

## MEHILÄINEN KOTI- JA HOITAJAPALVELUT

Kotipalvelu Mehiläinen Oy

Omavalvontasuunnitelma

Palveluyksikkö:

- ☐ Kotipalvelu Mehiläinen Etelä-Suomi
- ☐ Kotipalvelu Mehiläinen Itä-Suomi
- ☐ Kotipalvelu Mehiläinen Keski- ja Länsi-Suomi
- ☐ Kotipalvelu Mehiläinen Pohjois-Suomi
- ☒ Kotipalvelu Mehiläinen Lappi

19.3.2025

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>                                                               | 7         |
| 1.3 <i>Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet</i>                                         | 8         |
| <b>2. Asiakas- ja potilasturvallisuus</b>                                                           | <b>16</b> |
| 2.1 <i>Palveluiden laadulliset edellytykset</i>                                                     | 16        |
| 2.2 <i>Vastuu palveluiden laadusta</i>                                                              | 17        |
| 2.3 <i>Vastuujako tehtäväkuvan mukaisesti</i>                                                       | 18        |
| 2.5 <i>Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet</i>                                                  | 20        |
| 2.5 <i>Muistutusmenettely ja muistutusten käsittely</i>                                             | 22        |
| 2.7 <i>Henkilöstö</i>                                                                               | 23        |
| 2.8 <i>Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta</i>                 | 29        |
| 2.9 <i>Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi</i>                                           | 29        |
| 2.9 <i>Toimitilat ja välineet</i>                                                                   | 29        |
| 2.10 <i>Lääkinnälliset laitteet</i>                                                                 | 31        |
| 2.11 <i>Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö</i>                                                 | 33        |
| 2.12 <i>Lääkehoitosuunnitelma</i>                                                                   | 33        |
| 2.13 <i>Asiakas ja potilastietojen kirjaaminen, käsittely sekä tietosuoja</i>                       | 34        |
| 2.14 <i>Palautteen ja poikkeamien kerääminen, käsittely ja huomioiminen toiminnan kehityksessä</i>  | 38        |
| <b>3 Omavalvonnan riskienhallinta</b>                                                               | <b>41</b> |
| 3.1 <i>Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen</i>            | 41        |
| 3.2 <i>Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely</i>     | 44        |
| 3.3 <i>Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen</i>                        | 48        |
| 3.4 <i>Ostopalvelut ja alihankinta</i>                                                              | 48        |
| 3.5 <i>Valmius ja jatkuvuudenhallinta</i>                                                           | 49        |
| <b>4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen</b> | <b>49</b> |
| 4.1 <i>Toimeenpano</i>                                                                              | 49        |
| 4.2 <i>Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen</i>                                    | 50        |

19.3.2025

Hyväksyjä: Mehiläinen Koti- ja hoitajapalvelut johtoryhmä

Laatija: Marjukka Korri

# 1. Palveluntuottaja, palveluyksikkö ja toiminta

## 1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Palveluntuottajan nimi: **Kotipalvelu Mehiläinen Oy**

Y-tunnus: 1926203-5

Postiosoite: Arkadiankatu 6, 00100 Helsinki

Mehiläinen koti- ja hoitajapalvelut on koostunut neljästä yhtiöstä. kevään 2025 aikana kolme tytäryhtiötä fuusioituu Kotipalvelu Mehiläinen Oy:ön:

- Mehiläinen Ateriaali Oy 2993584-6 (1.3.2025)
- Mehiläinen Kotihoito Oy 3255999-2 (1.4.2025)
- Debora Oy 1906667-5 (1.4.2025)

Kotipalvelu Mehiläinen Oy tuottaa jatkossa kaikkien näiden yhtiöiden aiemmat palvelut ilman palvelukatkoa. Palveluntuottaja järjestee Soteri -rekisterissä palveluyksiköt, palvelupisteet ja palvelualat vastaamaan 1.4.2025 jälkeistä aikaa.

Kotipalvelu Mehiläisellä on viisi palveluyksikköä. Jokaisella palveluyksiköllä on hyvinvointialuekohtaiset palvelupisteet.

19.3.2025

Hyväksyjä: Mehiläinen Koti- ja hoitajapalvelut johtoryhmä

Laatija: Marjukka Korri

| Palveluyksikkö                               | Palvelupiste                             |
|----------------------------------------------|------------------------------------------|
| Kotipalvelu Mehiläinen Etelä-Suomi           |                                          |
|                                              | Kotipalvelu Mehiläinen Helsinki          |
|                                              | Kotipalvelu Mehiläinen Vantaa-Kerava     |
|                                              | Kotipalvelu Mehiläinen Itä-Uusimaa       |
|                                              | Kotipalvelu Mehiläinen Keski-Uusimaa     |
|                                              | Kotipalvelu Mehiläinen Länsi-Uusimaa     |
| Kotipalvelu Mehiläinen Itä-Suomi             |                                          |
|                                              | Kotipalvelu Mehiläinen Päijät-Häme       |
|                                              | Kotipalvelu Mehiläinen Kymenlaakso       |
|                                              | Kotipalvelu Mehiläinen Etelä-Karjala     |
|                                              | Kotipalvelu Mehiläinen Pohjois-Karjala   |
|                                              | Kotipalvelu Mehiläinen Etelä-Savo        |
|                                              | Kotipalvelu Mehiläinen Pohjois-Savo      |
| Kotipalvelu Mehiläinen Keski- ja Länsi-Suomi |                                          |
|                                              | Kotipalvelu Mehiläinen Kanta-Häme        |
|                                              | Kotipalvelu Mehiläinen Pirkanmaa         |
|                                              | Kotipalvelu Mehiläinen Keski-Suomi       |
|                                              | Kotipalvelu Mehiläinen Varsinais-Suomi   |
|                                              | Kotipalvelu Mehiläinen Satakunta         |
| Kotipalvelu Mehiläinen Pohjois-Suomi         |                                          |
|                                              | Kotipalvelu Mehiläinen Pohjanmaa         |
|                                              | Kotipalvelu Mehiläinen Etelä-Pohjanmaa   |
|                                              | Kotipalvelu Mehiläinen Keski-Pohjanmaa   |
|                                              | Kotipalvelu Mehiläinen Pohjois-Pohjanmaa |
|                                              | Kotipalvelu Mehiläinen Kainuu            |
| Kotipalvelu Mehiläinen Lappi                 |                                          |
|                                              | Kotipalvelu Mehiläinen Lappi             |

Palvelu toteutetaan asiakkaiden kodeissa, joten palveluntuottajalla ei ole asiakkaan palveluun kohdistuvia fyysisiä palvelupisteitä- tai yksiköjä. Kaikkien hallinnollisten toimipaikkojen osoite- ja yhteystiedot löytyvät Mehiläisen verkkosivuilta.

Kaikkien hallinnollisten toimipaikkojen osoite- ja yhteystiedot löytyvät Mehiläisen verkkosivuilta <https://www.mehilainen.fi/toimipisteet>.

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

19.3.2025

Hyväksyjä: Mehiläinen Koti- ja hoitajapalvelut johtoryhmä

Laatija: Marjukka Korri

### 1.1.2 Palveluntuottajan tuottamat palvelut

Tämä omavalvontasuunnitelma kattaa seuraavat hyvinvointialueille tuottamat ja järjestämislain piiriin kuuluvat tai suoraan asiakkaalle kotiin tuotettavat terveyden- ja sosiaalihuollon palvelut:

|                                                    |                                                                                     |
|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ammatilliset vammaispalvelut</b>                | <b>Liiketoiminnasta vastaava palvelujohtaja<br/>Sari Koskivuori (lähihoitaja)</b>   |
|                                                    | Hengityslaitteasiakkaiden hoito                                                     |
|                                                    | Vammaispalvelut, Asumisen tuki                                                      |
|                                                    | Lapsen asumisen tuki                                                                |
|                                                    | Kehitysvammaisten lasten ja nuorten iltapäivätoiminta ja loma-ajan hoito            |
|                                                    |                                                                                     |
| <b>Henkilökohtainen apu</b>                        | <b>Liiketoiminnasta vastaava palvelujohtaja<br/>Lea Nieminen (lähihoitaja)</b>      |
|                                                    | Päivittäisissä toimissa avustus                                                     |
|                                                    | Työnantajamallin sijaistukset                                                       |
|                                                    | Vapaa-ajan avustus                                                                  |
|                                                    | Omaishoidon tuen sijaishoito kotona                                                 |
|                                                    | Kotiapupalvelu, siivouspalvelu, asiointiapu, pyykkihuolto                           |
|                                                    |                                                                                     |
| <b>Kotipalvelut ikääntyville ja lapsiperheille</b> | <b>Liiketoiminnasta vastaava palvelujohtaja<br/>Katarina Kause (sairaanhoitaja)</b> |
|                                                    | Ikääntyvien kotihoito                                                               |
|                                                    | Omaishoidon tuen sijaishoito kotona                                                 |
|                                                    | Lapsiperheiden koti- ja tukipalvelut                                                |
|                                                    |                                                                                     |
| <b>Kotiin tuotettavat tukipalvelut</b>             | <b>Liiketoiminnasta vastaava johtaja<br/>Santtu Vierimaa (diplomi-insinööri)</b>    |
|                                                    | Ateriapalvelu                                                                       |
|                                                    | Kauppapalvelu                                                                       |
|                                                    | Siivouspalvelu                                                                      |
|                                                    |                                                                                     |
| <b>Henkilöstövuokraus</b>                          | <b>Liiketoiminnasta vastaava palvelujohtaja<br/>Sari Koskivuori (lähihoitaja)</b>   |
|                                                    | Hoitohenkilöstö (sairaanhoitaja, lähihoitaja, fysioterapeutti, sosionomi)           |
|                                                    | Avustava henkilöstö (hoiva-avustaja, henkilökohtainen avustaja)                     |

### **1.1.3 Palveluntuottajan muut vastuuhenkilöt**

Julkisten terveyspalveluiden johtava lääkäri  
Henri Ärölä, LL, yleislääketieteen erikoislääkäri

Mehiläinen Koti- ja hoitajapalvelut liiketoimintajohtaja  
Markku Pikkarainen, kauppatieteiden maisteri

Laatupäällikkö, Koti- ja hoitajapalvelut  
Marjukka Korri, sosionomi YAMK

Palvelulinjojen liiketoiminnasta vastaavat palvelujohtajat kuvattu taulukossa sivulla 5.

Palvelupäälliköt ja tiimiesihenkilöt yhteystietoineen on kuvattu taulukossa sivulla 26.

Vastuunjako tehtävänkuvien mukaisesti on kuvattu kohdassa 2.3, sivulla 19.

## 1.2 Palveluyksikön perustiedot

### 1.2.1 Palveluyksikkö

Palveluyksikön nimi: Kotipalvelu Mehiläinen Lappi

Palveluntuottaja: Kotipalvelu Mehiläinen Oy

Toimiala: Terveyspalvelu ja 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)

**Palveluyksikön valvontalain 10§: 4 momentin mukaisen vastuuhenkilöt:**

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.

| Palveluyksikössä tuotettavat palvelut ja vastuuhenkilöt: |                                         |                               |                                    |                             |                          |
|----------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------|------------------------------------|-----------------------------|--------------------------|
|                                                          | Henkilö-kohtainen apu                   | Ammatilliset vammais-palvelut | Ikääntyvien kotihoito              | Lapsi-perheiden kotipalvelu | Kotihoiton tukipalvelut  |
| Palveluyksikössä tuotettavat palvelut                    | x                                       | x                             | x                                  | x                           | x                        |
| Palveluyksikön rekisteröity vastuuhenkilö                | Joanna Seppälä                          | Jenni Asikainen               | Katarina Kause, Tahere Rajabi      |                             | Petri Ikonen             |
| Liiketoiminnasta vastaava palvelujohtaja                 | Lea Nieminen                            | Sari Koskivuori               | Katarina Kause                     | Katarina Kause              | Santtu Vierimaa          |
| Postiosoite                                              | Arkadiankatu 6, Helsinki                | Arkadiankatu 6, Helsinki      | Arkadiankatu 6, Helsinki           | Arkadiankatu 6, Helsinki    | Arkadiankatu 6, Helsinki |
| Puhelinnumero                                            | 010 4140 112                            | 010 4140 112                  | 010 4140 112                       | 010 4140 112                | 010 4140 112             |
| Päivystysaikainen palvelu                                | 010 3211 320                            | 010 3211 320                  | 010 3211 320                       | 010 3211 320                | 0103211 320              |
| Toimipisteiden osoite                                    | Urheilukatu 5-7, 3.krs. 96100 Rovaniemi |                               | Kansankatu 16 A 1, 96100 Rovaniemi |                             | Ateriapalvelut Osoite -  |

19.3.2025

Hyväksyjä: Mehiläinen Koti- ja hoitajapalvelut johtoryhmä

Laatija: Marjukka Korri

### 1.2.2 Palveluyksikön palvelupisteet ja tuotettavat palvelut

Palvelun järjestämisestä vastuussa oleva hyvinvointialue on aina palvelupisteen nimessä oleva alue.

| Palvelupisteessä tuotettavat palvelut |                           |                                      |                          |                                     |                            |
|---------------------------------------|---------------------------|--------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|----------------------------|
| Palvelupisteessä                      | Henkilö-<br>kohtainen apu | Ammatilliset<br>vammais-<br>palvelut | Ikääntyvien<br>kotihoito | Lapsi-<br>perheiden<br>kotipalvelut | Kotihoidon<br>tukipalvelut |
| Kotipalvelu<br>Mehiläinen Lappi       | x                         | x                                    | x                        |                                     |                            |

### 1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

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

**Kotipalvelu Mehiläinen** palvelee vuosittain 13 800 asiakasta (vuonna 2024), ja lähes kaikilla hyvinvointialueilla palveluita tuottaa yhteensä 5 285 työntekijää (vuonna 2024).

#### 1.3.1 Tehtävä

Kotipalvelu Mehiläisen 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 sekä tarvittava erityispalvelujen saatavuus.

Tuotamme sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja ostopalveluna, palvelusetelillä, suorahankintana sekä yksityisasiakkaille, osana Mehiläisen Julkisia terveyspalveluja. Yrityksemme hyödyntää toiminnassaan Mehiläinen konsernin tukipalveluja (HR, palkka-asiantuntijat, tietosuoja-asiantuntijat, laatuasiantuntijat).

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

19.3.2025

Hyväksyjä: Mehiläinen Koti- ja hoitajapalvelut johtoryhmä

Laatija: Marjukka Korri



olennainen tekijä palveluidemme tuottamisessa. Käytämme alihankintana henkilöstövuokrausta ainoastaan poikkeus- ja muutostilanteissa.

### 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 yrittäjäyys
- kasvu ja kehitys

### 1.3.3 Periaatteet ja politiikat

Toimintaperiaatteet ja politiikat ohjaavat kaikkia Mehiläisessä työskenteleviä. Politiikat auttavat varmistamaan yhteisten toimintatapojemme toteutumisen, sekä erilaisten toimintaamme kohdistuvien vaatimuksien 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

Kotipalvelu Mehiläinen Lappi tuottaa palveluita Lapin hyvinvointialueelle. Palveluyksikön palvelut kohdistuvat asiakkaan kotona tuotettaviin palveluihin. Kotipalvelu Mehiläinen Lappi palvelee noin 200 asiakasta.

Palveluseteliasiakkaan kanssa laaditaan palvelusopimus ja palvelun tuottamisen suunnitelma. Kotihoidon asiakkaiden osalta laaditaan aina myös hoito- ja palvelusuunnitelma.

#### 1.3.4.1 Ammatillinen vammaispalvelu

*Vammaispalvelulain mukainen asumisen tuki*

Asumisen tuen tarkoitus on, että vammaisen henkilö voi asua mahdollisimman itsenäisesti silloinkin, kun hän tarvitsee apua tai tukea asumisessa.

Asumisen tuki sisältää tarvittavan avun ja tuen päivittäisissä toimissa, vuorovaikutuksessa ja osallisuudessa, sekä

niissä itsehoitoa vastaavissa toimenpiteissä, jotka liittyvät terveyden ylläpitoon ja pitkäaikaisen sairauden ohjeiden mukaiseen hoitoon.

Palvelujen asiakkailla on vamman tai sairauden aiheuttama fyysinen, kognitiivinen, psyykkinen, sosiaalinen tai aisteihin liittyvä pitkäaikainen tai pysyvä toimintarajoite. Asiakkaan osallisuus ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen on keskeistä palveluiden suunnittelussa ja toteutuksessa. Asumisen tukeen voidaan tarvittaessa liittää terveydenhuoltolain perusteella kotiin järjestettäviä terveydenhuollon palveluita taikka sosiaalihuoltolain tai muiden lakien perusteella järjestettäviä palveluita siten, että ne muodostavat henkilön yksilöllisten tarpeiden mukaisen palvelukokonaisuuden.

Asumisen tukeen kuuluu tarvittaessa asiakkaan ateria-, vaatehuolto-, siivous- ja muita tukipalvelun luonteisia tehtäviä, jos asiakkaan voimavarat eivät avustettunakaan ole riittävät näiden tehtävien toteuttamiseen.

### *Lapsen asumisen tuki*

Lapsen asumisen tuen tarkoituksena on turvata lapsen mahdollisuus asua kotona oman perheensä kanssa. Vammaiselle lapselle ja hänen perheelleen järjestetään sellainen asumisen tuki, joka mahdollistaa lapselle hänen ikäänsä ja kehitysvaiheeseensa nähden tarpeellisen hoidon ja huolenpidon, osallisuuden sekä turvallisen kasvuympäristön.

Lapsen palveluilla turvataan lapselle asumismuodosta riippumatta hänen ikäänsä ja kehitysvaiheeseensa nähden tarpeellinen hoito ja huolenpito, osallisuuden toteutumisen tuki sekä turvallinen kasvuympäristö.

### *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, ateria-, vaatehuolto-, peseytymis- ja siivouspalvelut sekä osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävät palvelut.

Tehostetussa palveluasumisessa palveluja järjestetään asiakkaan tarpeen mukaisesti ympärivuorokautisesti.

### *Hengityslaitteasiakkaiden hoito*

Hengityslaitteen varassa elävän henkilön palvelut järjestetään 1.1.2025 alkaen (viimeistään 1.1.2028) vammaispalvelulain mukaisina palveluina. Hengityslaitteen varassa eläville henkilöille tehdään vammaispalveluissa palvelutarpeen arviointi ja asiakassuunnitelma samoin kuin muillekin vammaisille henkilöille. Palvelutarpeen

arvioinnissa ja asiakassuunnitelmassa otetaan huomioon asiakkaan yksilöllinen tilanne sekä hänen näkemyksensä palvelujen toteuttamistavasta.

Hengityslaitteen varassa elävän henkilön terveydenhoito on edelleen terveydenhuollon vastuulla. Hengityslaitteen varassa elävän henkilön tuki päivittäisissä toimissa voidaan järjestää asumisen tukena. Asumisen tuki sisältää tarvittavan avun ja tuen päivittäisissä toimissa, vuorovaikutuksessa ja osallisuudessa sekä niissä itsehoitoa vastaavissa toimenpiteissä, jotka liittyvät terveyden ylläpitoon ja pitkäaikaisen sairauden ohjeiden mukaiseen hoitoon.

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

Iltapäivähoitoa sekä loma-ajan hoitoa tuotetaan eri-ikäisille opiskelijoille, jotka kehitysvamman tai autismin kirjon 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.

19.3.2025

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.

### *Avustajapalvelu sosiaalihuoltolain mukaan*

Sosiaalihuoltolain mukainen avustajapalvelu tukee asiakasta jokapäiväisessä elämässä. Palvelu on luonteeltaan ennaltaehkäisevää. Tavoitteena on ylläpitää tai parantaa toimintakykyä ja omatoimisuutta. Palvelu voi olla avustamista päivittäisissä toimissa tai sosiaalisen vuorovaikutuksen tukea. Tavoitteena on tukea asiakasta mahdollisimman itsenäiseen suoriutumiseen.

### *Erityisen osallisuuden tuki*

Erityisen osallisuuden tuen tarkoituksena on, että vammaisen henkilö pystyy palvelun avulla pääsemään vuorovaikutukseen esimerkiksi läheistensä kanssa. Tuki voi esimerkiksi olla yhteisen vuorovaikutuksen tukemista silloin, kun vammaisen henkilön kommunikointikeinot ovat vähäiset tai hän tarvitsee tukea kommunikointi- tai yhteydenpitovälineiden käyttämisessä. Erityinen osallisuuden tuki voi olla myös vammaiselle henkilölle merkityksellisen tekemisen tukemista. Vapaa-ajan toiminta voi tarkoittaa esimerkiksi harrastamista, tapahtumissa käymistä tai muuta vastaavaa tekemistä. Olennaista palvelussa on, että osallistumisen lisäksi tuetaan vammaisen henkilön osallisuutta ja toimijuutta näissä tilanteissa. Tukea antava henkilö toimii vammaisen henkilön aktiivisen osallisuuden mahdollistajana. Tarkoitus on, että tukea antava henkilö löytää keinoja sopeuttaa ja mukauttaa ympäristöä, toimintaa tai tekemistä sopivaksi vammaiselle henkilölle.

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

#### *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. Kotihoidosta säädetään sosiaalihuoltolaissa (1301/2014).

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
- Lääkehoito
- Muisti- ja ravitsemustestit
- Vitaalien mittaukset

Mehiläisen kotisairaanhoidon palvelut sisältävät muun muassa seuraavat palvelut

- sairaanhoidon suunnittelu, toteutus, ohjaus ja neuvonta
- Laboratoriokokeet
- Ompeleiden ja hakasten poistot
- Haavanhoidot
- Vitaalien mittaukset
- Katetrin vaihtaminen ja huuhtelut
- Muisti- ja ravitsemustestit
- Korvahuuhtelut
- Rokotukset
- Lääkehoito
- Yleistilan arviointi

### *Lapsiperheiden kotipalvelut*

Lapsiperheiden kotipalvelu on sosiaalihuoltolain (1301/2014, 18 a §) mukaista sosiaalipalvelua. Kotipalvelu on yhdessä perheen ja yhteistyötahojen kanssa tehtävää vanhemmuuden ja arjessa selviytymisen tukemista ja perheen omien voimavarojen vahvistamista. Tämä tapahtuu opastamalla perhettä lasten ja kodinhoidossa sekä vahvistamalla arjen taitoja.

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 terveystalveluja, jotka kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Tällaisia voivat olla esimerkiksi:

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

Omaishoitoa tuotetaan pääasiassa hyvinvointialueiden myöntämällä palveluseteleillä.

#### *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.

#### **1.3.4.4 Kotihoidon tukipalvelut**

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

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 ateriat-, 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 tai 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.

19.3.2025

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



## 2. Asiakas- ja potilasturvallisuus

### 2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Palveluntuottaja toimii osana Mehiläinen konsernia ja sitoutuu toiminnassaan Mehiläisen yleisiin toimintaperiaatteisiin ja laatupolitiikkaan. 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 julkisista Terhikki- ja Suosikki-rekisteristä. 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 laatuikäytännöillä 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 laatujohtamisen kehittämistyötä tehdään yhteistyössä koko Mehiläinen-konsernin kanssa.

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

19.3.2025

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 vastuuhenkilö yhdessä laatupäällikön kanssa vastaa siitä, että palveluntuottajan henkilöstö sitoutuu noudattamaan yleisesti hyväksyttyjä ammattihenkilön eettisiä ohjeita, lääketieteellisiä periaatteita, sosiaalipalvelujen ammattieettisiä ohjeita, julkisia terveys- ja sosiaalipalveluja tuottaessa sovellettavia yleisiä ehtoja, toiminta- ja palvelukäytäntöjä sekä ohjeistuksia ja laatujärjestelmiä.

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 edistävistä 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 laatupoikkeamien sekä vaaratapahtumien käsittelyä.

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

19.3.2025

Hyväksyjä: Mehiläinen Koti- ja hoitajapalvelut johtoryhmä

Laatija: Marjukka Korri

Omaavvonnann sisältöjä ja toimintamalleja käydään läpi henkilöstön kanssa tiimipalavereissa esihenkilön johdolla sekä osallistetaan henkilöstö myös omaavvontasuunnitelman päivittämiseen.

| Tämän palveluyksikön poikkeamien ja palautteiden käsittelystä vastaavat:  |                              |                                            |                          |                                |                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------|------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------|--------------------------------------------------|
|                                                                           | Henkilö-<br>kohtainen<br>apu | Ammatilliset<br>vammais-<br>palvelut       | Ikääntyvien<br>kotihoito | Lapsiperheiden<br>kotipalvelut | Kotihoidon<br>tukipalvelut                       |
| Ensisijainen<br>käsittelijä<br>asiakas-<br>palautteissa:                  | Tiina Arola                  | Janina<br>Meriluoto,<br>Inkeri<br>Penttilä | Liisa Ahonen             |                                | Petri Ikonen<br>Toni Sandström<br>Max Gurovitsch |
| Ensisijainen<br>käsittelijä<br>asiakas-<br>turvallisuus-<br>poikkeamissa: | Tiina Arola                  | Janina<br>Meriluoto,<br>Inkeri<br>Penttilä | Liisa Ahonen             |                                | Petri Ikonen<br>Toni Sandström<br>Max Gurovitsch |
| Ensisijainen<br>käsittelijä<br>työturvallisuus-<br>poikkeamissa:          | Tiina Arola                  | Janina<br>Meriluoto,<br>Inkeri<br>Penttilä | Liisa Ahonen             |                                | Petri Ikonen<br>Toni Sandström<br>Max Gurovitsch |
| Käsittelijän<br>vastuullinen<br>esihenkilö:                               | Lea<br>Nieminen              | Sari<br>Koskivuori                         | Katarina<br>Kause        |                                | Santtu Vierimaa                                  |

## 2.3 Vastuujako tehtäväkuvan mukaisesti

### Johtava lääkäri, Mehiläinen julkiset terveystalvelut (YLE EL)

- Vastaa terveydenhuollon toteuttamisesta
- Seuraa laadun toteutumista omaavvontakyselyjen muodossa, kuukausittaisissa laatuapaamisissa, poikkeamaraportoinnissa sekä reklamaatioiden ja muistutusten osalta
- Allekirjoittaa lääkeluvat
- Hyväksyy lääkehoitosuunnitelman ja on mukana sen valmistelussa ja päivittämisessä

### Palvelujohtaja

- Operatiivinen ja hallinnollinen vastuu koko palvelulinjasta
- Oman palvelun yksiköiden ja pisteiden laadunvalvonta yhdessä laatuäällikön ja julkisten terveystalveluiden hoitotyön johdon sekä laatuäimien kanssa
- Vastaa asiakas- ja potilasturvallisuudesta oman roolinsa mukaisesti
- Raportoi liiketoimintajohtajalle
- Laatuäällikkö tukee omasta roolistaan palvelujohtajan laadun johtamista palvelulinjassa

19.3.2025

Hyväksyjä: Mehiläinen Koti- ja hoitajapalvelut johtoryhmä

Laatija: Marjukka Korri

### **Palvelupäällikkö**

- Vastaa omien palvelupisteiden toimintavarmuudesta sekä henkilöstöstä
- Päivittäinen operatiivisen laadun, tehokkuuden sekä vaikuttavuuden seuranta ja kehitys
- Raportoi palvelujohtajalle
- Konsultoi laatupäällikköä
- Osallistuu omavalvontasuunnitelman päivitykseen sekä tekee systemaattista valvontaa toiminnan laadusta
- Toimii yhteyshenkilönä yhdessä tiimiesihenkilön kanssa asiakasasioissa Tilaajan suuntaan

### **Tiimiesihenkilö**

- Vastaa asiakas- ja omaisyhteistyöstä sekä esihenkilötyöstä suhteessa hoito- ja avustushenkilöstöön
- Vastaa asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutumisesta ja henkilöstön osaamisesta toteuttaa laadukasta ja turvallista asiakas- ja hoitotyötä
- Raportoi palvelupäällikölle
- Konsultoi tarvittaessa laatupäällikköä

### **Vastuusairaanhoitaja (Sairaanhoitaja AMK)**

- Hoitotyön asiantuntija, osa vastuusairaanhoitajien ohjausryhmää
- Hyvinvointialueen lääkäri- ja tilaajayhteistyö
- Henkilöstön lääkelupien kokonaisvaltainen vastuu yhdessä yksikön esihenkilön ja päällikön kanssa
- Lääkehoidon toteutuksen seuranta ja kehitys
- Asiakkaan vointien arviointi ja seuranta
- Sairaanhoidolliset toimenpiteet, toteutus ja seuranta
- Yksikön laitevastuu
- Yksikön laadun yhteyshenkilö
- Raportoi tiimiesihenkilölle
- Konsultoi laatupäällikköä sekä muuta johtamisorganisaatiota
- Haitta- ja poikkeamailmoitusten käsittelijä ja seuraaja

### **Laatupäällikkö**

- Vastaa laadun kehittämisestä ja ylläpitämisestä yhdessä palvelulinjan sekä palvelupisteiden kanssa
- Huolehtii sisäisen omavalvonnan toteutumisesta ja omavalvonnan seurantatyökaluista yhdessä palvelulinjan sekä palvelupisteiden kanssa
- On mukana Mehiläinen konsernin laadun- ja potilasturvallisuuden johtoryhmässä sekä ohjausryhmissä, valmistelemassa Mehiläinen konsernin asiakas- ja potilasturvallisuusstrategiaa yhdessä lääketieteellisen johdon kanssa
- Raportoi laadun toteutumisen osalta Mehiläinen koti- ja hoitajapalvelujen johtoryhmälle, Mehiläisen Julkiset terveysterveystoimet johtavalle lääkärille sekä hoitotyön johtajalle sekä varmistaa kehityshankkeiden etenemisen Mehiläinen koti- ja hoitajapalveluissa

### **Palvelun rekisteröity vastuuhenkilö**

19.3.2025

Hyväksyjä: Mehiläinen Koti- ja hoitajapalvelut johtoryhmä

Laatija: Marjukka Korri

- On oman koulutuksensa ja ammattitaitonsa nojalla alueen tai palvelun Valviraan rekisteröity vastuuhenkilö
- Vastuuhenkilö on tiiviissä yhteistyössä palvelulinjan tai alueellisen palvelupisteen osalta sen mukaan, missä palvelupisteissä hän on rekisteröity vastuuhenkilö
- Erilliset palvelulinjan johdon ja vastuuhenkilön yhteistyötapaamiset toteutuvat vähintään kvartaaleittain. Yhteistyötapaamisissa käsitellään:
  - o Resurssitilanne
  - o Poikkeamat, poikkeamien juurisyys ja niiden osalta tehdyt toimenpiteet
  - o Asiakaspalautteet ja niihin vastaaminen
  - o Reklamaatiot, kantelut ja muistutukset ja niihin vastaaminen
  - o Seurataan alueen / palvelun toimintasuunnitelmaa suhteessa toteutumaan ja seuraavan 1-3 kvartaalin tavoitteisiin
  - o Seurataan omavalvonnan toteutumista ja omavalvontakyselyn tuloksia alueelta / palvelusta

## 2.5 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Kotipalvelu Mehiläinen tuottaa palveluita asiakkaan kotiin kunkin hyvinvointialueen järjestämänä, joko ostopalveluna, palvelusetelillä tai suorahankintana. Palvelun järjestäjä on näin ollen kunkin asiakkaan kotikunnan hyvinvointialue. Palveluntuottajana toimii Kotipalvelu Mehiläinen Oy.

### 2.5.1 Asiakkaan yhteyshenkilö

Kotipalvelu Mehiläinen on määrittänyt palvelun asiakkaalle ja tilaaja-asiakkaalle (hyvinvointialue) yhteyshenkilön, joka vastaa Kotipalvelu Mehiläisen edustajana asiakkaan palvelutuotannosta. Yhteyshenkilö vastaa asiakkaan toiveiden ja tarpeiden selvittämisestä ja tiedottamisesta, sekä ottaa vastaan mahdolliset palautteet ja reklamaatiot yhtiön reklamaatioprosessin mukaisesti. Ensisijaisesti asiakasta ohjataan olemaan yhteydessä suoraan nimettyyn yhteyshenkilöön palveluunsa liittyvistä toiveista ja palautteista. Yhteyshenkilö vastaa alueen resurssista ja toimii esihenkilönä hoito-, avustus- ja tukipalvelujen henkilöstölle.

### 2.5.2 Asiakaslähtöinen palvelu ja asiakkaan itsemääräämisoikeus

Asiakkaan hoito ja palvelu toteutetaan kotiin tuotettavissa palveluissa lähtökohtaisesti yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Kotiin tuotettavissa palveluissa ei voida toteuttaa 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.

Henkilöstön tulee toteuttaa erityistä sensitiivisyyttä, kun he toteuttavat työvuoroaan asiakkaan kodissa. Henkilöstön on huomioitava asiakkaan kodissa asuvat omaiset, mutta palvelu myönnetään ja tuotetaan palvelun nimenomaisena kohteena olevalle asiakkaalle. Epäselvissä tilanteissa

19.3.2025

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

asiakkaalle nimetty vastuuhenkilö opastaa sekä asiakasta ja omaista että työntekijää, ja konsultoi tarvittaessa hyvinvointialueen edustajaa.

Henkilöstön käytössä on Itsemääräämisoikeuden toimintaohje sekä Moodle -alustalla oleva sähköinen koulutus itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta kotiin tuotettavissa palveluissa. Toimintaohjeen ja koulutuksen tarkoituksena on ohjata henkilöstöä myös tunnistamaan tilanteet, joissa on kohonnut riski rajoittaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta.

Kaikista rajoitustoimista tulee olla maininta asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa tai muussa asiakkaan palvelua määrittelevässä asiakirjassa. Rajoittamista on myös lukittava lääkeboxi kotihoidon asiakkaalla, kulunseurantalaitteet kotihoidon asiakkaalla tai liikkumista estävät välineet (sängynlaidat nostettuna, turvavyö pyörätuolissa). Näitä käytettäessä asiakkaan palvelussa, tulee rajoite kirjata myös asiakkaan käyntiteksteihin.

### **2.5.3 Vastuunjako palvelun järjestäjän ja palveluntuottajan välillä**

Kotipalvelu Mehiläinen tekee tiivistä yhteistyötä palvelun tilaajan, hyvinvointialueen 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 (Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista (739/2023)). 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 <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.

Omaa palveluaan koskevilla epäkohdilla asiakasta pyydetään ensisijaisesti olemaan yhteydessä omaan yhteyshenkilöönsä, joka on Kotipalvelu Mehiläisen osoittama tiimiesihenkilö alueella. Palautteisiin ja reklamaatioon vastaaminen tai tarvittavat asiakkaan palvelun muutokset tapahtuvat sujuvimmin, kun palautteessa ilmoitetaan tapahtuma-ajankohta ja tapahtuneet / korjausta vaativat asiat.

19.3.2025

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

| Hyvinvointialueen potilas- ja sosiaaliasiavastaavat ja yhteystiedot: |                                                                                                                     |                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                      | Potilasasiavastaavat                                                                                                | Sosiaaliasiavastaavat                                                                                                |
| Lapin HVA                                                            | Satu Peurasaari<br>puh.040 482 3584<br><br>Johanna Pikkuaho<br>puh.040 506 0083<br><br>potilasasiavastaava@lapha.fi | Satu Peurasaari<br>puh.040 482 3584<br><br>Johanna Pikkuaho<br>puh.040 506 0083<br><br>sosiaaliasiavastaava@lapha.fi |

## 2.5 Muistutusmenettely ja muistutusten käsittely

Terveyden- ja sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollon toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992, 10 §).

Samoin sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla on asiakaslain 23 § mukaan oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000).

Muistutuksen voi toimittaa kirjallisesti yrityksen postiosoitteeseen Kotipalvelu Mehiläinen Oy, Arkadiankatu 6, 00100 Helsinki, sähköpostilla osoitteeseen [kirjaamo@mehilainen.fi](mailto:kirjaamo@mehilainen.fi), tai Mehiläisen verkkosivuilta löytyvän muistutus -lomakkeen avulla

<https://www.mehilainen.fi/laatu/potilasyhteyshenkilot-potilasasiavastaavat-ja-sosiaaliasiavastaavat>. Lomakkeen käyttö edellyttää vahvaa tunnistautumista esimerkiksi pankkitunnuksin.

Muistutus voidaan tehdä myös suullisesti erityisestä syystä. Asiakkaan hyvinvointialueen potilas- ja sosiaaliasiavastaavat voivat auttaa asiakasta suullisen muistutuksen kirjaamisesta.

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 terveystietojen vastaavaa lääkärinä.

Mehiläinen koti- ja hoitajapalveluissa Julkisten terveystietojen johtava lääkäri lähettää selvityspyynnön liiketoiminnan palvelujohtajalle sekä laatupäällikölle, jotka käynnistävät selvityksen

19.3.2025

Hyväksyjä: Mehiläinen Koti- ja hoitajapalvelut johtoryhmä

Laatija: Marjukka Korri



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 arkistonaan Mehiläisen kirjaamossa erillään muista asiakas- ja potilasasiakirjoista. Muistutusasiakirjat käsitellään lainsäädännön ja viranomaismääräysten mukaisesti.

## 2.7 Henkilöstö

Kotipalvelu Mehiläinen noudattaa toiminnassaan paikallisesti velvoittavia lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä 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 päivähoidon ja lastensuojelulain, sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslain, valvontaohjelmien säädökset sekä toimintaa alueittain määrittävät tilaajien sopimukset.

|                                                      |
|------------------------------------------------------|
| <b>Koko yhtiö henkilöstö avustus ja hoitotyössä:</b> |
|------------------------------------------------------|

19.3.2025

Hyväksyjä: Mehiläinen Koti- ja hoitajapalvelut johtoryhmä

Laatija: Marjukka Korri

| Palvelulinja                              | Kouluaste | AMK | Ylempi korkea-koulu | Kokoaikaiset | Osa-aikaiset | Yhteensä |
|-------------------------------------------|-----------|-----|---------------------|--------------|--------------|----------|
| Vammaispalvelut                           | 196       | 49  |                     | 97           | 148          | 245      |
| Henkilökohtainen apu                      | 2018      |     |                     |              |              | 2018     |
| Ikääntyvien kotihoito                     |           |     |                     | 101          | 306          | 407      |
| kotihoidon tukipalvelut                   | 108       | 0   |                     | 103          | 5            | 108      |
| <b>Koko yhtiö henkilöstö hallinnossa:</b> |           |     |                     |              |              |          |
| Palvelulinja                              | Kouluaste | AMK | Ylempi korkea-koulu | Kokoaikaiset | Osa-aikaiset | Yhteensä |
| Vammaispalvelut                           | 7         | 5   |                     | 13           |              | 13       |
| Henkilökohtainen apu                      | 28        | 16  | 4                   | 47           | 1            | 48       |
| Ikääntyvien kotihoito                     |           |     |                     | 9            | 0            | 13       |
| kotihoidon tukipalvelut                   | 4         |     | 1                   | 5            | 0            | 5        |

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.

|                                                                  |
|------------------------------------------------------------------|
| <b>Tämän palveluyksikön vastuuhenkilöstö ja henkilöstömäärä:</b> |
|------------------------------------------------------------------|

19.3.2025

Hyväksyjä: Mehiläinen Koti- ja hoitajapalvelut johtoryhmä

Laatija: Marjukka Korri



|                                     | Henkilökohtainen apu                                                                                          | Ammatilliset vammaispalvelut                                             | Ikääntyvien kotihoito ja lapsiperheiden kotipalvelut                 | Kotihoidon tukipalvelut                          |
|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| <b>Kotipalvelu Mehiläinen Lappi</b> |                                                                                                               |                                                                          |                                                                      |                                                  |
| Palvelupäällikkö                    | Tiina Arola                                                                                                   | Janina Meriluoto                                                         | Liisa Ahonen                                                         | Petri Ikonen<br>Toni Sandström<br>Max Gurovitsch |
| Tiimiesihenkilö                     | Heidi Hirvonen<br>Pauliina Kainulainen                                                                        | Tanja Hartikainen                                                        | Tahere Rajabi                                                        | -                                                |
| Vastuu-sairaanhoitaja               | -                                                                                                             | Joanna Seppälä                                                           | Anu Koivuranta                                                       | -                                                |
| Tiimivastaava / palveluneuvoja      | Sonja Springare                                                                                               | Sara Hellström                                                           | Mari Parkkisenniemi                                                  | -                                                |
| Avustaja                            | 140                                                                                                           |                                                                          | -                                                                    | -                                                |
| Hoiva-avustaja                      | -                                                                                                             |                                                                          | -                                                                    | -                                                |
| Lähihoitaja                         | -                                                                                                             | 4 kpl                                                                    | 14                                                                   | -                                                |
| Sairaanhoitaja                      | -                                                                                                             |                                                                          | 3                                                                    | -                                                |
| Tuotantotyöntekijä                  | -                                                                                                             |                                                                          | -                                                                    | -                                                |
| Kuljettaja                          | -                                                                                                             |                                                                          | -                                                                    | -                                                |
| Siivoaja                            | -                                                                                                             |                                                                          | -                                                                    | -                                                |
| Erityisosaaminen                    | Viittomakieli<br>Nostolaitteiden käyttö<br>Muu apuvälineosaaminen<br>Kehitysvammaisten asiakkaiden ohjaaminen | Alle 18-vuotiaiden vaativa lääkehoito, erilaiset kommunikaatiomenetelmät | Nostolaitteiden käyttö<br>Muu apuvälineosaaminen<br>Kotisairaanhoito | -                                                |

### Henkilökunnan erityisosaaminen ja erityispätevyydet

Kunkin palvelulinjan ja palvelupisteen henkilöstön erityisosaaminen määrittyy pitkälle kulloisenkin asiakaskunnan ja heidän tarpeidensa mukaan. Erityisosaaminen voi olla esimerkiksi hoitotyössä vaadittavaa näytöillä todennettavaa laiteosaamista hengityshalvauspotilaiden hoitoringeissä,

19.3.2025

Hyväksyjä: Mehiläinen Koti- ja hoitajapalvelut johtoryhmä

Laatija: Marjukka Korri

osaamista autistiasiakkaiden tai kehitysvammaisten asiakkaiden ohjaamisesta tai kielitaitoon tai vaihtoehtoisin kommunikointimenetelmiin liittyvää erityisosaamista.

### 2.7.1 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 henkilöstöresurssien suunnittelun perustana on asiakastarpeen edellyttämä henkilöstömäärä ja -rakenne. Alueellisen palvelupisteen henkilöstöresurssien käytöstä vastaa alueen tiimiesihenkilö sekä päällikkö. Työntekijän valinnan tekee alueen tiimiesihenkilö, joka tuntee asiakkaiden tarpeet. Rekrytoinnin asiantuntijat auttavat tarvittaessa esimerkiksi rekrytoinnin kohdistamisessa ja työhaastatteluissa, 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. Rekrytoinnin yhteydessä tarkastamme hakijoiden alkuperäiset tutkintotodistukset sekä selvitämme perusteellisesti hakijan työkokemuksen, kielitaidon ja ammattitaidon. Arkistoinnissa työntekijärekisteriimme kopiot 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.

Työsopimuksen allekirjoittaessaan työntekijä sitoutuu tietosuojaan ja jokaiselta työntekijältä edellytetään erillinen salassapito- ja tietosuojasitoumus ennen käyttäjätunnusten myöntämistä.

19.3.2025

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

asiakastietojärjestelmään tai pääsyä asiakastietoihin. Sitoumuksen sisältö käydään työntekijän kanssa läpi, sen ymmärrettävyyden varmistamiseksi ennen sen allekirjoittamista.

### 2.7.2 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.

19.3.2025

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.

### 2.7.3 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 muistiota, 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

19.3.2025

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.

## 2.8 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

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

## 2.9 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.

Toteutamme kunkin asiakkaan palvelukokonaisuuden osalta monialaista yhteistyötä, esimerkiksi asiakkaan muiden palveluntuottajien ja hyvinvointialueen vastuuhenkilöiden kanssa. Edistämme vahvaa verkostoitumista siten, että asiakkaan palvelu toteutuisi mahdollisimman sujuvasti ja asiakaslähtöisesti. Verkostoyhteistyötä toteutettaessa asiakkaan itsemääräämisoikeus ja tahdon kuuleminen ovat tärkeitä perusperiaatteitamme; yhteistyö ei saa rakentua asiakkaan ohi, vaan tulee toteutua asiakaslähtöisesti.

## 2.9 Toimitilat ja välineet

Asiakastyö tapahtuu asiakkaan kotona tai asumisyksikössä, jolloin palveluntuottajan toimitiloissa ei tuoteta asiakkaan hoitoa tai palvelua. Toimitilat käsittävät hallinnon ja/tai henkilöstön toimistokäyttöön tarkoitetut tilat.

Palveluntuottajan työntekijät toimivat Kotipalvelu Mehiläiseltä saamiensa ohjeiden mukaisesti koskien kulkua Kotipalvelu Mehiläisen tiloissa että avainten/kulkukorttien huolellista käsittelyä ja

19.3.2025

Hyväksyjä: Mehiläinen Koti- ja hoitajapalvelut johtoryhmä

Laatija: Marjukka Korri

henkilökortin esillä pitoa. Koko henkilöstöllä on käytössään sähköinen henkilökortti työvuorosovelluksesta tai fyysinen henkilökortti. Henkilöstöllä tulee olla valmius esittää työnantajan henkilökortti ja/tai henkilöllisyystodistus asiakkaalle asiakasvuoroon savuttaessa. Palveluntuottajan kunkin palvelun hallinnollinen vastuuhenkilö varmistaa, että henkilöstö on tutustunut palvelunpisteiden pelastus- ja valmiussuunnitelmaan, ja osaa toimia myös asiakkaan luona asiakasturvallisuutta edistäen.

Työntekijöiden työskentelyolosuhteita seurataan vaarojen kartoituksella sekä työn kuormitustekijöiden mittaamisella.

### 2.9.1 Toimiluvat

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

### 2.9.2 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 Mehiläinen intran kautta löytyvään sähköiseen järjestelmään, ja henkilöstön tulee tutustua ohjeistukseen ja kuitata oheistus luetuksi.

### 2.9.3 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.

19.3.2025

Hyväksyjä: Mehiläinen Koti- ja hoitajapalvelut johtoryhmä

Laatija: Marjukka Korri



## 2.10 Lääkinnälliset laitteet

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

### 2.10.1 Vastuut

Lääkinällisten 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.

### 2.10.2 Lääkinällisten laitteiden hankinta ja käyttöönotto

Mehiläisen hankintatiimi tukee valtakunnallisesti yksiköiden toimintaa tarjoamalla hankinta-asiantuntemusta. Laitehankinnat 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 Mehiläisen intrassa olevan [sisäisen ohjeistuksen mukaisesti](#).

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

### 2.10.3 Huollot ja jäljitettävyyys

19.3.2025

Hyväksyjä: Mehiläinen Koti- ja hoitajapalvelut johtoryhmä

Laatija: Marjukka Korri



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

Kotipalvelu Mehiläisen asiakkailla voi olla käytössä omia, palvelun järjestäjän tai palvelun tilaajan laitteita. Kukin laitteen ammattimainen omistaja vastaa laitteiden huolloista ja jäljitettävyydestä.

Kotipalvelu Mehiläisen omien laitteiden osalta kunkin 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.

## 2.10.4 Osaamisen varmistaminen

Henkilöstö, jotka lääkinnällisiä 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.

## 2.10.5 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 hättätapahtumista ilmoituksen [Mehiläisen sisäiseen poikkeamajärjestelmään](#), Laatuporttiin. Tehdyistä laitteisiin liittyvistä vaaratilanneilmoituksista tulee ilmoitus tapahtumayksikköön sekä Mehiläisen laiteturvallisuuden ohjausryhmälle.

Kotipalvelu Mehiläisen palvelujen piirissä olevilla asiakkailla voi olla myös omia tai palvelun järjestäjän lääkinnällisiä laitteita. Näitä asiakasryhmiä ovat esimerkiksi henkilökohtaisen avun asiakkaat tai vammaispalvelun kotihoitoringit. Henkilöstön tulee tehdä poikkeamailmoitus lääkinnälliseen laitteeseen liittyvästä läheltä piti -tilanteesta tai hättätapahtumasta, vaikka Kotipalvelu Mehiläinen ei omistaisikaan laitetta. Poikkeamailmoitus tehdään jokaisesta lääkinnällisen laitteen poikkeamasta. Kun poikkeamakäsittelijän tietoon tulee lääkinnälliseen

19.3.2025

Hyväksyjä: Mehiläinen Koti- ja hoitajapalvelut johtoryhmä

Laatija: Marjukka Korri

laitteeseen liittyvä poikkeama, arvioidaan poikkeaman vakavuuden perusteella, ohjataanko asiakasta hankkimaan uusi, turvallinen laite tai ollaanko poikkeamasta yhteydessä myös palvelua tilaavaan tahoon, mikäli laite ei ole asiakkaan eikä palveluntuottajan.

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.

## 2.11 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 (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023) ja Terveys- ja hyvinvoinnin laitoksen määräyksen 3/2024 mukaisesti. Suunnitelma kokoaa yhteen asiakastietolaissa vaaditut omavalvonnan kohteelta edellytettävät selvitykset ja vaatimukset.

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 muun tilaajan Kotipalvelu Mehiläisen käyttöön osoittama potilastietojärjestelmä. Yritys vastaa osaltaan siitä, että tietojärjestelmiä ja laitteita käyttävä henkilöstö perehtyy käytössä oleviin tietojärjestelmiin.

## 2.12 Lääkehoitosuunnitelma

Mehiläisen turvallisen lääkehoidon toteuttamisen periaatteet, vastuut ja osaamisvaatimukset on kuvattu Mehiläisen lääkehoitosuunnitelmaan. Valtakunnallisten linjausten pohjalta on laadittu Kotipalvelu Mehiläiseen palvelulinjakohtainen sekä 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 vastuulääkärin kanssa.

Lääkehoidon osaamisen varmistamiseksi Mehiläinen on mukana valtakunnallisessa LOVE-verkostossa, jonka tavoitteena on lääkehoidon osaamisen tason varmistaminen ja

19.3.2025

Hyväksyjä: Mehiläinen Koti- ja hoitajapalvelut johtoryhmä

Laatija: Marjukka Korri

potilasturvallisuuden lisääminen. Mehiläisessä lääkehoitoon osallistuvat työntekijät suorittavat lääkehoitoon tarvittavat luvat palvelulinjan ja alueellisten palvelupisteiden lääkehoitosuunnitelmien määrittelemällä tavalla. Lääkehoidon lupa sisältää aina hyväksytysti suoritettut tentit ja näytöt 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 epäilyistä 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 lääkeluvallinen, itsenäisesti lääkehoitoa toteuttava työntekijä. Henkilökohtaisen avun palvelussa asiakas vastaa lääkehoidon toteuttamisesta itse, ja avustaja voi erillisen ohjeen mukaisesti avustaa lääkehoidon toteuttamisessa. Henkilökohtaisen avun palvelussa henkilöstö voi palvelun järjestäjän osoittamasta tarpeesta ja yhteisestä sopimuksesta suorittaa MiniLOP Potilas-, lääke- tai antoreittikohtaisen lääkehoidon osaamisen.

## 2.13 Asiakas ja potilastietojen kirjaaminen, käsittely sekä tietosuoja

Mehiläinen käsittelee asiakkaiden henkilötietoja huolellisesti pitäen huolta vastuullisena sosiaali- ja terveydenhuoltoalan toimijana tietosuojaan liittyvistä velvollisuuksistaan. Noudatamme toiminnassamme EU:n yleistä tietosuoja-asetusta, 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.

19.3.2025

Hyväksyjä: Mehiläinen Koti- ja hoitajapalvelut johtoryhmä

Laatija: Marjukka Korri

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 asiakastytyvyyden 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>

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

### 2.13.1 Palveluiden toteuttamissuunnitelma

Vammaispalvelulain mukainen palveluiden toteuttamissuunnitelma on asiakirja, joka laaditaan vammaiselle henkilölle hänen tarvitsemiensa palveluiden järjestämiseksi. Suunnitelma sisältää yksityiskohtaisen kuvauksen siitä, millaisia palveluita henkilö tarvitsee, miten ne toteutetaan, ja kuka vastaa niiden järjestämisestä.

Suunnitelman laatiminen on osa vammaispalvelulain mukaista palveluprosessia, ja sen tarkoituksena on varmistaa, että vammaisen henkilön tarpeet otetaan huomioon ja että hän saa tarvitsemansa tuen ja palvelut. Suunnitelma laaditaan yhteistyössä palveluiden saajan tai hänen omaisen/läheisen kanssa.

Suunnitelma voi sisältää esimerkiksi seuraavia osia:

**Henkilön tarpeiden arviointi:** Selvitetään, millaisia erityistarpeita henkilöllä on ja millaisia palveluita hän tarvitsee.

**Palveluiden kuvaus:** Määritellään, millaisia palveluita henkilölle tarjotaan, kuten henkilökohtainen apu, kuljetuspalvelut, asumispalvelut tai kuntoutus.

**Toteuttamisen aikataulu:** Laaditaan aikataulu palveluiden toteuttamiselle ja seurannalle.

**Vastuutahot:** Määritellään, kuka vastaa palveluiden järjestämisestä ja toteuttamisesta.

**Seuranta ja arviointi:** Suunnitellaan, miten palveluiden toteutumista seurataan ja arvioidaan, jotta voidaan varmistaa niiden tehokkuus ja tarkoituksenmukaisuus.

19.3.2025

Hyväksyjä: Mehiläinen Koti- ja hoitajapalvelut johtoryhmä

Laatija: Marjukka Korri

Palveluiden toteuttamissuunnitelma on tärkeä työkalu vammaispalveluiden järjestämisessä, ja sen laatiminen edellyttää yhteistyötä vammaisen henkilön, hänen läheistensä ja eri palveluntarjoajien välillä.

### 2.13.2 Kirjaaminen

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön ja palvelun antamiseen osallistuvan avustavan henkilön tulee kirjata asiakasasiakirjoihin asiakkaan palvelun ja potilaan hoidon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan turvaamiseksi tarpeelliset ja riittävät tiedot. (Asiakastietolaki 17 §). Palveluntuottajan velvollisuus kirjata sosiaalihuollon asiakastietoja alkaa, kun palveluntuottaja on saanut tiedon henkilön palveluntarpeesta tai ryhtynyt toteuttamaan sosiaalipalvelua (Asiakastietolaki 37.1 §). Ammattihenkilöitä koskee kirjaamisvelvoite kaikissa hoito- tai palveluprosessin vaiheissa. Asiakirjamerkinnät tulee tehdä viivytyksettä.

Asiakastietojen kirjaaminen on välttämätöntä päätösten, suunnitelmien ja arviointien tekemiseksi. Laadukas kirjaaminen ja lainmukainen käsittely ovat tärkeitä osia hyvän palvelun tarjoamisessa asiakkaille. Asiakirjoissa käytetään selkeää ja ymmärrettävää suomen kieltä. Kotipalvelu Mehiläisessä kirjataan aina kunkin palvelun edellyttämät, lainmukaiset, läpinäkyvät ja täsmälliset tiedot. Asiakkaan hoidon taustalla oleva palvelusopimus määrittää myös mitä kunkin asiakkaan tietoihin kirjataan. Kirjaamisen avulla asiakkaan tuen tarpeet ja työskentelyn tavoitteet täsmentyvät sekä arvioidaan asiakkaan palvelun vaikuttavuutta. Asiakkaan palvelutarpeen arviointi perustuu asiakkaan palvelun kirjauksiin. Esimerkiksi päivittäiskirjaaminen toimii pohjana RAI- ja väli- ja loppuarvioihin. Kotipalvelu Mehiläinen käyttää kirjaamiseen potilastietojärjestelmä Domacarea, jonka toimittaa Invian.

Hoitajapalveluissa (kotihoito, ammatilliset vammaispalvelut, lapsiperhepalvelut) jokainen työntekijä perehdytetään työsuhteen alussa käytössä olevaan järjestelmään, johon palvelun toteutumisesta kirjataan. Perehdytyksen aikana ohjataan perehtyjää myös kirjaamisen osalta. Kirjaaminen tapahtuu käynnin aikana tai käynnin päätteeksi asiakkaan kotona, yhdessä asiakkaan kanssa. Kun asiakastietoja kirjataan yhdessä asiakkaan kanssa, voidaan samalla keskustella asiakirjoihin kirjattavista asioista sekä siitä, millä tavalla asioita sanoitetaan tai kuvataan asiakirjoihin. Keskustelu lisää luottamusta ja tuo esille esimerkiksi sen, mitä työntekijä pitää tilanteessa merkittävänä. Asiakas voi oikaista virheellisiä tulkintoja keskustelun aikana. Työntekijän ja asiakkaan mahdollisesti erilaiset näkemykset voidaan myös kirjata asiakasasiakirjoihin.

Henkilökohtaisen avun palvelussa asiakkaan palvelun käynnistyessä tehdään palvelun toteuttamissuunnitelma, yhdessä palvelua myöntävän viranomaisen ja asiakkaan kanssa. Toteuttamissuunnitelmassa huomioidaan sekä palvelua myöntäneen viranomaisen antamat tiedot palvelun toteuttamisen tavoitteista, että asiakkaan oma näkemys palvelun toteuttamisesta ja tarpeista. Asiakkaalla on oikeus tarkistaa hänestä kirjatut, työntekijöille näkyvät asiakastiedot. Asiakas voi myös kieltää tietojensa luovuttamisen palveluntuottajalle. Hallinnon yhteyshenkilö vastaa asiakastietojen päivittämisestä viipymättä tietojen muuttuessa. Kirjaamisessa noudatetaan tietojen minimoinnin periaatetta siten, että asiakkaan yksityisyyden suoja ei vaarannu ja hänen

19.3.2025

Hyväksyjä: Mehiläinen Koti- ja hoitajapalvelut johtoryhmä

Laatija: Marjukka Korri



itseään määräämisoikeutensa toteutuu silloinkin, kun hän tarvitsee toisen henkilön apua. Henkilökohtaisen avun asiakkaan palvelusta kirjataan tieto avustustuntien ajankohdasta, jotta palvelunjärjestäjä voi todentaa, että palvelua on annettu sopimuksen mukaan.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaan sosiaalihuollon tukipalvelut ovat sosiaalipalveluja. Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annettu laki (741/2023) sekä asiakastietolaissa säädetty kirjaamisvelvollisuus koskee sosiaalihuollon tukipalvelujen tuottajia. Kotipalvelu Mehiläinen kirjaa asiakkaan palvelua käynnistettäessä lähtötiedot sekä toteuttamissuunnitelman. Mikäli asiakkaan palvelun puitteissa havaitaan esimerkiksi asiakkaan heikentynyt toimintakyky, henkilöstö on ohjeistettu ilmoittamaan valvontalain nojalla asiasta palvelun vastuuhenkilöille, joiden velvoite on ilmoittaa palvelun järjestäjälle asiakkaan muuttuneesta tilanteesta, toimintakyvystä ja epäkohdasta tai epäkohdan uhkasta asiakkaan palvelussa. Epäkohta voi olla vaikkapa asiakkaan riittämätön palvelu tai muuttunut palveluntarve suhteessa asiakkaan toimintakykyyn. Kotipalvelu Mehiläisen tuottamista sosiaalihuollon tukipalveluista, ateriat-, kauppa- ja siivouspalveluista kirjataan tieto palvelukäyntien ajankohdasta, jotta palvelunjärjestäjä voi todentaa, että palvelua on annettu sopimuksen mukaan.

### 2.13.3 Kirjausten luovuttaminen

Asiakkaalla ja sosiaalihuollon ammattihenkilöllä on oikeus saada kirjaukset asiakkaan palvelun toteutumisesta. Asiakas voi tutustua asiakkuudestaan kertyvään tietoon. Kotipalvelu Mehiläinen ei luovuta asiakkaan palvelun kirjauksia suoraan asiakkaalle palveluissa, joissa asiakkaan hoidosta ja huolenpidosta tehdään päivittäiskirjaus. Asiakkaan tulee esittää pyyntö kirjausten luovuttamisesta palvelua järjestävälle hyvinvointialueelle. Kotipalvelu Mehiläinen luovuttaa tiedot hyvinvointialueen pyynnöstä ja hyvinvointialueen kautta. Suullisesti tehtäviä tiedusteluja koskien asiakas tunnistetaan 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.

| Hyvinvointialueen yhteystiedot asiakaskirjausten luovutuspyynnöissä: |                   |
|----------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Lapin HVA                                                            | kirjaamo@lapha.fi |

### 2.13.3. Tietosuoja ja -turvan perehdyttäminen sekä vastuuhenkilöt

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

19.3.2025

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

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 salasanalla. Asiakastietojen käyttöä valvotaan lokitietoja seuraamalla.

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

## 2.14 Palautteen ja poikkeamien kerääminen, käsittely ja huomioiminen toiminnan kehityksessä

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.

### 2.14.1 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.

### 2.14.2 Palaute ja reklamaatiot

19.3.2025

Hyväksyjä: Mehiläinen Koti- ja hoitajapalvelut johtoryhmä

Laatija: Marjukka Korri



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 puhelimitse päivystyspuhelimeen 0103211320 myös virka-ajan ulkopuolella, klo 06.00–23.00 vuoden jokaisena päivänä. Jokaisen yhteyshenkilön puhelinnumero kääntyy päivystysaikana päivystäjälle. Palautteet ja reklamaatiot tulee ensisijaisesti 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.

Kotipalvelu Mehiläisen asiakkailta, potilailta 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>

### 2.14.3 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
- **Tietosuojatietosuoja –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 palvelupäällikölle ja muille palvelulinjan määrittämille käsittelijöille, sekä palvelujohtajalle, jotka käyvät poikkeamat läpi työyhteisön kanssa. Kaikki ilmoitukset käsitellään ja ne ovat tärkeä osa asukas-, potilas-, tieto- ja henkilöturvallisuuden seurantaa ja kehittämistä. Työntekijöiden tulee tehdä Poikkeama-ilmoitus havaitessaan haittatilanteen tai läheltä piti -tilanteen.

19.3.2025

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

Tapahtuneista poikkeamaraporteista nostetaan kehityskohteita, joita ovat esimerkiksi perehdytyksen kehittäminen, omavalvonnan tarkastusvartit ja täydennyskoulutusten rakentaminen.

#### *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 tietosuojaa koskevat tilanteet tulee raportoida viipymättä, jotta mahdollinen lisävahinko voidaan minimoida. Tyypillisin henkilötietoja koskeva tietoturvaloukkaus koskee tilannetta, jossa henkilötietoja on päätynyt 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.

#### *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.

### **2.14.4 Palautteiden ja poikkeamien käsittely**

Sähköisten palautekanavien kautta tulevat palautteet ohjautuvat palvelupisteeseen 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 ja palautteen jättänyt asiakas voidaan tunnistaa.

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 Omaavonnan 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, 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 esihenkilölleen. Palveluyksikön riskienhallinnasta vastaa palveluyksikön vastuuhenkilö yhdessä palvelulinjojen vastuuhenkilöiden sekä laatu- ja työsuojelupäällikön kanssa. Arjen riskienhallintaa toteuttaa jokainen työntekijä osana työnkuvaansa sekä alueen tiimiesihenkilöt osana päivittäistyötään.

#### 3.1.1 Asiakasturvallisuusriskien hallinta

Asiakasturvallisuuden toteutuminen käynnistyy riittävien ja oikea-aikaisten asiakastietojen varmistamisella asiakkaalta, omaiselta, hyvinvointialueen yhteyshenkilöltä taikka asiakasta kotiuttavalta tai 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 vastuujaakoineen, työntekijän työturvallisuuteen vaikuttavista tekijöistä (esimerkiksi lemmikit) sekä asiakkaan osoittamasta yhteyshenkilöstä yhteystietoineen.

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

Perehdytyksen lisäksi Kotipalvelu Mehiläinen tuottaa itse ja hyödyntää Mehiläinen -konsernin Moodle oppimisalustan 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 huomioidaan asiakkaan itsensä aiheuttamat riskit, henkilöstön aiheuttamat riskit sekä sisäiset että ulkoiset uhkatekijät asiakkaan tai palveluntuotannon osalta. Palvelun piirissä olevien asiakkaiden turvallisuuden edistämiseksi korostuu riskejä lisäävien tekijöiden kartoittaminen ja huomioiminen jo palvelua käynnistettäessä, sekä suunnitelmallisuus ja ohjeistuksen tärkeys. Riskien ymmärtäminen tehostaa asiakas- ja potilasturvallisuuden edistämistä.

Eri palvelujen asiakasryhmät huomioiden riskien arvioinnissa huomioidaan esimerkiksi asiakkaan tupakoinnin ja päihteiden käytön aiheuttamat riskit niin asiakkaalle itselleen kuin henkilöstölle, perussairaudet ja lääkitys, mahdollinen aggressiivisuus sekä fyysinen ja psyykinen toimintakyvyn vajavuus. Kotitapaturmien ja erityisesti kaatumisen riskit on huomioitava arvioitaessa kotona asuvien henkilöiden turvallisuutta. Asiakkaan voimien muutoksiin kiinnitetään erityistä huomiota ja ohjataan työntekijöitä toimimaan havaitessaan muuttuneen voimien. Asiakkaan palvelussa kiinnitetään huomiota Hoidon jatkuvuuteen, jolla varmistetaan asiakkaan hoidon ja palvelut toteutuminen mahdollisimman tutuilla työntekijöillä tai tutulla tiimillä. Tilaajalle ja asiakkaan nimeämille yhteyshenkilöille/omaisille viestitään aktiivisesti asiakkaan voimien muutoksista, esimerkiksi asiakkaan etenevän muistisairauden aiheuttamasta mahdollisesta yllättävästä poistumisesta omasta kodistaan.

### **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.

19.3.2025

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

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 kenttähenkilötasolla 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 seurantaan 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 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.

19.3.2025

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



### 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. Kotipalvelu Mehiläisen kaikissa palvelupisteissä tehdään vuosittain vaarojen ja riskien kartoitus ja sen pohjalta tehdään tarvittavia korjaavia toimia.

Asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutumisessa tärkeimpiä asioita on, että asiakkaan luona työskentelevä työntekijä on tietoinen työtehtävistään, saa ohjausta tehtäviinsä ja aktiivisesti varmistaa esihenkilöltään epäselvissä tilanteissa toimintaohjeita. Kaikkien yrityksen työntekijöiden tulee ymmärtää oma vastuunsa asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa ja riskien minimoimisessa, 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.

Palveluntuottajan 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.

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 ennakointiin tunnistamiseen.

19.3.2025

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



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 omavalvontakyselyn perusteella huomataan omavalvonnan toteutumisessa puutteita, voidaan tilanteeseen puuttua nopeasti ja korjata tilanne.

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

Omavalvontakyselyiden tulokset raportoidaan omavalvonnan toteutumisen julkisessa seurantaraportoinnissa Mehiläisen verkkosivuilla. Tuloksia hyödynnetään myös sisäisten auditointien kehittämisessä.

### 3.2.2 Omavalvontakäynnit

Omavalvonnan toteutumista seurataan omavalvontakäynneillä, jotka voivat kohdistua alueelliseen palvelupisteeseen tai asiakkaan kanssa sopien myös yksittäisen asiakkuuden palvelun toteutumisen seuraamiseen. Omavalvontakäynneillä seurataan omavalvonnan eri osa-alueiden toteutumista esimerkiksi työntekijöiden asiakkaiden luona toteutuvan päivittäistyön, perehdytysten, koulutusten ja toimintaohjeiden osalta. Omavalvontakäynneillä perehdytään myös palvelupisteen toimintaan, esihenkilötyöhön, laadunhallinnan toteutumiseen ja omavalvonnan jalkautumiseen. Omavalvontakäynneillä varmistetaan palveluntuottajan vastuuta valvoa oman toimintansa ja alihankkijan toiminnan laatua ja asianmukaisuutta sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023)).

### 3.2.3 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 auditoidijat, joilla on tehtävään riittävä pätevyys. Ulkoisia, kolmannen osapuolen auditointeja tekee riippumaton akkreditoitu auditoidija.

19.3.2025

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

## Sisäinen Auditointi

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 palvelupistetason lisäksi esihenkilötyön tukemiseksi varmistuen 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.

### 3.2.4 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 lääkinällisiin laitteisiin liittyvät vaaratapahtumat ja Never event -tapahtumat. Never

19.3.2025

Hyväksyjä: Mehiläinen Koti- ja hoitajapalvelut johtoryhmä

Laatija: Marjukka Korri

event -tapahtumat ovat vakavia, suurimmaksi osaksi estettävissä olevia virheitä terveydenhuollossa, joita ei pitäisi tapahtua koskaan.

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 laatuapäällikkö. Vakavat poikkeamat käsitellään Kotipalvelu Mehiläisen johtoryhmässä ja lisäksi Mehiläinen - konsernin laatutiimissä.

### 3.2.5 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 ammattihenkilöjen 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 palvelupäällikkö ja/tai palvelujohtaja) tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle. Kotipalvelu Mehiläisessä ilmoitus tehdään ensisijaisesti omalle esihenkilölle, tarvittaessa esihenkilön esihenkilölle. Ilmoituksen voi tehdä myös laatuapäällikölle.

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.

19.3.2025

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.

19.3.2025

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.

| <b>Käytettävät alihankintayhtiöt:</b> |                         |                 |
|---------------------------------------|-------------------------|-----------------|
| <b>Palvelulinja</b>                   | <b>Alihankintayhtiö</b> | <b>Y-tunnus</b> |
| Vammaispalvelut                       | Ei alihankintaa         |                 |
|                                       |                         |                 |
| Henkilökohtainen apu                  | Ei alihankintaa         |                 |
|                                       |                         |                 |
| Ikääntyvien kotihoito                 | Prestige Dr hoito Ay    | 3086821-4       |
|                                       | Nordic Hoiva Oy         | 3303876-9       |
|                                       | Ninabay Kotipalvelut Oy | 3179268-8       |
|                                       |                         |                 |
| Kotihoidon tukipalvelut               |                         |                 |
|                                       |                         |                 |

### 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.

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

### 4.1 Toimeenpano

Tämä omavalvontasuunnitelma on laadittu 21.8.2024, päivitetty 12.3.2025 ja hyväksytty 19.3.2025 ja astuu voimaan välittömästi.

19.3.2025

Hyväksyjä: Mehiläinen Koti- ja hoitajapalvelut johtoryhmä

Laatija: Marjukka Korri



Mehiläinen konserni 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 havaitut puutteellisuudet korjataan.

Tämä omavalvontasuunnitelma on palveluntuottajan, palveluyksikköjen sekä kunkin alueellisen palvelupisteen tarpeeseen muokattu. Palveluyksikön ja palvelupisteiden omavalvontasuunnitelmat ja lääkehoitosuunnitelmat ovat osa omavalvontaohjelmaa.

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

## 4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Kotipalvelu Mehiläisen omavalvontasuunnitelmat ovat saatavilla yrityksen palveluyksikössä Arkadiankatu 6, Helsinki. Lisäksi palveluyksikkö- ja palvelupistekohtaiset omavalvontasuunnitelmat julkaistaan Mehiläisen verkkosivujen toimipistehaun yhteydessä.

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

Lisätietoja palveluntuottajan omavalvonnasta saa yrityksen nimetyltä palvelujen vastuuhenkilöltä tai laatupäälliköltä.

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

Omavalvontakyselyiden, omavalvontakäyntien, sisäisten auditointien sekä poikkeama- ja palautekanavien kautta saatuja tietoja analysoidaan ja toimintaa kehitetään saatujen tietojen perusteella jatkuvan parantamisen periaatteita noudattaen. Palveluyksikköjen ja alueellisten palvelupisteiden omavalvontasuunnitelmat päivitetään aina vuosittain tai olosuhteiden muuttuessa ja viimeisin versio on saavutettavissa viipymättä. Omavalvontasuunnitelmien päivittämisestä vastaavat liiketoiminnan palvelulinjojen vastuuhenkilöt yhdessä laatupäällikön kanssa. Omavalvontasuunnitelman päivityksessä on huomioitu sidosryhmien havainnot omavalvontasuunnitelman sisällöistä. Hyvinvointialueiden valvontakäynneillä ja kilpailutustilanteissa nostamat havainnot on viety tähän omavalvontasuunnitelmaan. Omavalvontasuunnitelma on Valviran ohjeen mukainen, Mehiläinen konsernin toteuttama pohja. Omavalvontasuunnitelman päivittämisessä huomioidaan omavalvonnassa, asiakkaiden sekä henkilöstön nostamat kehitysehdotukset.

Omavalvontasuunnitelman läpikäynti kuuluu henkilöstön perehdytysuunnitelmaan. Päivitykset käydään läpi vähintään vuosittain palvelupistetasolla. 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.

Palveluyksikkökohtainen omavalvonnan määräaikaishavainnointi toteutuu neljän kuukauden välein Mehiläisen verkkosivuilla.

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

19.3.2025

Hyväksyjä: Mehiläinen Koti- ja hoitajapalvelut johtoryhmä

Laatija: Marjukka Korri