

# MEHILÄINEN KOTI- JA HOITAJAPALVELUT

Omavalvontasuunnitelma

Kotipalvelu Mehiläinen Oy

Debora Oy Helsinki, Kotipalvelut ikääntyville ja lapsiperheille

21.8.2024

Hyväksyjä: Mehiläinen Koti- ja hoitajapalvelut johtoryhmä

Laatija: Marjukka Korri



# Omavalvontasuunnitelma

## Sisällys

<b>Omavalvontasuunnitelma</b>	<b>2</b>
<b>1. Palveluntuottaja, palveluyksikkö ja toiminta</b>	<b>3</b>
1.1 <i>Palveluntuottajan perustiedot</i>	3
1.2 <i>Palveluyksikön perustiedot</i>	6
1.3 <i>Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet</i>	7
<b>2. Asiakas- ja potilasturvallisuus</b>	<b>13</b>
2.1 <i>Palveluiden laadulliset edellytykset</i>	13
2.2 <i>Vastuu palveluiden laadusta</i>	14
2.3 <i>Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet</i>	15
2.4 <i>Muistutuksen käsittely</i>	16
2.5 <i>Henkilöstö</i>	17
2.6 <i>Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta</i>	22
2.7 <i>Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi</i>	22
2.8 <i>Toimitilat ja välineet</i>	22
2.9 <i>Lääkinnälliset laitteet</i>	23
2.10 <i>Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö</i>	25
2.11 <i>Lääkehoitosuunnitelma</i>	26
2.12 <i>Asiakas ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja</i>	27
2.13 <i>Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen</i>	29
<b>3 Omavalvonnan riskienhallinta</b>	<b>31</b>
3.1 <i>Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen</i>	31
3.2 <i>Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely</i>	34
3.3 <i>Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen</i>	38
3.4 <i>Ostopalvelut ja alihankinta</i>	38
3.5 <i>Valmius ja jatkuvuudenhallinta</i>	39
<b>4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen</b>	<b>40</b>
4.1 <i>Toimeenpano</i>	40
4.2 <i>Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen</i>	40

21.8.2024

Hyväksyjä: Mehiläinen Koti- ja hoitajapalvelut johtoryhmä

Laatija: Marjukka Korri



# 1. Palveluntuottaja, palveluyksikkö ja toiminta

## 1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Palveluntuottajan nimi: Vastuullinen palveluntuottaja **Kotipalvelu Mehiläinen Oy**

Y-tunnus: 1926203-5

Postiosoite: Arkadiankatu 6, 00100 Helsinki

Toimipaikkojen osoite- ja yhteystiedot löytyvät Mehiläisen verkkosivuilta.

Valtuutettu yhtiö	Y-tunnus	Aiempi toimilupa	Rekisteröity vastuhenkilö	Palvelun vastuhenkilö
Kotipalvelu Mehiläinen Oy	1926203-5	Terv huollon ja sos.palvelujen luvanvarainen ja ilmoituksen varainen	Juha Hietaniemi Marjukka Korri Joanna Seppälä	Sari Koskivuori, Lea Nieminen
<b>Valtuuttajat</b>				
Debora Oy	1906667-5	Terv huollon ja sos.palvelujen luvanvarainen ja ilmoituksen varainen	Katarina Kause Joanna Seppälä	Sari Koskivuori, Katarina Kause, Lea Nieminen
Mehiläinen Kotihoito Oy	3255999-2	Terv.huollon ja sos.palvelujen luvanvarainen	Katarina Kause	Katarina Kause
Mehiläinen Ateriaali Oy	2993584-6	Sos. palvelujen ilmoituksenvarainen	Santtu Vierimaa, Petri Ikonen	Santtu Vierimaa, Petri Ikonen

Henkilöstön sähköpostiosoitteet ovat muotoa [etunimi.sukunimi@mehilainen.fi](mailto:etunimi.sukunimi@mehilainen.fi).

Tämä omavalvontasuunnitelma kattaa seuraavat Mehiläinen-konsernin yllä mainittujen palveluntuottaja-tytäryhtiöiden hyvinvointialueille tuottamat ja järjestämislain piiriin kuuluvat tai suoraan asiakkaalle kotiin tuotettavat terveyden- ja sosiaalihuollon palvelut:

- **Ammatilliset vammaispalvelut**
  - Hengityshalvauspotilaiden hoito
  - Vammaispalvelut, kotihoito vammautuneille
  - Erityishuolto- (EHO) ja Sosiaalihuoltolain (SHL) mukaiset sosiaalihuollon palvelut
  - Kehitysvammaisten lasten ja nuorten iltapäivätoiminta ja loma-ajan hoito
  - Omaishoidon tuki alle 65-vuotiaille
- **Henkilökohtainen apu**
  - Päivittäisissä toimissa avustus
  - Työnantajamallin sijaistukset
  - Vapaa-ajan avustus
  - Omaishoidon tuen sijaishoito kotona
  - Kotiapupalvelu

21.8.2024

Hyväksyjä: Mehiläinen Koti- ja hoitajapalvelut johtoryhmä

Laatija: Marjukka Korri



- **Kotipalvelut ikääntyville ja lapsiperheille**
  - Ikääntyvien kotihoito
  - Omaishoidon tuen sijaishoito kotona
  - Lapsiperheiden koti- ja tukipalvelut
- **Kotiin tuotettavat tukipalvelut**
  - Ateriapalvelu
  - Kauppapalvelu
  - Siivouspalvelu
- **Henkilöstövuokraus**
  - Hoitohenkilöstö (sairaanhoitaja, lähihoitaja, fysioterapeutti, sosionomi)
  - Avustava henkilöstö (hoiva-avustaja, henkilökohtainen avustaja)

Palveluntuottajan vastuuhenkilöt:

Mehiläisen lääketieteellinen johtaja  
Kaisla Lahdensuo, psykiatrian ja terveydenhuollon erikoislääkäri, Dos.

Julkisten terveyspalveluiden johtava lääkäri  
Henri Ärölä, LL, yleislääketieteen erikoislääkäri

Mehiläinen Koti- ja hoitajapalvelut liiketoimintajohtaja  
Markku Pikkarainen, kauppatieteiden maisteri

Ammatilliset vammaispalvelut, palvelujohtaja  
Sari Koskivuori, lähihoitaja

Henkilökohtainen apu, palvelujohtaja  
Lea Nieminen, lähihoitaja

Ikääntyvien kotihoito, palvelujohtaja  
Katarina Kause, sairaanhoitaja AMK

Kotihoidon tukipalvelut, palvelujohtaja  
Santtu Vierimaa, diplomi-insinööri

Henkilöstövuokraus, palvelujohtaja  
Miia Vainio, KTM

Laatupäällikkö, Koti- ja hoitajapalvelut  
Marjukka Korri, sosionomi YAMK

Palveluntuottaja on laatinut erillisen omavalvontaohjelman, jossa määritellään, miten valvontalain 27 § tarkoitettujen velvoitteiden noudattaminen järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa todetaan myös, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä asiakkaiden ja potilaiden palvelujen yhdenvertaisuuden toteutumista seurataan ja miten

21.8.2024

Hyväksyjä: Mehiläinen Koti- ja hoitajapalvelut johtoryhmä  
Laatija: Marjukka Korri



MEHILÄINEN

havaitut puutteellisuudet korjataan. Tämä omavalvontasuunnitelma on koko palveluyksikön yhteinen ja kunkin alueellisen palvelupisteen tarpeeseen muokattu. Palveluyksikön ja palvelupisteiden omavalvontasuunnitelmat ja lääkehoitosuunnitelmat ovat osa omavalvontaohjelmaa.

Lisätietoja: <https://www.mehilainen.fi/laatu/omavalvonta>

21.8.2024

Hyväksyjä: Mehiläinen Koti- ja hoitajapalvelut johtoryhmä

Laatija: Marjukka Korri



## 1.2 Palveluyksikön perustiedot

### Palveluyksikön nimi: Kotipalvelu Mehiläinen Oy / Mehiläinen koti- ja hoitajapalvelut

Toimiala: Terveyspalvelu / sosiaalipalvelu

Postiosoite: Arkadiankatu 6, Helsinki

Postinumero: 00100

Puhelinnumero: Mehiläinen vaihde 010 4140 112, Kotipalvelu Mehiläinen 010 3211 320

Sähköposti: [kotipalvelu@mehilainen.fi](mailto:kotipalvelu@mehilainen.fi), muut sähköpostiosoitteet muotoa [etunimi.sukunimi@mehilainen.fi](mailto:etunimi.sukunimi@mehilainen.fi)

Palveluyksikkö tuottaa useita palveluja useissa palvelupisteissä. Ajantasaiset tiedot palvelupisteistä löytyvät osoitteessa <https://www.mehilainen.fi/toimipisteet> hakusanalla **Kotipalvelu**. Palveluja tuotetaan Suomessa lähes kaikkien hyvinvointialueiden alueella.

### 1.2.1 Palvelupisteen perustiedot

#### Palveluyksikön nimi: Kotipalvelu Mehiläinen Oy / Mehiläinen koti- ja hoitajapalvelut

Palvelupisteen nimi: Debora Oy Helsinki, kotipalvelut ikääntyville ja lapsiperheille

Toimiala: Kotipalvelut ikääntyville ja lapsiperheille

Palvelupisteen rekisteröinnin vastuuhenkilö: Katarina Kause, [katarina.kause@mehilainen.fi](mailto:katarina.kause@mehilainen.fi)

Palvelun järjestämisestä vastuussa oleva hyvinvointialue: Helsingin kaupunki

Palvelupisteessä tuotettavat palvelut: Ikääntyvien kotihoito, Omaishoidon tuen sijaishoito kotona, Lapsiperheiden koti- ja tukipalvelut

Palvelupisteen postiosoite: Kutomotie 18, 00380 Helsinki

Palvelupisteen puhelinnumero: 010 4140 112

Palvelupisteen vastuuhenkilöt, sähköpostiosoitteet ja puhelinnumerot:

Alueen palvelupäällikkö: Peppiina Pohjanoksa, [peppiina.pohjanoksa@mehilainen.fi](mailto:peppiina.pohjanoksa@mehilainen.fi)

Palvelupisteen vastaava tiimiesihenkilöt: Jessica Churman, Ikääntyvien kotihoito, omaishoidon tuki, [jessica.churman@mehilainen.fi](mailto:jessica.churman@mehilainen.fi)

Peppiina Pohjanoksa, palvelupäällikkö, Lapsiperheiden koti- ja tukipalvelut, [peppiina.pohjanoksa@mehilainen.fi](mailto:peppiina.pohjanoksa@mehilainen.fi)

Vastuusairaanhoitaja: Jonna Paasila, [jonna.paasila@mehilainen.fi](mailto:jonna.paasila@mehilainen.fi), sekä Johanna Laitila, [johanna.laitila@mehilainen.fi](mailto:johanna.laitila@mehilainen.fi)

Tiimivastaava: Janette Björkstедt, [janette.bjorkstedt@mehilainen.fi](mailto:janette.bjorkstedt@mehilainen.fi),

Palvelupisteen päivystysaikaisen palvelun aukioloaika ja yhteystiedot: Klo 7–22 010 4140 112

21.8.2024

Hyväksyjä: Mehiläinen Koti- ja hoitajapalvelut johtoryhmä

Laatija: Marjukka Korri



### 1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

**Mehiläinen** on tunnettu ja arvostettu yksityinen sosiaali- ja terveystalouden tuottaja, joka tarjoaa laadukkaat, kokonaisvaltaiset palvelut Suomessa ja kansainvälisesti. Yli 100-vuotias Mehiläinen on nopeasti kehittyvä ja kasvava suunnannäyttäjä alallaan. Yhtiö panostaa digitalisaation mahdollisuuksiin sekä hoidon vaikuttavuuteen ja laatuun kaikilla liiketoiminta-alueillaan.

**Kotipalvelu Mehiläinen** palvelee vuosittain 13300 asiakasta (vuonna 2023), ja lähes kaikilla hyvinvointialueilla palveluita tuottaa 4324 työntekijää (vuonna 2023).

#### 1.3.1 Tehtävä

Yrityksen toiminta-ajatuksena on tarjota laadukkaita avustus, hoiva- ja hoitopalveluita sekä kotihoidon tukipalveluita niin julkisen kuin yksityisen sektorin asiakkaille erityisesti kotiin tuotettuna palveluna. Tarkoituksena on mahdollistaa kotona asuvan henkilön palvelun toteutuminen siten, että ikääntynyttä tai vaikeavammaista henkilöä tuetaan palvelun tarpeesta huolimatta omien valintojen toteutumiseen ja oman näköiseen elämään, huomioiden asiakkaan itsemääräämisoikeus.

Toiminnassamme näkyy yksilöä kunnioittava ja asiakaslähtöinen palvelu, joka on luottamusta herättävää, turvallista ja asiantuntevaa. Haluamme olla edistämässä vammaisen henkilön osallisuutta, hyvinvointia ja sosiaalista turvallisuutta, jota tukevat kehittyneet, toimintavarmat ja luotettavat palvelut ja tarvittava erityispalvelujen saatavuus.

Tuotamme sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja ostopalveluna, palvelusetelillä, suorahankintana sekä yksityisasiakkaille, osana Mehiläisen Julkisia terveystalouden palveluita. Yrityksemme hyödyntää toiminnassaan Mehiläinen konsernin tukipalveluita (HR, palkka-asiantuntijat, tietosuojaa-asiantuntijat, laatuasiantuntijat).

Pidämme henkilöstömme osalta ensisijaisena työllistää oma henkilöstömme, joka on perehdytetty kunkin tehtävän edellyttämällä tavalla laadukkaasti ja kattavasti. Työntekijöiden työhyvinvointi on olennainen tekijä palveluidemme tuottamisessa.

#### 1.3.2 Arvot

Arvot ovat Mehiläisen toiminnan perusta. Ne ohjaavat ja antavat suuntaa sekä näkyvät kaikessa tekemisessämme. Mehiläisen arvot ovat:

- tieto ja taito
- välittäminen ja vastuunotto
- kumppanuus ja yrittäjyys
- kasvu ja kehitys

#### 1.3.3 Periaatteet ja politiikat

21.8.2024

Hyväksyjä: Mehiläinen Koti- ja hoitajapalvelut johtoryhmä

Laatija: Marjukka Korri

Toimintaperiaatteet ja politiikat ohjaavat kaikkia Mehiläisessä työskenteleviä. Poliitikot auttavat varmistamaan yhteisten toimintatapojemme toteutumisen, sekä erilaisten toimintaamme kohdistuvien vaatimusten ja tavoitteiden täyttymisen.

Näitä politiikkoja sovelletaan koko konsernissa, kaikissa yhtiöissä ja toiminnoissa. Kaikkien yrityksessä työskentelevien tulee tutustua politiikkoihin ja huomioida ne omassa työssään. Jokaisella on velvollisuus toimenkuvansa ja vastuualueensa puitteissa huolehtia, että toimintamme toteutuu politiikkojen mukaisesti. Lisätietoja mm. <https://www.mehilainen.fi/yritys/politiikat>

### **1.3.4 Palveluyksikön palvelut**

#### **1.3.4.1 Ammatillinen vammaispalvelu**

##### *Omaishoidon tuen palvelu alle 65-vuotiaille*

Palvelu on omaishoitoa tukevaan palveluun oikeutetulle alle 18-vuotiaalle asiakkaalle ja hänen perheelleen, silloin kun on tarve omaishoidon vapaalle. Kotona annettava palvelu sisältää lapsen tai nuoren päivittäiseen hoitoon, avustamiseen ja huolenpitoon liittyviä toimia, ja sen tarkoitus on myös tukea omaishoitajan jaksamista.

##### *Hoidollinen avustaminen*

Hoitoapua erityishuoltona vaikeasti kehitysvammaisille henkilöille silloin, kun lapsen hoito on vaativaa tai sitovaa, eikä tarpeeseen voida vastata kotipalvelulla tai muilla peruspalveluilla. Tällöin hoito tapahtuu hoidettavan kotona, mutta hoitaja voi myös liikkua kodin ulkopuolella hoidettavan kanssa. Hoitoapuun voi sisältyä sairaanhoidollisia tehtäviä.

##### *Hoidollinen vammaispalvelu*

Ammatillinen vammaispalvelu on vammaisille suunnattua kotihoidon palvelua, joka vastaa asiakkaan vaatimaan hoidolliseen tarpeeseen.

##### *Tehostettu palveluasuminen kotiin tuotettuna*

Tehostetun palveluasumisen palvelua järjestetään henkilöille, joilla hoidon ja huolenpidon tarve on ympärivuorokautista.

Palveluihin sisältyvät asiakkaan tarpeen mukainen hoito ja huolenpito, toimintakykyä ylläpitävä ja edistävä toiminta, ateriat-, vaatehuolto-, peseytymis- ja siivouspalvelut sekä osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävät palvelut.

21.8.2024

Hyväksyjä: Mehiläinen Koti- ja hoitajapalvelut johtoryhmä

Laatija: Marjukka Korri





Tehostetussa palveluasumisessa palveluja järjestetään asiakkaan tarpeen mukaisesti ympärivuorokautisesti.

#### *Hengityshalvauspotilaiden hoitotiimit*

Hengityshalvauspotilas on henkilö, jonka erikoissairaanhoidon alainen ylilääkäri tai asiantuntijaryhmä on määritellyt hengityshalvauspotilaaksi jatkuvan ja pitkäaikaisen hengityskonetarpeen nojalla.

Potilaat ovat erikoissairaanhoidon asiakkaita, joilla on tehostetun palveluasumisen päätös kotiin tuotettuna.

#### *Erityisnuorten ja lasten iltapäivätoiminta ja loma-ajan toiminta*

Iltapäivähoitoa sekä loma-ajan hoitoa tuotetaan opiskelijoille, jotka kehitysvammansa tai autismikirjon vuoksi eivät pysty olemaan yksin kotona opiskelupäivän jälkeen ja oppilaitoksen loma-aikoina. Palvelun tavoitteena on tarjota opiskelijoille turvallinen hoito ja muu huolenpito opiskelupäivien jälkeen siihen asti, kunnes hän voi palata kotiinsa. Palvelun tavoitteena on edistää opiskelijoiden suoriutumista päivittäisistä toiminnoista ja mahdollistaa opiskelijoiden huoltajien työssäkäynti tai opiskelu päiväaikaan.

#### **1.3.4.2 Henkilökohtaisen avun palvelu**

Henkilökohtaisen avun sekä ammatillisen henkilökohtaisen avun palveluja päivittäisiin toimiin kotona asuville, apua kodin ulkopuolelle, työnantajamallin sijaisjärjestelyihin sekä äkillisiin, lyhytaikaisiin ja yksittäisiin avuntarpeisiin.

#### *Henkilökohtainen apu päivittäisiin toimintoihin*

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.

#### *Henkilökohtainen apu virkistys- ja vapaa-ajan toimintaan*

Henkilökohtainen apu kodin ulkopuolelle käsittää avustettavan henkilön virkistys- ja vapaa-ajantoiminnan. Tällä tarkoitetaan välttämätöntä 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.

21.8.2024

Hyväksyjä: Mehiläinen Koti- ja hoitajapalvelut johtoryhmä

Laatija: Marjukka Korri



### *Työnantaja-mallin henkilökohtaisen avun sijaispalvelu*

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.

### **1.3.4.3 Ikääntyvien ja lapsiperheiden kotihoito**

#### *Ikääntyvien kotihoito*

Mehiläisen kotihoito tarjoaa palveluita ikääntyneille sekä vammaispalvelun asiakkaille kotiin vuoden jokaisena päivänä vuorokauden ajasta riippumatta. Kotihoidon palvelut koostuvat kotihoidon sekä kotisairaanhoidon palveluista. Mehiläisen kotihoito tarjoaa palveluita yksityisille asiakkaille sekä hyvinvointialueelle. Kotihoidon asiakkuuden alkaessa, Mehiläisen kotihoito laatii asiakkaalle henkilökohtaisen hoito- ja palvelusuunnitelman yhdessä asiakkaan ja asiakkaan omaisten/läheisten kanssa tai laadittu hoito- ja palvelusuunnitelma luodaan tilaajan kautta ja toimitetaan Mehiläiselle. Ikääntyneiden kotihoidon palvelut ovat sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita ja ne tuotetaan pääasiassa ammatillisella hoitohenkilöstöllä. Palveluita tuotetaan ympäri vuorokauden.

Mehiläisen kotihoidon palvelut sisältävät muun muassa

- Avustaminen aamu- ja iltatoimissa
- Etäkäynti
- Hygienian hoito
- Kauppapalvelu
- Saattoapu, esimerkiksi teatteriin
- Siivoaminen (kevyt)
- Ravitsemuksen suunnittelu ja toteutus
- Ruoan valmistaminen
- Ulkoilu

Mehiläisen kotisairaanhoidon palvelut sisältävät muun muassa seuraavat palvelut

- sairaanhoidon suunnittelu, toteutus, ohjaus ja neuvonta
- Laboratoriokokeet
- Ompeleiden ja hakasten poistot
- Haavanhoidot
- Verensokerin mittaus
- Verenpaineen mittaus
- Katetrin vaihtaminen ja huuhtelut
- Muisti- ja ravitsemustestit

21.8.2024

Hyväksyjä: Mehiläinen Koti- ja hoitajapalvelut johtoryhmä

Laatija: Marjukka Korri



- Korvahuuhtelut
- Rokotukset
- Lääkehoito

#### *Lapsiperheiden kotipalvelut*

Lapsiperheiden kotipalvelun avulla tuetaan perheitä arjen sujumisessa ja jaksamisessa. Palvelu vahvistaa perheiden hyvinvointia sekä ehkäisee perheen tilanteen vaikeutumista. Kotipalvelu sisältää apua lastenhoidossa ja jokapäiväisissä kotitöissä.

Kotipalvelu voi olla lastenhoito-, siivous- ja ruoanlaittoapua, riippuen perheen omasta tarpeesta.

Lapsiperheiden kotipalvelua tuotetaan perheille, jos lapsen hyvinvoinnin turvaaminen ei ole mahdollista näiden syiden vuoksi:

- sairaus
- synnytys
- vamma tai
- erityinen perhe- tai elämäntilanne

Erityisellä perhetilanteella tarkoitetaan esimerkiksi perheenjäsenen kuolemaa, vanhempien eroa tai tilannetta, jossa toinen vanhemmista on vankilassa. Erityinen perhetilanne voi olla myös perheessä, jossa on kaksoset tai omainen hoidettavana. Kotipalvelua voidaan perheen tarpeen mukaan tarjota rinnakkain perhetyön tai muun sosiaalipalvelun kanssa. Lapsen ollessa erityispalveluiden, kuten lastensuojelun tai vammaispalvelun asiakkaana, lapsella ja perheellä on oikeus saada myös sosiaalihuoltolain mukaista palvelua, kuten kotipalvelua.

#### *Omaishoitajan vapaan aikainen hoito kotiin tuotettuna*

Omaishoidon tukeen sisältyy hoidettavalle annettavia sosiaali- ja terveyspalveluja, jotka kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Tällaisia voivat olla esimerkiksi:

- kodinhoitoapu ja siihen liittyvät tukipalvelut (esimerkiksi ateria-, kylvytys- ja kuljetuspalvelu)
- apuvälineet
- päivä- ja lyhytaikaishoito
- muut terveydenhuollon palvelut

Omaishoitoa tuotetaan pääasiassa hyvinvointialueiden myöntämällä palveluseteleillä.

#### **1.3.4.4 Kotihoidon tukipalvelut**

Kotihoidon eri tukipalveluiden avulla mahdollistetaan asiakkaiden itsenäinen hyvinvointi omassa kodissa tai yksikössä sekä tuetaan muun kotihoidon toteutumista.

21.8.2024

Hyväksyjä: Mehiläinen Koti- ja hoitajapalvelut johtoryhmä

Laatija: Marjukka Korri



Tukipalveluilla luodaan ja ylläpidetään kodissa tai yksikössä sellaisia olosuhteita, että asiakas voi suoriutua jokapäiväiseen elämään kuuluvista toiminnoista mahdollisimman itsenäisesti, sekä palveluja, joiden avulla asiakas voi saada hyvinvointia tuottavaa sisältöä elämäänsä. Palvelumme muodostuvat ateria-, kauppa-, siivous- sekä muista tukipalveluista.

Sosiaalihuoltolain mukaisia tukipalveluita järjestetään asiakkaille, joiden toimintakyky on alentunut korkean iän, sairauden, vamman tai muun vastaavan syyn vuoksi. Lisäksi tukipalveluja järjestetään asiakkaille, jotka tarvitsevat niitä erityisen perhe- tai elämäntilanteen perusteella. Palveluita on tarjolla myös muille asiakasryhmille.

#### *Ateriapalvelut*

Ateriapalvelu valmistaa ja jakelee yksittäispakattuja kotiaterioita sekä eri yksiköiden käyttöön soveltuvia ateriakokonaisuuksia, jotka on suunniteltu kunkin asiakasryhmän erityistarpeet huomioiden. Ateriat toimitetaan jäähdytettynä ja lämpöisinä omien kuljettajien toimesta, jotka samalla tarkastavat asiakkaan hyvinvoinnin.

#### *Kauppapalvelut*

Kauppapalvelu on ikääntyneiden ja erityisryhmien sekä kotihoidon tarpeisiin räätälöity palvelu, jota kautta asiakas, läheinen tai kotihoito pystyy tilaamaan elintarvikkeita ja päivittäistavaroita kotiinsa. Tuotteet noudattavat aina keräilykaupan hinnoittelua ja ne toimitetaan omien kuljettajien toimesta, jotka samalla tarkastavat asiakkaan hyvinvoinnin.

#### *Siivouspalvelut*

Siivouspalvelu tuottaa koti- ja yritysasiakkaille ylläpito-, perus- ja erikoissiivouksia, jotka auttavat kodin tai yksikön ylläpidossa.

### **1.3.4.5 Henkilöstövuokraus**

Kotipalvelu Mehiläisen lukuun toteutetaan henkilöstövuokrausta avustavan ja hoitavan henkilöstön osalta. Palvelulla tuemme oman palvelutuotantomme turvaamisen lisäksi tilaaja-asiakkaiden palvelutuotannon järjestämistä ja toimintavarmuutta tarjoamalla sijaisresurssia lomakausien, poissaolojen sekä muun muassa kysyntäpiikkien aikaan. Tuotamme palvelua niin julkiselle sektorille kuin yksityisille palveluntuottajille ja kolmannen sektorin toimijoille. Vuokrahenkilöstömme toimii tilaaja-asiakkaiden yksiköissä tilaaja-asiakkaiden ohjeistusten ja toimintatapojen mukaan tilaaja-asiakkaan valvonnan alaisuudessa.

## 2. Asiakas- ja potilasturvallisuus

### 2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Palveluntuottaja toimii osana Mehiläinen konsernia ja sitoutuu toiminnassaan Mehiläisen yleisiin toimintaperiaatteisiin ja laatu politiikkaan. Yleistietoa Mehiläisen toiminnasta: <https://www.mehilainen.fi/yritysinfo/mehilainen-yrityksena> ja Mehiläisen omavalvonnasta <https://www.mehilainen.fi/laatu/omavalvonta>.

Mehiläisen osana Kotipalvelu Mehiläiselle on myönnetty ISO 9001 laatu- ja johtamisjärjestelmän, ISO14001 ympäristöjärjestelmän sekä ETJ+ energiatehokkuusjärjestelmän sertifikaatit osoituksena siitä, että palvelumme vastaa näiden laatustandardien asiakas- ja lainsäädäntövaatimuksia. Palveluiden ja tuotteiden laatua kehitetään jatkuvan parantamisen periaatteella.

Johtamisjärjestelmä toimii ennakoivasti, itseohjautuvasti ja täyttää näin asiakas- ja lainsäädäntövaatimukset. Kokonaisuudessaan se kuvaa Kotipalvelu Mehiläisen tapaa toimia. Laatutavoitteiden toteutumista seuraamme säännöllisesti kattavien asiakas- ja potilasturvallisuus- ja vaikuttavuusmittareiden avulla, säännöllisillä omavalvontakyselyillä, sekä sisäisillä ja ulkoisilla auditoinneilla.

Mehiläisen palvelut perustuvat näyttöön sekä hyviin hoito- ja toimintakäytäntöihin. Asiakas- ja potilasturvallisuudella tarkoitetaan kaikkien Mehiläisessä toimivien ammattihenkilöiden, yksiköiden ja konsernin periaatteita sekä toimintakäytäntöjä, joilla varmistetaan potilaiden ja asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidon palvelujen sekä sosiaalipalvelujen turvallisuus.

Palveluntuottajan hoitoon osallistuvilla ammattilaisilla on terveydenhuollon ammattihenkilön pätevyys ja kunkin ammattihenkilön pätevyystiedot on tarkistettavissa julkisesta JulkiTerhikki-palvelusta. Palveluntuottaja on sitoutunut ammattilaistensa ammattitaidon ylläpitämiseen ja kehittämiseen sekä perehtymään ammattitoimintaansa koskeviin säädöksiin ja määräyksiin.

Osana Mehiläinen-konsernia Kotipalvelu Mehiläinen Oy sitoutuu koko konsernia koskeviin laatulupauksiin ja laadun seurantaan. Konsernin yhtenäisillä laatu käytännöillä ja –mittaristoilla pyritään yhä parempaan laadun varmistamiseen ja asiakaspalvelun laadun mittaamiseen, esimerkiksi hoidon jatkuvuuden mittaristolla.

Kotipalvelu Mehiläisen palveluiden ja tuotteiden laatua kehitetään jatkuvan parantamisen periaatteella. Huomioimme poikkeamat osana ennaltaehkäisevää työtä sekä riskien hallintaa. Laadun ja laatu järjestelmien kehittämistyötä tehdään yhteistyössä koko Mehiläinen-konsernin kanssa.

Mehiläisen toiminnan laatua seurataan sovittujen mittareiden avulla systemaattisesti neljällä eri tasolla: strategisella, operatiivisella, prosessi- ja laatu tasolla. Mittaritasot vaikuttavat toisiinsa ja näin

21.8.2024

Hyväksyjä: Mehiläinen Koti- ja hoitajapalvelut johtoryhmä

Laatija: Marjukka Korri



luovat kuvan suoriutumisesta kokonaisuutena. Mittaritulokset toimivat toiminnan arvioinnin pohjana ja tarvittaessa myös muutostoimenpiteiden käynnistäjinä.

**Operatiivisilla mittareilla** seurataan toiminnan kehitystä tavoitteisiin ja ennusteisiin nähden. Tavoitetasot määritellään vuosisuunnittelun yhteydessä vuodeksi kerrallaan. Operatiivisella mittariseurannalla varmistetaan, että toiminnan kehitys kulkee kohti pitkän tähtäimen strategisia tavoitteita.

**Prosessimittareilla** seurataan prosessien tiettyjen vaiheiden toteutumista. Seurannalla pyritään varmistamaan, että prosessin toteutuminen johtaa haluttuun tulokseen eli toiminnalle asetetut tavoitteet saavutetaan ja toiminta toteutuu kerralla oikein periaatteella.

**Laatumittareilla** seurataan toiminnan kliinistä laatua, asiakaskokemusta sekä potilasturvallisuutta kuvaavien toimintaprosessien toteutumista. Laatumittareiden seurannalla varmistetaan lääketieteellisen ja hoidollisen palvelujen vaikuttavuuden ja turvallisuuden kehittyminen.

Lisätietoja <https://www.mehilainen.fi/laatumittarit>

## 2.2 Vastuu palveluiden laadusta

Palveluntuottajan palveluyksikön sekä kunkin palvelulinjan vastuhenkilö yhdessä laaturapäällikön kanssa vastaa siitä, että palveluntuottajan henkilöstö sitoutuu noudattamaan yleisesti hyväksytyjä ammattihenkilön eettisiä ohjeita, lääketieteellisiä periaatteita, sosiaalipalvelujen ammattieettisiä ohjeita, julkisia terveys- ja sosiaalipalveluja tuottaessa sovellettavia yleisiä ehtoja, toiminta- ja palvelukäytäntöjä sekä ohjeistuksia ja laaturapäällikön järjestelmiä.

Laatuvastuut sekä Kotipalvelu Mehiläisen, että Mehiläisen eri tasoilla on selkeästi määritelty ja laadun tuottamisvastuu on jokaisella Mehiläisessä työskentelevällä. Jokainen ammattihenkilö vastaa omalta osaltaan asiakas- ja potilasturvallisuudesta sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta edistävästä työtavoista omissa työtehtävissään.

Palveluyksikön johto vastaa siitä, että palveluyksikössä noudatetaan Mehiläisen toimintajärjestelmää, näyttöön perustuvia hoitokäytäntöjä sekä yhteisesti sovittuja toimintatapoja. Kullekin palveluyksikön palvelulinjalle on nimetty laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden kehittämisestä vastaava henkilö (tai useampia henkilöitä), joka koordinoi yksikön palautteiden ja laaturapäällikön sekä vaaratapahtumien käsittelyä.

Laadukas asiakaspalvelu pohjautuu henkilöstön perehdytykseen ja osaamisen vahvistamiseen. Vuosittain käydään henkilökohtaiset kehityskeskustelut, onnistumiset, kehityskohteet, tavoitteet, koulutussuunnitelma, työkuvat ja vastuut. Kehityskeskusteluista huolehtivat työntekijän lähiesimies. Jokainen palvelulinjan palvelupäällikkö ja palvelujohtaja vastaavat siitä, että omavalvontasuunnitelma käydään läpi koko yksikön henkilöstön kanssa. Tämä on kirjattu myös työntekijöiden perehdytysohjelmaan.

21.8.2024

Hyväksyjä: Mehiläinen Koti- ja hoitajapalvelut johtoryhmä

Laatija: Marjukka Korri



Omaavunnon sisältöjä ja toimintamalleja käydään läpi henkilöstön kanssa tiimipalaverissa esihenkilön johdolla sekä osallistetaan henkilöstö myös omaavunontasuunnitelman päivittämiseen.

Tämän palvelupisteen poikkeamien ja palautteiden käsittelystä vastaavat: tiimiesihenkilö Jessica Churman, vastuusairaanhoidtaja Johanna Laitila, sekä palvelupäällikkö Peppiina Pohjanoksa

Ensisijainen käsittelijä asiakaspalautteissa: tiimiesihenkilö Jessica Churman, palvelupäällikkö Peppiina Pohjanoksa (lapsiperheet)

Ensisijainen käsittelijä asiakasturvallisuuspoikkeamissa: vastuusairaanhoidtaja Johanna Laitila, palvelupäällikkö Peppiina Pohjanoksa (lapsiperheet)

Ensisijainen käsittelijä työturvallisuuspoikkeamissa: tiimiesihenkilö Jessica Churman, palvelupäällikkö Peppiina Pohjanoksa (lapsiperheet)

Käsittelijän vastuullinen esihenkilö: Peppiina Pohjanoksa, Katarina Kause

### 2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakasta palvellaan ja potilasta hoidetaan yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Kotiin tuotettavissa palveluissa ei toteuteta esimerkiksi itsemääräämisoikeutta rajoittavia rajoitustoimia, vaan asiakkaan suostumus edellytetään palvelun, hoidon ja hoivan toteuttamiseen. Palveluntuottajan lukuun toimivat henkilöt ottavat huomioon toiminnassaan, mitä asiakkaan ja potilaan oikeuksista säädetään.

Kotipalvelu Mehiläinen on määrittänyt palvelun asiakkaalle ja tilaaja-asiakkaalle alueen yhteyshenkilön, joka vastaa Kotipalvelu Mehiläisen edustajana asiakkaan palvelutuotannosta, asiakkaan toiveiden ja tarpeiden selvittämisestä ja tiedottamisesta sekä ottaa vastaan mahdolliset palautteet ja reklamaatiot yhtiön reklamaatioprosessin mukaisesti. Ensisijaisesti asiakasta ohjataan olemaan yhteydessä suoraan nimettyyn vastuuhenkilöön palveluunsa liittyvistä toiveista ja palautteista.

Kotipalvelu Mehiläinen osana Mehiläisen Julkisia Terveyspalveluja tekee tiivistä yhteistyötä palvelun tilaajan sekä hyvinvointialueiden potilas- ja sosiaaliasiavastaavien kanssa. Kunkin asiakkaan tai potilaan hyvinvointialue vastaa palvelun järjestämisestä asiakkaalle, jolloin Kotipalvelu Mehiläisen asiakkaat ohjataan olemaan tarvittaessa oman hyvinvointialueen potilasasiavastaavaan tai sosiaaliasiavastaavaan.

Hyvinvointialue vastaa palvelujen järjestäjänä potilas- ja sosiaaliasiavastaava -toiminnasta, ja vastaavien yhteystiedot ovat löydettävissä kunkin hyvinvointialueen www -sivuilta. Yhteystietojen löytämisessä avustaa tarvittaessa Kotipalvelu Mehiläisen asiakkaalle määrittämä yhteyshenkilö. Hyvinvointialueen potilas- ja sosiaaliasiavastaavat avustavat asiakkaita tai potilaita sekä omaisia asiakkaan tai potilaan oikeuksiin ja mahdolliseen potilaan hoitoa koskevaan tyytymättömyyteen liittyvissä asioissa, kuten vahinkoepäily, muistutus, kantelu tai korvaushakemus.

Palveluseteliasiakkaan on mahdollista olla palvelun tiimoilta yhteydessä myös kuluttajaneuvontaan. Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista löytyvät

21.8.2024

Hyväksyjä: Mehiläinen Koti- ja hoitajapalvelut johtoryhmä

Laatija: Marjukka Korri



<https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttajaneuvonta/> Valtakunnallinen kuluttajaneuvontapuhelin palvelee palveluaikoina ma, ti, ke klo 9–12, to klo 12–15 numerossa 09-51101200 (palveluseteli- ja yksityisasiakkaat). Kuluttajaneuvonta avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa sekä antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista.

Tämä palvelupiste toimii Helsingin hyvinvointialueella, ja yhteystiedot Helsingin hyvinvointialueen potilas- ja sosiaaliasiavastaaville ovat seuraavat:

Neuvonta p. +358 9 310 43355 (ma-to klo 9-11)

<https://www.hel.fi/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/asiakkaan-tiedot-ja-oikeudet/sosiaali-ja-potilasasiavastaava>

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista Valtakunnallinen kuluttajaneuvontapuhelin:

Ma-pe klo 9-15: 029 505 3050 kuluttajaneuvoja (palveluseteli- ja yksityisasiakkaat)

- Avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa
- Antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista

## 2.4 Muistutuksen käsittely

Potilaslain 10 § mukaan terveyden- ja sairaanhoitoon tai siihen liittyvään kohteluun tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus. Mehiläisen kirjaamon kautta tulevat muistutukset ja kantelut ohjataan palveluntuottajan kunkin palvelulinjan nimetylle vastuuhenkilölle ja laatupäällikölle ja/tai suoraan yrityksen muille asianomaisille henkilöille. Yritykselle suoraan tulevista muistutuksista tai kanteluista informoidaan viipymättä Julkisten terveyspalvelujen vastaavaa lääkäriä.

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 lähettäjälle, ja tiedotuksesta johtavalle lääkärille, jonka nimissä vastine tarvittaessa lähetetään.

Yrityksen kunkin palvelulinjan palvelujohtaja yhdessä laatupäällikön kanssa vastaavat siitä, että muistutusasiat selvitetään viipymättä, puolueettomasti ja yksityiskohtaisesti, jotta asiakas tai potilas voi pitää asian selvittämistä luotettavana ja kokee tulleen kuulluksi.

Kaikki palvelua koskevat muistutukset käsitellään palvelujohtajan, -päällikön ja laatupäällikön sekä tarvittaessa tiimiesihenkilön toimesta. Yrityksen vastuuhenkilö antaa muistutuksiin kirjallisen vastauksen 1 - 4 viikon kuluessa ja sitoutuu toimimaan tiiviissä yhteistyössä Mehiläisen terveydenhuollon palveluista vastaavan johdon kanssa. Muistutuksissa esiin nousseiden epäkohtien korjaaminen käynnistetään viipymättä palvelujohtajan ja tarvittaessa laatupäällikön johdolla.

Muistutusvastauksesta on käytävä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty ja miten asia on muuten ratkaistu. Muistutuksen käsittelyssä syntyneet asiakirjat säilytetään omana

21.8.2024

Hyväksyjä: Mehiläinen Koti- ja hoitajapalvelut johtoryhmä

Laatija: Marjukka Korri





arkistonaan Mehiläisen kirjaamossa erillään muista asiakas- ja potilasasiakirjoista. Muistutusasiakirjat käsitellään muutoinkin lainsäädännön ja viranomais määräysten mukaisesti.

## 2.5 Henkilöstö

Kotipalvelu Mehiläinen noudattaa toiminnassaan paikallisesti velvoittavia lainsäädäntöä ja viranomais määräyksiä sekä Mehiläisen yhtiöitä paikallisesti velvoittavia alan työehtosopimuksia.

Mehiläisen henkilöstöpolitiikkaan liittyy vastuullisuusohjelma, jonka mukaisia mittareita raportoidaan julkisesti huomioiden kaikki Mehiläisen liiketoiminnat ja maantieteelliset alueet. Kotipalvelu Mehiläinen vastaa osaltaan asianmukaisten henkilöstösuunnitelmien, kuten koulutus-, yhdenvertaisuus- ja tasa-arvo-suunnitelmien, sekä työsuojelun toimintaohjelman, laadinnasta ja toteuttamisesta toiminnassaan paikalliset vaatimukset huomioiden.

Alla on päiväyksen mukainen kuvaus sekä hallinnon että henkilöstön määrästä, mitoituksista ja rakenteesta, ammatillinen ja avustava henkilöstö ottaen huomioon päivähoito- ja lastensuojelulain, sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslain, valvontaohjelmien säädökset sekä toimintaa alueittain määrittävät tilaajien sopimukset.

PALVELULINJA	HENKILÖSTÖ AVUSTUS JA HOITOTYÖSSÄ				
	Kouluaste	AMK	Kokoaikaiset	Osa- aikaiset	Yhteensä
VAMMAISPALVELUT	196	49	97	148	245
HENKILÖKOHTAINEN APU	2018				2018
IKÄÄNTYVIEN KOTIHOITO			135	409	544
KOTIHOIDON TUKIPALVELUT	108	0	103	5	108

PALVELULINJA	HENKILÖSTÖ HALLINTO- JA TUKIPALVELUISSA					
	Kouluaste	AMK	Korkeakoulu	Kokoaikaiset	Osa- aikaiset	Yhteensä
VAMMAISPALVELUT	6	4		10		10
HENKILÖKOHTAINEN APU				47	2	49
IKÄÄNTYVIEN KOTIHOITO				13	0	13
KOTIHOIDON TUKIPALVELUT	4		1	5	0	5

21.8.2024

Hyväksyjä: Mehiläinen Koti- ja hoitajapalvelut johtoryhmä

Laatija: Marjukka Korri



Kunkin palvelulinjan kokonaisuudesta vastaa palvelujohtaja. Palvelujohtajat raportoivat Koti ja hoitajapalveluista vastaavalle Liiketoimintajohtajalle. Palvelulinjassa alueellisista palveluista vastaa palvelupäällikkö, jonka tiimissä toimii tiimiesihenkilöitä. Tiimiesihenkilöt työskentelevät avustus- ja hoitohenkilöstön esihenkilöinä sekä asiakkaan palvelusta vastaavina yhteyshenkilöitä. Tiimiesihenkilöiden työtä tukevat palveluneuvojat, kenttäkoordinaattorit ja tiimivastaavat, joista osa voi työskennellä ajoittain myös välittömässä asiakastyössä.

Koti- ja hoitajapalvelujen kaikkien palvelulinjojen tukipalveluissa myynti- ja kehitysjohtaja, rekrytointipäällikkö tiimeineen, laatu- ja työsuojelupäällikkö sekä valtakunnallinen päivystystiimi vuoden jokaisena päivänä virka-ajan ulkopuolella. Lisäksi käytettävissä palvelun tuottamisessa ovat konsernin tukipalvelut palkanlaskennan, laskutuksen, HR business partnerin, laitteiden ja ohjelmistojen, tietoturvan ja lakiasioiden osalta.

Avustus- ja hoitohenkilöstön määrä vaihtelee tuotantomäärien mukaisesti. Sähköinen toiminnanohjausjärjestelmä on henkilöstöresurssien suunnittelun pohjana. Sijaiset pyrimme löytämään ensisijaisesti asiakkaalle tutuista sijaisista tai lähetämme sijaiseksi vähintään asiakkaan luona tarvittavien tehtävien osaavan henkilön.

Tämän palvelupisteen henkilöstömäärä:

- Tiimiesihenkilö 2
- Vastuusairaanhoitaja 2
- Tiimivastaava 1
- Avustaja 1
- Sosionomi 1
- Lähihoitaja 23
- Sairaanhoitaja 4

### **Henkilökunnan erityisosaaminen ja erityispätevydet**

Kunkin palvelulinjan palvelupisteen henkilöstön erityisosaaminen määrittyy pitkälle kulloisenkin asiakaskunnan ja heidän tarpeidensa mukaan. Erityisosaaminen voi olla esimerkiksi hoitotyössä vaadittavaa näytöillä todennettavaa laiteosaamista hengityshalvauspotilaiden hoitoringeissä, osaamista autistiasiakkaiden tai kehitysvammaisten asiakkaiden ohjaamisesta tai kielitaitoon tai vaihtoehtoisiin kommunikointimenetelmiin liittyvää erityisosaamista.

Tässä palvelupisteessä tarvittava erityisosaaminen ja pätevyudet:

Terveystieteiden ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994 muutoksineen) mukainen oikeus harjoittaa terveydenhoitajan tai sairaanhoitajan ammattia tai terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen (564/1994) mukainen oikeus käyttää lähihoitajan, perushoitajan tai apuhoitajan nimikettä ja (huomioiden mahdolliset lakimuutokset) sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain (272/2005) mukainen lähihoitajan tai mainitun lain siirtymäsäännösten mukainen vastaava pätevyys.

Henkilöstöllä on monipuolista kotihoidossa tarvittavaa osaamista, mm mielenterveys, päihde ja muistisairausosaaminen sekä hyvää osaamista toimintakykyä ja toimijuutta edistävästä työtavoista.

21.8.2024

Hyväksyjä: Mehiläinen Koti- ja hoitajapalvelut johtoryhmä

Laatija: Marjukka Korri



Hoitoon osallistuvat työntekijät ovat henkilökohtaisilta ominaisuuksiltaan asiakaspalveluun soveltuvia, tehtäväänsä hyvin perehtyneitä ja luotettavia. Heillä on hyvät asiakaspalvelu- ja vuorovaikutustaidot sekä valmius eri kulttuuritaustaisten ja vammaisten asiakkaiden kohtaamiseen. Hoitotyöhön osallistuvat työntekijät ovat tehtävään toimipaikkakoulutettuja.

### 2.5.1 Rekrytointi

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

Alueellisen palvelupisteen henkilöstöressurssien suunnittelun perustana on asiakastarpeen edellyttämä henkilöstömäärä ja –rakenne. Alueellisen palvelupisteen henkilöstöressurssien käytöstä vastaa alueen tiimiesihenkilö sekä päällikkö. Työntekijän valinnan tekee alueen tiimiesihenkilö, joka tuntee asiakkaiden tarpeet. Rekrytointin asiantuntijat auttavat tarvittaessa esimerkiksi rekrytointin kohdistamisessa ja työhaastatteluisissa, jolla varmistetaan monipuolinen soveltuvuuden arviointi. Työsopimuksen tulostus- ja allekirjoitusluvan myöntää keskitetty henkilöstöhallinto.

Rekrytoimme tehtäviin parhaiten sopivat osaajat. Tavoitteenamme on tarjota monipuolisesti tehtäviä niin työuran alussa oleville harjoittelijoille kuin kokeneille pitkän uran tehneille hoitajille.

Kattavassa rekrytointiprosessissa otetaan huomioon henkilön soveltuvuus erityisesti kotiin tuotettaviin palveluihin. Rekrytointin yhteydessä tarkastamme hakijoiden alkuperäiset tutkintotodistukset sekä selvitämme perusteellisesti hakijan työkokemuksen, kielitaidon ja ammattitaidon. Arkistoinnissa työntekijärekisteriimme kopioit alkuperäisistä tutkinto- ja työtodistuksista. Emme ota palvelukseemme henkilöitä, joilla ei ole esittää alkuperäisiä työ- ja koulutodistuksia

Edellytys työskentelylle on, että henkilöstö suostuu noudattamaan palvelulle asetettuja Mehiläisen arvoja ja toteuttamaan työtä ohjaavia eettisiä periaatteita, joiden avulla toteutuu asiakkaiden oikeus saada arvostavaa, kunnioittavaa kohtelua.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden kohdalla tarkastamme sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden rekisteristä (Terhikki tai Suosikki), ettei hoitajalla ole esteitä harjoittaa ammattia. Olemme tarvittaessa yhteydessä myös hakijoiden suosittelijoihin. Esihenkilömme varmistavat, että hoitajien osaaminen on aina asiakkaiden hoidontarpeen edellyttämällä tasolla. Sijaisten osaamisvaatimukset ovat samat kuin pysyvällä henkilöstöllä. Koko henkilökunnallamme on myös riittävä suomen kielen taito tai asiakkaan tarpeen mukaisesti asiakkaan äidinkielen tai käyttökielen mukainen kielitaito.

Lasten, ikääntyvien tai vammaisten kanssa työskentelevien rikostausta selvitetään lakisääteisesti.

21.8.2024

Hyväksyjä: Mehiläinen Koti- ja hoitajapalvelut johtoryhmä

Laatija: Marjukka Korri



Työsopimuksen allekirjoittaessaan työntekijä sitoutuu tietosuojaan ja jokaiselta työntekijältä edellytetään erillinen salassapito- ja tietosuojasitoumus ennen käyttäjätunnusten myöntämistä asiakastietojärjestelmään tai pääsyä asiakastietoihin. Sitoumuksen sisältö käydään työntekijän kanssa läpi, sen ymmärrettävyyden varmistamiseksi ennen sen allekirjoittamista.

### 2.5.2 Perehdytys

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.

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

Korkeatasoisen hoidon ja palvelun takaamiseksi koko henkilöstö on perehdytetty ja sitoutettu toimimaan myös ns. hoidon 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 sekä vammaisen ihmisen elämäntilanteeseen liittyvien haasteiden ymmärtämisestä.

Hoitajat perehdytetään myös ystävälliseen palveluasenteeseen. Näiden periaatteiden tavoitteena on toimia hoitajien työkaluna päivittäisessä työskentelyotteessa ja -asenteessa sekä taata osaltaan kaikkien hoitajien toiminnassa korkea taso. Ystävälliseen palveluasenteeseen liittyvät palvelustandardit edistävät sekä henkilöstön työhyvinvointia että asiakkaiden ja omaisten tyytyväisyyttä.

Koko henkilöstö perehdytetään asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen ja tukemiseen, sekä niiden tilanteiden tunnistamiseen ja raportointiin, jossa asiakkaan itsemääräämisoikeus on vaarassa. Kotipalvelu Mehiläisen henkilöstölle on laadittu pakollinen koulutus, joka kohdistuu nimenomaan kotiin tuotettavien palvelujen asiakkaiden itsemääräämisoikeuden tukemiseen ja toteutumiseen.

Palvelulinjoissa, joissa käytetään lääkinnällisiä laitteita, suoritetaan osana perehdytystä näytöillä todennettava laiteosaamisen passi. Laiteosaamisen perehdytys määrittyy lääkinnällisten laitteiden riskiluokituksesta sekä palvelun luonteesta ja tilaajan sopimuksesta.

21.8.2024

Hyväksyjä: Mehiläinen Koti- ja hoitajapalvelut johtoryhmä

Laatija: Marjukka Korri



Palvelulinjoissa, joissa toteutetaan lääkehoitoa, suoritetaan lääkehoidon osaamiseen tarvittavat, lainsäädännön ja tilaajan sopimuksen edellyttämät kurssit ja näytöt, jotka ovat pakollisia kaikille lääkehuoltoon osallistuville työntekijöille. Henkilökohtaisen avun palvelussa työntekijät suorittavat tarvittaessa ja tilaajan sopimukseen määräytyen MiniLOP-kurssin.

Lisäksi Mehiläisen oppimisympäristössä on runsaasti vapaaehtoisia koulutuksia mm. työturvallisuuteen ja -hyvinvointiin liittyen sekä Duodecimin kattava sähköisten kurssien valikoima. Moodle -oppimisympäristöön, sekä perehdytys sivuille on pääsy henkilöstön Intrasta.

### 2.5.3 Koulutus

Kaikessa Kotipalvelu Mehiläisen viestinnässä ohjataan ja koulutetaan henkilöstöä osana arjen työtä. Henkilöstön sisäinen viestintä tapahtuu säännöllisissä kirjallisissa tiedotteissa, Mehiläisen intrassa sekä kuukausittain järjestettävien henkilökunnan tapaamisten/etätapaamisten kautta. Henkilökuntatapaamisten sisältö koostuu mm. sisäisistä asioista, Kotipalvelu Mehiläisen tiedotteista, asiakaspalautteiden ja Laatuportti -ilmoitusten läpikäynnistä, koulutusasioista sekä parannusehdotuksista toiminnan kehittämiseksi. Henkilökunnan palaverista kirjataan muistiot, jotka talletetaan Kotipalvelu Mehiläisen intranettiin. Sisäistä viestintää tapahtuu sähköpostin ja puhelimen välityksellä. Työvuorojärjestelmän välityksellä tiedotetaan henkilökuntaa mm. Järjestelmäpäivityksistä.

Kotipalvelu Mehiläinen tukee henkilöstön ammatillista osaamisen kehittymistä. Osaamisen kehittäminen perustuu asiakaslähtöisen osaamisen vahvistamiseen sekä liiketoiminnan tavoitteisiin ja kaikki henkilöstön koulutukset pohjautuvat yhteisiin strategisiin tavoitteisiin. Osaamisvaatimuksia asettavat mm. asiakkaiden odotukset, uudet tietojärjestelmät, prosessien ja toimintatapojen muutokset sekä muuttuvat viranomaismääräykset. Tavoitteena on vastata näihin vaatimuksiin nyt ja tulevaisuudessa. Vuosikohtaisesti keskeiset osaamisen kehittämistavoitteet ja painopistealueet määritellään liiketoiminnoittain. Painopistealueet toimivat viitekehyksinä palvelulinjojen eri tiimien omille osaamisen kehittämissuunnitelmille, jotka laaditaan jokaisessa tiimissä vuosittain. Palvelulinjan tiimin suunnitelma kuvaa tarkemmalla tasolla olennaiset osaamisen kehittämistavoitteet ja -toimenpiteet sisältäen työssä oppimisen, verkostoissa toimimisen ja koulutuksen. Mehiläisen henkilöstön henkilökohtaisista koulutuspäivistä ja osaamisen kehittämistavoista sovitaan kehityskeskustelussa, joka pidetään joko ryhmä- tai henkilökohtaisena keskusteluna kerran vuodessa, vuoden alussa maaliskuun loppuun mennessä. Tuemme henkilöstön kehittymistä ja kannustamme henkilöstöä osallistumaan ammattitaitoaan tukevaan koulutukseen. Koulutusten lisäksi kannustamme osaamisen jakamiseen, työssä oppimiseen ja osaamisen kannalta tärkeiden verkostojen rakentamiseen.

Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Täydennyskoulutustarpeet kartoitetaan toiminnan alkaessa sekä 1–2 kertaa vuodessa kehityskeskusteluiden yhteydessä. Kehityskeskusteluiden yhteydessä tai viipymättä sen jälkeen kartoitetaan täydennyskoulutusmahdollisuudet sekä laaditaan yhdessä työntekijän kanssa aikataulu täydennyskoulutuksen toteuttamiseen. Täydennyskoulutusta voidaan

21.8.2024

Hyväksyjä: Mehiläinen Koti- ja hoitajapalvelut johtoryhmä

Laatija: Marjukka Korri



toteuttaa niin sisäisesti kuin organisaation ulkopuolelta tilaten. Toiminnassa pyrimme myös täydennyskoulutustarpeiden ja -vaihtoehtojen kartoittamiseen sekä mahdollistamiseen yhdessä tilaajaosapuolen kanssa.

## 2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Kunkin palvelulinjan ja alueen henkilöstöressurssien suunnittelun perustana on asiakastarpeen edellyttämä henkilöstömäärä ja -rakenne. Henkilöstöressurssien käytöstä vastaa palvelun tiimiesihenkilö sekä palvelupäällikkö. Työntekijän valinnan tekee palvelulinjan tiimiesihenkilö, joka tuntee palvelun ja alueen asiakkaiden tarpeet. Rekrytoinnin asiantuntijat auttavat tarvittaessa mm. työhaastatteluihin, jolla varmistetaan monipuolinen soveltuvuuden arviointi. Työsopimuksen tulostus- ja allekirjoitusluvan myöntää keskitetty henkilöstöhallinto.

## 2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Kotipalvelu Mehiläinen on määrittänyt palvelun asiakkaalle ja tilaaja-asiakkaalle alueen yhteyshenkilön, joka vastaa Kotipalvelu Mehiläisen palvelutuotannosta ja koordinoi asiakkaan palvelua. Hallintomme koostuu moniammatillisesta osaamisesta muun muassa terveyden- ja sairaanhoidon ammattilaisista, sosiaalipalvelujen ammattilaisista ja fysioterapeuteista.

Tuotamme kaikki palvelut saman Mehiläinen koti- ja hoitajapalvelujen sateenvarjon alta, jolloin osaaminen erityisesti palveluvaihtoehtojen rajapinnoissa korostuu. Palvelulinjat konsultoivat toisiaan niin johto-, päällikkö- kuin esihenkilötasolla. Asiakkaiden palvelukokonaisuudessa on valmius räätälöidä asiakaslähtöisiä, uusia palveluratkaisuja, jotka tukevat parhaalla mahdollisella tavalla asiakkaan kotona pärjäämistä sekä laadukasta, turvallista, oikea-aikaista ja -tasoista hoitoa ja/tai palvelua.

## 2.8 Toimitilat ja välineet

Yrityksen toimitiloissa ei tuoteta asiakkaan hoitoa tai palvelua, vaan asiakastyö tapahtuu asiakkaan kotona tai asumisyksikössä. Toimitilat käsittävät hallinnon ja/tai henkilöstön toimistokäyttöön tarkoitettut tilat.

Yrityksen työntekijä toimivat Kotipalvelu Mehiläiseltä saamiensa ohjeiden mukaisesti koskien kulkua Kotipalvelu Mehiläisen tiloissa että avainten/kulkukorttien huolellista käsittelyä ja henkilökortin esillä pitoa. Koko henkilöstöllä on käytössään sähköinen henkilökortti työvuorosovelluksesta tai fyysinen henkilökortti. Henkilöstöllä tulee olla valmius esittää työnantajan henkilökortti asiakkaalle asiakasvuoroon savuttaessa. Yrityksen kunkin palvelun hallinnollinen vastuuhenkilö varmistaa, että henkilöstö on tutustunut yksikön pelastussuunnitelmaan ja osaa toimia myös asiakkaan luona asiakasturvallisuutta edistäen.

21.8.2024

Hyväksyjä: Mehiläinen Koti- ja hoitajapalvelut johtoryhmä

Laatija: Marjukka Korri



Työntekijöiden työskentelyolosuhteita seurataan vaarojen kartoituksella sekä työn kuormitustekijöiden mittaamisella.

### 2.8.1 Toimiluvat

Kotipalvelu Mehiläisen toimipisteissä ei toteuteta asiakas- tai potilastyötä. Toimipisteissä työskentelee hallinto ja osin henkilöstöä, näin ollen erillisiä toimilupia ei tarvita.

### 2.8.2 Paloturvallisuus

Kotipalvelu Mehiläisen toimipisteissä ei toteuteta asiakas- tai potilastyötä. Toimipisteissä työskentelee hallinto ja henkilöstöä. Paloturvallisuuteen liittyvät tarkastukset tehdään paikallisen pelastuslaitoksen toimesta ja jokaisessa Mehiläisen toimipisteessä on pelastuslain 15 §:n mukainen pelastussuunnitelma poikkeustilanneohjeistuksineen. Pelastussuunnitelmat on tallennettu [sähköiseen järjestelmään](#), ja henkilöstön tulee tutustua ohjeistukseen ja kuitata oheistus luetuksi.

### 2.8.3 Välineet

Mehiläisessä toteutetaan vastuullista ja avointa hankintapolitiikkaa. Toimittajavalintaan vaikuttavat kunkin kategorian erityisvaatimukset sekä Mehiläisen yleiset vaatimukset toimittajan luotettavuudelle, palvelun ja tuotteiden laadulle, ympäristöasioille, toimitusajoille ja muille sopimusehdoille.

Vastuullisuuden ja riskienhallinnan varmistamiseksi edellytämme, että toimittajamme ovat hoitaneet lainmukaiset velvoitteensa sekä sitoutuneet noudattamaan paikallista ja kansainvälistä lainsäädäntöä omassaan ja alihankkijoidensa toiminnassa. Toimittajien valinnassa pyritään huomioimaan myös, että toimittajien toimintamallit tukevat mahdollisimman hyvin Mehiläisen vastuullisuuspolitiikkaa sekä energiatehokkuuslain ja -direktiivin vaatimuksia.

Lisäksi Mehiläinen edellyttää jokaisen tuotteita tai palveluita tarjoavan yrityksen täyttävän toimittajien eettisessä toimintaohjeessa (Supplier Code of Conduct) esitetyt vaatimukset ja hankinta seuraa tähän dokumenttiin sitoutuneita toimittajia ja niiden määrää. Toimittajien tulee noudattaa Mehiläisen eettisten ohjeiden lisäksi toimintamaiden paikallisia lakeja, sääntöjä ja ohjeita sekä mahdollisia kansainvälisiä lisävaatimuksia.

Välineiden hankinnassa hyödynnetään Mehiläisen hankintakanavia, jolla varmistetaan hankittavien välineiden ja tarvikkeiden turvallisuus ja asianmukaisuus. Esimerkiksi vanhoja laitteita ei käytetä, mikäli huoltohistoriaa ja turvallisuutta ei voida varmentaa. Huollot järjestetään luotettavan kumppanin kanssa alueellisesti.

## 2.9 Lääkinnälliset laitteet

Kotipalvelu Mehiläinen ylläpitää lääkinällisten laitteiden rekisteriä niiltä osin, kun palvelujen käytössä on Kotipalvelu Mehiläisen omistamia lääkinällisiä laitteita. Kotipalvelu Mehiläinen vastaa

21.8.2024

Hyväksyjä: Mehiläinen Koti- ja hoitajapalvelut johtoryhmä

Laatija: Marjukka Korri



omistamistaan lääkinällisistä laitteista, niiden rekisterin ylläpidosta sekä lääkinällisten laitteiden laitetoimittajan määräysten mukaisesta huollosta, lääkinällisten laitteiden riskiluokittelusta sekä siitä, että laitteita käytävillä on tarvittava osaaminen laitteiden käyttöön.

Kotipalvelu Mehiläinen vastaa tilaajan tai palvelun järjestäjän toimintamallien ja -ohjeiden toteuttamisesta sopimuksen mukaisesti myös tilaajan lääkinällisten laitteiden osalta. Tilaaja vastaa omistamiensa lääkinällisten laitteiden rekisterin ylläpidosta ja huollosta, jollei tilaajan ja Kotipalvelu Mehiläisen sopimuksessa toisin ilmaista.

### 2.9.1 Vastuut

Läkinällisten laitteiden ammattimaisesta käytöstä vastaava henkilö on konsernin laatujohtaja. Toimialoille on lisäksi nimetty omat laiteturvallisuudesta vastaavat henkilöt. Palvelupisteessä lääkinällisten laitteiden vastuut jakautuvat yksikön esihenkilöiden ja laiterekisteri/laitevastuuhenkilöiden kesken. Myös lääkinällisten laitteiden käyttäjillä on vastuu laiteturvallisuuden toteutumisesta.

### 2.9.2 Läkinällisten laitteiden hankinta ja käyttöönotto

Mehiläisen hankintatiimi tukee valtakunnallisesti yksiköiden toimintaa tarjoamalla hankinta-asiantuntemusta. Laittehankinnat tehdään yhteistyössä toimipaikan vastuuhenkilön ja hankinnan kanssa huomioiden lääkinälliselle laitteelle asetetut vaatimukset.

Ammattimaisessa käytössä lääkinälliseen käyttötarkoitukseen käytettävien laitteiden tulee olla CE-merkittyjä lääkinällisiä laitteita. Lisäksi Mehiläisen ostamien tuotteiden on oltava laadultaan käyttötarkoitukseen sopivia sekä potilas- ja käyttäjäturvallisia.

Laitetoimittajia arvioitaessa tarkistetaan yrityksen käytännöt myös ympäristöasioissa. Toimittajiksi valitaan yhteiskuntavastuullisia toimijoita, joiden brändi ja toimintamallit voivat tukea ja edistää Mehiläisen omaa laatu- ja ympäristöpolitiikkaa. Merkittävimmät toimittajat sitoutuvat lisäksi Mehiläisen toimittajien toimintaohjeisiin. Toimintaohjeiden avulla tehostamme toimittajiin liittyvää riskienhallintaa.

Laitteita käyttävät palvelulinjat seuraavat tilattujen laitteiden laatua. Mikäli laitteiden laadussa on reklamoitavaa, reklamointi tapahtuu [sisäisen ohjeistuksen mukaisesti](#).

Laitteiden käyttöönottotarkastuksessa varmistetaan tilauksen ja toimituksen yhdenmukaisuus. Käyttöönottotarkastuksessa noudatetaan valmistajan ohjeistuksia. Käyttöönottotarkastuksen yhteydessä määritellään myös laitteen elinkaarenaikainen seuranta valmistajan ohjeistuksien mukaisesti.

### 2.9.3 Huollot ja jäljitettävyys

Mehiläisessä kaikki potilaan sairauden diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon tai lievennykseen välittömästi tai välillisesti käytettävät laitteet on kirjattu keskitettyyn sähköiseen laiterekisteriin ja laitteiden tunnistetiedot on merkitty lain edellyttämällä tavalla. Keskitetyn laiterekisterin avulla laitteet ovat jäljitettävissä. Lisäksi laiterekisterissä on ajantasainen tieto

21.8.2024

Hyväksyjä: Mehiläinen Koti- ja hoitajapalvelut johtoryhmä

Laatija: Marjukka Korri





laittenuolto-, kalibrointi- ja validointihistoriasta. Myös huoltohistoria päivittyy rekisteriin. Laitteiden huollot toteutetaan yhteistyökumppaneiden kanssa.

Palvelupisteen laitevastuuhenkilö vastaa esihenkilönsä kanssa mm. siitä, että laitteet on kirjattu ohjeistuksen mukaisesti laiterekisteriin, huollot, kalibroinnit ja validoinnit on suoritettu valmistajan ohjeistuksen mukaisesti ja dokumentoitu laiterekisteriin. Laitevastuuhenkilö vastaa myös laitteiden käyttöohjeiden saatavuudesta ja ajantasaisuudesta. Kun laite poistetaan käytöstä, laitevastuuhenkilö vastaa laitteen poistosta ohjeistuksen mukaisesti.

#### 2.9.4 Osaamisen varmistaminen

Henkilöstö, jotka lääkinällisiä laitteita käyttävät, saavat perehdytyksen laiteturvallisuuteen ja laitteiden käyttöön. Esihenkilö vastaa siitä, että henkilöstö on saanut perehdytyksen niihin laitteisiin, joita työtehtävissään käyttävät.

Työntekijän tulee perehdytyksen jälkeen:

- Tuntea valmistajan määrittämä käyttötarkoitus laitteelle
- Tunnistaa laitteen asettamat vaatimukset käyttöympäristölle
- Tuntea laitteen käyttöön liittyvät vasta-aiheet, riskit ja riskien ennaltaehkäisy
- Tunnistaa laitteeseen liittyvät vaaratilanteet ja toimintaohjeet vaaratilanteen sattuessa
- Hallita laitteen käyttö käyttöohjeita noudattaen

Henkilöstöllä on vastuu ilmoittaa, jos kokee osaamisessaan olevan puutteita perehdytyksestä huolimatta. Henkilöstön tulee myös itse huolehtia osaamisensa ylläpitämisestä.

#### 2.9.5 Vaaratilanteet

Vaaratilanneilmoitusmenettely on olennainen laiteturvallisuutta edistävä tekijä ja sen tarkoituksena on mahdollistaa nopea ja tehokas reagointi laitteisiin liittyviin ongelmiin. Henkilöstö on ohjeistettu tekemään laitteisiin liittyvistä läheltä piti- tai haittatapahtumista ilmoituksen [Mehiläisen sisäiseen poikkeamajärjestelmään](#). Tehdyistä laitteisiin liittyvistä vaaratilanneilmoituksista tulee ilmoitus tapahtumayksikköön sekä Mehiläisen laiteturvallisuuden ohjausryhmälle.

Vaaratilannetta käsiteltäessä määritetään ilmoitukseen tapahtuman juurisyy, riskitaso sekä aiheutunut haitta. Samanlaisen tapahtuman uudelleen ehkäisemiseksi määritellään ja vastuutetaan tehtävät toimenpiteet. Vaaratilanteet ilmoitetaan lain edellyttämällä aikataululla ja tavalla myös laitevalmistajalle, Fimeaan ja/tai Säteilyturvakeskukseen.

### 2.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Tietoturva ja potilastietojen turvallisuus sekä luottamuksellisuus ovat Mehiläisen toiminnan kriittinen perusta, jonka eteen yhtiö tekee kaikkensa. Mehiläisen tietoturva on rakennettu mahdollisimman korkeaksi esimerkiksi verkkoyhteyksien, salauksien, käyttäjätunnistuksen, sovellusten sekä osaamisen osalta. Käytössä on lukuisia menetelmiä, jotka varmistavat yhtiön korkeaa tietoturvaa. Mehiläisen tietoturvasuunnitelma on laadittu asiakastietolain (703/2023) ja THL määräyksen 3/2024 mukaisesti. Suunnitelma kokoaa yhteen asiakastietolaissa vaaditut omavalvonnan kohteelta edellytettävät selvitykset ja vaatimukset.

21.8.2024

Hyväksyjä: Mehiläinen Koti- ja hoitajapalvelut johtoryhmä

Laatija: Marjukka Korri

Mehiläisen tietoturvasuunnitelma on säädösten mukaisesti sisäiseen käyttöön tarkoitettu asiakirja. Mikäli tietoturvasuunnitelma on tarpeen jakaa viranomaiselle tai yhteistyötaholle, varmistetaan luovutus tietosuojavastaavalta.

Kotipalvelu Mehiläisen potilastietojärjestelmät ovat valtakunnallisessa järjestelmärekisterissä, jollei kyseessä ole palvelun järjestäjän tai tilaajan Kotipalvelu Mehiläisen käyttöön osoittama potilastietojärjestelmä. Yritys vastaa osaltaan siitä, että tietojärjestelmiä ja laitteita käyttävä henkilöstö perehtyy käytössä oleviin tietojärjestelmiin.

## 2.11 Lääkehoitosuunnitelma

Mehiläisen turvallisen lääkehoidon toteuttamisen periaatteet, vastuut ja osaamisvaatimukset on kuvattu Mehiläisen lääkehoitosuunnitelmaan. Valtakunnallisten linjausten pohjalta on laadittu Kotipalvelu Mehiläiseen palvelulinja- ja palvelupistekohtainen, tarvittaessa alueellinen lääkehoitosuunnitelma, johon on kuvattu lääkehoidon vastuut, tehtävät, tunnistetut riskit ja niiden hallitsemiseksi suunnitellut/toteutetut toimenpiteet kussakin toimipisteessä.

Toimipisteen lääkehoitovastaaviksi nimitetyt terveydenhuollon ammattihenkilöt (sairaanhoitaja, terveydenhoitaja, kättilö) vastaavat toimipisteensä tai yksikkönsä lääkehuollosta yhteistyössä vastuulääkäriin kanssa.

Lääkehoidon osaamisen varmistamiseksi Mehiläinen on mukana valtakunnallisessa LOVE-verkostossa, jonka tavoitteena on lääkehoidon osaamisen tason varmistaminen ja potilasturvallisuuden lisääminen. Mehiläisessä lääkehoitoon osallistuvat työntekijät suorittavat lääkehoitoon tarvittavat luvat palvelulinjan ja alueellisten palvelupisteiden lääkehoitosuunnitelmien määrittelemällä tavalla. Lääkehoidon lupa sisältää aina hyväksytysti suoritettujen tenttien ja näytösten sekä perehtymisen alueellisen palvelupisteen lääkehoitosuunnitelmaan ja toimintatapoihin. Lääkehoidon luvat uusitaan viiden vuoden välein sekä aina pitkien, yli vuoden poissaolojen jälkeen. Lääkehoidon täydennyskoulutusta järjestetään tarpeen mukaan.

Henkilöstöllä on tiedossaan lääkehoidon poikkeamatilanteita koskevat ohjeistukset. Lääkehoitoon osallistuva henkilöstö tekee lääkkeiden, rokotteiden ja verivalmisteiden käyttöön liittyvistä epäillyistä haittavaikutuksista ilmoitukset Fimealle tai Veripalveluun.

Kotipalvelu Mehiläisen alueellisissa palvelupisteissä lääkehoidosta vastaavat lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja ja Mehiläinen Julkisten Terveyspalveluiden vastaava lääkäri, jotka perehdyttävät yrityksen vastuuhenkilön ja yrityksen mahdollisen muun henkilökunnan tämän toiminnan edellyttämällä tasolla Mehiläisen lääkehoitoon. Yrityksen lukuun toimivat henkilöt vastaavat antamansa lääkehoidon toteuttamisesta.

Kotipalvelu Mehiläisellä on lisäksi Henkilökohtaisen avun lääkehoitosuunnitelma, jossa linjataan mitä tarkoittaa asiakkaan avustaminen lääkehoidon toteuttamisessa ilman, että avustava henkilö on

21.8.2024

Hyväksyjä: Mehiläinen Koti- ja hoitajapalvelut johtoryhmä

Laatija: Marjukka Korri



lääkeluvallinen, itsenäisesti lääkehoitoa toteuttava työntekijä. Henkilökohtaisen avun palvelussa asiakas vastaa lääkehoidon toteuttamisesta itse, ja avustaja voi erillisen ohjeen mukaisesti avustaa lääkehoidon toteuttamisessa.

## 2.12 Asiakas ja potilastietojen käsittely ja tietosuojaja

Mehiläinen käsittelee asiakkaiden henkilötietoja huolellisesti pitäen huolta vastuullisena sosiaali- ja terveydenhuoltoalan toimijana tietosuojaan liittyvistä velvollisuuksistaan. Noudatamme toiminnassamme EU:n yleistä tietosuojasetusta, sosiaali- ja terveydenhuollon erityislainsäädäntöä, muuta voimassa olevaa ja Mehiläisen toimintaan sovellettavaa lainsäädäntöä sekä viranomaisten ohjeistuksia henkilötietojen käsittelystä. Lisäksi kiinnitämme erityistä huomiota henkilötietojen huolelliseen ja tietoturvalliseen käsittelyyn sekä noudatamme ja kehitämme toimialan yleisiä hyviä tietosuojakäytäntöjä. Lisätietoa: <https://www.mehilainen.fi/rekisteriselosteet>

Kotipalvelu Mehiläisen toiminnassa käsitellään sekä terveydenhuollon että sosiaalihuollon asiakastietoja (potilastiedot ja sosiaalihuollon asiakastiedot). Niiden lisäksi toiminnassa voidaan käsitellä myös muita asiointiin liittyviä henkilötietoja.

**Potilastietoja** käsitellään ensisijaisesti hoidon toteuttamiseen, järjestämiseen, suunnitteluun, seurantaan ja muihin potilasasiakirjoja ja -tietoja sääntelevän lainsäädännön mukaisiin tarkoituksiin. Lisäksi potilastietoja voidaan käyttää esimerkiksi tietojohdantamiseen, toiminnan kehittämiseen, seurantaan, tilastointiin sekä tutkimustarkoituksiin sovellettavan tietosuojasääntelyn mukaisesti. Potilastietojen käsittelyperusteena on ensisijaisesti potilastietojen käsittelyä sääntelevä lainsäädäntö tai joissain tilanteissa potilaan suostumus.

Lisätietoa: <https://www.mehilainen.fi/tietosuojaselosteet/mehilaisen-potilastietojen-tietosuojaseloste>

**Asiakastietoja**, jotka eivät koske asiakkaan terveydentilaa, käsittelemme muun muassa asiakkuuden, asiakaspalvelun ja asiakastyytyväisyyden hoitamisen, seurannan ja kehittämisen tarkoituksiin. Asiakastietojen käsittelyn ensisijaisena perusteena on Mehiläisen ja asiakkaan välinen sopimussuhde tai Mehiläisen oikeutettu etu. Mikäli tällaisia tietoja käsitellään yhdessä potilastietojen tai sosiaalihuollon asiakastietojen kanssa, käsittely perustuu pääsääntöisesti sovellettavaan lainsäädäntöön.

Lisätietoa: <https://www.mehilainen.fi/tietosuojaselosteet/mehilaisen-asiakasrekisterin-tietosuojaseloste>

**Sosiaalihuollon asiakastietoja** käsitellään erityisesti asiakkaan hoidon suunnitteluun, toteutukseen, järjestämiseen, seurantaan, valvontaan ja arviointiin sekä muihin sosiaalihuoltoon liittyvän lainsäädännön mukaisiin käyttötarkoituksiin.

Lisätietoa: <https://www.mehilainen.fi/tietosuojaselosteet/mehilaisen-hoiva-ja-sosiaalipalveluiden-tietosuojaseloste>

21.8.2024

Hyväksyjä: Mehiläinen Koti- ja hoitajapalvelut johtoryhmä

Laatija: Marjukka Korri



Kotipalvelu Mehiläisen tuottaa julkisesti rahoitettuja sosiaali- ja terveystalvueluita, jolloin rekisterinpitäjänä toimii pääsääntöisesti julkinen tilaaja, esimerkiksi hyvinvointialue, ja henkilötietojen käsittelystä informoi tällöin julkinen tilaaja omissa tietosuojaselosteissaan/-käytännöissään.

Kotipalvelu Mehiläinen ei luovuta asiakkaan palvelun kirjauksia palveluissa, joissa asiakkaan hoidosta ja huolenpidosta tehdään päivittäiskirjaus. Pyyntö tulee esittää palvelua järjestävälle hyvinvointialueelle. Kotipalvelu Mehiläinen luovuttaa tiedot hyvinvointialueen pyynnöstä ja hyvinvointialueen kautta. Suullisesti tehtäviä tiedusteluja koskien asiakas tunnustetaan puhelimitse. Tietoja esimerkiksi asiakkaan voinnista tai palvelun toteutumisesta voidaan luovuttaa puhelimitse vain asiakkaan erikseen ilmoittamalle yhteyshenkilölle. Puhelimitse tapahtuvaa palvelua koskien hallinnon tulee tunnistaa soittaja puhelun aikana. Kirjauksia ei koskaan luovuteta puhelimitse tapahtuneen pyynnön perusteella.

Tämän palvelupisteen asiakaskirjausten pyynnöt tulee osoittaa kirjallisesti osoitteeseen [helsinki.kirjaamo@hel.fi](mailto:helsinki.kirjaamo@hel.fi)

Henkilökohtaisen avun asiakkaan vastuulla on määrittellä, mitä hänestä on kirjattu vuoroon tulevien työntekijöiden nähtäville. Asiakkaalla on oikeus tarkistaa hänestä kirjatut, työntekijöille näkyvät asiakastiedot. Hallinnon yhteyshenkilö vastaa asiakastietojen päivittämisestä asiakkaan oman toiveen mukaisesti.

Yrityksen asiakas- ja potilasasiakirjat tehdään ja säilytetään Kotipalvelu Mehiläisen sähköisissä järjestelmissä. Mehiläinen edellyttää tämän vuoksi yrityksen henkilöstöltä sitoutumista tietosuojakäytäntöihin ja samalla kun Kotipalvelu Mehiläinen perehdyttää yrityksen työntekijän käytössä oleviin asiakas- ja potilastietojärjestelmiin, perehdytetään tietosuoja- ja tietoturva-asioihin. Kaikkien Mehiläisessä työskentelevien tulee suorittaa tietosuoja/turva -verkkokurssi osana perehdytysohjelmaa. Mehiläisen intranetissä on henkilöstölle tarkempia ohjeita potilastietojen salassapitoon, käsittelyyn ja luovuttamiseen. Kotipalvelu Mehiläisen osalta on erityisellä tavalla huomioitu tietosuojaan liittyvä perehdytys ottaen huomioon työskentelyn asiakkaiden kodeissa.

Kukin palvelulinjan vastuhenkilö toimii asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaavana johtajana. Lisätietoa kunkin alueellisen palvelupisteen käytännöstä asiakas saa hänelle määritellyltä yhteyshenkilöltä.

Tietosuoja-asioita käydään läpi sekä yleisessä perehdytyksessä sekä asiakaskirjausjärjestelmän koulutuksessa. Tietosuojan toteutumista seurataan osana päivittäistä johtamista (esim. tietokoneiden lukitus, tietojen arkistointi), väärinkäytöstä epäillessä voidaan tarkistaa tietojen käyttöön osallistuneet henkilöt järjestelmän lokitiedoista. Tarvittavat lupalomakkeet allekirjoitetaan ja arkistoidaan palveluyksikössä. Toiminnanohjausjärjestelmän tunnukset poistetaan lopettaneilta työntekijöiltä.

Sähköisesti käsiteltäviin tietoihin on pääsy vain siihen oikeutetun työntekijän henkilökohtaisella käyttäjätunnuksella ja salasanaalla. Asiakastietojen käyttöä valvotaan lokitietoja seuraamalla.

21.8.2024

Hyväksyjä: Mehiläinen Koti- ja hoitajapalvelut johtoryhmä

Laatija: Marjukka Korri



Mehiläisen tietosuojavastaavana toimii Kim Klemetti ([tietosuoja@mehilainen.fi](mailto:tietosuoja@mehilainen.fi), vaihde 010 414 0112)

## 2.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Asiakkaiden ja potilaiden kokemus hoidosta ja palvelusta on merkittävä osa Kotipalvelu Mehiläisen asiakas- ja potilasturvallisuuden edistämistä ja palveluiden kehittämistä. Asiakkaiden ja potilaiden sekä heidän omaistensa kokemuksista syntynyt tieto auttaa tunnistamaan turvallisuuden kannalta tärkeitä kehittämiskohteita.

Henkilöstön työtyytyväisyyttä kartoitetaan kohdennetuilla säännöllisillä pulssikyselyillä ja laajemmilla vuosittaisilla kyselyillä. Vuosittaisen henkilöstökyselyn perusteella mm. laaditaan jokaiseen palvelupisteeseen työyhteisön kehityssuunnitelma, jonka toteutumista seurataan säännöllisesti.

### 2.13.1 Säännöllisesti kerättävä palaute

Kotipalvelu Mehiläinen tekee palvelulinjoittain säännöllisesti 1-4 kertaa vuodessa asiakaspalautekyselyn. Kysely voidaan tehdä myös yhteistyössä esimerkiksi hyvinvointialueen tai Terveystieteiden ja hyvinvoinninlaitoksen kanssa.

### 2.13.2 Palaute ja reklamaatiot

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 asiakaspalautteen ensisijainen palautekanava on Mehiläisen verkkosivujen sähköinen palautelomake: <https://www.mehilainen.fi/anna-meille-palautetta>. Asiakkaat voivat antaa palautetta myös sähköpostitse, postitse tai puhelimitse. Nämä muuta kautta tulleet palautteet kirjataan samaan järjestelmään verkkosivuilta saatujen palautteiden kanssa.

Kiireellisen palautteen voi antaa päivystyspuhelimeen 0103211320 myös virka-ajan ulkopuolella 06.00-23.00 vuoden jokaisena päivänä. Jokaisen yhteyshenkilön puhelinnumero kääntyy päivystysaikana päivystäjälle. Reklamaatiot tulee antaa kirjallisesti, mutta tarvittaessa suullinen reklamaatio voidaan kirjata Kotipalvelu Mehiläisen toimesta.

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

21.8.2024

Hyväksyjä: Mehiläinen Koti- ja hoitajapalvelut johtoryhmä  
Laatija: Marjukka Korri



Kotipalvelu Mehiläisen asiakkailta, potilailla ja omaisilla on mahdollista tehdä myös poikkeamailmoitus, mikäli hoidossa tai palvelussa on tapahtunut tai oli lähellä tapahtua vaaratilanne. Vaaratilanneilmoituksen voi tehdä nimellä tai nimettömänä. Vaaratilanneilmoituslomake löytyy Mehiläisen verkkosivuilta: <https://www.mehilainen.fi/anna-meille-palautetta>

### 2.13.3 Poikkeamat ja raportointi

Koko Mehiläisen konsernissa sekä Kotipalvelu Mehiläisessä raportoidaan ja seurataan poikkeamia. Poikkeamat ovat läheltä piti –tilanteita ja tapahtuneita vaaratilanteita

Poikkeamatyyppejä on:

- **Työturvallisuus ja työsuojelu –poikkeama** Työntekijälle tapahtuu läheltä piti- tai vaaratilanne työvuorossa tai työmatkalla
- **Asiakasturvallisuus –poikkeama** Asiakkaalle tapahtuu läheltä piti- tai vaaratilanne
- **Tietosuoja –poikkeama** Tietosuojan alaista tietoa vaarantuu tai vuotaa väärälle taholle
- **Ympäristöpoikkeama** Ympäristölle aiheutuu riskiä tai ympäristössä on jotakin, joka aiheuttaa riskiä

Kaikki edellä mainitut poikkeamat raportoidaan **Laatuporttiin**. Poikkeama ohjautuu alueen palvelupäälikölle, sekä palvelujohtajalle, jotka käyvät poikkeamat läpi työyhteisön kanssa. Kaikki ilmoitukset käsitellään ja ne ovat tärkeä osa asukas-, potilas-, tieto- ja henkilöturvallisuuden seurantaa ja kehittämistä. Jokaisen työntekijän tulee tehdä Poikkeama-ilmoitus, havaitessaan haitta- tai läheltä piti –tilanteen.

Tapahtuneista poikkeamaraporteista nostetaan kehityskohteita, esimerkiksi perehdytyksen kehittäminen.

### Toiminnankehityslomake

Laatuportissa on toiminnankehityslomake sisäisten palautteiden ja toiminnan kehitysehdotusten käsittelyyn. Kehitysehdotukset voivat liittyä esimerkiksi omaan työhön, työympäristöön. Kehityslomakkeen pääsee täyttämään henkilöstön intrasta. Kaikki ehdotukset ja palautteet käsitellään koordinoitusti laadunhallintaorganisaation toimesta.

### Henkilötietojen tietoturvaloukkauksia koskevat ilmoitukset ja jatkotoimenpiteet

Potilas-, asiakas- tai henkilötietojen tietosuoja koskevat tilanteet tulee raportoida viipymättä, jotta mahdollinen lisävahinko voidaan minimoida. Tyypillisin henkilötietoja koskeva tietoturvaloukkaus koskee tilannetta, jossa henkilötietoja on päätyntä sivullisen henkilön haltuun tai tietoon. Henkilötietoja koskevat loukkaukset raportoidaan Laatuporttiin, ja palvelulinjassa ja/tai palveluyksikössä ryhdytään välittömästi jatkotoimenpiteisiin. Tietoturvaloukkaukset tulee selvittää ja raportoida välittömästi, viimeistään samana päivänä asian tultua ilmi.

21.8.2024

Hyväksyjä: Mehiläinen Koti- ja hoitajapalvelut johtoryhmä

Laatija: Marjukka Korri



## Väärinkäytösten ja epäkohtien ilmoittaminen

Väärinkäytösten ja epäkohtien ilmoittaminen on tarkoitettu toimintaperiaatteiden vastaisen toiminnan tai muun vakavan väärinkäytöksen tai epäkohdan raportoimiseen. Kanavan kautta tulleet ilmoitukset käsitellään Mehiläisen riskienhallintatiimissä.

Työntekijöillä on pääsy Laatuportin sivuille henkilöstön Intrasta. Useissa palvelupisteissä on lisäksi käytössä myös QR-koodilla ohjaus suoraan poikkeamailmoitukseen.

### 2.13.4 Palautteiden ja poikkeamien käsittely

Sähköisten palautekanavien kautta tulevat palautteet ohjautuvat palvelupisteen laatuysteyshenkilölle ja/tai esihenkilölle, jotka huolehtivat siitä, että palaute ohjautuu palvelupisteessä oikean henkilön käsiteltäväksi. Palautteisiin vastataan mahdollisimman nopeasti. Mehiläisen palvelulupaus on vastata palautteeseen kolme arkipäivää palautteen saapumisesta, mikäli asiakas toivoo palautteeseensa vastausta.

Kotipalvelu Mehiläinen pyrkii hyödyntämään saamansa palautteen toimintansa kehittämiseksi. Palautteiden pohjalta suunnitellaan kehittämistoimia ja nämä käydään läpi henkilöstön viikkopalavereissa esim. erilaiset ohjeistusten ja toimintatapojen muutoksien osalta. Palautteiden perusteella määritetään toimenpiteitä, joiden avulla toimintaa voidaan parantaa ja asiakkaiden toiveisiin vastata. Palautteita seurataan organisaation eri tasoilla säännöllisesti.

Sähköisten palautekanavien kautta tulevat asiakkaan, potilaan tai omaisen tekemät poikkeamailmoitukset ohjautuvat myös palvelupisteen laatuysteyshenkilölle ja/tai esihenkilölle, jotka huolehtivat siitä, että poikkeama käsitellään palvelupisteessä annettujen ohjeistusten mukaisesti. Poikkeamat otetaan mahdollisimman nopeasti, tietosuojaan liittyvät ilmoitukset alle 72 h sisällä.

Poikkeamakäsittelyssä määritellään mm. juurisyy tapahtuneelle, myötävaikuttaneet tekijät, tapahtuman riskiluokka sekä toimenpiteet, jotta vastaavaa tapahtumaa ei pääse uudelleen syntymään. Toimenpiteet myös vastuutetaan ja toimenpiteiden etenemistä seurataan. Toimenpiteiden jälkeistä jäännösriskiä myös pystytään seuraamaan.

## 3 Omavalvonnan riskienhallinta

### 3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Kotipalvelu Mehiläisen riskienhallinta toimii Mehiläinen konsernin riskienhallinnan periaattein. Riskienhallinta on systemaattista toimintaa, jonka tarkoituksena on taata kaikki palvelut kattava ja tarkoituksenmukainen riskien tunnistaminen, analysointi, hallinta ja monitorointi. Riskienhallinta on kiinteä osa päivittäistä johtamiskäytäntöä ja merkittävää päätöksentekoa, toiminnan arviointia,

21.8.2024

Hyväksyjä: Mehiläinen Koti- ja hoitajapalvelut johtoryhmä

Laatija: Marjukka Korri



johtopäätösten tekoa ja korjaavista toimenpiteistä päättämistä. Riskien hallintakäytäntöjen tavoitteena on joko vähentää kunkin riskin toteutumisen todennäköisyyttä tai vähentää haitallisia vaikutuksia riskin toteutuessa.

Riskien vastuut jakaantuvat yrityksen eri tasoille, toimien osittain yhteistyössä Mehiläinen konsernin kanssa (esimerkiksi tietoturva, laadunhallinta, HR). Lisäksi jokaisen Kotipalvelu Mehiläisessä työskentelevän työntekijän, esihenkilön, alihankkijan työntekijän tai muun henkilön vastuulla on minimoida havaitsemiaan riskejä ja vaaratilanteita sekä raportoida tekemistään havainnoista viipymättä omalle esihenkilölle. Palveluyksikön riskienhallinnasta vastaa palveluyksikön vastuuhenkilö yhdessä palvelulinjojen vastuuhenkilöiden sekä laatu- ja työsuojelupäällikön kanssa.

Tämän palvelupisteen riskienhallinnasta arjessa vastaa alueellinen palvelupäällikkö Peppiina Pohjanoksa sekä tiimiesihenkilö Jessica Churman.

### 3.1.1 Asiakasturvallisuusriskien hallinta

Asiakasturvallisuuden toteutuminen käynnistyy riittävien ja oikea-aikaisten asiakastietojen varmistamisella asiakkaalta, omaiselta, hyvinvointialueen yhteyshenkilöltä tai asiakasta kotiuttavalta / siirtävältä hoitavalta taholta. Oikea-aikaisilla tiedoilla varmistetaan asiakkaan palvelun tai hoidon laadukas ja turvallinen toteutuminen. Asiakkaan tietoja vastaanotettaessa tulee varmistua asiakkaan omien toiveiden lisäksi asiakkaan riittävästä ja turvallisista apuvälineistä, lääkehoidon toteutumisesta vastuujakoineen, työntekijän työturvallisuuteen vaikuttavista tekijöistä (esimerkiksi lemmikit) sekä asiakkaan osoittamasta yhteyshenkilöstä yhteystietoineen.

Asiakasturvallisuusriskien hallinta koostuu päivittäisjohtamisesta, eri tason henkilöstön turvallisuusperheidystä sekä henkilöstön toimintaohjeiden ajantasaisuudesta. Perehdytyksessä huomioidaan asiakkaan palvelun luonne ja vaatimukset, esimerkiksi lääkehoitoturvallisuus lääkelupineen, tietosuoja, laiteperheidytys, hoidollisten toimien perheidytys sekä näiden kaikkien ajantasainen dokumentointi.

Perehdytyksen lisäksi Kotipalvelu Mehiläinen tuottaa itse ja hyödyntää Mehiläinen -konsernin Moodle oppimisolustan sähköisiä koulutuksia. Esimerkiksi Itsemääräämisoikeus kotiin tuotettavissa palveluissa on kehitetty lisäämään asiakasturvallisuuden ja itsemääräämisoikeuden toteutumista nimenomaan asiakkaiden kotona tapahtuvan hoidon ja palvelun osalta.

Asiakasturvallisuustyön kehittämiseksi perehdytään asiakkaiden hoidon ja palvelujen kokonaisvaltaisen riskien arvioinnin korostumiseen moniammatillisessa yhteistyössä eri viranomaisten ja sidosryhmien välillä. Riskien arvioinnissa on huomioitava sekä sisäiset että ulkoiset uhkatekijät. Eri palvelujen asiakasryhmät huomioiden riskien arvioinnissa on huomioitava mm. tupakoinnin ja päihteiden käytön aiheuttamat riskit, perussairaudet ja lääkitys, mahdollinen aggressiivisuus sekä fyysinen ja psyykinen toimintakyvyn vajavuus. Kotitapaturmien ja erityisesti kaatumisen riskit on huomioitava arvioitaessa kotona asuvien henkilöiden turvallisuutta. Palvelun piirissä olevien asiakkaiden turvallisuuden edistämässä korostuu riskejä lisäävien tekijöiden

21.8.2024

Hyväksyjä: Mehiläinen Koti- ja hoitajapalvelut johtoryhmä

Laatija: Marjukka Korri



kartoittaminen ja huomioiminen sekä suunnitelmallisuus ja ohjeistuksen tärkeys. Riskien ymmärtäminen tehostaa asiakas- ja potilasturvallisuuden edistämistä.

### 3.1.2 Työturvallisuusriskien hallinta

Työturvallisuuslain (738/2002) tavoitteena on turvata ja ylläpitää henkilökunnan työkykyä, parantaa henkilökunnan työskentely-ympäristöä ja – olosuhteita sekä ennaltaehkäistä työtapaturmia ja ammattitauteja. Työnantajalla on velvollisuus huolehtia työntekijöiden työturvallisuudesta ja terveydestä olosuhteissa, joihin on mahdollista vaikuttaa. Laki korostaa myös työnantajan ja työntekijän yhteistyötä työturvallisuuden ylläpitämisessä. Työntekijöillä on velvollisuus ilmoittaa työnantajalleen, mikäli he huomaavat työskentelyolosuhteissa tai -menetelmissä, tiloissa tai käytettävissä välineissä epäkohtia, puutteellisuuksia tai vikoja, jotka vaarantavat työturvallisuutta.

Työturvallisuusriskien hallinta korostuu kotiin tuotettavissa palveluissa, joissa asiakkaan koti toimii työntekijän työympäristönä. Työturvallisuusriskien hallinta koostuu työskentelyolosuhteiden vaarojen kartoituksesta, kotiin tuotettavien palvelujen riskien tunnistamisesta ja riskien suuruuden arvioinnista. Riskien tunnistamisen ja arvioinnin jälkeen suunnitellaan toimenpiteet riskien pienentämiseksi sekä toteutetaan toimenpiteet. Riskien arviointi on ennakoivaa työsuojelua, joka tapahtuu systemaattisesti ja säännöllisesti.

Käytännössä asiakkaiden kotona työskenteleville hoitajille ja avustajille tehdään säännöllisesti Sosiaali- ja Terveysministeriön Riskinarviointi -kaavakkeiden mukaista 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 erityislaatuisuuteen 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. Vaarojen kartoituksen pohjalta tehdään alueellinen ja yksikötasoinen riskiarviointi. Riskiarviointien toteutumisesta vastaa laatu- ja työsuojelupäällikkö yhdessä palvelulinjan johdon kanssa. Riskiarvioinnin käytännössä toteuttaa päätyösuojeluvaltuutettu alueen esihenkilöiden kanssa.

Riskiarviointeja käytetään pohjana toimintaa suunniteltaessa ja osana perehdytyksen kehittämistä. Tulokset kerätään myös työhyvinvoinnin seurantaa varten.

Vaarojen selvittäminen ja arviointi ovat myös osa arkityön havainnointia. Asiakkaalle tehdään kartoitus palvelun käynnistysvaiheessa sekä olosuhteiden mahdollisesti muuttuessa. Asiakkaan palvelun kartoituksessa pyritään selvittämään myös työskentelyn turvallisuuden kannalta olennaiset asiat, esimerkiksi tarvittavat ja riittävät apuvälineet ja niiden käytön ohjaaminen. Asiakaskartoituksen

21.8.2024

Hyväksyjä: Mehiläinen Koti- ja hoitajapalvelut johtoryhmä

Laatija: Marjukka Korri



tekemisestä vastaa asiakkaalle nimetty yhteyshenkilö, tiimiesihenkilö ja tarvittaessa palvelupäällikkö.

Kotipalvelu Mehiläinen seuraa työn kuormitustekijöitä säännöllisesti työntekijöille lähetettävällä työn kuormitusta mittaavalla kyselyllä. Esihenkilöt reagoivat kuormitustekijöihin ja pitkittyneisiin tai tiheisiin poissaoloihin viipymättä, toimintamallina varhaisen välittämisen -keskustelu sekä Työkykykompassin käyttö viestintäkanavana työterveyshuollon kanssa. Työterveysyhteistyö toteutuu Mehiläinen Työelämäpalvelujen kanssa.

Kotipalvelu Mehiläisen laatu- ja työsuojelupäällikkö varmistaa yhdessä palvelulinjojen kanssa ja osana Mehiläinen konsernin työsuojeluorganisaatiota, että työnantajan työsuojelutoimet tulevat toteutetuksi ennakoiden ja henkilöstöä kuullen. Kotipalvelu Mehiläisessä toimii työsuojeluvaltuutettujen lisäksi päätyösuojeluvaltuutettu.

### **3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely**

Riskejä arvioidaan Kotipalvelu Mehiläisen sekä Mehiläisen organisaation kaikilla tasoilla muun muassa johdon katselmuksissa, vuosittaisissa riskien arvioinneissa sekä riskinomistajien toimesta tarpeen mukaan osana päivittäistä toimintaa. Riskienhallinnan käytännön toimenpiteet toteutetaan osana Kotipalvelu Mehiläisen laadunhallinnan kehittämistä. Näin varmistetaan, että riskienhallinta ei jää erilliseksi toiminnaksi, vaan on kiinteä osa organisaation jokapäiväistä prosessienarviointia ja kehittämistä.

Asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutumisessa tärkeimpiä asioita on, että asiakkaan luona työskentelevä työntekijä on tietoinen työtehtävistä, saa ohjausta tehtäviinsä ja aktiivisesti varmistaa esihenkilöltään epäselvissä tilanteissa toimintaohjeita. Kaikkien yrityksen työntekijöiden tulee ymmärtää edellä esitetyt asiat ja toimia näiden mukaisesti.

Asiakkaan palvelusta vastaava yhteyshenkilö, tiimiesihenkilö arvioi aktiivisesti kunkin asiakkaan palvelussa olevia riskejä niin asiakas- kuin työturvallisuuden osalta. Ennakoidut tai ilmenevät riskit käydään läpi asianosaisten kanssa ja toimintaan tehdään tarvittavat muutokset riskien minimoimiseksi. Korkean riskin toiminnot tulee tunnistaa heti ja näihin on puututtava. Vaaratilanteita valvovat kaikki työntekijät ja nämä arvioidaan viipymättä. Vaaratilanteissa toiminta lopetetaan heti ja tehdään tarvittavat toimenpiteet.

Yrityksen terveydenhuollon ammattihenkilöt huolehtivat potilaan tiedonsaantioikeudesta koskien potilaan terveydentilaa, hoidon merkitystä, eri hoitovaihtoehtoja ja niiden vaikutuksia. Tällä vähennetään riskiä potilaan väärinkäsityksiin omasta terveydestään ja motivoidaan hoitomyönteisyyteen. Kotipalvelu Mehiläisen kaikissa palvelupisteissä tehdään vuosittain vaarojen ja riskien kartoitus ja sen pohjalta on tehty asioihin tarvittavat korjaavat toimet.

21.8.2024

Hyväksyjä: Mehiläinen Koti- ja hoitajapalvelut johtoryhmä

Laatija: Marjukka Korri



Läheltä piti- ja vaaratilanteita varten on Laatuportin poikkeamajärjestelmä, jossa asian havainnut voi tehdä ilmoituksia potilas-, henkilö- ja tietoturvatilanteista. Nämä käsitellään alueellisissa palvelupisteissä viipymättä ja palveluyksikön johdossa kuukausittain, sekä tehdään vaadittavat korjaavat toimet. Jos Laatuportin poikkeama koskee yrityksen työntekijää, hänet otetaan mukaan käsittelyyn.

Kotipalvelu Mehiläinen toimii kunkin hyvinvointialueen järjestämän palvelun hygieniaohteiden mukaisesti. Alueellinen tiimiesihenkilö vastaa, että henkilöstöllä on käytössään hyvinvointialueen hygieniaohteet tartuntojen ehkäisemiseksi, nämä perehdytetään myös yrityksen työntekijälle. Hygieniaohteet tallennetaan henkilöstön omaan sharepoint -tallennustilaan.

Vastuuhenkilö huolehtii henkilöstön osaamisesta turvallisuusriskien ennakoivaan tunnistamiseen.

Mikäli potilas tai hänen läheisensä havaitsevat puutteita laadunhallinnassa tai potilasturvallisuudessa, voivat he antaa palautetta suoraan yrityksen henkilökunnalle tai Mehiläisen henkilökunnalle paikan päällä, puhelimitse, sähköpostitse, kirjeitse tai täyttämällä Mehiläisen www-sivuilla asiakaspalautelomakkeen tai Laatuportti-ilmoituksen. Asiakaspalautte/haittatapahtuma, siihen johtaneet tekijät ja sen mahdolliset seuraukset käydään potilaan ja/tai läheisen kanssa keskustellen tai kirjallisesti.

### **3.2.1 Omavalvontakyselyt**

Omavalvonnan toteutumista seurataan säännöllisin omavalvontakyselyin. Omavalvontakyselyt ovat ennakoivaa laadunvarmistusta ja riskienhallintaa. Omavalvontakyselyillä arvioidaan omavalvonnan onnistumista ja huomataan mahdolliset puutteet tai omavalvontasuunnitelman päivittämistarpeet. Mikäli omavalvontakyselyyn perusteella huomataan omavalvonnan toteutumisessa puutteita, voidaan tilanteeseen puuttua nopeasti ja korjata tilanne.

Omavalvontakyselyt lähetetään Kotipalvelu Mehiläisessä alueiden / palvelujen esihenkilöille, jotka vastaavat tarkistuskyselyyn säännöllisesti kvartaaleittain. Kotipalvelu Mehiläisen tuloksia seurataan ja arvioidaan yhdessä Mehiläinen Julkisten Terveyspalvelujen muiden palvelulinjojen kanssa ja suunnitellaan linjakohtaisia kehitystoimia.

Omavalvontakyselyiden tuloksia käytetään myös sisäisten auditointien kehittämisessä.

### **3.2.2 Auditoinnit**

Sisäiset ja ulkoiset auditoinnit ovat keskeinen osa laatuosaamisen ylläpidossa, ja Kotipalvelu Mehiläinen on osa Mehiläinen -konsernin auditointisuunnitelmaa. Auditointien kohteet suunnitellaan auditointiohjelmassa kolmeksi vuodeksi. Suunnitelma tarkistetaan vuosittain. Sisäisiä auditointeja tekevät auditointijat, joilla on tehtävään riittävä pätevyys. Ulkoisia, kolmannen osapuolen auditointeja tekee riippumaton akkreditoitu auditointi.

### **Sisäinen Auditointi**

21.8.2024

Hyväksyjä: Mehiläinen Koti- ja hoitajapalvelut johtoryhmä

Laatija: Marjukka Korri

Kotipalvelu Mehiläisessä tehdään suunnitelluin aikavälein sisäisiä auditointeja osana Mehiläinen konsernin auditointisuunnitelmaa. Sisäisten auditointien perusteella voidaan mm. varmistaa, että organisaation laadunhallintajärjestelmä ja toimintatavat ovat vaatimusten ja sovittujen käytäntöjen mukaisia. Sisäisillä auditoinneilla Mehiläinen itse seuraa ja kehittää toimintaansa systemaattisesti.

Sisäisissä auditoinneissa tarkastellaan vaatimustenmukaisuutta ja lisäksi niiden avulla päästään aidosti arvioimaan Kotipalvelu Mehiläisen omia prosesseja, toimintamalleja ja esimerkiksi omavalvonnan toteutumista. Sisäiset auditoinnit toteutetaan vuosisuunnitelman mukaisesti ja/tai omavalvontakyselyiden tuloksien perusteella. Mikäli sisäisessä auditoinnissa huomataan puutteita toiminnassa tai vaatimusten noudattamisessa, tehdään havainnosta poikkeama. Poikkeama velvoittaa auditoitua palvelupistettä selvittämään poikkeaman juurisyyn. Juurisyyn selvittäminen poistaa keskeiset syyt, estää tapahtumaa toistumasta ja johtaa usein pysyvien ratkaisujen löytymiseen. Seuranta-auditoinnissa katselmoidaan vain korjaavat toimenpiteet.

Kotipalvelu Mehiläisessä sisäisiä auditointeja toteutetaan palvelupistetaso lisäksi esihenkilötyön tukemiseksi varmistaen esihenkilötason osaamisen.

### **Ulkoiset auditoinnit**

Standardivaatimusten toteutumista arvioidaan ulkopuolisen tahon toimesta vuosittaisilla auditoinneilla. Auditointien avulla selvitetään organisaation nykytila standardivaatimuksiin sekä Mehiläisen omien ohjeistuksiin ja linjauksiin perustuen. Auditointi on määrämuotoinen ja objektiivinen arviointi sen havaitsemiseksi, onko auditoinnin kohteelle asetetut vaatimukset täytetty.

### **3.2.3 Vaaratapahtumat eli poikkeamat**

Kotipalvelu Mehiläisessä tapahtuvat vaaratapahtumat raportoidaan palaute- ja poikkeamajärjestelmään, Laatuporttiin. Vaaratapahtumista raportoidaan asiakas- ja potilasturvallisuuspoikkeamat, työturvallisuuspoikkeamat, tietosuoja- ja tietoturvallisuuspoikkeamat sekä ympäristöpoikkeamat. Poikkeamat käsitellään siinä palvelupisteessä ja/tai palvelulinjassa, jossa tapahtuma on sattunut.

Poikkeamakäsittelyssä määritellään mm. juurisyyn tapahtuneelle, myötävaikuttaneet tekijät, tapahtuman riskiluokka sekä toimenpiteet, joilla estetään, ettei vastaavaa tapahtumaa pääse uudelleen syntymään. Toimenpiteet myös vastuutetaan henkilötasolla ja toimenpiteiden etenemistä ja vaikuttavuutta seurataan. Toimenpiteiden jälkeistä jäännösriskiä myös pystytään seuraamaan.

Vaaratapahtumia ja niiden perusteella tehtyjä toimenpiteitä ja vaikuttavuutta seurataan organisaatiossa eri tasoilla alueellisesta palvelupisteestä liiketoimintajohtoon ja laatuorganisaatioon. Lisäksi osa vaaratapahtumailmoituksista tulee reaaliajassa tiedoksi myös Mehiläisen ylemmälle johdolle, kuten kuten lääkinnällisiin laitteisiin liittyvät vaaratapahtumat ja Never event -tapahtumat. Never event -tapahtumat ovat vakavia, suurimmaksi osaksi estettävissä olevia virheitä terveydenhuollossa, joita ei pitäisi tapahtua koskaan.

21.8.2024

Hyväksyjä: Mehiläinen Koti- ja hoitajapalvelut johtoryhmä  
Laatija: Marjukka Korri



Jokaisen Kotipalvelu Mehiläisen työntekijän tulee raportoida Laatuportti-järjestelmän kautta jokainen 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. Myös työturvallisuuspoikkeamat raportoidaan Laatuporttiin.

Poikkeamat käsitellään palvelupistetasolla henkilöstön kanssa, tavoitteena ennaltaehkäistä vastaavia poikkeamia jatkossa. Poikkeamien käsittelyä seuraa palvelujen johto sekä laatupäällikkö. Vakavat poikkeamat käsitellään Kotipalvelu Mehiläisen johtoryhmässä ja lisäksi Mehiläinen - konsernin laatutiimissä.

### 3.2.4 Ilmoitusvelvollisuus

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) sisältää palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden. Ilmoitusvelvollisuus koskee jokaista Mehiläisessä toimivaa työntekijää, ammatinharjoittajaa sekä myös mahdollisen alihankkijan palveluksessa toimivaa henkilöä. Kyse ei ole pelkästään sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden velvollisuudesta tehdä poikkeamailmoituksia.

Jos henkilö huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden, on siitä ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palvelupisteen (tiimiesihenkilö) tai palvelulinjan vastuuhenkilölle (alueellinen laatupäällikkö ja/tai palvelujohtaja) tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle. Kotipalvelu Mehiläisessä ilmoitus tehdään ensisijaisesti omalle esihenkilölle, tarvittaessa esihenkilön esihenkilölle. Ilmoituksen voi tehdä myös laatupäällikölle.

Ilmoituksen vastaanottaneella vastuuhenkilöllä on valvontalain mukaan velvollisuus tehdä tarvittavat toimenpiteet poikkeaman korjaamiseksi, ja ilmoittaa olennaiset ja vakavat poikkeamat viipymättä eteenpäin. Kotipalvelu Mehiläisen esihenkilöt tekevät ilmoituksen viipymättä ilmoitusta koskevan asiakkaan hyvinvointialueella toimivalle yhteyshenkilölle.

Poikkeamien käsittelijöiden ilmoitukset olennaisista tai vakavista poikkeamista tehdään sekä toimipistettä ylemmälle tasolle esimerkiksi liiketoiminnan laadusta vastaavalle henkilölle sekä joissain tilanteissa myös hyvinvointialueen tai muun julkisen palvelujärjestäjän yhteyshenkilölle tai valvovalle viranomaiselle asti (esim. aluehallintovirasto, Valvira, Fimea tai STUK). Poikkeamia käsitteleviä vastuuhenkilöitä on ohjeistettu ja ohjeistetaan tarvittaessa erikseen edelleen ilmoituskäytännöistä.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa työpaikalla kohdistaa mitään kielteisiä vastatoimia.

21.8.2024

Hyväksyjä: Mehiläinen Koti- ja hoitajapalvelut johtoryhmä  
Laatija: Marjukka Korri



### 3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Kotipalvelu Mehiläinen käsittelee systemaattisesti ja viipymättä omaa toimintaansa koskevan palautteen ja toimii yhteistyössä Mehiläisen palautejärjestelmän käsittelyn kanssa. Mehiläisessä palautteet kirjataan asiakaspalautejärjestelmään (palautteen voi kirjata asiakas itse tai jokainen Mehiläisessä työskentelevä), palaute tulee järjestelmästä sähköpostilla esihenkilölle. Asiakkaaseen ja henkilöstöön, jota palaute koskee, ollaan yhteydessä viipymättä ja asia käsitellään yhteistyössä ja yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa.

Kotipalvelu Mehiläisen vastuuhenkilöt seuraavat aktiivisesti alansa kehitystä kirjallisesti sekä ammattitoimintaan liittyviä säännöksiä ja määräyksiä. Yrityksen hallinnolliset vastuuhenkilöt informoivat koko johtoryhmää ja hallintoa viipymättä ajankohtaisista muutoksista. Kotipalvelu Mehiläinen vastaa henkilöstön työhyvinvoinnista, työsuojelusta ja työterveyshuollosta säädösten mukaisesti.

Kunkin palvelulinjan vastuuhenkilö yhdessä palvelupäällikköjen sekä laatu- ja työsuojelupäällikön kanssa arvioivat jatkuvasti henkilöstön osaamista, ammattitaitoa ja työ- ja potilasturvallisia toimintatapoja sekä koulutustarvetta. Kunkin tason esihenkilö järjestää henkilöstölle kehityskeskustelut vuosittain Mehiläinen konsernin aikataulun mukaisesti. Vuosittain toteutettavien, Mehiläinen konsernin aikataulun ja protokollan mukaisten henkilöstötyytyväisyyskyselyjen, omavalvontakyselyjen, kehityskeskustelujen ja riskiarviointien pohjalta määritellään tiimeille vuosittaiset kehityssuunnitelmat, määritellään esihenkilötyön kehittämiskohteet sekä perehdytyksen ja täydennyskoulutuksen kehittämiskohteet. Näiden etenemistä seurataan Kotipalvelu Mehiläisen vastuuhenkilöiden ts. johtoryhmän sekä palvelupäälliköiden toimesta.

Kotipalvelu Mehiläinen viestii henkilöstölle kuukausikirjeissä, viikkopalavereissa ja järjestelmätiedotteissa, ja näiden avulla ohjaa esimerkiksi täydennyskoulutuksiin.

### 3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Käytettäessä alihankintaa Kotipalvelu Mehiläisen palvelujen tuottamiseen vastuu asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisesta säilyy hankinnasta päättävällä henkilöllä. Alihankintasopimusta tehtäessä on arvioitava suunnitellun toimintatavan mahdolliset vaikutukset potilasturvallisuuteen, kirjata tunnistetut riskit ja määritellä toimenpiteet riskeihin varautumiseksi. Alihankintasopimusta tehtäessä on varmistuttava alihankintayrityksen lääkelupien tarkistamisen ja ylläpidon prosessista. Alihankkija vastaa tuottamastaan palvelusta ja sitoutuu toimittamaan tilauksen mukaisin luvun varustettuja hoitajia. Ohjeet toimittajan valintakriteereistä ja laadunvalvonnasta Mehiläisen Intrassa.

Kotipalvelu Mehiläinen käyttää toiminnassaan vain satunnaisesti alihankkijoita poikkeustilanteissa, joissa asiakkaan hoito ja palvelu tulee turvata ja oma henkilöstö ei riitä. Alihankintayritykset hyväksytetään palvelun tilaajalla. Ulkopuolisen työvoiman käytössä Kotipalvelu Mehiläinen noudattaa tilaajavastuulain mukaista ohjeistusta.

21.8.2024

Hyväksyjä: Mehiläinen Koti- ja hoitajapalvelut johtoryhmä

Laatija: Marjukka Korri



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

#### PALVELULINJA

	ALIHANKINTAYRITYS	Y-TUNNUS
VAMMAISPALVELUT	Ei alihankintaa	
HENKILÖKOHTAINEN APU	Ei alihankintaa	
IKÄÄNTYVIEN KOTIHOITO	Prestige Dr hoito Ay	3086821-4
	Medicare Oy	2877866-6
	Nordic Hoiva Oy	3303876-9
	Susannan Hoiva Oy	3183276-6
	Ninabay Kotipalvelut Oy	3179268-8
KOTIHOIDON TUKIPALVELUT	HOK-Elanto Liiketoiminta Oy	1837957-3

Tässä palvelupisteessä käytettävän alihankintayrityksen tiedot:

Medicare Oy	2877866-6
Ninabay Kotipalvelut Oy	3179268-8
Prestige DR Hoito Avoin Yhtiö	3086821-4
Susannan Hoiva Oy	3183276-6

### 3.5 Valmius ja jatkuvuudenhallinta

Kotipalvelu Mehiläinen tukeutuu valmiuden ylläpidossa ja jatkuvuudenhallinnassa Mehiläisen valmiussuunnitelmaan. Jokainen palvelulinja arvioi alueellisten palvelupisteiden tasolla tarvittavat toimet poikkeustilanteisiin varautumisen osalta. Palvelulinjan vastuuhenkilö vastaa valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta oman palvelulinjansa osalta tarvittaessa yhdessä laatu- ja työsuojelupäällikön kanssa.

21.8.2024

Hyväksyjä: Mehiläinen Koti- ja hoitajapalvelut johtoryhmä

Laatija: Marjukka Korri



## 4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

### 4.1 Toimeenpano

Tämä omavalvontasuunnitelma on laadittu ja hyväksytty 21.8.2024, ja astuu voimaan välittömästi.

### 4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Tämä omavalvontasuunnitelma on saatavilla yrityksen palveluyksikössä Arkadiankatu 6, Helsinki ja se julkaistaan julkisessa tietoverkossa viipymättä. Lisätietoja yrityksen omavalvonnasta saa yrityksen nimetyltä palvelujen vastuuhenkilöltä.

Omavalvonnan toteutumista seurataan vuoden mittaan erilaisin omavalvonnan kyselyin ja sisäisin auditoinnein. Kerran vuodessa tehdään omavalvonnan vuosikysely jokaiselle palvelulinjalle.

Omavalvontakyselyiden, sisäisten auditointien sekä muiden palautekanavien kautta saatuja tietoja analysoidaan ja toimintaa kehitetään saatujen tietojen perusteella jatkuvan parantamisen periaatteita noudattaen. Palvelujen ja alueellisten palvelupisteiden omavalvontasuunnitelmat päivitetään aina vuosittain tai olosuhteiden muuttuessa ja viimeisin versio on saavutettavissa viipymättä. Omavalvontasuunnitelmien päivittämisestä vastaavat liiketoiminnan palvelulinjojen vastuuhenkilöt.

Omavalvontasuunnitelman läpikäynti kuuluu henkilöstön perehdytysuunnitelmaan. Päivitykset käydään läpi vähintään vuosittain toimipistetasolla. Omavalvontasuunnitelma toimii toiminnan kehittämisen työvälineenä ja sen toteutumista seurataan mm. omavalvontakyselyin, osana vuosittaisia sisäisiä auditointeja sekä tarkastusvaliokunnan toimintaa. Lisäksi Laadun ja potilasturvallisuuden ohjausryhmä osaltaan seuraa omavalvonnan sekä poikkeamien perusteella nousseiden kehittämistoimenpiteiden etenemistä.

21.8.2024

Hyväksyjä: Mehiläinen Koti- ja hoitajapalvelut johtoryhmä

Laatija: Marjukka Korri