslain, valvontaohjelmien säädökset)

Yksiköiden henkilöstö hoito- / avustustyössä

Kouluaste	AMK	Korkeakoulu	Kokoaikaisia	Osa-aikaisia	Yhteensä
1000	100	50	120	1030	1150

Yksikön henkilökunta hallinto- ja tukipalveluissa

Kouluaste	AMK	Korkeakoulu	Kokoaikaisia	Osa-aikaisia	Yhteensä
14	16	6	36	0	36

Asiakkaan asioissa vastuullinen toimija on nimetty yhteyshenkilö, joka toimii tiimiesihenkilönä henkilökohtaisille avustajille. Tiimiesihenkilöitä / yhteyshenkilöitä tällä alueella toimii yksi. Hänen tukena arjessa toimii yksi palveluneuvoja. Palvelua johtaa alueellinen palvelupäällikkö Niko Saunio (valtakunnallisesti neljä palvelupäällikköä) ja kokonaisuudesta vastaa henkilökohtaisen avun palvelujohtaja.

Koti- ja hoitajapalvelujen tukipalveluissa henkilökohtaisen avun palvelun tukena toimii myynti- ja kehitysjohtaja, rekrytointipäällikkö tiimeineen, sekä laatu- ja työsuojelupäällikkö. Lisäksi käytettävissä palvelun tuottamisessa ovat konsernin tukipalvelut palkanlaskennan, HR:n, business partnerin, laitteistojen, tietoturvan ja laki-asioiden osalta.

Avustushenkilöstön määrä vaihtelee jatkuvasti tuotantomäärien mukaisesti. Sähköinen toiminnanohjausjärjestelmä on henkilöstöresurssien suunnittelun pohjana. Sijaiset pyrimme löytämään ensisijaisesti asiakkaalle tutuista avustajista tai lähetämme sijaiseksi vähintään asiakkaan luona tarvittavien tehtävien osaavan henkilön.

Henkilökunnan erityisosaaminen:

Toimipisteen henkilöstön erityisosaaminen määrittyy pitkälle kulloisenkin asiakaskunnan ja heidän tarpeidensa mukaan.

Erityispätevyudet:

Toimipisteen henkilökunnan erityispätevyudet määritellään kulloisenkin asiakaskunnan tarpeiden mukaisesti. Vammaispalvelussa henkilökohtaisilla avustajilla ei vaadita muodollista koulutusta vaan soveltuvuus työhön kartoitetaan työhaastattelun aikana. Ammatillisessa henkilökohtaisessa avussa koulutusvaatimuksena on lähihoitajatasoinen tutkinto.

Kuvaus henkilöstön rekrytinnin periaatteista (hakumenettelyn avoimuus, kelpoisuuden varmistaminen, lastensuojelussa rikosrekisterin tarkistaminen, sijaisten hankintamenettelyt)

Henkilökohtaista apua toteutetaan avustajilla, jotka soveltuvat henkilökohtaisilta ominaisuuksiltaan avustustyön tehtäviin sekä itsenäiseen työntekoon.

Avustajat ovat täysi-ikäisiä. Työntekijöillä on tarvittavien apuvälineiden tuntemusta ja kansalaistaitoja hätätilanteissa. Mehiläinen huolehtii, että henkilökunnan osaaminen on asiakkaiden avuntarpeen edellyttämällä tasolla, asiakkaan kuitenkin toimiessa oman avuntarpeensa vastuullisena perehdyttäjänä. Sijaisten osaamisvaatimukset ovat samat kuin pysyvällä henkilöstöllä. Koko henkilökunnallamme on myös riittävä suomen kielen taito. Tarvittaessa palvelua pystytään tuottamaan myös muulla kuin suomen kielellä, esim. ruotsi, englanti ja venäjä. Henkilöstön rekrytinnissa panostamme myös vaihtoehtoisin kommunikaatiomenetelmiin.

Varmistamme aina, että avustajillamme on valmiudet toimia hätätilanteissa, yleinen hygieniosaaminen sekä hyvä fyysinen ja psyykinen terveys ja kunto itsenäiseen työhön. Palveluhenkisyys ja kyky tulla toimeen erilaisten ihmisten kanssa ovat asioita, joita painotamme uusien avustajien rekrytointitilanteessa. Alle 18-vuotiaiden asiakkaiden kanssa työskentelevien rikostausta tarkistetaan.

Työntekijämme sitoutuvat myös noudattamaan palvelulle asetettuja arvoja ja toteuttamaan työtä ohjaavia eettisiä periaatteita, joiden avulla toteutuu asiakkaiden oikeus saada arvostavaa, kunnioittavaa kohtelua.

Rekrytoinnin yhteydessä tarkastamme hakijoiden alkuperäiset tutkintotodistukset sekä selvitämme perusteellisesti hakijan työkokemuksen, kielitaidon ja ammattitaidon. Emme ota palvelukseemme henkilöitä, joilla ei ole alkuperäisiä työ- ja koulutodistuksia. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden kohdalla tarkastamme säännöllisesti myös sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden rekisteristä (Terhikki tai Suosikki), ettei hoitajalla ole estettä tai rajoitetta harjoittaa ammattia.

Rekrytoinnin toteutus

Henkilöstöstrategia määrittelee ne henkilöstöä koskevat asiat, jotka tukevat Kotipalvelu Mehiläisen visiota, missiota ja arvojen mukaista toimintaa. Henkilöstösuunnittelusta ja rekrytointien toteutuksesta vastaa kukin esimies omien tehtävä- ja vastuualueiden mukaisesti.

Sijaisten rekrytointi

Sijaisten rekrytointi on kuvattu osana henkilöstöprosessia. Sijaisten pätevyys ja ammattioikeudet tarkistetaan jokaisen rekrytoinnin yhteydessä.

Lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittäminen

Lasten kanssa työskentelevien rikostausta selvitetään lakisääteisesti.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä

Kotipalvelu Mehiläinen perehdyttää kaikki työntekijät kattavasti. Uudet työntekijät käyvät läpi tarkasti suunnitellun perehdytysohjelman. Osa ohjelmasta toteutetaan henkilökohtaisena perehdytyksenä ja osa sähköisinä koulutuksina ja tentteinä Mehiläisen Oppi -koulutusympäristössä. Oppi -ympäristössä tentitään pakollisina osioina mm. Mehiläisen yleiset toimintaperiaatteet sekä tietosuoja- ja tietoturvakurssit. Sähköisenä toteutetaan myös lääkehoidon osaamisen kurssit, jotka ovat pakollisia kaikille lääkehoitoon osallistuville työntekijöille. Lisäksi oppi -ympäristössä on runsaasti vapaaehtoisia koulutuksia mm. työturvallisuuteen ja -hyvinvointiin liittyen sekä Duodecimien kattava sähköisten kurssien valikoima.

Perehdytyksen toteutumista seurataan perehdytyslomakkeen avulla. Kun perehdytys on suoritettu, lomake tallennetaan Mehiläisen HR-järjestelmään. Uuteen asiakkuuteen liittyvä perehdytys on pakollinen kaikille ko. asiakkuudessa työskenteleville avustajille. Perehdytys rakennetaan aina huomioiden loppukäyttäjien henkilökohtaiset erityispiirteet ja toiveet sekä tilaaja-asiakkaan toimintaan liittyvät määritykset ja vaatimukset.

Kotipalvelu Mehiläisen henkilöstö on perehdytetty ja sitoutettu toimimaan myös avustuksen ruohonjuuritason toimintaperiaatteiden mukaisesti. Periaatteet sisältävät muun muassa ohjeistuksen asiakkaan ja hänen lähiverkostonsa kunnioittavasta ja hienotunteisesta kohtaamisesta, inhimillisyydestä, kiireettömyyden tunteen rakentamisesta palvelutilanteessa, kuuntelemisen ja vuoropuhelun merkityksestä, vammaisen ihmisen elämäntilanteeseen liittyvien haasteiden ymmärtämisestä sekä itsemääräämisoikeuden kunnioittamisesta erityisesti asiakkaan kotona työskentelyn osalta. Työntekijän valmiudet toimia edellä mainittujen periaatteiden mukaisesti pyritään huomioimaan jo rekrytoinnin yhteydessä.

Työntekijät perehdytetään myös ystävälliseen palveluasenteeseen. Ystävälliseen palveluasenteeseen liittyvät palvelustandardit edistävät sekä henkilöstön työhyvinvointia että asiakkaiden ja omaisten tyytyväisyyttä.

Kuvaus henkilökunnan viestinnästä sekä täydennyskoulutuksesta

Henkilöstön sisäinen viestintä tapahtuu säännöllisissä kirjallisissa tiedotteissa, nk. kuukausikirjeissä, Mehiläisen intrassa sekä kuukausittain järjestettävien henkilökunnan tapaamisten kautta. Henkilökuntatapaamisten sisältö koostuu mm. sisäisistä asioista, Mehiläisen tiedotteista, asiakaspalautteiden ja poikkeamien käsittelystä, koulutusasioista sekä parannusehdotuksista toiminnan kehittämiseksi. Henkilökunnan palaverieista kirjataan muistioidet, jotka talletetaan Mehiläisen intranettiin. Sisäistä viestintää tapahtuu sähköpostin ja puhelimen välityksellä. Toiminnanohjausjärjestelmän välityksellä tiedotetaan henkilökuntaa mm. järjestelmäpäivityksistä.

Koulutus

Henkilöstölle on tarjolla jatkuvasti ajantasaista sähköistä koulutusta, ja koulutuksia myös räätälöidään esimerkiksi muutostilanteissa.

Jatkuvasti tarjolla olevat sähköiset koulutukset mm.

- Henkilökohtaisen avustajan perehdytys
- Tietosuoja- ja tietoturva
- Haastavan asiakkaan kohtaaminen
- Henkilökohtaisen avustajan työergonomia
- Aivovammat
- Autismikirjo
- Aasukassierrot
- Korvaavat kommunikointitavat
- Neurologiset sairaudet
- Näkövammaisen avustaminen
- SPR:n videokoulutukset eri ensiavun tilanteista

Näiden lisäksi tarjolla on vuosittain käynnistyvä Omnia henkilökohtaisten avustajien oppisopimuskoulutus: Tutkinnon osa Puhtaus- ja kiinteistöpalvelualan ammattitutkinnosta: Avustamis- ja asiointipalvelujen tuottaminen, 30 osp

Näiden lisäksi ajankohtaisista aiheista, esimerkiksi tulossa Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen kotiin vietävissä palveluissa. säännöllisissä koulutuksissa vähintään lakien ja asetusten mukaisen määrän. Henkilöstön koulutusta seurataan ja ylläpidetään koulutusrekisteriä.

Vuosittain käydään vakituisen henkilöstön ryhmämuotoiset kehityskeskustelut, onnistumiset, kehityskohteet, tavoitteet, koulutussuunnitelma, työkuvat ja vastuut. Kehityskeskusteluista huolehtivat tiimiesihenkilöt kentän ja palvelupäälliköt hallinnon osalta. Kehityskohteena vuodelle 2024 on henkilöstön ja asiakasturvallisuuden lisäämiseksi laaditaan yhteistyössä henkilöstön kanssa työturvallisuuden toimintasuunnitelma.

7. TOIMITILAT LAITTEET JA TARVIKKEET

Kotipalvelu Mehiläisen toiminta painottuu asiakkaan kotona tuotettavaan palveluun. Asiakkaalla kotona on joko asiakkaan omat tai kunnan hankkimat laitteet, joiden huoltovastuu on pääasiallisesti aina joko asiakkaalla tai kunnalla, ellei muuten määritellä. Tällöin Mehiläinen sitoutuu laitteiden ja tarvikkeiden ylläpitoon asiaan kuuluvalla tavalla.

Kotiin tuotettavien palveluiden perushoitotarvikkeista ja niiden asianmukaisesta laadusta Kotipalvelu Mehiläinen vastaa palvelun tuottajan roolissa, jollei muuten ole määritelty.

Kuvaus sisäilman laadunvarmistusmenettelyistä (kosteushaittojen toteamismenettelyt, sisäilman mittaukset, yhteistoiminta kiinteistönhuollon, terveydensuojeluviranomaisten kanssa, jne.)

Kotipalvelu Mehiläisen hallinnollisen organisaation käytössä olevasta toimitilasta vastaa toimitilan vuokraaja. Toimitilan vuokraajalle ilmoitetaan viipymättä mahdollisista puutteista tai ongelmista.

Kuvaus asiakkaan kodeissa olevista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista

Kotipalvelu Mehiläisen omistamat potilaan hoitoon tai tarkkailuun välittömästi tai välillisesti käytettävät laitteet on kirjattu Mehiläinen konsernin yhteiseen Spotilla -laiterekisteriin toimintayksiköittäin. Rekisterissä tulee olla ajantasainen tieto laitteen huolto-, kalibrointi- ja validointihistoriasta sekä laitteen tunnistetiedot. Laitteet huolletaan ja kalibroidaan laitetoimittajan suositusten mukaisesti ja/tai vähintään vuosittain.

Henkilökohtaisen avun palvelussa tällaisia laitteita ei ole. Henkilökohtaisen avun palvelussa asiakas vastaa laitteisiinsa perehdyttämisestä.

Vastuuhenkilön yhteystiedot

8. ASIAKASTURVALLISUUS

Yksikön turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan/vastaavien yhteystiedot

Marjukka Korri, Laatupäällikkö Koti- ja hoitajapalvelut
marjukka.korri@mehilainen.fi, 010 4140 112

Kuvaus asiakasturvallisuuden varmistamisesta kotiin annettavissa palveluissa

Henkilökohtaisen avun palvelussa jokainen asiakas saa hallinnon yhteyshenkilön, joka vastaa asiakkaan palvelun tuottamisesta. Yhteyshenkilö toimii samalla työntekijöiden, avustajien esihenkilönä.

Asiakas toimii omassa avustusvuorossaan tehtäviensä ja avun tarpeensa ohjaajana. Asiakkaan vastuulla on ohjata työntekijää avustusvuorossaan, esimerkiksi käyttämänsä apuvälineen käyttöön liittyen.

Asiakasturvallisuus varmistetaan ajantasaisilla asiakastiedoilla, jotka yhteyshenkilö kartoittaa asiakkaan palvelua käynnistettäessä. Tietojen ajantasaisuutta päivitetään aina asiakkaan kanssa yhteydenpidossa sekä avustajilta tulleen palautteen perusteella. Yhteyshenkilö kontaktoi asiakkaat kerran kuukaudessa, jolloin asiakastietojen ajantasaisuus päivitetään.

Työntekijä saa toiminnanohjausjärjestelmästä asiakasvuoroon mennessään tarpeelliset tiedot asiakkaan avun tarpeesta ja esimerkiksi asiakkaan käytössä olevista apuvälineistä. Ennakkotietojen nojalla työntekijä voi myös arvioida mahdollisen

lisäperehdytyksen tarpeita. Asiakkaalle etsitään aina vakituiset työntekijät avustajiksi, jotka perehtyvät asiakkaan palveluun. Asiakasturvallisuus kasvaa, kun asiakkaan palvelussa toimii pääsääntöisesti tutut, perehtyneet avustajat.

Asiakasturvallisuutta lisää myös vahva sijaispooli; asiakkaalle on mahdollista järjestää sijainen äkillisissä puutostilanteissa, jolloin asiakkaan palvelu on turvattu. Hallintomme päivystää vuoden jokaisena päivänä klo 6.00-23.00, jolloin asiakkaan tavoitettavissa on joko oma yhteyshenkilö tai virka-ajan ulkopuolella päivystystiimi.

Asiakkaalla on oikeus pyytää työntekijää esittämään henkilökortti vuoroon tullessa. Työntekijän kuvallinen henkilökortti sijaitsee toiminnanohjausjärjestelmässä. Toiminnanohjausjärjestelmä on käytössä jokaisella avustustyötä tekevällä työntekijällä.

Henkilökohtaisen avun palvelussa asiakkaan voimien heikkeneminen saattaa vaikuttaa myös työturvallisuuteen. Työturvallisuutta mitataan vuosittain toteutettavalla työskentelyolosuhteiden vaarojen ja riskien kartoituksella. Mikäli asiakkaan tai työntekijän tilanne herättää huolta, esihenkilö kartoittaa työskentelyolosuhteet ja työtehtävät avustajan kanssa. Keskustelua käydään esimerkiksi asiakkaan heikentyneen voimien vaikutuksista asiakas- ja työturvallisuuteen.

Asiakkaan voimissa, asumisessa tai palvelussa huolta herättävät asiat ilmoitetaan ilmoitusvelvollisuuden nojalla viipymättä omalle esihenkilölle, joka on samalla myös asiakkaan palvelusta vastaava yhteyshenkilö. Yhteyshenkilö on velvollinen ilmoittamaan tilanteesta hyvinvointialueen osoittamalle vastuuhenkilölle.

Työntekijät on ohjeistettu pelastuslain mukaisesti ilmoittamaan pelastusviranomaisille asiakkaan kotona olevasta ilmeisestä palovaarasta tai muusta onnettomuusriskistä.

Kuvaus asiakkaiden käytössä olevien turvalaitteiden ja hälytysjärjestelmien toimivuuden varmistamisesta

Kotipalvelu Mehiläinen ei vastaa asiakkaiden turvalaitteista ja hälytysjärjestelmistä henkilökohtaisen avun palvelussa.

Asiakasturvallisuuden kehittämissuunnitelma

Asiakasturvallisuustyön kehittämiseksi on koko Mehiläisessä käynnissä hanke. Kehittämiskohteet määritellään vaarojen selvittämisestä ja riskienarvioinnista tehtävässä yhteenvedossa.

9. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Kuvaus siitä, miten asiakasta informoidaan sopimusten (palvelusopimus, vuokra ym.) sisällöstä, palvelun kustannuksista ja sopimusmuutoksista.

Asiakkaan palvelusuunnitelman laatiminen alkaa asiakaskartoituksesta, jossa asiakkaan kanssa käydään läpi avustustarve, avustustarpeen erityispiirteet ja toiveet sekä osaamisvaatimukset henkilökohtaisen avustajan osalta. Asiakkaan palvelu on kokonaisuus ja toimintakyvyssä tapahtuvista muutoksista palvelukoordinaattori ilmoittaa välittömästi asiakasohjaajalle. Palvelusuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan tarvittaessa ja määrävälein.

Palvelusuunnitelmaa laadittaessa asiakas saa informaation palvelun hinnasta, sisällöstä ja maksukäytännöistä. Asiakkaalle kuvataan myös yhteydenpitoon liittyvät prosessit ja luovutetaan yhteystiedot sekä nimetään Kotipalvelu Mehiläisen hallinnon yhteyshenkilö. Kunnan tai muun osapuolen ostaessa palvelun, kunta on toinen osapuoli neuvottelussa palveluntuottajan kanssa. Tällöin palvelun tuotannon yksityiskohdista sovitaan erillisessä palvelusopimuksessa.

Sopimusmuutoksista informoidaan aina asiakasta viipymättä.

Kuvaus asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen toteutumisesta

Palveluissa noudatetaan asiaa koskevia lakeja ja asetuksia ja käytännöt perustuvat korkeaan eettiseen ja moraaliseen toimintatapaan sekä Mehiläisen arvoihin.

Henkilökohtaisella avulla on tarkoitus mahdollistaa vaikeavammaisen henkilön omien valintojen toteutuminen sekä itsemääräämisoikeus. Asiakas päättää arjessa avun tarkemman sisällön ja henkilökohtainen avustaja työskentelee vaikeavammaisen henkilön ohjauksessa ja saa häneltä toimintaohjeensa. Tämän vuoksi avustajan toimenkuva käydään läpi ennen palvelun aloittamista palvelun käyttäjän kanssa.

Kuvaus menettelystä, miten huolehditaan ja kuka vastaa asiakkaan avaimista

Asiakkaalta saadaan avaimet kuittausta vastaan. Sekä luovuttaja että vastaanottaja saavat avaimenluovutuksesta tehdyn sopimuksen. Avaimet säilytetään lukitussa kaapissa toimistotilassa. Jokainen työntekijä vastaa hallussaan olevista avaimista ja niiden turvallisuudesta.

Kuvaus menettelytavasta, jos todetaan, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti

Jos asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti henkilökunnan toimesta, on henkilökunnalla asiasta ilmoitusvelvollisuus esimiehille ja toiminnasta vastaavalle johtajalle. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus tiimiesihenkilölle tai palvelupäällikölle. Kaikki tilanteet käsitellään yhdessä toiminnasta vastaavan johtajan kanssa ja niistä tehdään poikkeamaraportti. Muistutukset käsitellään mahdollisimman pian, viimeistään kahden viikon kuluessa sen vastaanottamisesta. Korjaustoimpiteet määritellään ja näiden toteutuksesta vastaa yksiköstä vastaava palvelupäällikkö.

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on oikeus tehdä muistutus palvelun vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Kun palvelu perustuu ostopalvelusopimukseen, muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle (Valviran ohje 8:2010).

Henkilö/taho ja yhteystiedot, jolle muistutus osoitetaan

Palvelujen käyttäjällä on mahdollisuus tehdä muistutus, jos hän on tyytymätön saamaansa palveluun tai kokee tullessa huonosti kohdelluksi. Tarkoituksena on asian selvittäminen kirjallisesta ja tarvittaessa puhumalla yksikön johdon kanssa ja riidan paikallinen ratkaiseminen asianomaisten kesken. Terveystieteiden osasto (epäily hoitovirheestä) tehdään Valviraan vakavissa tapauksissa ja muut palvelua koskevat kantelut tehdään aluehallintovirastoon (AVI).

Paikallisen hyvinvointialueen sosiaaliamiehen yhteystiedot ovat nähtävillä hyvinvointialueiden nettisivuilla, ja Kotipalvelu Mehiläisen hallinto avustaa yhteystietojen etsimisessä. Sosiaaliamiehen tehtävänä on neuvoa asiakkaita sosiaalihuoltoon ja asiakkaan oikeuksiin liittyvissä asioissa. Sosiaaliamies palvelee sekä julkisen että yksityisen sosiaalihuollon asiakkaita. Myös asiakkaiden omaiset ja muut läheiset voivat olla yhteydessä sosiaaliamieheen.

Hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot ja tehtävä on tarkennettu osiossa 4

Kuvaus muistutusten käsittelystä

Asiakkaalla on mahdollisuus tehdä muistutus tai kantelu. Muistutusta ennen suositellaan keskustelua toimintayksikön kanssa. Muistutus tulee kysymykseen tilanteissa, joissa asiakas on tyytymätön saamaansa hoidon laatuun tai saamaansa kohteluun. Potilasasiavastaava auttaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä. Muistutus tehdään erilliselle lomakkeelle tai erityisistä syistä suullisesti. Mehiläisen sivuilta löytyy valmis pohja muistutukselle, muistutuksen tekeminen vaatii tunnistautumisen.

<https://www.mehilainen.fi/potilasasiames-ja-sosiaaliamies>

Asiakkaalla on myös oikeus tehdä kantelu. Kantelu osoitetaan suoraan aluehallintovirastoon tai Valviraan. Kantelu tulee kysymykseen, mikäli asiakas kokee, että hänen hoidossaan on menetelty lain vastaisella tavalla tai hoitoon osallistuva osapuoli on jättänyt täyttämättä velvollisuutensa. Kantelun voi tehdä myös asiakkaan omainen, perheenjäsen tai ystävä. Kantelu tehdään kirjallisena tai erillisenä kantelu lomakkeella ja siinä tulee eritellä mahdollisimman tarkasti, miksi tapahtunutta menettelyä on pidettävä virheellisenä. Kantelun voi tehdä taannehtivasti mutta kahta vuotta vanhempaa kantelua ei tutkita, ellei tutkimiseen ole erityisen painavat syyt. Valvova viranomainen arvioi toimenpiteet, joihin ryhdytään ja ilmoittaa kantelun tekijälle, mikäli arvioidaan ettei jatkotoimenpiteisiin ole aiheutta ryhtyä.

Kirjallisia reklamaatioita käsiteltäessä esihenkilö yhteistyössä alueesta vastaavan palvelupäällikön sekä palvelujohtajan kanssa selvittää tapahtumien kulun, laatii kirjallisen vastineen sekä on tarvittaessa yhteydessä asiakkaaseen sekä tämän omaisiin. Korjaavat toimenpiteet arvioidaan yhdessä tiimin kanssa asiakkaan toiveita mahdollisimman pitkälle kunnioittaen. Tarvittavat muutokset käsitellään yksikön tiimipalaverissa (kiireiset) sekä sovitaan tarvittavista muutostoimenpiteistä. Muutostoimenpiteet kirjataan muistioon ja niiden toteutumista seurataan seuraavissa kokouksissa.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on yksi viikko. Viranomaispyynnöt, jotka vaativat laajempaa selvitystä, toimitetaan pyydettyssä ajassa.

Käsittelyprosessi

Valviran, aluehallintovirastojen sekä muiden viranomaisten selvitys- ja lausuntopyynnöt ohjataan Mehiläisessä hallinnolliselle ylläpitäjälle, joka vastaa lääketieteellisen johtajan delegoimana Mehiläisen vastauksen antamisesta, pyydettyään sitä ennen kirjalliset selvitykset palveluun tai hoitoon osallistuneilta ja muilta tarvittavilta tahoilta.

Kotipalvelu Mehiläinen Oy:n henkilökohtaisen avun osalta Julkisten terveystieteiden osaston johtava lääkäri lähettää selvityspyynnön laatu- ja henkilökohdalliseen palvelujohtajalle, jotka käynnistävät selvityksen avainhenkilöiden kanssa.

Kuvaus kunnan ja palvelutuottajan välisestä yhteistyöstä asiakkaan hoidon ja palvelun suunnittelussa ja toteutumisen seurannassa

Kunta- ja sidosryhmäyhteistyö on kuvattu kussakin palvelusopimuksessa. Kuntaa tai muuta vastaavaa tilaajaosapuolta informoidaan asiakkaan tilanteen, terveydentilan tai suunnitelmien muuttuessa viipymättä ja sopimuksen mukaisesti.

Kuvaus kuluttajasuojaa koskevasta informaatiosta

Palveluseteliasiakkaita informoidaan paikallisesta kuluttajaneuvonnasta.

Asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvä kehittämissuunnitelma

Kotipalvelu Mehiläisessä toteutetaan jatkuvan kehittämisen periaatetta: asiakkaan asemaan, oikeuksiin ja oikeusturvan toteutumiseen liittyviä kysymyksiä arvioidaan säännöllisesti laatujohtajajärjestelmän mukaisesti.

10. PALVELUN/YKSIKÖN ASIAKASTYÖN (TOIMINNAN) LAADUN VARMISTAMINEN

Kuvaus asiakkaiden suoriutumista, toimintakykyä, elämänhallintaa sekä fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia ylläpitävästä ja edistävästä toiminnasta

Asiakaskohtainen palvelusuunnitelma sisältää kuvauksen annettavasta palvelusta ja sen sisällöistä. Suunnitelma päivitetään palvelutarpeen muuttuessa tai sopimuksen mukaisesti.

Kuvaus hygieniakäytännöistä ja infektio tartuntojen ehkäisemisestä sekä epidemiatilanteissa toimimista

Kotipalvelu Mehiläisen työntekijä kuljettaa mukanaan käsihygieniaan liittyvää välineistöä ja infektio tautien ehkäisemiseen tarvittavaa suojavälineistöä. Mehiläinen konsernissa on hygieniahoitaja, joka konsultoi yksittäisissä tapauksissa. Asiakkaiden siirtyessä hoitopaikkaan tai hoitopaikasta kotiin, annetaan ohjeistus hygieniakäytännöistä ja mahdollisista infektioista sekä näiden ehkäisemisestä. Konsernissa on käytössä hygieniasuunnitelma epidemiatilanteissa.

Suunnitelma asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittämisestä

Kotipalvelu Mehiläinen toteuttaa jatkuvan kehittämisen periaatetta kaikessa toiminnassa. Käytäntöjä kehitetään, uusia käytäntöjä luodaan ja niiden toteutumista arvioidaan yksikkötasolla. Kotipalvelu Mehiläisen palveluiden kehittämisen päävastuu on toiminnasta vastaavalla johtajalla, palvelujohtajilla ja hoitotyön johtajalla.

11. TERVEYDENHUOLLON JA SAIRAANHOIDON JÄRJESTÄMINEN**Kuvaus menettelystä, miten toimintayksikön lääkäripalvelut järjestetään ja mikä taho vastaa asiakkaiden sairauden hoidosta kiireettömässä tilanteissa**

Kotipalveluissa asiakkaat käyttävät omia lääkäreitään, joihin voidaan olla yhteydessä asiakkaan kanssa sovitulla tavalla.

Kuvaus menettelystä kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa olevan asiakkaan hoitamiseksi

Asiakkaiden kiireellinen sairaanhoito toteutetaan paikkakunnan julkisten terveystieteiden päivystys- ja ensiapupalvelujen kautta. Kotipalvelu Mehiläisen henkilökunta on perehdytetty avustamaan asiakas päivystysaikaisten palvelujen piiriin. Työntekijät on perehdytetty olemaan hätätilanteissa yhteydessä hätäkeskukseen ja kiireettömässä konsultoinnissa omaan esihenkilöön ja virka-ajan ulkopuolella päivystysaikaiseen hallinnon tiimiin.

Perehdytys- ja ohjausvastuu on toiminnasta vastaavalla palvelupäälliköllä.

Ammatillisessa palvelussa hoitaja arvioi mahdollista sairaalahoidon tarvetta ja tarvittaessa konsultoidaan asiakkaan omaa lääkärinä tai kiireellisissä tapauksissa turvaututaan julkisten terveystieteiden päivystys- ja ensiapupalveluihin.

Kuvaus lääkehoitosuunnitelman ylläpidosta, päivittäisestä ja toimeenpanosta sekä toteuttamisen seurannasta

Ammatillisessa henkilökohtaisen avun palvelussa, joissa toteutetaan lääkehoitoa on käytössä Turvallinen lääkehoito –oppaan mukainen lääkehoidon suunnitelma.

Henkilökohtaisen avun palvelussa on käytössä henkilökohtaisen avun lääkehoitosuunnitelma, joka kuvaa käytännössä mitä tarkoittaa asiakkaan avustaminen lääkehoidon toteuttamisessa.

Lääkehoidosta vastaavan henkilön yhteystiedot

Toimintayksikön lääkehoidosta vastaava:
Henri Ärölä, henri.arola@mehilainen.fi

12. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY**Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta**

Kotipalvelu Mehiläisen tietoturvaliikkeen kantava periaate on se, että kaikki muu kuin julkiseksi luokiteltu tieto on vain niiden tunnistettujen henkilöiden saatavissa, joilla on oikeus kyseisen tiedon käsittelyyn. Tietoturvaliikkeen noudattaminen on jokaisen työntekijän velvollisuus ja esimiesten vastuulla on huolehtia siitä, että työntekijät ymmärtävät tietoturvan tärkeyden. Tietoturvaliikkeen rikkomukset käsitellään tietoturvasuojien ohjausryhmässä.

Kotipalvelu Mehiläisen It-vastuut ja valtuudet on määritelty tietoturvastrategiassa. Kaikkien työntekijöiden työsuojeluun liittyy salassapitosuojelu.

Asiakas- ja potilastietojärjestelmän tietosuojat ominaisuudet ovat määräysten ja suositusten mukaiset.

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

http://www.tietosuoja.fi/uploads/6jwqd57_1.pdf

Tietosuojavastaavan yhteystiedot

Kim Klemetti, tietosuojavastaava
kim.klemetti@mehilainen.fi, 010 4140 112

Asiakastietojen käsittelyn kehittämissuunnitelma

Tietoturvallisuuden ohjausryhmä konsernissa vastaa tietoturvaläpikäytön mukaisen tietoturvaohjeistuksen laatimisesta, sekä siitä että tietoturvallisuustilannetta seurataan jatkuvasti ja suoritetaan säännöllistä tietoturvaluokituksen arviointia. Tietoturvallisuuden ohjausryhmä vastaa tietoturvallisuuden kehittämisestä ja tämän tietoturvaläpikäytön toteutumisen valvonnasta, ajantasaisen vaste- ja toipumissuunnitelmien olemassaolosta sekä tietoturvaläpikäytön jakelusta kaikille niille tahoille, joita se koskee. Tietoturvallisuuden ohjausryhmä nimeää tarvittaessa tietoturvallisuuden kehittämisen projektiryhmiä.

Konserni toteuttaa jatkuvan kehittämisen periaatteita kaikessa toiminnassa. Käytäntöjä kehitetään, uusia käytäntöjä luodaan ja niiden toteutumista arvioidaan konsernitasolla, alueellisesti ja yksikötasolla.

13. ALIHANKINTANA TUOTETTujen PALVELUJEN OMAVALVONTA

Kotipalvelu Mehiläinen ei käytä toiminnassaan tällä hetkellä alihankkijoita. Ulkopuolisen työvoiman käytössä Kotipalvelu Mehiläinen kuitenkin noudattaa tilaajavastuulain mukaista ohjeistusta.

Kotipalvelu Mehiläisessä toteutetaan vastuullista hankintapolitiikkaa ja ympäristöasiat huomioidaan mahdollisuuksien mukaan. Valittujen toimittajien toimintamallit tukevat mahdollisimman hyvin Mehiläinen-konsernin omaa laatu-, omavalvonta- ja ympäristöpolitiikkaa.

Valtakunnallisten tuote- ja palvelun tuottajien laadunarviointi suoritetaan vuosittain sopimusten päivittämisen yhteydessä.

Muut kuin valtakunnalliset palveluiden tai tuotteiden toimittajat on luetteloitu ja laadunvalvonta tapahtuu vuosittain ohjeistusten mukaisesti.

Luettelo alihankkijoista

kotipalvelu Mehiläinen ei käytä toiminnassaan tällä hetkellä alihankkijoita. Mikäli alihankkijoiden käyttö katsottaisiin kuitenkin tarpeelliseksi jossakin poikkeustilanteessa, sitoutuu Kotipalvelu Mehiläinen aina neuvottelemaan kyseisen työvoiman käytöstä tilaajaosapuolen kanssa.

Kehittämissuunnitelma

Toteutetaan jatkuvan kehittämisen periaatteita kaikessa toiminnassa. Käytäntöjä kehitetään, uusia käytäntöjä luodaan ja niiden toteutumista arvioidaan alueellisesti ja yhtiön tasolla.

14. (OMA)LAADUN VALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI**Kuvaus yksikön (oma) laadunvalvonnan toteutumisen seurannasta**

Omavalvonnan ja lääketoimintasuunnitelman toteutumista arvioidaan kvartaaleittain toteutuvan omavalvontakyselyn muodossa. Asiakaspalautteet, poikkeamat, kehitysehdotukset ja korjaavat toimenpiteet käydään läpi viikoittain alueellisissa ja/tai palvelukohtaisissa viikkopalavereissa sekä tarvittavilta osin viikoittain liiketoimintakohtaisessa johtoryhmässä.

Omavalvontasuunnitelma käsitellään ja hyväksytään vuosittain liiketoiminnan johtoryhmässä. Suunnitelman päivittämistä ja jalkauttamista on liiketoiminnalla yhteistyössä laadunvalvontayksikön kanssa.

Kotipalvelu Mehiläiseen tehtävissä sisäisissä ja ulkoisissa laatu-arvioinneissa (auditoinnit) arvioidaan aina myös omavalvonnan toteutumista. Konsernin laadun ohjausryhmä vastaa Kotipalvelu Mehiläisen auditointikäytännöistä ja -aikatauluista. Henkilökohtaisen avun palvelun laadun kehittämisessä on mukana liiketoimintajohtajan lisäksi laadunvalvontayksikön johtaja.

Kuvaus (oma) laadun valvontasuunnitelman päivittämisprosessista

Liiketoiminta huolehtii omavalvontasuunnitelman katselmoitusta ja päivittämistä liittyvistä käytännöistä yhdessä laadunvalvontayksikön kanssa.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan ja vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään.

Paikka ja päiväys

Helsinki, 30.1.2024

Allekirjoitus

Lea Nieminen, Palvelujohtaja, Kotipalvelu Mehiläinen Oy