



**Mehiläisen kotiin tuotettavien sosiaali- ja terveyspalvelujen
omavalvontaohjelma**

Sisällysluettelo

1. Palvelujen tuottaja	3
2. Omavalvontaohjelma.....	3
3. Toiminta-ajatus, arvot ja periaatteet	6
4. Omavalvonnan organisointi ja johtaminen	7
5. Henkilöstö	8
6. Toimintatilat, laitteet ja tarvikkeet	9
7. Potilas- ja sosiaaliasiamies	10
8. Lääkehoito.....	11
9. Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet	11
10. Potilasasiakirjat ja henkilötietojen käsittely	11
11. Potilaan ja asiakkaan osallistumisen vahvistaminen ja muistutusten käsittely	12
12. Omavalvonnan toteuttamisen seuranta ja arviointi	13

1. Palvelujen tuottaja

Julkisia terveystalvuluja ja sosiaalipalveluluja kotiin tuottavat yhtiöt:

Yhtiö	Y-tunnus
Debora Oy	1906667-5
Kotipalvelu Mehiläinen Oy	1926203-5
Mehiläinen Kotihoito Oy	3255999-2
Mehiläinen Ateriaali Oy	993584-6
Hoiva Mehiläinen Oy	1893659-5

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

Julkisten terveystalvuluiden johtava lääkäri:
Henri Ärölä LL, yleislääketieteen erikoislääkäri

Laatupäällikkö, koti- ja hoitajapalvelut:
Marjukka Korri, sosionomi YAMK

Kaikki Mehiläinen konserniin kuuluvat palveluluja tuottavat yhtiöt tavoitat osoitteesta Yhtiön nimi, Pohjoinen Hesperiankatu 17 C, 00260 Helsinki. Toimipaikkojen osoite- ja yhteystiedot löytyvät [Mehiläisen verkkosivuilta](#).

Henkilöstön sähköpostiosoitteet ovat muotoa etunimi.sukunimi@mehilainen.fi.

Tämä omavalvontaohjelma kattaa seuraavat Mehiläinen-konsernin tytäryhtiöiden hyvinvointialueille tuottamat ja järjestämislain piiriin kuuluvat kotiin tuotettavat terveyden- ja sosiaalihuollon palvelut:

- Kotihoito
- Henkilökohtainen apu
- Hengityshalvauspotilaiden hoito
- Vammaispalvelut
- Erityishuolto- (EHO) ja Sosiaalihuoltolain (SHL) mukaiset sosiaalihuollon palvelut
- Kotiin tuotettavat tukipalvelut (ateria-, kauppa- ja siivouspalvelut)

2. Omavalvontaohjelma

2.1 Tehtävien lainmukainen hoitaminen

Tuottamamme palvelut täyttävät kulloinkin voimassa olevien lakien ja viranomaismääräysten asettamat vaatimukset. Lainmukaisuuden toteutumisen seuranta toteutetaan niin omavalvonnan kuin palvelujen tilaajien, viranomaisvalvonnan ja muiden sidosryhmien kautta saadun palautteen perusteella.

2.2 Tehtyjen sopimusten noudattaminen

Mehiläisen kotiin tuotettavissa palveluissa palvelutuotanto tapahtuu julkisten hankintojen kautta kilpailutettujen sopimusten nojalla, palvelusteleteleillä ja yksittäisillä sopimuksilla asiakkaan kanssa.



Sopimuskauden aikana tapahtuvassa sopimusten noudattamisen seurannassa Mehiläisen omavalvonnan työkalut kattavat alan sopimuksissa tyypillisesti määritellyt vaatimukset. Sopimuskauden aikana sopimusten noudattamisen seuranta on ensisijaisesti kunkin palvelun ja toimintayksikön vastuuhenkilön vastuulla. Lisäksi käymme sopimuskumppaneidemme kanssa säännöllisiä yhteistyöpalavereita ja toimitamme heille toiminnan seurantatietoja ja –raportteja.

Julkisen järjestämisvastuun alaisissa kotiin tuotettavissa palveluissa noudatetaan palvelunjärjestäjän omavalvontaohjelmaa vaadittavin osin Mehiläisen omavalvontaohjelman ohella. Mehiläisessä toimivat ammatinharjoittajat ja alihankkijat sitoutuvat sopimuksellisesti osaltaan noudattamaan kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä ja Mehiläisen toimintakäytäntöjä.

2.3 Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja yhdenvertaisuus

2.3.1 Palvelujen saatavuus

Mehiläinen tuottaa kotiin tuotettavia palveluita valtakunnallisesti lähes kaikilla hyvinvointialueilla. Olemme rakentaneet palveluverkostoamme ja kehittäneet palveluita täydentämään julkisten toimijoiden omaa palvelutuotantoa.

Jatkossakin tavoitteemme on täydentää järjestämisvastuussa olevien hyvinvointialueiden palvelutuotantokapasiteettia niillä osa-alueilla, joilla on tarvetta ja kysyntää. Tämän toteutumiseksi käymme aktiivisesti keskustelua hankintayksiköiden kanssa, seuraamme julkisia hankintailmoituksia, osallistumme tarjouskilpailuihin ja tarjoamme palveluitamme suorahankintoina. Sopimuksissa sovitaan tarkemmat ehdot kunkin palvelun saatavuudesta sopimuskauden aikana.

Palvelujen saatavuuden tukemiseksi keskeinen painopisteemme on henkilöstön osaamisen jatkuvassa ylläpitämisessä ja kehittämisessä, sekä osaavan ja ammattitaitoisen henkilöstön rekrytoinnissa. Lisäksi kehitämme jatkuvasti prosessiemme sujuvuutta palvelujen saatavuuden näkökulmasta.

2.3.2 Palvelujen jatkuvuus

Palveluiden jatkuvuuden kannalta henkilöstön pieni vaihtuvuus ja mahdollisimman suuri oman henkilöstön osuus on keskeistä, koska asiakkaiden ja heidän tarpeidensa tunteminen edesauttaa hoidon ja kuntoutuksen tavoitteiden toteutumista. Teemme jatkuvasti toimenpiteitä, joilla pyrimme pienentämään henkilöstön vaihtuvuutta ja vähentämään ulkopuolisen vuokratyövoiman käyttöä. Palvelujen jatkuvuutta turvaamme tarvittaessa alihankintayritys-sopimuskumppanimme kanssa.

Sopimuskumppanimme kilpailuttavat palveluitaan aika ajoin. Pyrimme osaltamme vaikuttamaan siihen, että kilpailutusten ehdot ja kriteerit olisivat sellaiset, että pystymme palveluntuottajana vastaamaan pitkäjänteisesti samojen asiakkaiden hoidosta.

Jokaisella toimintayksiköllämme on pelastussuunnitelma ja valmiussuunnitelma häiriötilanteiden ja poikkeusolojen varalle. Osana valtakunnallista Mehiläistä meillä on erinomaiset edellytykset varmistaa toiminnan jatkuvuus myös haastavissa tilanteissa.

2.3.3 Palvelujen turvallisuus ja laatu

Mehiläisen tuottamien kotiin tuotettujen palvelujen turvallisuus koostuu asiakas- ja potilasturvallisuudesta, työturvallisuudesta ja työsuojelusta sekä tietosuojasta ja tietoturvallisuudesta.



Asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät kiinteästi hyvä perehdytys, jossa käydään läpi palvelujemme asiakasryhmien mukaisesti muun muassa apuvälineturvallisuus, laiteturvallisuus ja lääketurvallisuus. Asiakas- ja potilasryhmän tarpeet ja yksilöllinen hoito määrittävät perehdytyksen vaativuustason palvelu- ja asiakaskohtaisesti.

Työturvallisuus ja työsuojelu ovat osa Mehiläisen konsernin työhyvinvoinnin johtamista. Kotiin tuotettavissa palveluissa tunnistamme työn erityisyyden työn toteutuessa pääsääntöisesti asiakkaiden ja potilaiden kodeissa. Työn vaarojen ja riskien arviointi on vuosittaista omavalvontaa, jonka tavoitteena on tapaturmien ja vaaratilanteiden tunnistaminen ja ennaltaehkäisy, korjaavien toimenpiteiden suunnittelu ja toteutus sekä työhyvinvoinnin tukeminen. Selvitämme säännöllisesti vuosikellon mukaisesti sekä erityisen tarpeen ilmetessä työntekijöiden työskentelyolosuhteita sekä työn riski- ja kuormitustekijöitä. Edistämme työntekijöiden työskentelyolosuhteita jatkuvasti yhteistyössä asiakkaiden ja heidän muun palveluverkostonsa kanssa.

Hallinnon henkilöstön palo- ja pelastusturvallisuus taataan ajantasaisella pelastus- ja valmiussuunnittelussa sekä henkilöstön osaamisen turvaamisella. Järjestämme henkilökunnalle turvallisuuskävelyjä toimintayksiköissämme ja asiakkaan kotona tehtävän työn osalta kartoitamme valmiuden vuosittaisella vaarojen kartoituksella. Konsernitason linjaukset, suunnitelman ja seurannan toteuttaa Työhyvinvointiryhmä. Työsuojeluorganisaatio jakautuu paikalliseen, alueelliseen ja toimialatasoon. Kotiin tuotettavissa palveluissa työsuojeluorganisaatio keskittyy erityisesti työhyvinvoinnin lisäämiseen asiakkaiden kotona yksin tehtävässä työssä.

Tietoturvallisuus on osa Mehiläisen ISO9001-sertifioitua laadunhallinnan kokonaisuutta. Tietoturvalisuuteen ja -suojaan liittyvät periaatteet, organisointi, vastuut ja tavoitteet on kuvattu Mehiläisen tietoturvallisuus- ja tietosuojapolitiikassa. Tietosuojasitoumus on osa jokaisen Mehiläisessä työskentelevän työsopimusta tai ammatinharjoittajasopimusta. Mehiläisen tietoturvasuunnitelma tukee ammattilaisten perehtymistä ja osaamisen ylläpitämistä.

Mehiläisen kotiin tuotettavissa palveluissa koko omavalvonta tähtää palvelun laadun varmistamiseen, josta ensisijaisesti hyötyy asiakas. Vastuu laadun toteutumisesta arjessa on jokaisella Mehiläisessä työskentelevällä Mehiläisellä. Systemaattinen laadunhallinta on Mehiläisen johtamis- ja toimintajärjestelmän ytimessä, ja se täyttää asiakas-, ympäristö- ja lainsäädäntövaatimukset. Jokaisen toimintayksikön johtaja vastaa siitä, että toiminta toteutuu laadukkaasti lakien, ohjeistusten ja viranomais määräysten mukaan. Kulttuuriimme kuuluu jatkuva laadun mittaaminen ja kehittäminen. Niin asiakkaamme kuin ammattilaisemme vastaavat kyselyihin, ja poimimme myös potilasdatasta mittareita vaikuttavuuden ja potilasturvallisuuden arvioimiseksi. Julkaisemme poiminnan Laatumittareista julkisesti.

2.3.4 Palvelujen yhdenvertaisuus

Palvelujen yhdenvertaisuuden varmistaminen kuuluu jokaisen työntekijämme vastuulle. Toimintaperiaatteisiimme kuuluu asiakkaiden yhdenvertainen kohtelu. Kunnioitamme asiakkaidemme erilaisuutta ikään, sukupuoleen, kansalaisuuteen, kieleen, uskontoon, vakaumukseen, seksuaaliseen suuntautumiseen, poliittiseen mielipiteeseen ja muihin henkilöön liittyviin syihin katsomatta. Ammattilaisemme kohtaavat jokaisen asiakkaan yksilönä ja asiakaslähtöisesti. Ohjeistamme ja perehdytämme henkilöstöämme kunnioittamaan asiakkaan kotia sekä asiakkaan tapaa elää arkeaan. Vahvistamme henkilöstömme osaamista asiakkaan itsemääräämisoikeuden tukemiseksi.

Otamme perehdytyksessä ja täydennyskoulutuksessa huomioon yhdenvertaisuuteen liittyvät asiat, ja kartoitamme koulutustarpeita muun muassa konsernin vuosittaisessa yhdenvertaisuuskyselyssä.



Seuraamme tarkasti myös asiakkailta kerättyä palautetta ja pyrimme tunnistamaan yhdenvertaisuuteen liittyviä kehityskohteita toteutettavaksi.

2.4 Havaittujen puutteellisuuden korjaaminen

Havaittujen puutteiden korjaamisen mahdollistamiseksi keräämme palautetta lukuisten eri kanavien kautta sekä sisäisesti että ulkoisesti. Johto saa reaaliaikaisesti tietoa reklamaatioista ja vakavista poikkeamista sekä osallistuu niiden käsittelyyn yhdessä yksiköiden vastuuhenkilöiden kanssa, jotta puutteet ja epäkohdat saadaan nopeasti korjattua. Konsernin laatutiimi tukee tarvittaessa näitä prosesseja. Tarkastelun myötä pyrimme muuttamaan toimintakäytäntöjämme siten, että vastaavien laatu- ja virheiden todennäköisyys pienenee jatkossa.

Mehiläisessä on käytössä poikkeama- ja palautejärjestelmänä Laatuportti. Sen kautta kerätään kaikki asiakas- ja potilasturvallisuuteen, tietosuojaan ja –turvaan, työturvallisuuteen sekä ympäristöturvallisuuteen liittyvät poikkeamailmoitukset. Poikkeamia ovat sekä todetut vaaratapahtumat että havaitut läheltä piti –tilanteet. Henkilöstöä kannustetaan aktiivisesti tekemään turvallisuushavaintoja ja raportoimaan havainnoistaan. Vakavat poikkeamat tulevat suoraan palvelujohdon tietoon, jotta korjaavat toimenpiteet voidaan tarvittaessa käynnistää välittömästi. Ilmoitusaktiivisuutta, ilmoitusten käsittelyä ja poikkeamien perusteella tehtyjä toimenpiteitä seurataan ja vahvistetaan henkilöstön osaamista. Myös potilaat ja omaiset voivat tehdä poikkeamailmoituksen Laatuporttiin verkkosivujemme kautta.

Mehiläisen kotiin tuotettavissa palveluissa poikkeamailmoitukset tehdään tilaajakohtaisesti sovitusti myös tilaajaan poikkeamajärjestelmään Mehiläisen Laatuportin lisäksi.

2.5 Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen

Mehiläisen tuottamien terveystalv palvelujen ja kotiin tuotettavien palvelujen omavalvontaohjelmat julkaistaan www.mehilainen.fi -sivustolla. Verkkosivuilla julkaistaan säännöllisesti tietoa omavalvonnan seurannasta ja toimenpiteistä, mm. [Mehiläisen laatumittarit](#). Julkaisemme myös vuosittain toimintakertomuksen ja vastuullisuusraportin, joissa kuvaamme vuoden tärkeimmät laadun ja potilasturvallisuuden kehittämistoimenpiteet.

3. Toiminta-ajatus, arvot ja periaatteet

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

Mehiläinen palvelee vuosittain yli 2 miljoonaa asiakasta ja sen lähes 700:ssa toimipisteessä palveluita tuottaa yhteensä yli 30 000 työntekijää ja ammatinharjoittajaa.

3.1 Tehtävä

Mehiläisen tehtävänä on luoda yhdessä parempaa terveyttä ja hyvinvointia.



- Sinulle ja perheellesi tarjoamme yksilöllistä palvelua nopeasti ja sujuvasti.
- Työnantajat pystyvät tukemaan avullamme työntekijöiden terveyttä, työkykyä ja hyvinvointia.
- Julkinen päättäjä järjestää avullamme laadukkaat ja kustannustehokkaat julkiset palvelut.
- Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisille tarjoamme merkityksellistä työtä innostavassa ilmapiirissä omaa osaamista kehittäen.

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

3.3 Periaatteet ja politiikat

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

Näitä politiikkoja sovelletaan koko konsernissa, kaikissa yhtiöissä ja toiminnoissa. Kaikkien yrityksessä työskentelevien tulee tutustua politiikkoihin ja huomioida ne omassa työssään. Jokaisella on velvollisuus toimenkuvansa ja vastualueensa puitteissa huolehtia, että toimintamme toteutuu politiikkojen mukaisesti.

4. Omavalvonnan organisointi ja johtaminen

Omavalvonnan tavoitteena on, että palveluntuottajana arvioimme jatkuvasti omaa toimintaamme eri liiketoiminnoissa ja palveluyksiköissä. Kuulemme oman henkilökuntamme lisäksi tilaaja- ja loppukäyttäjäasiakkaita, omaisia ja yhteistyökumppaneita laatuun sekä asiakas- ja työturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä otamme asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä. Omavalvontasuunnitelmat päivitetään aina käytäntöjen muuttuessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Mehiläisen omavalvontasuunnitelmissa kuvataan ne toimenpiteet ja menettelytavat, joilla kotiin tuotettavien palvelujen vastaavat johtajat henkilöstöineen huolehtivat laissa säädetyistä velvollisuuksista.

Lääketieteellinen johto vastaa toiminnan lainmukaisuudesta, palvelujen lääketieteellisestä sisällöstä, hoidon vaikuttavuuden seurannasta ja potilasturvallisuudesta. Muut omavalvonnan vastuuhenkilöt ja tehtävät on kuvattu erikseen jokaisen liiketoimintalinjan omissa omavalvontasuunnitelmissa.

Omavalvontasuunnitelman läpikäynti kuuluu henkilöstön perehdytysuunnitelmaan ja omavalvonnan teemoja käsitellään tiimeissä systemaattisesti pitkin vuotta. Jokainen työntekijä on sitoutunut toimintaperiaatteisiin, joissa edellytetään työn tekemistä parhaalla mahdollisella laadulla. Esimerkiksi mahdollisista poikkeamista ilmoittaminen on jokaisen velvollisuus.

5. Henkilöstö

Mehiläinen työllistää yhteensä yli 30 000 työntekijää ja ammatinharjoittajaa. Suurena, nopeasti kasvavana toimijana Mehiläisellä on erinomaiset mahdollisuudet tarjota hyviä työpaikkoja ammattilaisille. Mehiläisen kasvun, kehityksen ja laadun keskeinen edellytys on osaavista ammattilaisista koostuva sitoutunut henkilöstömme. Mehiläisessä työskentelee ammattilaisia laajalla koulutus- ja tehtäväkirjolla, nuorimpien työntekijöiden ollessa alle 20-vuotiaita ja kokeneimpien yli 70-vuotiaita.

5.1 Rekrytointi:

Mehiläisen kotiin tuotettavissa palveluissa toimii terveydenhuollon laillistettuja ammattihenkilöitä, nimikesuojattuja ammattihenkilöitä, tukipalveluiden henkilökuntaa sekä hallinnon henkilökuntaa. Mehiläisen kotiin tuotettaviin palveluihin rekrytoitaessa varmistetaan tehtävään soveltuvuuden lisäksi sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten osalta osaaminen. Varmistamme hakijan oikeuden harjoittaa ammattia Suomessa Valviran JulkiTerhikistä (laillistetut ammattihenkilöt) tai esimerkiksi nimikesuojattujen ammattihenkilöiden kohdalta tarvittaessa puhelimitse Valvirasta. Lasten kanssa lain tarkoittamalla tavalla työskentelevät esittävät rikosrekisteriotteen ennen työhönottoa.

Kotiin tuotettavissa palveluissa rekrytointiprosessi on kehitetty vastaamaan nimenomaan asiakkaan kotona työskentelyn näkökulmasta. Rekrytoinnissa korostuu taidot itsenäiseen työskentelyyn, riittävä suomen tai muun asiakastyön kielen taito sekä asiakaslähtöinen palveluasenne. Varmistamme aina rekrytoitavan henkilön osaamisen henkilökohtaisen haastattelun, kirjallisten todistusten ja suosittelevien osalta.

Esihenkilötasolla henkilökohtaisiin haastatteluihin osallistuu aina useampi henkilö ja osaaminen ja soveltuvuus tehtävään tarkistetaan suosittelevilta.

5.2 Perehdytys:

Ammattitaitoinen perehdytys on työnteon perusedellytys. Mehiläisen perehdytysohjelmat on laadittu sähköiselle alustalle, joka takaa yhteneväisen ja kaikille tasalaatuisen perehdytyksen toimipisteestä riippumatta. Lisäksi uusi osaaja perehdytetään oman palvelun sekä asiakkaan erityispiirteisiin.

Turvallisuuden parantaminen edellyttää, että henkilöstöllä on tehtäviinsä liittyvät riittävät tiedot, taidot ja osaaminen. Osaaminen varmistetaan riittävällä perehdytyksellä ja täydennyskoulutuksella. Perehdytystä annetaan paitsi uudelle työntekijälle myös työntekijän oltua pitkään poissa työstään. Toteutuneesta perehdytyksestä tehdään kirjaus HR-järjestelmään ja perehdytyksen toteutumista seurataan koeaika- ja yhteistyökeskusteluissa sekä sisäisissä auditoinneissa.

5.3 Koulutus:

Henkilöstön osaamisen jatkuva kehittäminen on meille tärkeää. Valtaosa Mehiläisen kotiin tuotettavissa palveluissa tapahtuvasta koulutuksesta on työn valtakunnallisen ja asiakaskodeissa toteutuvan työn luonteen vuoksi verkkoalustalla tai etäkoulutuksena toteutettavaa ammatillista lisä-, täydennys- tai muuta ammattiin liittyvää koulutusta.

Luomme mahdollisuuksia osaamisen kehittämiseen esimerkiksi tarjoamalla eri ammattiryhmien ja tasojen oppisopimuskoulutusta. Jokaisella työntekijällä on mahdollisuus osallistua kehityssuunnitelman tekoon tiimeittäin ja suunnitelman tavoitteiden täyttymistä seurataan. Rakennamme yhdessä urapolkuja, joiden avulla voimme tarjota uusia haasteita työntekijöille, jotka haluavat laajentaa osaamistaan.

2024

Hyväksyjä: Henri Ärölä

Laatija: Hanna-Kaisa Viertola, Marjukka Korri

5.4 Työhyvinvointi:

Työhyvinvointitoiminnan tavoitteena on tehdä Mehiläisestä paras mahdollinen työpaikka kaikille.

Työhyvinvointitoiminnan tavoitteena on ylläpitää ja edistää työkykyä, työviihtyvyyttä ja turvallisuutta. Lisäksi tavoitteena on ennalta ehkäistä työtaturmia, ammattitauteja sekä muita työstä ja työympäristöstä johtuvia terveyden haittoja. Työhyvinvointitoimintaa säätelevät työturvallisuuslaki ja työterveyshuoltolaki.

Työturvallisuusriskien kartoituksella (vaarojen selvittäminen ja riskien arviointi) selvitetään erityisesti asiakkaan kotona tehtävän työn työolosuhteita, työn kuormitustekijöitä, mahdollisia vaara- tai riskitekijöitä sekä työn psykososiaalista kuormittavuutta. Kartoitus on omavalvontaa, jonka tavoitteena on tapaturmien ja vaaratilanteiden tunnistaminen, ennaltaehkäisy sekä työhyvinvoinnin tukeminen. Vaarojen selvittäminen ja riskien arviointi tehdään vuosittain sekä tarpeen ilmetessä esimerkiksi työkohteikohtaisesti.

Työturvallisuusriskien arvioinnin yhteydessä hyödynnetään myös muita tietolähteitä, kuten henkilöstökyselyn tuloksia, työpaikkaselvitystä, työntekijöiltä tulleita palautteita ja vaara – tai läheltä piti - ilmoituksia.

Mehiläisessä on lisäksi käytössä varhaisen tuen malli, jonka tavoitteena on työn ja työympäristön parantaminen sekä työolosuhteisiin liittyvien sairauspoissaolojen vähentäminen. Mallin tarkoituksena on myös helpottaa sairauspoissaolon jälkeistä työhön paluuta. Osana varhaisen tuen mallia on käytössä myös päihdeohjelma.

5.5 Kehityskeskustelut:

Mehiläisessä kehityskeskustelut ovat tiivis osa esihenkilötyötä ja johtamisjärjestelmää. Kotiin tuotettavissa palveluissa käytössä on sekä yksilö- että ryhmämuotoisena toteutettavia kehityskeskusteluja vakituiselle henkilöstölle. Kehityskeskustelu tukee työntekijän työn hallintaa ja tuloksellisuutta sekä työhyvinvoinnin kehittymistä työyhteisössä.

Vakituisen henkilöstön osalta käydään koeaikakeskustelu, jossa työntekijää ohjataan työn tavoitteisiin ja osaamisen vahvistumiseen.

6. Toimintatilat, laitteet ja tarvikkeet

6.1 Toimitilat

Kotiin tuotettavissa palveluissa toimitiloja on pääsääntöisesti henkilöstön käyttöä varten. Varsinainen asiakastyö toteutetaan asiakkaan kodissa tai asumisyksikössä. Työntekijöitä perehdytetään asiakkaan kotiolosuhteiden kunnioittamiseen sekä työturvallisuuden huomioimiseen ja riskien ennakointiin.

Mehiläisen omavalvontaa hallinnon tilojen turvallisuuden ja toimivuuden osalta tehdään toiminnan alkaessa työterveyden toimesta ja vuosittain tehtävällä vaarojen ja riskien kartoituksen avulla. Paloturvallisuuteen liittyvät tarkastukset tehdään paikallisen pelastuslaitoksen toimesta ja jokaisessa Mehiläisen toimipisteessä on pelastuslain 15 §:n mukainen pelastussuunnitelma poikkeustilanneohjeistuksineen.

6.2 Laitteet ja tarvikkeet

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.

Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeiden annettuna lain mukaisesta toiminnasta Mehiläisessä vastaa terveyspalveluista vastaava johtaja.

Mehiläisen kotiin vietävissä palveluissa kaikki Mehiläisen omistamat, potilaan sairauden diagnostiointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon tai lievennykseen välittömästi tai välillisesti käytettävät laitteet on kirjattu sähköiseen laiterakenteeseen. Rekisterissä on ajantasainen tieto laitteen huolto-, kalibrointi- ja validointihistoriasta sekä laitteen tunnistetiedot lain edellyttämällä tavalla. Käytössä voi olla myös tilaajan tai potilaan omistamia laitteita, joissa laitteen omistaja vastaa lääkinnällisen laitteen ylläpidosta sopimuksen mukaisesti. Mehiläinen tai tilaaja perehdyttää lääkinnällisiin laitteisiin sopimuksen mukaisesti.

Lääkinnällisistä laitteista tehdään riskimäärittäminen, joka ohjaa vaadittavaa koulutustiheyttä ja näyttöjä laitteiden käytön osaamisesta.

Henkilökunta on ohjeistettu tekemään laitteisiin liittyvistä vaara- tai haittatapahtumista ilmoituksen Mehiläisen sisäiseen Laatuportti järjestelmään. Vaaratilanteet ilmoitetaan myös lain edellyttämällä tavalla Fimeaan.

7. Potilas-, sosiaali- ja kuluttaja-asiamies

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

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

Palveluseteliasiakkaan on mahdollista olla palvelun tiimoilta yhteydessä myös kuluttajaneuvontaan. Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista löytyvät <https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttajaneuvonta/>.

8. Lääkehoito

Mehiläisen turvallisen lääkehoidon toteuttamisen periaatteet, vastuut ja osaamisvaatimukset on kuvattu Mehiläisen lääkehoitosuunnitelmaan. Valtakunnallisten linjausten pohjalta on laadittu yksikkö- ja/tai palvelukohtainen lääkehoitosuunnitelma, johon on kuvattu lääkehoidon vastuut, tehtävät, tunnistetut riskit ja niiden hallitsemiseksi suunnitellut/toteutetut toimenpiteet kussakin toimipisteessä.

Ikääntyneiden kotihoidon yksiköiden lääkehoitovastaaviksi nimitetyt terveydenhuollon ammattihenkilöt (sairaanhoitajat) vastaavat toimipisteensä tai yksikkönsä lääkehuollosta yhteistyössä tilaajan osoittaman vastuulääkärin kanssa.

Lääkehoidon osaamisen varmistamiseksi Mehiläinen on mukana Kuopion yliopistollisen keskussairaalan koordinoimassa valtakunnallisessa LOVE-verkostossa, jonka tavoitteena on lääkehoidon osaamisen tason varmistaminen ja potilasturvallisuuden lisääminen. Mehiläisessä lääkehoitoon osallistuvat työntekijät suorittavat lääkehoitoon tarvittavat luvat yksikön lääkehoitosuunnitelman määrittelemällä tavalla. Lääkehoidon lupa sisältää aina hyväksytysti suoritettujen tenttien ja näytöiden sekä perehtymisen yksikön lääkehoitosuunnitelmaan ja toimintatapoihin. Lääkehoidon luvat uusitaan viiden vuoden välein sekä aina pitkien, yli vuoden poissaolojen jälkeen. Lääkehoidon täydennyskoulutusta järjestetään tarpeen mukaan.

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

9. Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet

Mehiläisen riskienhallinta on rakennettu osaksi toiminnan laadunhallintaan ja –kehittämiseen liittyviä standardeja, prosesseja ja toimintamalleja. Riskienhallinta ei ole erillinen tai irrallinen prosessi, vaan kiinteä osa organisaation jokapäiväistä operatiivista toimintaa ja johtamista. Riskienhallintaa ohjaavat yhtiön riskienhallintapolitiikka, sekä sen pohjalta laaditut muut yhtiön toimintaa ohjaavat politiikat.

Operatiivisia toimintaan liittyviä riskejä arvioidaan osana jatkuvaa normaalia toimintaa muun muassa vaarojen arvioinneilla ja asiakaspalautekäsittelyllä, sekä osana läheltä piti- tai vaaratilanneilmoitusten käsittelyä.

Henkilökunta on ohjeistettu toimintaan liittyviä riskejä havaittuaan raportoimiaan niistä omalle esihenkilölle ja/tai käytössämme olevien palaute- ja raportointikanavien kautta.

Riskien kartoittamista ja epäkohtien tunnistamista edesauttaa myös erilaiset omavalvontakyselyt. Omavalvonnan kysymyksillä kartoitetaan mm. juristien velvoitteiden täyttymistä, laatuasioita, operatiivisen toiminnan ongelmakohtia, osaamisen puutteita. Saatujen vastausten seuraaminen ja epäkohtiin puuttuminen on kunkin yksikön vastuuhenkilön vastuulla. Liiketoimintajohto seuraa tilanteen korjaantumista.

10. Potilasasiakirjat ja henkilötietojen käsittely

Olemme Mehiläisessä eriyttäneet potilas- ja asiakastiedot. Potilastiedot ovat henkilön hoitoa koskevia tietoja. Asiakastiedot taas liittyvät asiakassuhteen hoitoon ja yhteydenpitoon, ja sisältävät esimerkiksi yhteystiedot.



Potilastietoja käsitellään ensisijaisesti hoitoon, hoidon suunnitteluun ja muihin potilasasiakirjoja säätelevän lainsäädännön mukaisiin tarkoituksiin. Lisäksi potilastietoja voidaan käyttää toiminnan kehittämiseen, seurantaan, tilastointiin sekä tutkimustarkoituksiin tietosuojasääntelyn mukaisesti. Potilastietojen käsittelyperusteena on potilastietojen käsittelyä säätelevä lainsäädäntö tai joissain tilanteissa potilaan suostumus.

Lisätietoa [Mehiläisen potilasrekisterin rekisteriselosteesta](#).

Asiakastietoja käsittelemme muun muassa asiakkuuden, asiakaspalvelun ja asiakastyytyvyyden hoitamisen, seurannan ja kehittämisen tarkoituksiin. Asiakastietojen käsittelyn ensisijaisena perusteena on Mehiläisen ja asiakkaan välinen asiakassuhde.

Lisätietoa [Mehiläisen asiakasrekisterin rekisteriselosteesta](#).

Julkisissa terveys- ja sosiaalipalveluissa henkilötietojen käsittely perustuu palveluiden järjestämisestä vastaavan kunnan tai muun julkisen tahon ja Mehiläisen väliseen sopimukseen.

Käytämme Mehiläisessä laajasti erilaisia organisatorisia ja teknisiä suojauskeinoja varmistaaksemme henkilötietojen käsittelyn turvallisuuden. Tyypillisiä suojakeinoja ovat esimerkiksi pääsynhallinta, vahva tunnistautuminen, laitetilojen ja tietojärjestelmäympäristön turvallisuusjärjestelyt ja nykyaikaiset palomurto- ja salaustekniikat. Ohjeistamme ja koulutamme henkilöstöämme tietojärjestelmien ja henkilötietojen turvalliseen käsittelyyn. Seuraamme ja kehitämme tietojärjestelmiemme turvallisuutta jatkuvasti. Kulloinkin käytettävät suojauskeinot vaihtelevat palveluittain ja toiminnoittain arvioitujen tarpeiden mukaan.

Mehiläisen tietosuojavastaavana toimii Kim Klemetti (tietosuoja@mehilainen.fi, vaihde [010 414 0112](tel:0104140112))

11. Potilaan ja asiakkaan osallistumisen vahvistaminen ja muistutusten käsittely

Potilasta hoidetaan ja asiakaspalvelua toteutetaan yhteisymmärryksessä hänen kanssaan, asiakaslähtöisesti, ammattitaitoisesti ja itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Tuottaessamme asiakkaalle terveyspalveluita, hänelle tulee antaa tietoa sairaudesta, sen hoitovaihtoehdoista ja hoitoon liittyvistä riskeistä sekä odotettavissa olevista hoitotuloksista ymmärrettävällä tavalla.

Potilasta tai asiakasta ja hänen läheistään kannustetaan antamaan palautetta saamastaan hoidosta ja kohtelusta. Palautetta voi antaa suullisesti tavatessa tai puhelimitse, kirjallisesti sähköpostilla tai postitse tai [Mehiläisen verkkosivujen palautelomakkeen](#) kautta. Potilas tai asiakas voi tehdä myös vaara- tai läheltä piti –ilmoituksen verkkosivujen kautta.

Potilaiden ja asiakkaiden antama suullinen palaute kirjataan laatujärjestelmän edellyttämällä tavalla. Kotiin tuotettavien palvelujen hallinto on koulutettu kirjaamaan laatujärjestelmään suullisesti annetun asiakaspalautteen. Asiakastyytyvyyttä selvitetään keräämällä palautetta asiakastyytyvyysskyselyllä vuosittain ja muutostilanteissa. Lisäksi asiakkailta on mahdollisuus osallistua palveluiden ja toiminnan kehittämiseen Mehiläisen [asiakasraad](#)in kautta.

Mehiläisen toimintajärjestelmään kuuluvasta asiakaspalautejärjestelmästä saadaan arvokasta tietoa, jonka toimipisteiden laatu-yhteyshenkilöt luokittelevat ja käsittelevät tai ohjaavat tarvittaessa eteenpäin käsiteltäväksi. Toimintaa kehitetään saadun palautteen perusteella. Kaikkiin palautteisiin, joihin asiakas on pyytänyt vastausta, vastataan ja kaikki vastaanotetut palautteet tulevat käsitellyiksi.



Tarvittaessa laatuoyhteyshenkilö ohjaa palautteen potilasasiamiehelle. Potilaslain 10 § mukaisesti potilaalla tai tietyissä tilanteissa tämän läheisellä/omaisella on mahdollisuus tehdä muistutus toimintayksikön terveydenhuollon palveluista vastaavalle johtajalle tai kantelu viranomaiselle saamastaan hoidosta tai kohtelusta.

10.1 Muistutuksen 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 §).

Toimipisteet tiedotettavat potilailleen muistutusoikeudesta ja järjestävät muistutuksen tekemisen helpoksi. Tarvittaessa potilasta auttaa potilasasiamies. Muistutus tehdään pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta erityisestä syystä se voidaan tehdä myös suullisesti.

Muistutuksen voi jättää kirjallisesti tai sähköisesti tunnistautuen Laatuportti -järjestelmän kautta. Mehiläisen verkkosivuilla ohjataan asiakasta jättämään muistutus sähköistä järjestelmää apuna käyttäen <https://www.mehilainen.fi/laatu/potilasyhteyshenkilot-potilasasiavastaavat-ja-sosiaaliasiavastaavat>. Muistutus palautetaan asioimasi toimipisteen potilasasiamiehelle. Tarkemmat lisätiedot löytyvät muistutuslomakkeelta.

Muistutukseen vastataan kirjallisesti 1–4 viikon sisällä. Toimipisteen vastaavan johtajan/vastuulääkärin yhdessä lautupäällikön kanssa on huolehdittava siitä, että muistutukset käsitellään asianmukaisesti ja vastataan potilaalle tai asiakkaalle aikamäärään sisällä.

12. Omavalvonnan toteuttamisen seuranta ja arviointi

Omavalvonnan toteutumista seurataan vuoden mittaan erilaisin omavalvonnan kyselyin ja sisäisin auditoinnein. Toteutamme liiketoimintoittain kohdennetun omavalvontakyselyn kolme kertaa vuodessa ja koko konsernitason omavalvonta- ja henkilöstökyselyn kerran vuodessa. Sisäisten ja ulkoisten auditointien suunnitelma päivitetään vuosittain. Omavalvontakyselyiden, sisäisten auditointien sekä muiden palautekanavien kautta saatuja tietoja analysoidaan ja toimintaa kehitetään saattujen tietojen perusteella jatkuvan parantamisen periaatteita noudattaen.

Liiketoimintalinjojen omavalvontasuunnitelmat päivitetään aina vuosittain tai olosuhteiden muuttuessa. Omavalvontasuunnitelmien päivittämisestä vastaavat terveyden- ja sosiaalihuollon palveluista vastaavat johtajat. Omavalvontasuunnitelman läpikäynti kuuluu henkilöstön perehdytysuunnitelmaan. Päivitykset käydään läpi vuosittain toimipistetasolla.

Omavalvontasuunnitelma toimii toiminnan kehittämisen työvälineenä ja sen toteutumista seurataan mm. omavalvontakyselyin, osana vuosittaisia sisäisiä auditointeja sekä tarkastusvaliokunnan toimintaa. Lisäksi Laadun ja potilasturvallisuuden ohjausryhmä osaltaan seuraa omavalvonnan sekä poikkeamien perusteella nousseiden kehittämistoimenpiteiden etenemistä.