

## SOSIAALIPALVELUIDEN LAADUNHALLINTAOHJELMA ( SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA)

### 1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

<b>Palvelujen tuottaja</b>	
<b>Palvelujen tuottajan nimi</b> Kotipalvelu Mehiläinen Oy	
<b>Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan</b> Ammatillinen vammaispalvelu	<b>Sijaintikunta</b> Helsinki
<b>Sijaintikunnat:</b>  Helsinki	
<b>Palvelujen tuottajan virallinen nimi</b> Kotipalvelu Mehiläinen Oy	<b>Palvelujen tuottajan Y-tunnus</b> 1926203-5
<b>Toimintayksikön nimi</b>	
<b>Toimintayksikön postiosoite</b> Pohjoinen Hesperiankatu 17 C (7. krs)	
Postinumero 00260	Postitoimipaikka Helsinki
<b>Toiminnasta vastaavan henkilön nimi ja sähköposti</b> Markku Pikkarainen, Liiketoimintajohtaja, <a href="mailto:markku.pikkarainen@mehilainen.fi">markku.pikkarainen@mehilainen.fi</a> Sari Koskivuori , Palvelujohtaja, <a href="mailto:sari.koskivuori@mehilainen.fi">sari.koskivuori@mehilainen.fi</a>	<b>Puhelin</b> 010 414 0112 (vaihde)
<b>Postiosoitteet:</b>  <b>Helsingin toimisto</b> Pohjoinen Hesperiankatu 17 C 00260 Helsinki	
<b>Kunnat, joille jätetty ilmoitus yksityisten sosiaalipalveluiden tuottamisesta</b>  Etelä-Suomi Avi	<b>Aluehallintoviraston rekisteröintipäätös seuraavissa kunnissa</b>  Ks. kohta "Palvelun tuottajaa koskevat tiedot/sijaintikunnat"
<b>Vastuuvakuutuksen voimassaolo</b> (todennettava pyydettyessä) Voimassa	

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

### Kotipalvelu Mehiläisen valtakunnallisesti tuotettavat palvelut

#### Toiminta-ajatus

Toiminta-ajatuksenamme on tarjota laadukkaita hoiva- ja hoitopalveluita sekä kotihoidon tukipalveluita niin julkisen kuin yksityisen sektorin asiakkaille, joilla mahdollistetaan vaikeavammaisen henkilön omien valintojen toteutuminen, sekä itsemääräämisoikeus.

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

#### Omaishoidon tuen palvelu

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.

#### Ammatillinen henkilökohtainen apu

Ammatillinen henkilökohtainen apu on vammaisille suunnattua palvelua. Ammatillinen palvelu vastaa tavallista henkilökohtaista apua vaativampaan hoidolliseen tarpeeseen.

#### Tehostettu palveluasuminen kotiin tuotettuna

Tehostetun palveluasumisen palvelua järjestetään henkilöille, joilla hoidon ja huolenpidon tarve on ympärivuorokautista. Palveluihin sisältyvät asiakkaan tarpeen mukainen hoito ja huolenpito, toimintakykyä ylläpitävä ja edistävä toiminta, ateria-, vaatehuolto-, peseytymis- ja siivouspalvelut sekä osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävät palvelut.

Tehostetussa palveluasumisessa palveluja järjestetään asiakkaan tarpeen mukaisesti ympärivuorokautisesti.

#### Hengityshalvauspotilaiden hoitotiimit

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

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

Kaikki palvelumuodot tuotetaan pääasiallisesti asiakkaan kotona. Palveluun kuuluvat myös kotipalvelun tukipalvelut.

## Arvot ja toimintaperiaatteet

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

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

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

### Vastuullisuus

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

### Asiantuntijuus

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

### Ainutlaatuisuus

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

## 3. LAADUN VALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖ

### Omavalvonnasta vastaavan organisaation johdon edustajat ja tehtävät

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. Tämä järjestelmä toimii ennakoivasti ja itseohjautuvasti asiakas- ja lainsäädäntövaatimukset täyttäen. Laadun tuottamisvastuu on jokaisella Kotipalvelu Mehiläisessä työskentelevällä. Laadunvalvonnan vastuut on määritelty organisaation eri tasoilla. Laatujärjestelmien kehittämistyötä tehdään yhteistyössä koko Mehiläinen-konsernin kanssa.

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

Omavalvonnan sisältöjä ja toimintamalleja käydään läpi hoitajien kanssa tiimipalaverissa esihenkilön johdolla sekä osallistetaan hoitaja omavalvontasuunnitelman päivittämiseen.

### Laadun valvonnan vastuuhenkilön yhteystiedot ja tehtävät toimintayksikössä:

Sari Koskivuori, palvelujohtaja, Kotihoidon palvelut vammaisille  
[sari.koskivuori@mehilainen.fi](mailto:sari.koskivuori@mehilainen.fi), 010 414 0112

Janina Meriluoto, palvelupäällikkö, Kotihoidon palvelut vammaisille  
[Janina.meriluoto@mehilainen.fi](mailto:Janina.meriluoto@mehilainen.fi), 010 414 0112

Marjukka Korri, Laatu-päällikkö Koti- ja hoitajapalvelut  
[marjukka.korri@mehilainen.fi](mailto:marjukka.korri@mehilainen.fi), 010 414 0112

## Henkilöstön osallistuminen

Omaevalvontasuunnitelmassa kuvaamme kaikkia niitä toimenpiteitä, joilla itse valvomme toimintaamme, sen laatua, henkilökuntamme toimintaa sekä tuottamiemme palveluja. Omaevalvontamme on osa ennakoivalvontaamme, jolloin valvontaviranomaisten tarve puuttua voidaan välttää. Meidän tulisi kyetä ehkäisemään epäkohdat ja korjaamaan ne lähellä palvelujemme tuottamista.

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

Henkilökunnalle on laadittu kattavat perehdytysohjeet ja check-list, jotka käydään läpi uuden työntekijän kanssa heti työsuhteen alussa. Perehdytysohjelma löytyy sähköisestä Moodle oppimisympäristöstä.

Perehdytysohjelma pitää sisällään mm:

- Kotipalvelu Mehiläisen hoitajan perustietopaketti,
- Omaevalvontasuunnitelma
- Lääkehoitosuunnitelma
- Tietosuojakoulutus
- Hätäensiapu
- Työsuojelu
- Laitteiden ja tarvikkeiden käyttö.

Yksilöity listaus löytyy perehdytysohjeesta.

Perehdyttämisestä huolehtii työntekijä lähiesihenkilö. Uudelle työntekijälle nimetään oma perehdytysvastaava, joka perehdyttää työntekijän hoitotyöhön loppuasiakkaalla.

Omaevalvontasuunnitelma on osa työntekijän perehdytystä. Suunnitelma on jokaisen työntekijän saatavilla ja löytyy henkilöstön omilta sivuilta Kotipalvelu Mehiläisen Intrasta.

## **4. ASIAKKAAN JA OMAISTEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE**

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

Kotipalvelu Mehiläisessä palautetta ja reklamaatioita otetaan vastaan sähköpostitse, postitse tai puhelimitse. Kiireellisen palautteen voi antaa päivystyspuhelimeen myös virka-ajan ulkopuolella 06.00-23.00 seitsemänä päivänä viikossa. Reklamaatiot tulee antaa kirjallisesti mutta tarvittaessa suullinen reklamaatio voidaan kirjata Kotipalvelu Mehiläisen toimesta Laatuporttiin.

Mehiläisellä on käytössä useampia eri käyttöön tarkoitettuja sisäisiä palaute- ja raportointikanavia. Asiakkaat voivat antaa palautetta myös www- sivun palautelomakkeella.

### **Reklamaatioiden raportointi**

Reklamaatio (asiakkaan toimittama ja/tai tiimiesihenkilön kirjaama) ja Kotipalvelu Mehiläisen kirjallinen vastaus raportoidaan välittömästi Kotipalvelu Mehiläisen asiakaspalautejärjestelmään Laatuporttiin.

Vastaanotetusta reklamaatiosta ja Kotipalvelu Mehiläisen vastauksesta tehdään sovitun mukaan ilmoitus myös tilaaja-asiakkaan yhteyshenkilölle.

### **Reklamaatioihin perustuvat korjaavat toimenpiteet, niiden aikataulu ja seuranta**

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

### **Poikkeamaraportointi Laatuportissa**

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

Poikkeamatyyppinä on:

- **Työturvallisuus –poikkeama** Työntekijälle tapahtuu läheltä piti- tai vaaratilanne työvuorossa tai työmatkalla
- **Asiakasturvallisuus –poikkeama** Asiakkaalle tapahtuu läheltä piti- tai vaaratilanne
- **Tietosuoja –poikkeama** Tietosuojan alaista tietoa vaarantuu tai vuotaa väärälle taholle
- **Ympäristöpoikkeama**

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

Tapahtuneista poikkeamaraporteista nostetaan kehityskohteita, esimerkiksi perehdytyksen kehittäminen Laatuportin sivuille pääset Mehinetistä henkilöstön Intrasta.

**Toiminnankehityslomake** on tarkoitettu sisäisten palautteiden ja toiminnan kehitysehdotusten käsittelyyn. Kehitysehdotukset voivat liittyä esimerkiksi omaan työhön, työympäristöön. Kaikki ehdotukset ja palautteet käsitellään koordinoitusti laadunhallintaorganisaation toimesta.

#### **Henkilötietojen tietoturvaloukkauksia koskevat ilmoitukset ja jatkotoimenpiteet**

Potilas-, asiakas- tai henkilötietojen tietosuojaa koskevat tilanteet

Tyypillisin henkilötietoja koskeva tietoturvaloukkaus koskee tilannetta, jossa henkilötietoja on päätyynyt sivullisen henkilön haltuun tai tietoon. Henkilötietoja koskevat loukkaukset raportoidaan Laatuporttiin, sekä yksikössä ryhdytään välittömästi jatkotoimenpiteisiin. Tietoturvaloukkaukset tulee selvittää ja raportoida välittömästi, viimeistään samana päivänä asian tultua ilmi.

Laatuporttiin, sekä hälytyskanavaan on pääsy kaikilla Mehiläisen työntekijöillä henkilöstön Intrassa. Voit tehdä poikkeamailmoituksen myös QR-koodin kautta.

## **5.RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET**

### **Riskien hallinta**

Asiakas- ja potilasturvallisuus sekä omavalvonta perustuvat riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia otetaan huomioon monipuolisesti.

Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

### **Riskien hallinnan työnjako**

Kaikissa toimipisteissä laaditaan kokonaisvaltaiset, vuosittain tarkistettavat turvallisuus- ja pelastussuunnitelmat, joissa käsitellään henkilökunnan, asiakkaiden, potilaiden ja kiinteistön turvallisuuteen riskienarvioinnin perusteella vaikuttavat uhkatekijät ja varautumistoimenpiteet näiden varalle. Turvallisuus- ja pelastussuunnitelmat sisältävät pelastuslain ja työturvallisuuslain edellyttämät vaatimat asiat. Vammaispalveluissa työ suoritetaan pääosin asiakkaiden kodeissa, joten suunnitelma sisältää tiedot siitä, millä tavalla vaaratilanteita ennaltaehkäistään, miten niihin varaudutaan ja millä tavalla onnettomuustilanteissa toimitaan.

Vammaispalveluissa on huolehdittu johdon toimesta, että omavalvonta on ohjeistettu ja järjestetty siten, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista ja resursseja turvallisuuden varmistamiseksi. Turvallisuusasioista käydään työn ohessa dialogia koko tiimin kesken ja pyritään siten myös ennaltaehkäisemään poikkeamien syntymistä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

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

### **Vaarojen selvittäminen ja arviointi**

Asiakkaiden kotona tehdään säännöllisesti STM:n Riskinarviointi -kaavakkeiden mukaista riskinarviointia. Riskien arvioinneissa esille nousseista asioista raportoidaan työsuojeluorganisaatiota ja niitä käydään lisäksi läpi Mehiläisen johdon kanssa kuukausittaisissa palaverissa. Kotipalvelu Mehiläisen perhe- ja vammaispalvelun vaarojen ja riskien kartoituksessa kiinnitetään erityisesti huomiota kotona tehtävän työn erityislaatuisuuteen.

Vaarojen -ja riskikartoituksella selvitetään työolosuhteita, työn kuormitustekijöitä ja mahdollisia vaaratekijöitä. Tavoitteena on tapaturmien ja vaaratilanteiden ennaltaehkäisy sekä työstä johtuvan kuormituksen vähentäminen. Selvitystä käytetään pohjana toimintaa suunniteltaessa. Tulokset kerätään myös työhyvinvoinnin seurantaan varten.

Vaarojen selvittäminen ja arviointi ovat arkityön havainnointia. Kartoitusta tehdään toiminnan käynnistysvaiheessa sekä olosuhteiden mahdollisesti muuttuessa. Kartoituksen tekemisestä vastaa palvelujohtaja, palvelupäälliköt ja tiimiesihenkilöt. On tärkeää hyödyntää henkilöstön kokemuksia ja ammattitaitoa kartoituksen tekemisessä. Nimetty palvelupäällikkö toimii perhe- ja vammaispalvelun turvallisuus- ja laatu-yhteyshenkilönä, jonka tehtäväkuvaan on määritelty riskien ja toiminnallisten virheiden käsittelyprosessi. Turvallisuudesta ja laadusta vastaa toimitusjohtaja.

### **Poikkeavan laadun ja riskien tunnistaminen ja käsitteleminen**

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

#### **Poikkeavan laadun prosessikuvaus:**

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

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

Asiakkaalla ja henkilöstöllä on käytössä myös raportointikanava nimettömiin poikkeamailmoituksiin, joka löytyy Mehiläisen omilta nettisivuilta, sekä henkilöstön Intrasta. Ilmoitukset käsitellään Laadun valvonnan ohjausryhmässä.

#### **Korjaavat toimenpiteet ja tiedottaminen**

Laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

Esihenkilöt vastaavat toiminnan toteutumisesta ja sitä tukevasta riittävästä ja ajantasaisesta ohjeistuksesta sekä tiedottavat tarvittavista muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille.

Kotipalvelu Mehiläisen poikkeamien hallintaan liittyvät lisäksi säännöllisesti tehtävät riskinarvioinnit, vuosittain tehtävät asiakastytyväisyyskyselyt, asiakasrekламаatioiden käsittelyt, kirjalliset ja suulliset asiakaspalautteet, henkilökunnan pätevyysien varmistaminen, vuosittaiset kehityskeskustelut, läheltä piti -tilanteiden ja työtapaturmien kirjaaminen, sisäiset ja ulkoiset auditoinnit sekä säännölliset seurantapalaverit yksikön johdon ja tilaaja-asiakkaan kanssa sekä henkilökuntapalaverit, joissa käsitellään kaikki edellä mainitut toimenpiteet.

#### **Henkilöstön ohjeistus poikkeamissa**

Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnettyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Henkilöstöllä on velvollisuus ilmoittaa viipymättä esihenkilölleen kaikesta laadussa, asiakas- tai potilasturvallisuudessa, palvelun tuottamisessa taikka asiakkaan voinnissa tai olosuhteissa esiintyvistä poikkeamista ja huolenaiheista. Ilmoitus tulee vähintään tehdä suullisesti esihenkilölle ja aina kun mahdollista, kirjallisesti Laatuportti -järjestelmään. Esihenkilö vastaa siitä, että työntekijöillä on riittävä ohjeistus ilmoituksen tekemisestä. Esihenkilö vastaa siitä, että poikkeaman ilmetessä harkitaan huoli-ilmoituksen tekemistä asiakkaan palvelun järjestämisestä vastaavalle taholle (vammaispalvelu, sairaanhoitopiiri).

#### **Ilmoitusvelvollisuus - Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus**

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnan §29 velvoittaa sosiaalihuollon palveluntuottajan henkilöstöä tai alihankinnan kautta työskentelevää ilmoittamaan viipymättä havaitsemistaan epäkohdista palveluntuottajan toiminnasta vastaavalle henkilölle eli palvelupäällikölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai epäkohdan uhkia asiakkaan hoidon toteuttamisessa.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta Helsingille. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Mehiläinen koti- ja hoitajapalvelujen toimintaohjeen mukaisesti ilmoitus tehdään aina ensin oman yksikön esihenkilölle. Ilmoitus tehdään välittömästi, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai uhan. Ilmoitus tehdään välittömästi myös tilanteen havaittua Laatuportti järjestelmään. Jos ilmoituksen vastaanottanut henkilö ei puutu työntekijän ilmoittamaan asiaan kahden viikon kuluessa sen saatuaan, työntekijän tulee olla yhteydessä alueen palvelupäällikköön tai Mehiläinen koti- ja hoitajapalvelujen laatu- ja työsuojeleupäällikköön.

Palveluntuottajan vastuuhenkilön tulee olla yhteydessä palvelun tilaajaan yhdyshenkilöön.

Mikäli epäkohta ei saada korjattua palveluntuottajan tai tilaajan toimesta, työntekijä voi olla yhteydessä aluehallintovirastoon tai Valviraan. Aluehallintovirasto tai Valvira voivat antaa määräyksen epäkohtien poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään.

Esihenkilö vastaa, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöstä. Ohjeistusta käydään säännöllisesti läpi henkilökunnan palavereissa.

#### Menettelyohjeet

##### Työntekijän vastuu:

Ilmoita epäkohdasta tai ilmeisen epäkohdan uhkasta esihenkilölle käyttämällä Laatuportin poikkeamailmoitusta / kirjallisesti ilmoitusvelvollisuus lomakkeelle (selvityksessä). Epäkohdalla tarkoitetaan esim. asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakkaan loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua tai toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Myös epäkohdan uhasta, joka on ilmeinen tai voi johtaa epäkohtaan, tulee ilmoittaa. Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua. Esimerkiksi asiakasta tönitään, lyödään tai uhkaillaan, käytetään hyväksi fyysisesti tai taloudellisesti, puhutellaan epäasiallisesti ja loukkaavasti tai palvelussa, asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa, perushoivassa ja hoidossa on vakavia puutteita.

Toimintakulttuuriin sisältyvistä ongelmista voi olla kyse esimerkiksi yksilön perusoikeuksien rajoittamisesta vakiintuneita hoitokäytäntöjä suoritettaessa. Pakotteiden ja rajoitteiden käytöstä tulee olla aina asiakaskohtainen, määräaikainen lupa ja ilmoitus tulee tehdä, jos pakotteita ja rajoitteita käytetään muutoin.

##### Miten ilmoitus tehdään?

1. Kirjaa tapahtuma poikkeamana Laatuporttiin ja aloita kirjaamalla tapahtuman kuvaukseen **ILMOITUS EPÄKOHDASTA**.
2. Jos teet ilmoitusta hyvinvointialueelle (mikäli ilmoituksesi Laatuporttiin ei ole edennyt esihenkilön, palvelupäällikön tai laatu- ja työsuojeleupäällikön toimesta eteenpäin), kirjaa ilmoitus Ilmoitusvelvollisuus -lomakkeelle, kuvaa siihen tilanne ja laita päivämäärä ja oma allekirjoituksesi. Ilmoitusvelvollisuus -lomake löytyy jokaisen hyvinvointialueen sivuilta.

##### Esihenkilön vastuu:

1. Ota jokainen epäkohtailmoitus vakavasti.
2. Kirjaa tai käsittele saamasi ilmoitukset Laatuportissa
3. Puutu asiaan ja keskustele henkilöstön kanssa korjaavista toimenpiteistä.
4. Saata korjaavat toimenpiteet käytännön muuttamiseksi ja epäkohdan poistamiseksi.
5. Käy ilmoitukset läpi säännöllisesti työpaikkapalaverissa. Kirjaa läpikäytyt ilmoitukset palaverimuistioon.
7. Informoi ilmoituksesta palvelupäällikköä, palvelujohtajaa sekä laatu- ja työsuojeleupäällikköä, etenkin jos työntekijän antama ilmoitus täyttää lain osoittaman ilmoitusvelvollisuuden tunnusmerkit.
8. Ilmoituksen vastaanottava esihenkilö tai muu vastuuhenkilö konsultoi vastauksen teossa palvelujohtajaa ja ilmoittaa asiasta kunnan johtavalle viranomaiselle tai valvonnan vastuuhenkilölle.

Epäselvissä tapauksissa tai toimintaohjeen tarkastamisessa voi yllä olevassa tilanteessa olla yhteydessä Mehiläinen koti- ja hoitajapalvelujen laatu- ja työsuojeleupäällikkö Marjukka Korriin [marjukka.korri@mehilainen.fi](mailto:marjukka.korri@mehilainen.fi)

## 6. HENKILÖSTÖ

### Kuvaus henkilöstön määrästä, mitoituksista ja rakenteesta; ammatillinen ja avustava henkilöstö

Vammaispalveluissa lähi- tai sairaanhoitajan työ vaatii laajaalaista osaamista vammaisuudesta, hoitotyöstä ja ohjaamisesta. Työ on monipuolista ja työskentelypaikkoja on monenlaisia. Hoitajamme työskentelevät pääsääntöisesti asiakkaiden kotona ja tämän takia tarvitaan hyviä vuorovaikutustaitoja ja kykyä kohdata ihminen tämän omassa kodissa. Työtehtävissä korostuu ammattietiikan merkitys ja lähihoitaja osaa suunnitella, toteuttaa ja arvioida hoitoa, kasvatusta ja kuntoutusta erilaisille asiakkaille. Kuntouttava työote ja apuvälineiden käyttö on tärkeää. Itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen ja kommunikointi erilaisia keinoja käyttäen kuuluu isona osana lähi- tai sairaanhoitajamme työtä.

Asiakkaana ovat lapset, nuoret, ikäihmiset tai työikäiset ihmiset, joilla on jokin sairaus tai vamma. Työ on asiakkaan kokonaisvaltaista hoitoa ja huolenpitoa. Työhön kuuluu mm. huolehtia asiakkaan hygieniasta, lääkehoidosta ja ravitsemuksesta. Työtä tehdään kuntouttavalla työotteella. Lääkkeiden vaikutusten seuranta on iso osa työnkuva.

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

Hoitohenkilöstön määrä vaihtelee tuotantomäärien mukaisesti.

Yksikön henkilöstö hoito- / avustustyössä

Kouluaste	AMK	Kokoaikaisia	Osa-aikaisia	Yhteensä
40	10	35	15	50

Yksikön henkilökunta hallinto- ja tukipalveluissa

Kouluaste	AMK	Kokoaikaisia	Osa-aikaisia	Yhteensä
4	4	8	0	8

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

Riittävästä henkilöstöresurssista huolehtii kunkin yksikön tiimiesihenkilö ja palvelupäällikkö. Mahdolliset rekrytointitarpeet pyritään tiedostamaan 6kk-12kk eteenpäin ja kommunikoidaan aktiivisesti rekrytointiorganisaatiolle. Työvuorosunnittelua pyritään tekemään 6kk eteenpäin. Työvuorosunnitelmaan kirjataan ylös työtehtävät, lomat, tuuraukset ym. Tiimiesihenkilö huolehtii, että palvelu on oikea-aikaista ja jokaiselle loppuasiakkaalle on määritelty henkilöstömitoitussuunnitelma. Mitoitus-suunnitelmassa ilmenee mm. sijaistarve.

Kotipalvelu Mehiläinen sitoutuu, että työntekijöitä kohdellaan yhdenvertaisesti rekrytointiin, työehtojen, työolojen, henkilöstön koulutuksen ja uralla etenemisen suhteen. Pyrimme toiminnassamme edistämään tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden toteutumista. Huomiota kiinnitetään mm. rekrytointikäytäntöihin, urakehitykseen sekä työn ja perhe-elämän yhteensovittamiseen. Pätevyysvaatimukset ja valintakriteerit ovat tasapuolisia.

Kotipalvelu Mehiläinen luo työntekijöille yhtäläiset mahdollisuudet hyvään työympäristöön, uralla etenemiseen ja kehittymiseen. Tässä käytetään hyväksi vuosittaisia henkilöstötutkimuksia, kehityskeskusteluja, koulutussuunnitelmia, tehtäväkiertoa ja sijaisuuksia.

#### **Kuvaus henkilöstön rekrytointin periaatteista**

Ammatillisen vammaispalvelun palvelua toteutetaan sosiaali- ja terveysalan ammattilaisilla, jotka soveltuvat myös henkilökohtaisilta ominaisuuksiltaan hoitotyöhön sekä itsenäiseen työntekoon.

Hoitajat ovat täysi-ikäisiä ja työntekijöillä on tarvittavien apuvälineiden tuntemusta ja kansalaistaitoja hätätilanteissa. Koko henkilökunnallamme on myös riittävä suomen kielen taito. Tarvittaessa palvelua pystytään tuottamaan myös muulla kuin suomen kielellä esim. ruotsi, englanti ja venäjä.

Henkilöstön rekrytointiin panostamme myös vaihtoehtoisin kommunikaatiomenetelmiin.

Varmistamme aina, että hoitajillamme on valmiudet toimia hätätilanteissa, yleinen hygieniaosaaminen sekä hyvä fyysinen ja psyykinen terveys ja kunto itsenäiseen työhön. Palveluhenkisyys ja kyky tulla toimeen erilaisten ihmisten kanssa ovat asioita, jotka painottuvat uusien hoitajien rekrytointitilanteessa.

Henkilöstösuunnittelusta ja rekrytointien toteutuksesta vastaa kukin esihenkilö omien tehtävä- ja vastualueiden mukaisesti. Henkilöstösuunnittelun prosessit on sovittu liiketoiminnoittain. Kotipalvelu Mehiläisen osalta on määritelty yhtenäinen rekrytointiprosessi onnistuneen henkilöstösuunnittelun ja rekrytointin läpiviennille. Rekrytointiprosessin tavoitteena on positiivinen mielikuva Mehiläisestä ja tasalaatuisuus rekrytoinneissa.

#### **Rekrytointin toteutus**

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

Yksikön henkilöstöresurssien suunnittelun perustana on asiakastarpeen edellyttämä henkilöstömäärä ja –rakenne. Yksikön henkilöstöresurssien käytöstä vastaa yksikön esihenkilö sekä päällikkö. Työntekijän valinnan tekee yksikön tiimiesihenkilö, joka tuntee asiakkaiden tarpeet. Rekrytointin asiantuntijat auttavat tarvittaessa mm. työhaastatteluissa, jolla varmistetaan monipuolinen soveltuvuuden arviointi. Työsopimuksen tulostus- ja allekirjoitusluvan myöntää keskitetty henkilöstöhallinto.

#### **Rekrytointi prosessi**

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



Kattavassa rekrytointiprosessissa otetaan huomioon henkilötön soveltuvuus kotiin tuotettaviin palveluihin. Rekrytointin yhteydessä tarkastamme hakijoiden alkuperäiset tutkintotodistukset sekä selvitämme perusteellisesti hakijan työkokemuksen, kielitaidon ja ammattitaidon.

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 tai rajoitetta 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.

Rekrytointin yhteydessä tarkastamme hakijoiden alkuperäiset tutkintotodistukset sekä selvitämme perusteellisesti hakijan työkokemuksen, kielitaidon ja ammattitaidon. Arkistoimme työntekijärekisteriimme kopiot alkuperäisistä tutkinto- ja työtodistuksista. Emme ota palvelukseemme henkilöitä, joilla ei ole esittää nimikirjanotetta tai alkuperäisiä työ- ja koulutodistuksia.

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

#### **Henkilökunnan erityisosaaminen:**

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

#### **Sijaisten rekrytointi ja varahenkilöjärjestelmä**

Varahenkilöjärjestelmämme tarkoittaa riittävää määrää perehdytettyjä sijaista, joilla turvataan palvelutuotantomme sujuvuus vakituisen hoitohenkilöstön poissaolotilanteissa.

Sijaisten pätevyys ja ammattioikeudet tarkistetaan jokaisen rekrytointin yhteydessä ja sijaisten rekrytointia koskee samat edellytykset kuin vakituista henkilöstöä. Sijaisia käytetään aina tarvittaessa vakituisen henkilöstön sairaslomien ja vuosilomien aikana.

Rekrytointistrategia on luettavissa henkilöstön Intrasta.

#### **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä**

Kotipalvelu Mehiläinen perehdyttää kaikki työntekijät kattavasti. Uudet työntekijät käyvät läpi tarkasti suunnitellun perehdytysohjelman. Osa ohjelmasta toteutetaan henkilökohtaisena perehdytyksenä ja osa sähköisinä koulutuksina ja tentteinä Mehiläisen Oppi -koulutusympäristössä. Oppi -ympäristössä tentitään pakollisina osioina mm. Mehiläisen yleiset toimintaperiaatteet sekä tietosuoja- ja tietoturvakurssit.

Hengityshalvauspotilaiden hoitajien perehdytykseen kuuluu myös näytöillä todennettava laiteosaamisen passi.

Vammaispalveluiden henkilöstö suorittaa lääkehoidon osaamisen kurssit, jotka ovat pakollisia kaikille lääkehuoltoon osallistuville työntekijöille. Lisäksi Mehiläisen oppi -ympäristössä on runsaasti vapaaehtoisia koulutuksia mm. työturvallisuuteen ja -hyvinvointiin liittyen sekä Duodecimin kattava sähköisten kurssien valikoima.

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

Korkeatasoisen hoidon 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.

Moodle-Oppimisympäristöön, sekä perehdytysivuille on pääsy henkilöstön Intrasta.

## **Kuvaus henkilökunnan viestinnästä sekä täydennyskoulutuksesta**

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

### **Osaamisen varmistaminen ja kouluttautuminen**

Kotipalvelu Mehiläinen tukee henkilöstön ammatillista osaamisen kehittymistä. Osaamisen kehittäminen perustuu liiketoiminnan tavoitteisiin ja kaikki henkilöstön koulutukset tulee pystyä perustelemaan yhteisillä strategisilla tavoitteilla. 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 viitekehysinä yksiköiden omille osaamisen kehittämissuunnitelmille, jotka laaditaan jokaisessa yksikössä vuosittain. Yksikön suunnitelma kuvaa tarkemmalla tasolla yksikölle 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.

### **Täydennyskoulutukset**

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

### **Työhyvinvointi, työterveys ja työsuojelu**

Kotipalvelu Mehiläisen työhyvinvointitoiminta kohdistuu henkilöstön työkykyyn, hyvinvointiin ja työturvallisuuteen sekä työympäristöön ja työsuojeluun. Tavoitteena on lisätä työympäristön turvallisuutta ja viihtyisyyttä sekä edistää työhyvinvointia, vähentää sairauspoissaoloja ja hallita henkilöstön työkyvyttömyysriskiä.

Työhyvinvointiohjelma on viitekehys yksiköiden paikalliselle työhyvinvointia tukevalle toiminnalle. Paikallista toimintaa suunnitellaan ja toteutetaan yhteistyössä henkilöstön kanssa. Kotipalvelu Mehiläisessä on käytössä varhaisen tuen malli, jonka yhtenä tavoitteena on sairauspoissaolojen vähentäminen ja sairauspoissaolon jälkeisen työhön paluun kynnyksen madaltaminen. Malli perustuu työntekijän, esihenkilön ja työterveyshuollon väliseen yhteistyöhön. Mallin avulla voidaan sopia korvaavasta (kevennetystä) työstä ja tukea työhön paluuta.

Mehiläisen työntekijöillä on myös perustellusta syystä mahdollisuus osallistua työnohjaukseen, jonka avulla voidaan vähentää työn henkistä kuormittavuutta. Työnohjauksesta olemassa Mehiläisessä laadittu ohjeistus, joka löytyy intrasta. Erityistapauksissa on mahdollista hyödyntää myös työvalmentajaa. Kotipalvelu Mehiläiselle on määritelty päihdeohjelma, joka löytyy intrasta.

Henkilöstön työterveyspalvelut järjestetään, Mehiläinen-konsernin omana toimintana, noudattaen hyvää työterveyshuoltokäytäntöä ja tietosuojaa. Työterveyden paikallinen toimintasuunnitelma kuvaa työterveystoiminnan tavoitteet ja sisällön pääpiirteissään (esim. terveystarkastusten toteuttaminen). Yksikkökohtaisesti sovitaan paikalliset työterveyshuollon vuosittaiset toimenpiteet.

Työsuojelukansio on henkilöstön nähtävillä Kotipalvelu Mehiläisen Intrassa ja on osana perehdytystä. Kotipalvelu Mehiläisen työsuojeluorganisaatio on henkilöstön ja johdon tukena. Henkilöstöllä on käytettävissään palvelun työsuojeluvaltuutettu sekä päätyösuojeluvaltuutettu.

## **7. TOIMITILAT LAITTEET JA TARVIKKEET**

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

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

**Kuvaus sisäilman laadunvarmistusmenettelyistä** (kosteushaittojen toteamisenmenettelyt, sisäilman mittaukset, yhteistoiminta kiinteistöhuollon, terveydensuojeluviranomaisten kanssa, jne.)

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

#### **Kuvaus kotihoidon yksikössä tai asiakkaan kodeissa olevista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista**

##### Laiteturvallisuus

Kotipalvelu Mehiläisen toiminta painottuu asiakkaan kotona tuotettavaan palveluun. Asiakkaalla kotona on joko asukkaan omat tai tilaajan hankkimat laitteet, joiden huoltovastuu on pääasiallisesti aina joko asiakkaalla tai tilaajalla, ellei muuten määritellä. Tällöin Kotipalvelu Mehiläinen sitoutuu laitteiden ja tarvikkeiden ylläpitoon asiaan kuuluvalla ja tilaajan ohjeistamalla tavalla. Mikäli laite on Kotipalvelu Mehiläisen omistuksessa, laite rekisteröidään laiterekisteri Spotillaan, johon asetetaan huoltoväliä ja laitteen vaatimat hälytykset.

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

Laiteturvallisuus on paitsi laitteiden turvallisuutta myös niiden käyttöön liittyvää turvallisuutta. Kotipalvelu Mehiläinen vastaa siitä, että henkilöstö on saanut työkohteessa laitteiden käyttökoulutusta ja käyttöturvallisuusohjeet ovat saatavilla ja niitä noudatetaan. Laitteisiin perehtyminen dokumentoidaan henkilökohtaiseen perehdytysohjelmaan.

##### **Vastuuhenkilön yhteystiedot**

Sari Koskivuori, palvelujohtaja, Kotihoidon palvelut vammaisille  
[sari.koskivuori@mehilainen.fi](mailto:sari.koskivuori@mehilainen.fi), 010 414 0112

## **8. ASIAKASTURVALLISUUS**

#### **Yksikön turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan/vastaavien yhteystiedot**

Turvallisuusyhteyshenkilö:  
Marjukka Korri laatupäällikkö, työsuojelupäällikkö  
[marjukka.korri@mehilainen.fi](mailto:marjukka.korri@mehilainen.fi), 010 414 0112

#### **Kuvaus asiakasturvallisuuden varmistamisesta kotiin annettavissa palveluissa**

Palvelujen piirissä olevien asiakkaiden turvallisuus arvioidaan säännöllisesti. Vaarojen kartoituksen / riskien arvioinnin pohjalta tehdään tarvittavat toimenpiteet. Korjaavien toimenpiteiden vaikutusta arvioidaan myöhemmissä tarkastuksissa ja arvioinnissa. Tiimiesihenkilö vastaa kartoitusten tekemisestä. Kartoitukseen osallistuu asiakaskohteessa työskentelevä hoitaja. Näin varmistamme, että saamme aina ajantasaiset tiedot.

Asiakkaan asumiseen liittyvät riskit kartoitetaan ja laaditaan suunnitelma turvallisuuden parantamiseksi. Työntekijät on ohjeistettu pelastuslain mukaisesti ilmoittamaan pelastusviranomaisille asiakkaan kotona tai hoitokodissa olevasta ilmeisestä palovaarasta tai muusta onnettomuusriskistä.

#### **Kuvaus asiakkaiden käytössä olevien turvalaitteiden ja hälytysjärjestelmien toimivuuden varmistamisesta**

Kaikille teknisille turvalaitteille on laadittu, tilaajan tai jos laite on palveluntuottajan, kunnossapito-ohjelma. Laitteet testaan ja huolletaan säännöllisesti, nämä toimenpiteet dokumentoidaan. Turvalaitteiden ja hälytyslaitteiden toimivuuden varmistamiseksi teemme kiinteää yhteistyötä myös laitevalmistajien ja palveluntarjoajien kanssa. Tämä parantaa merkittävästi varmuuttamme ja tietouttamme laitteiden toimivuuden takaamiseksi.

#### **Asiakasturvallisuuden kehittämissuunnitelma**

Vuosittaiset riskien arvioinnit auttavat jatkuvaan asiakasturvallisuuden parantamiseen. Asiakasturvallisuustyön kehittämiseksi perehdytään asiakkaiden hoidon ja hoivan palvelujen riskien kokonaisvaltaisen arvioinnin korostamiseen moniammatillisessa yhteistyössä eri viranomaisten (mm. pelastus-, poliisi-, terveydenhuolto-, työsuojelu- ja rakennusvalvontaviranomaiset) ja sidosryhmien välillä. Osana moniammatillista yhteistyötä on myös Mehiläinen konsernin laatu- ja potilasturvallisuustyö. Koti- ja hoitajapalveluiden laatupäällikkö on mukana Mehiläinen konsernin laadun ja potilasturvallisuuden ohjausryhmissä, ja on osana kotiin tuotettavan asiakasturvallisuuden, hoidon- ja palvelun laadun kehittämistä ja ylläpitämistä.

Riskien arvioinnissa on huomioitava sekä sisäiset että ulkoiset uhkatekijät. Asiakasryhmät huomioiden riskien arvioinnissa on huomioitava mm. tupakoinnin ja päihteiden käytön aiheuttamat riskit, perussairaudet ja lääkitys, mahdollinen aggressiivisuus sekä fyysinen ja psyykinen toimintakyvyn vajavuus. Kotitapaturmien ja erityisesti kaatumisen riskit on huomioitava arvioitaessa kotona asuvien henkilöiden turvallisuutta. Palvelun piirissä olevien asiakkaiden turvallisuuden edistämisessä korostuu riskejä lisäävien tekijöiden kartoittaminen ja huomiointi sekä suunnitelmallisuus ja ohjeistuksen tärkeys. Riskien ymmärtäminen tehostaa asiakkaiden/ potilaiden turvallisuuden edistämistä.

Kehittämissuunnitelma kunkin asiakkaan turvallisuudeksi määritellään vaarojen selvittämisestä ja riskien arvioinnista tehtävässä yhteenvedossa.

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 työolosuhteissa tai – menetelmissä, tiloissa tai käytettävissä välineissä epäkohtia, puutteellisuuksia tai vikoja, jotka vaarantavat työturvallisuutta.

## 9. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

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

Asiakkaan asiakas- ja palvelusuunnitelman laatiminen alkaa asiakaskartoituksesta, jossa asiakkaan ja tarvittaessa myös palvelun tilaajan kanssa käydään läpi hoidon tarve, tarpeen erityispiirteet ja toiveet sekä osaamisvaatimukset hoitajan osalta.

Asiakkaan palvelu on kokonaisuus ja toimintakyvyssä tapahtuvista muutoksista tiimiesihenkilö ilmoittaa välittömästi asiakasohjaajalle. Palvelusuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan tarvittaessa ja määrävälein. Palvelusuunnitelmaa laadittaessa asiakas saa informaation tarvittaessa palvelun hinnasta, sisällöstä ja maksukäytännöistä.

Asiakkaalle kuvataan myös yhteydenpitoon liittyvät prosessit ja luovutetaan yhteystiedot sekä nimetään Kotipalvelu Mehiläisen hallinnon yhteyshenkilö. Hyvinvointialueen tai muun osapuolen ostaessa palvelun, Hyvinvointialue on toinen osapuoli neuvottelussa palveluntuottajan kanssa. Tällöin palvelun tuotannon yksityiskohdista sovitaan erillisessä palvelusopimuksessa.

Sopimusmuutoksista informoidaan aina asiakasta viipymättä.

### **Kuvaus asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen toteutumisesta**

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla esimerkiksi mahdollisuus esittää toiveita myös siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa. ([Apulaisoikeuskanslerin ratkaisu \(OKV/1/50/2018\)](#), [Vammaispalvelujen käsikirja](#))

Asiakas on mukana sekä omassa palvelutarpeen arvioinnissa että palvelu- ja hoitosuunnitelman laadinnassa. Asiakkaan toivetta kuunnellaan palvelun suunnittelussa. Yksityisyys varmistetaan hoitotoimenpiteiden yhteydessä. Tarvittaessa käytetään erilaisia tuetun päätöksenteon menetelmiä. Tarvittaessa käytetään vaihtoehtoisia kommunikaatiomenetelmiä, jos asiakkaan ilmaisukyky on alentunut. Asiakkaan yksityisistä asioista ei keskustella muiden kuullen ja vaitiolovelvollisuus on jokaisen asiakasta hoitavan henkilön tiedossa.

Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset voimassa olevan ohjeistuksen mukaisesti. Mahdolliset rajoitustoimenpiteet toteutetaan lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Asiakkaan hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelmaan kirjataan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen käytännöistä ja välineistä.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoitustoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin.

Lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset [lastensuojelulain \(417/2007\)](#) 11 luvussa samoin kuin kehitysvammaisten erityishuollossa annetussa lain (519/1977) 3a luvussa on säädetty kehitysvammaisiin henkilöihin kohdistettavista rajoitustoimenpiteistä.

[Kehitysvammaisten erityishuollossa annetun lain \(519/1977\)](#) 3a luvussa on säännökset erityishuollossa olevien asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja rajoitustoimenpiteiden käytöstä.

Jokainen palvelussa työskentelevä noudattaa asiaa koskevia lakeja ja asetuksia. Käytännöt perustuvat korkeaan eettiseen ja moraaliseen toimintatapaan, sekä Mehiläisen arvoihin.

Koti ja hoitajapalveluiden Itsemääräämisoikeuden toimintaohje on osa henkilökunnan perehdytystä ja liitteenä tässä omavalvontasuunnitelmassa.

## Kuvaus menettelystä, miten huolehditaan ja kuka vastaa asiakkaan avaimista

Jos palvelussa on tarvetta avainten säilytykseen, ne saadaan kuittausta vastaan. Sekä luovuttaja että vastaanottaja saavat avaimenluovutuksesta tehdyn sopimuksen. Avaimet säilytetään lukitussa kaapissa. Jokainen työntekijä vastaa hallussaan olevista avaimista ja niiden turvallisuudesta.

## Asiakkaan/potilaan oikeusturva

Asiakkaalla on mahdollisuus tehdä muistutus tai kantelu. Muistutusta ennen suositellaan keskustelua toimintayksikön kanssa. Muistutus tulee kysymykseen tilanteissa, joissa asiakas on tyytymätön saamaansa hoidon laatuun tai saamaansa kohteluun. Sosiaaliasiavastaava auttaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä. Muistutus tehdään erilliselle lomakkeelle tai erityisistä syistä suullisesti.

Asiakkaalla on myös oikeus tehdä kantelu. [Kantelu osoitetaan suoraan aluehallintovirastoon tai Valviraan](#). Kantelu tulee kysymykseen, mikäli asiakas kokee, että hänen hoidossaan on menetelty lain vastaisella tavalla tai hoitoon osallistuva osapuoli on jättänyt täyttämättä velvollisuutensa. Kantelun voi tehdä myös asiakkaan omainen, perheenjäsen tai ystävä. Kantelu tehdään kirjallisena tai erillisenä kantelu lomakkeella ja siinä tulee eritellä mahdollisimman tarkasti, miksi tapahtunutta menettelyä on pidettävä virheellisenä.

Kantelun voi tehdä taannehtivasti mutta kahta vuotta vanhempaa kantelua ei tutkita, ellei tutkimiseen ole erityisen painavat syyt. Valvova viranomaisen arvioi toimenpiteet, joihin ryhdytään ja ilmoittaa kantelun tekijälle, mikäli arvioidaan ettei jatkotoimenpiteisiin ole aihetta ryhtyä.

Kirjallisia reklamaatioita käsiteltäessä esihenkilö yhteistyössä alueesta vastaavan palvelupäällikön sekä palvelujohtajan kanssa selvittää tapahtumien kulun, laatii kirjallisen vastineen sekä on tarvittaessa yhteydessä asiakkaaseen sekä tämän omaisiin. Korjaavat toimenpiteet arvioidaan yhdessä tiimin kanssa asiakkaan toiveita mahdollisimman pitkälle kunnioittaen. Tarvittavat muutokset käsitellään yksikön tiimipalavereissa (kiireiset) sekä sovitaan tarvittavista muutostoimenpiteistä. Muutostoimenpiteet kirjataan muistioon ja niiden toteutumista seurataan seuraavissa kokouksissa. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on yksi viikko. Viranomaispyynnöt, jotka vaativat laajempaa selvitystä, toimitetaan pyydettyssä ajassa.

## Käsittely prosessi

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

Kotipalvelu Mehiläinen Oy:n vammaispalvelujen osalta Julkisten terveystieteiden johtava lääkäri lähettää selvityspyynnön vammaispalvelujen palvelujohtajalle sekä laatupäällikölle, jotka käynnistävät selvityksen avainhenkilöiden kanssa. Vammaispalvelujen palvelujohtaja ja laatupäällikkö yhdessä vastaavat aineiston toimittamisesta johtavalle lääkärille, jonka nimissä vastine lähetetään.

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

Kaikki palvelua koskevat muistutukset käsitellään palvelujohtajan sekä tiimiesihenkilön toimesta. Muistutuksissa esiin nousseiden epäkohtien korjaaminen käynnistetään viipymättä palvelujohtajan ja laatupäällikön toimesta.

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

Asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään palveluun ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. ([Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000](#), 4§)

Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Kaltoinkohtelua pyritään ehkäisemään henkilökunnan valinnalla, perehdytyksellä sekä koulutuksella. Työyhteisössä tuetaan avoimeen vuorovaikutukseen, jolloin asioista voidaan keskustella jo ennen ongelmien ilmaantumista. Jos asiakkaan kaltoinkohtelua ilmenee, siihen puututaan välittömästi ja tilanne selvitetään pikaisesti ja avoimesti. Kukaan ei saa vaieta havaitessaan kaltoinkohtelua ja jokaisella on vastuu tiedottaa asiasta omalle esihenkilölle. Yksikössä selvitetään esihenkilön johdolla, onko kaltoinkohtelu tapahtunut. Esihenkilö keskustelee ensin kahden kesken asianosaisten kanssa. Kaikkia osapuolia, asiakasta, omaisia ja henkilökuntaa kuullaan. Jos työntekijän todetaan kaltoinkohtelevan/kaltoinkohdelleen asiakasta, kaltoinkohtelusta ilmoitetaan henkilöstöhallintoon ja edetään henkilöstöhallinnon ohjeiden mukaisesti.

**Ilmoituksen epäasiallisesta kohtelusta** tai sen uhasta vastaanottaa palvelusta vastaava tiimiesihenkilö, jolla on myös velvollisuus ilmoittaa asiasta asiakkaan palvelun tilaajalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle (§ 49). Tämän ilmoituksen voi tehdä valvontakoordinaattori tai alkuperäinen ilmoittaja. Aluehallintovirasto tai Valvira voivat antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

**Jos asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti** tai loukkaavasti henkilökunnan toimesta, on henkilökunnalla asiasta ilmoitusvelvollisuus esimiehille ja toiminnasta vastaavalle johtajalle. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus tiimiesihenkilölle. Kaikki tilanteet käsitellään yhdessä toiminnasta vastaavan johtajan kanssa ja niistä tehdään poikkeamaraportti. Korjaustoimenpiteet määritellään ja näiden toteutuksesta vastaa yksiköstä vastaava palvelupäällikkö.

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

Paikallisen hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot ovat nähtävillä Kotipalvelu Mehiläisen toimistolla ja yhteystiedot käydään läpi asiakaskartoituksessa. Sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on neuvoa asiakkaita sosiaalihuoltoon ja asiakkaan oikeuksiin liittyvissä asioissa. Sosiaaliasiavastaava palvelee sekä julkisen että yksityisen sosiaalihuollon asiakkaita. Myös asiakkaiden omaiset ja muut läheiset voivat olla yhteydessä sosiaaliasiamieheen.

## Sosiaaliasiavastaava

Vuoden 2024 alussa astuivat voimaan uudet lait potilas- ja sosiaaliasiavastaavista (739/2023) sekä sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023). Uusien lakien myötä varsinainen yksityisen terveydenhuollon potilasasiamiestoiminta on siirtynyt kunkin asiakkaan ja potilaan asuinkunnan hyvinvointialueiden järjestämäksi potilasasiavastaavien tehtäväksi. Hyvinvointialueet ja Helsingin kaupunki järjestävät potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien toiminnan julkisessa ja yksityisessä sosiaali- ja terveydenhuollossa sekä työterveyshuollossa.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavat edistävät potilaiden sekä sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksia ja oikeusturvaa, neuvovat potilaita, asiakkaita ja heidän läheisiään, avustavat heitä muistutuksen teossa sekä tiedottavat potilaan, asiakkaan ja omaisen oikeuksista. Lisäksi potilas- ja sosiaaliasiavastaavat seuraavat potilaiden ja asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä, ja laativat siitä vuosittain selvitys toiminnan järjestäjälle.

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan tai sosiaalihuoltoa muutoin järjestettäessä. Muistutus kohdistuu asiakkaan sosiaalihuollon tosiasialliseen järjestämiseen eli viranomaisen menettelyyn; erityisesti siihen, miten asiakas on kokenut kohtelunsa toimintayksikössä.

## Sosiaaliasiavastaava

- neuvoo asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- avustaa muistutuksen teossa ([Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 23§](#))
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä ja antaa siitä selvityksen vuosittain kunnanhallitukselle.

Helsingin kaupungin sosiaaliasiavastaavan tehtävä on neuvoa-antava. Sosiaaliasiamies ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Sosiaaliasiamieheen voivat olla yhteydessä myös asiakkaiden omaiset ja läheiset, muut kuntalaiset ja sosiaalihuollon asiakkaiden asioissa toimivat yhteistyötahot.

Helsingin Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot:

puh. 09 310 43365  
Postiosoite, PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki  
Käyntiosoite, Toinen linja 4 A  
Sähköpostiosoite [sosiaaliasiamies@hel.fi](mailto:sosiaaliasiamies@hel.fi)

### **Kuvaus kuluttajasuojaa koskevasta informaatiosta**

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

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

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

### **Kuvaus asiakassuhteen päättämiseen liittyvien asioiden valmistelusta ja toteuttamisesta**

Asiakas voi esittää asiakassuhteen päättämisen näin halutessaan. Asiakas voi tehdä ilmoituksen kirjallisena tai soittamalla palveluntuottajalle, joka informoi tarvittaessa palvelun tilaajaa.

### **Asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvä kehittämissuunnitelma**

Kotipalvelu Mehiläisessä toteutetaan jatkuvan kehittämisen periaatetta: asiakkaan asemaan, oikeuksiin ja oikeusturvan toteutumiseen liittyviä kysymyksiä arvioidaan säännöllisesti laatu järjestelmän mukaisesti. Keräämme jatkuvasti asiakkailta, omaisilta ja läheisiltä palautteita ja kehitysehdotuksia. Palautteet voi antaa joko kirjallisena palautelomakkeella tai suullisena, jolloin henkilökunta kirjaa palautteen palautelomakkeelle, tai yrityksen nettisivujen kautta. Lisäksi teemme vuosittain asiakastytyväisyyskyselyn, jonka palautetta käytetään toiminnan kehittämiseksi. Vuosittaisen asiakastytyväisyyskyselyn tulokset käsitellään kokouksessa ja niiden perusteella määritellään kehitystoimenpiteet koko henkilöstön kanssa. Kehitystoimenpiteiden toteutumista seurataan kuukausittain. Lisäksi yritystasolla määritellään koko yritystä koskevat kehittämistoimenpiteet, joiden toteutumista johtoryhmä seuraa. Muut palautteet käsitellään yksikön kuukausipalaverissa ja sovitut toimenpiteet kirjataan muistioon ja niiden toteutumista seurataan kuukausittain.

## **10. YKSIKÖN ASIAKASTYÖN JA TOIMINNAN LAADUN VARMISTAMINEN**

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

Palvelu- ja hoitosuunnitelma tehdään vähintään kuukauden kuluessa asiakkaaksi tulosta ja päivitetään vähintään puolivuositain tai asiakkaan hoidon tarpeen muuttuessa. Hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan asiakkaan omat toiveet ja sen lähtökohtana ovat aina asiakkaan vahvuudet ja jäljellä olevat voimavarat.

Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan, omaisten/läheisten (mikäli asiakas niin haluaa) sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa ensimmäisellä asiakaskäynnillä. Asiakas osallistuu palvelutarpeen arviointiin oman toimintakykynsä mahdollistamissa rajoissa. Alaikäisten lasten palvelu ja hoitosuunnitelmaa arvioidaan yhdessä vanhempien kanssa ja lapsi osallistuu siihen ikätasonsa ja vammansa mahdollistamissa rajoissa. Ala-ikäisten kohdalla arviossa kuullaan molempia huoltajia. Täysi-ikäisten asiakkaiden suunnitelman tekoon voivat hänen suostumuksensa mukaisesti osallistua vanhemmat, muut läheiset ja mahdollinen edunvalvoja.

Palvelu- ja hoitosuunnitelman toteutumista seurataan ja sen dokumentointi on osa päivittäistä kirjaamista. Arviointi toteutetaan tarvittaessa monialaisena yhteistyönä esimerkiksi lasten ja perheiden palvelujen, ikäihmisten palvelujen, aikuissosiaalityön ja terveydenhuollon edustajien sekä asiakkaan muun palveluverkoston kanssa.

Suunnitelmaan kuvataan asiakkaan kanssa yhdessä sovitut tavoitteet sekä konkreettiset keinot tavoitteiden saavuttamiseksi. Asiakaskohtainen palvelusuunnitelma sisältää kuvauksen annettavasta palvelusta ja sen sisällöistä. Suunnitelma päivitetään palvelutarpeen muuttuessa tai sopimuksen mukaisesti.

Asiakkaiden toimintakyvyn ja hyvinvoinnin seuranta tehdään jokaisen käynnin yhteydessä. Asiakkaan tarpeet, toiveet ja tavoitteet käydään läpi säännöllisesti. Toimintaa valvotaan yhdessä viranhaltijan kanssa. Mikäli asiakas on esim. kunnan kotihoidon asiakas, tekee tiimiesihenkilö tiivistä yhteistyötä kotihoidon esihenkilön kanssa. Kotihoidolla on vastuu Rai-arviointien tekemisestä.

Yksikössä tiedotetaan aina välittömästi kunkin asiakkaan kohdalla tapahtuvista muutoksista tarvittavia tahoja, kuten esihenkilöä, tiimivastaavaa, sekä tilaajan yhdyshenkilöä. Kaikki tapahtuvat muutokset kirjataan huolella potilastietojärjestelmään, josta jokainen asiakasta hoitava hoitaja pääsee katsomaan kirjaukset sekä asiakkaan voimien tilan.

### **Kuvaus hygieniakäytännöistä ja infektio tartuntojen ehkäisemisestä sekä epidemiatilanteissa toimimista**

Yksikön hygieniatasolle asetetut laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat omavalvonnan tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen tuen tarve kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan ja sen toteutumista seurataan osana päivittäistä kirjaamista.

Henkilökunta pukeutuu siisteihin ja asianmukaisiin työasuihin. Asiakastyössä asianmukaisesta käsihygieniasta on pidettävä huolta: kädet kuivataan huolellisesti kosteuden aiheuttamien ihottumien ja infektioiden estämiseksi. Jokainen Kotipalvelu Mehiläisessä työskentelevä henkilö noudattaa THL:n kulloinkin voimassa olevaa hygieniohjeistusta.

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

### **Suunnitelma asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittämisestä**

Mehiläisen toimintaa seurataan sovittujen mittareiden avulla systemaattisesti kolmella eri tasolla - strategisella, operatiivisella ja prosessitasolla. Johtamista ohjaava mittaristo kuvaa organisaation suoriutumista kokonaisuutena, ja toimii toiminnan arvioinnin pohjana ja tarvittaessa muutostoimenpiteiden käynnistäjänä.

Palveluiden ja tuotteiden laatua kehitetään jatkuvan parantamisen periaatteella. Laadun tuottamisvastuu on jokaisella Mehiläisessä työskentelevällä.

Kotipalvelu Mehiläisen palveluiden kehittämisen päävastuu on toiminnasta vastaavalla liiketoimintajohtajalla, palvelujohtajilla ja hoitotyön johtajalla.

Mehiläisen julkisissa terveystaluuksissa on käytössä neljä kertaa vuodessa toteutettava vajaan sadan kysymyksen omavalvontakysely, johon vastaavat yksiköiden vastuuhenkilöt. Kysymyksillä kartoitetaan mm. juridisten velvoitteiden täyttymistä, laatu-asioita, operatiivisen toiminnan ongelmakohtia, osaamisen puutteita yms. Tulokset raportoidaan PowerBi - ympäristössä, jonne vastuuhenkilöillä on pääsy. PowerBI-ympäristöön tuotetaan mm. taloustietoa, operatiivisen johtamisen liikennevalot ja laatuindeksi. Näiden seuraaminen ja epäkohtiin puuttuminen on kunkin yksikön vastuuhenkilön vastuulla. Liiketoimintajohto seuraa tilanteen korjaantumista.

Jokaisen työntekijän on arvioitava omaa toimintaa ja tehtävä huomioita, jos poikkeamaa havaitaan. Nämä poikkeamat raportoidaan tilaussoituksesta riippuen joko tilaajan HaiPro -järjestelmään tai Mehiläisen Laatuportti-järjestelmään. Kaikki henkilökuntaan kohdistuvat poikkeamat raportoidaan Mehiläisen Laatuportti-järjestelmään. Poikkeavaa toimintaa on esimerkiksi väärän asiakkaan tietojen kirjaaminen potilastietojärjestelmään, laitteiden epäkuunto, puhelinliikenteen ongelmat/katkokset, normaalin toiminnan keskeytyminen, vanhentuneet lääkkeet, laitteiden kalibroinnin puutteellisuus, henkilöstövaje tai aggressiivisesti käyttäytyvä asiakas, tiedonkulun puute tms.

## **11. TERVEYDENHUOLLON JA SAIRAANHOIDON JÄRJESTÄMINEN**

### **Kuvaus menettelystä, miten toimintayksikön lääkäripalvelut järjestetään ja mikä taho vastaa asiakkaiden sairauden hoidosta kiireettömissä tilanteissa**

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

### **Kuvaus menettelystä kiireellisen sairanhoidon tarpeessa olevan asiakkaan hoitamiseksi**

Asiakkaiden kiireellinen sairaanhoito toteutetaan paikkakunnan julkisten tervystaluuksien päivystys- ja ensiapupalvelujen kautta. Kotipalvelu Mehiläisen henkilökunta on perehdytetty päivystyspalveluiden toteutukseen.

Perehdytys- ja ohjausvastuu on toiminnasta vastaavalla palvelupäälliköllä.

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

### **Kuvaus lääkehoitosuunnitelman ylläpidosta, päivittäisestä ja toimeenpanosta sekä toteuttamisen seurannasta**

Vammaispalveluissa on valtakunnallinen lääkehoitosuunnitelma, joka koskee kaikkia Mehiläinen kotiin vietävien vammaispalveluiden toimintayksiköitä. Lääkehoitosuunnitelma on Turvallinen lääkehoito- oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma, jossa on määritelty lääkehoidon vastuut ja käytänteet.

Suunnitelman toteutuksesta ja päivityksestä vastaa vammaispalveluiden nimetty lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja, sekä Julkisten terveystaluuksien vastaava lääkäri yhdessä yksikön palvelupäällikön ja palvelujohtajan kanssa.

Lääkehoitosuunnitelmat tarkastetaan vähintään kerran vuodessa, ja päivitetään aina säädösten, toiminnan tai olosuhteiden muuttuessa.

Kotiin vietävissä palveluissa laillistetut terveydenhuollon ammattilaiset valvovat nimikesuojatuilta hoitajilta lääkenäytöt sekä varmistavat osaamisen edeltävästi ennen itsenäistä lääkehoidon toteuttamista. Esihenkilöt ohjaavat ja valvovat lääkehoidon toteuttamista lääkehoitosuunnitelman mukaisesti sekä päättävät eri henkilöstöryhmien työnjaosta ja yhteistyöstä siten, että jokaisen ammattiryhmän osaaminen hyödynnetään parhaalla mahdollisella tavalla.

Mahdollisiin poikkeamiin reagoidaan välittömästi ja niistä johtuvien korjaavien toimenpiteiden toteutumista seurataan viikko- ja kuukausikokouksissa. Lääkelupien allekirjoituksesta vastaava henkilö on kirjattu lääkehoitosuunnitelmaan.

Lääkehoito on terveydenhuollon toimintaa, jota toteutetaan lääkehoidon koulutuksen saaneiden terveydenhuollon ammattihenkilöiden toimesta ja vastuulla. Lääkehoidon koulutuksen saaneet laillistetut terveydenhuollon ammattihenkilöt kantavat kokonaisvastuun lääkehoidon toteuttamisesta, ja jokainen lääkehoitoa toteuttava tai siihen osallistuva kantaa vastuun omasta toiminnastaan.



### Toteuttamisen seuranta

Uuden työntekijän lääkehoidon koulutuksen (LOVe) ajankohta sovitaan perehdytyksen alussa ja eteneminen varmistetaan koeaikakeskustelussa esimiehen kanssa 3kk kuluessa työsuhteen aloittamisesta. Määräaikaisten työntekijöiden (alle 3kk) joka osallistuu lääkehoitoon, tulee osaaminen osoittaa tehtävässä ja toimipisteessä vaaditulla tasolla.

Turvallisen lääkehoidon toteutuminen edellyttää toiminnan jatkuvaa seurantaa ja hoidossa tapahtuvien poikkeamien ja läheltäpiti -tilanteiden raportointia. Lääkehoidon toteutumista lääkehoitosuunnitelman mukaisesti seurataan ja arvioidaan säännöllisesti.

Poikkeamien ja vaaratapahtumien raportointia varten käytetään Laatuportin ilmoitusmenettelyä, johon kirjataan kaikki työssä mahdollisesti tulevat poikkeamat. Laatuportti-ilmoituksista on saatavissa yhteenvedona erikseen mm. Lääkepoikkeamatiedot.

Ilmoitukset käsitellään säännöllisesti ja niiden perusteella kehitetään toimintaa johdonmukaisesti lääketurvallisuutta parantavaan suuntaan käytäntöjä muokkaamalla. Väärinkäytösepäilyihin puuttuminen on jokaisen työntekijän velvollisuus. Väärinkäytösepäilyn syntyessä tulee työntekijän ilmoittaa välittömästi asiasta esihenkilölleen, joka selvittää tilanteen tarkemmin ja ryhtyy viipymättä ilmi tulleiden asioiden edellyttämiin toimenpiteisiin (mm. tiedottaminen lääkekeskuksen vastuuhenkilöille ja sairaala-apteekille).

Lääkehoidon poikkeamista ilmoitetaan aina myös tilaajan yhdyshenkilölle.

### Lääkehoidosta vastaavan henkilön yhteystiedot

Toimintayksikön lääkehoidosta vastaava:  
Julkisten terveyspalveluiden johtava lääkäri

Henri Ärölä, [henri.arola@mehilainen.fi](mailto:henri.arola@mehilainen.fi)

## 12. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

### Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta

Mehiläinen on sitoutunut noudattamaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (GDPR) sekä muuta kunkin maan kansallista ja toimialaa koskevaa erityislainsäädäntöä. Tietoturvallisuusasiat ovat osa Mehiläisen ISO 9001 sertifioitua laadunhallinnan kokonaisuutta.

Tietoturvallisuutta on, että turvataan kaiken käsiteltävän tiedon:

- **Luottamuksellisuus**

Tietoon pääsevät käsiksi vain ne, joilla on siihen oikeus;

- **Eheys**

Tiedon sekä sen käsittelymenetelmien oikeellisuus ja täydellisyys;

- **Käytettävyys**

Tietoon oikeutetut saavat sen käyttöönsä tarvitessaan, kohtuullisessa ajassa.

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

Tietoturvaliikkeen tavoitteena on turvata Mehiläisen ja sen asiakkaiden sekä yhteistyökumppanien tietojen luottamuksellisuus, eheys ja käytettävyys, sekä muiden henkilötietojen tietosuojaan liittyvien vaatimuksien toteutuminen Mehiläisessä. Lisäksi tavoitteena on estää tietojen ja tietojärjestelmien luvaton käyttö ja muuttaminen sekä minimoida aiheutuvat vahingot. Normaalin toiminnan ja tietojenkäsittelyn turvaamisen lisäksi varaudutaan toiminnan keskeyttäviin uhkatilanteisiin ja niistä toipumiseen.

Palveluntuottajana käsittelemme vain palvelun tuottamiseksi tarpeellisia henkilötietoja, kuten nimi, yhteystiedot, sekä muut rekisteröidyn tai tilaajan ilmoittamat palvelun tuottamiseksi tarpeelliset rekisteröityä koskevat tiedot.

Pääsy asiakastietoihin on rajattu henkilökohtaisella käyttäjätunnuksella ja salasanalla. Käyttövaltuudet on annettu ainoastaan työtehtävien edellyttämässä laajuudessa. Kukin palveluntuottajalla työskentelevä henkilö on sitoutunut pitämään salassa luottamukselliset tiedot, sekä noudattamaan palveluntuottajan hyviä käytäntöjä.

Kotipalvelu Mehiläisen It-vastuut ja valtuudet on määritelty tietoturvastrategiassa. Kaikkien työntekijöiden työsuhteen liittyvät salassapitosuhteet.

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

Tietoturvaliikkeen koskee kaikkia Mehiläisen työntekijöitä, sekä lisäksi Mehiläisessä toimivia ammatinharjoittajia ja muita yhteistyökumppaneita. Kaikki Mehiläisessä työskentelevät allekirjoittavat sitoumuksen toimia politiikan sekä muiden yhtiön toimintaperiaatteiden mukaisesti. Tietoturvaliikkeen sovelletaan kaikkeen käsiteltävään tietoon, tallennusmuodoista riippumatta, tiedon elinkaaren kaikissa vaiheissa sen syntymisestä aina sen tuhoamiseen asti. Henkilöiden fyysinen turvallisuus asetetaan aina tietoturvallisuuden edelle. Potilastietojen suojaus on tärkein tietoturvallisuuden tavoite, tämän jälkeen tulevat Mehiläisen ja yhteistyökumppaneiden tietojen suojaus. Mehiläisen tietojärjestelmät ovat olemassa Mehiläisen tehtävän ja

tavoitteiden toteuttamiseksi. Kaikki muut mahdolliset käyttötarkoitukset ovat toissijaisia. Kaikki sellainen käyttö, joka vaarantaa järjestelmien käytettävyyden niiden ensisijaiseen tarkoitukseen, niihin talletetun tiedon, tai muiden käyttäjien turvallisuuden, tai mikä tahansa laitton tai tietoturvaliikkeen vastainen käyttö on kiellettyä. Tietoturvaliikkeen soveltamisesta käytäntöön voidaan antaa yksityiskohtaisempia soveltamisohjeita (tietoturvaohjeet), mutta mikäli soveltuvia ohjeita ei ole annettu, on jokaisen omalla vastuulla toimia tietoturvaliikkeen hengen mukaisesti.

### **Asiakastyön kirjaaminen**

Kirjaamisveloitteesta on säädetty laissa [sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista \(254/2015\) 4 §:ssä](#). Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä.

Asianmukaisesti laaditut potilasasiakirjat ovat tärkeitä sekä potilaan että ammattihenkilön oikeusturvan toteutumisessa. Jos potilaan/asiakkaan hoidosta esim. kannellaan, asiakirjoista selviää mitä hoidossa on tapahtunut tai jäänyt tapahtumatta.

Kirjaamista ohjaavat monet lait kuten henkilötietolaki ja laki potilaan asemasta ja oikeuksista. Lait määrittävät muun muassa, miten asiakirjoja on säilytettävä, kenellä on oikeus tehdä niihin merkintöjä ja lukea niitä.

Lähi- tai sairaanhoitajan tulee kirjata asiakkaan tai potilaan tilaan, tutkimuksiin ja hoitotoimiin liittyviä asioita päivittäinen kirjaaminen tapahtuu sähköisesti potilastietojärjestelmiin. Käytössämme on Domacare-potilastietojärjestelmä tai tilaajan määrittelemä potilastietojärjestelmä.

Tiimiesihenkilön tehtävänä on seurata yksikössä asiakaskirjausten laatua ja riittävyttä.

### **Salassapito ja vaihtolovelvollisuus**

Lähi- ja sairaanhoitajien salassapitovelvollisuudesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakaslaissa sekä laissa terveydenhuollon ammattihenkilöistä. Salassapito- ja vaihtolovelvollisuus koskee myös muita sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilö ei saa sivulliselle kertoa asiakkaisiin tai potilaisiin tai heidän läheisiinsä liittyviä asioita ilman lupaa. Salassapitovelvollisuus ei pääty hoitosuhteen tai työsuhteen päättyessä.

Salassapito- ja vaihtolovelvollisuus lähihoitajan työssä liittyy myös potilas- ja asiakasasiakirjoihin ja niiden luovuttamiseen.

Tietojen luovuttamista on myös asiakkaan tai potilaan tietojen jättäminen ulkopuolisten saataville.

### **Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely:**

[Henkilötietolaki](#) on henkilötietojen käsittelyä koskeva yleislaki. Sen tarkoituksena on toteuttaa yksityiselämän suoja sekä muita yksityisyyden suoja turvaavia perusoikeuksia henkilötietoja käsiteltäessä sekä edistää hyvän tietojenkäsittelytavan kehittämistä ja noudattamista. Henkilötietolainsäädännön keskeisenä tarkoituksena on ehkäistä erityisesti tietotekniikan käyttöön liittyviä tietosuojariskejä. Henkilötietolaki edellyttää, että henkilötietoja käsitellään laillisesti, huolellisuutta ja hyvää tietojenkäsittelytapaa noudattaen ja siten, ettei rekisteröidyn yksityiselämän suoja tai muita yksityisyyden suojan turvaavia perusoikeuksia rajoiteta ilman laissa säädettyä perustetta. Henkilötietolakia sovelletaan asiakkaiden tietojen käsittelyyn sosiaalihuollossa

Asiakastiedot on säädetty salassa pidettäviksi, eikä niitä luovuteta sivullisille.

Asiakastietoja voivat käyttää ja vain siinä laajuudessa, kuin heidän työtehtävänsä edellyttävät ainoastaan asianomaisessa toimintayksikössä tai sen toimeksiannosta asiakasta hoitavat tai siihen liittyviin tehtäviin osallistuvat henkilöt. Rekisterinpitäjän ylin johto päättää organisatorisista ratkaisuista ja määrittää käyttöoikeustasoista, joita työntekijöille myönnetään. Käyttäjätunnusten saannin edellytyksenä on salassapitositoumuksen allekirjoittaminen.

Vanhat ja mahdollisesti sähköisen asiakastietojärjestelmän ohella syntyvät paperikortistot pidetään lukituissa ja valvotuissa tiloissa.

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 yksikössä. Toiminnanohjausjärjestelmän tunnukset poistetaan lopettaneilta työntekijöiltä. Opintosuoritus tulostetaan ja arkistoidaan.

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

[Tietosuojaseloste](#) on näkyvillä yrityksen nettisivuilla, sekä henkilöstön Intrassa.

Tietosuojastrategia on luettavissa henkilöstön Intrassa.

### **Tietosuojavastaavan yhteystiedot**

Kim Klemetti, tietosuojavastaava  
[tietosuoja@mehilainen.fi](mailto:tietosuoja@mehilainen.fi), 010 414 0112

### Asiakastietojen käsittelyn kehittämissuunnitelma

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

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

### 13. ALIHANKINTANA TUOTETTujen PALVELUJEN OMAVALVONTA

#### Kuvaus menettelystä, kuinka Kotipalvelu Mehiläinen valvoo alihankkijoilta ostettujen palvelujen laatua

Kotipalvelu Mehiläinen käyttää toiminnassaan vain satunnaisesti alihankkijoita. Alihankintayritykset hyväksytään palvelun tilaajalla. Ulkopuolisen työvoiman käytössä Kotipalvelu Mehiläinen noudattaa tilaajavastuulain mukaista ohjeistusta. 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.

#### Luettelo alihankkijoista

Jos alihankkijoiden käyttö katsotaan tarpeelliseksi jossakin poikkeustilanteessa, Kotipalvelu Mehiläinen sitoutuu neuvottelemaan kyseisen työvoiman käytöstä aina tilaajaosapuolen kanssa.

Tällä hetkellä Kotipalvelu Mehiläisellä ei ole alihankintasopimuksia Helsingissä.

#### Kehittämissuunnitelma

Kannustamme yhteistyöyrityksiä tuomaan esille pieniäkin kehitysehdotuksia, joita arvioidaan liiketoiminnassa ja voidaan kokeilla hyvinkin helposti. Tärkeä foorumi osaamisen varmistamisessa ja ylläpidossa on säännöllinen yhteistyöpalaveri sekä jatkuva viestintä palveluntuottajan kesken. Tiimivastaava ja päällikkö pyrkivät tunnistamaan myös mahdollisia koulutustarpeita. Myös poikkeamat palvelutuotannossa analysoidaan ja niihin puututaan ja tarvittaessa tarjotaan koulutusta poikkeamien minimoimiseksi jatkossa.

Toiminnan kehittämisen menetelminä käytössä on mm. seuraavia: asiakkaan ja omaisten osallistaminen, dialoginen keskustelu tilaajan ja asiakkaiden kanssa, säännölliset yhteistyöpalaverit ja henkilöstön oman toiminnan jatkuva arviointi. Tärkeintä on tunnistaa nykykäytäntöjen kehittämistarpeet, antaa aikaa ideointivaiheelle, toteuttaa suunnitteluvaihe vastuuhenkilöiden toimesta, kokeilla tarpeeksi pitkä pilottivaihe ja sen jälkeen analysoida tulokset. Keskeistä on huomioida palvelun kohteena olevien henkilöiden näkemykset saavutetuista tuloksista. Tuloksen tulisi aina tuottaa lisäarvoa myös yhteistyölle.

### 14. LAADUN VALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

#### Kuvaus yksikön (oma) laadunvalvonnan toteutumisen seurannasta

Arvioimme omavalvontasuunnitelmien toteutumista omavalvontakyselyin, jotka tehdään jokaiselle toiminta-alueelle ja palvelulle kvartaalikyselyihin. Kyselyiden perusteella yksikköme tekevät korjaavat toimenpiteet. Omavalvontakyselyiden tuloksia käytämme myös sisäisen auditoinnin sisältöjen räätälöinnissä tarpeen mukaan.

Kyselyjen lisäksi teemme omavalvontakäyntejä tarpeen mukaan esimerkiksi uuden toiminnan alkaessa tai kun mittareiden perusteella on epäily toiminnan laadusta.

Lisäksi vuosittain tehdään omavalvonnan vuosikysely, joka kattaa kaikki toimintajärjestelmän osa-alueet.

Omavalvonnan ja lääkahoitosuunnitelman toteutumista arvioidaan myös 1-2 kertaa vuodessa järjestettävien laatupäivien yhteydessä, joissa käydään läpi saadut palautteet ja kehittämissuunnitelmat. Omavalvontasuunnitelma ja potilasturvallisuussuunnitelma käsitellään ja hyväksytään vuosittain Kotipalvelu Mehiläisen johtoryhmässä. Molempien suunnitelmien päivittämisvastuu on Kotipalvelu Mehiläisen laatupäälliköllä.

Kotipalvelu Mehiläiseen tehtävissä laatuarvioinneissa (auditoinnit) arvioidaan aina myös omavalvontasuunnitelman toteutumista. Konsernin laatupäällikkö vastaa Kotipalvelu Mehiläisen auditointikäytännöistä ja -aikatauluista.

#### Kuvaus (oma) laadun valvontasuunnitelman päivittämisprosessista

Laatuyhteyshenkilö huolehtii omavalvontasuunnitelman katselmointiin ja päivittämiseen liittyvistä käytännöistä.

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

<b>Paikka ja päivä</b>  2.1.2024 Helsinki	<b>Allekirjoitus</b>  Sari Koskivuori, palvelujohtaja, Kotipalvelu Mehiläinen Oy
--	--