



MEHILÄINEN

## Omavalvontasuunnitelman raportointi 05/2024

### Toimiala

Mehiläinen Julkiset terveyspalvelut  
Koti- ja hoitajapalvelut  
Henkilökohtaisen avun palvelu  
Kotiin tuotettava vammaispalvelu  
Ikääntyvien kotihoito  
Kotihoidon tukipalvelut  
Hoitajasijaispalvelut

### Raportin sisältö

Raportti koostuu Mehiläinen Koti- ja hoitajapalvelujen omavalvontaohjelmassa ja omavalvontasuunnitelmien tiivistelmässä määritetyistä osa-alueista. Näitä osa-alueita seuraamalla ja parantamalla voidaan varmistaa onnistuminen laadukkaiden ja turvallisten palveluiden tuottamisessa.

Omavalvontasuunnitelmassa seurattavia osa-alueita ovat mm.:

- Henkilöstö
- Toimitilat, laitteet ja tarvikkeet
- Lääkehoito
- Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet
- Potilasyhteyshenkilötyö
- Potilasasiakirjat ja henkilötietojen käsittely
- Potilan osallistumisen vahvistaminen ja muistutusten käsittely
- Omavalvonnan seurannan toteutuminen ja arviointi

### Vuoden 2024 ensimmäisen kolmanneksen havainnot ja toimenpiteet

#### Omavalvonnan seurannan toteutus:

Omavalvonnan toteutumista on seurattu omavalvontapulssin, omavalvontakäyntien, esihenkilöiden osaamisen kartoituksen sekä hyvinvointialueiden tekemien valvontakäyntien avulla.

Omavalvontaa kartoittava omavalvontapulssi tehtiin 1.-15.3.2024 ja siihen vastasi 91% yksiköistä. Omavalvontapulssin kysymyksiä on lähdetty kehittämään vastaamaan kaikkien palvelulinjojen tarpeita.

Omavalvontakäyntejä yksikköihin tehtiin seuranta-aikana kaksi kappaletta. Käynnit keskittyivät ikääntyvien kotihoitoon.



MEHILÄINEN

Esihenkilötyötä tarkastelevia osaamisen kehittämisen -keskusteluja, sisäisen auditoinnin kaltaisia keskusteluja 30 kappaletta.

Lisäksi omavalvontamme kehittämistä edistivät kolmen hyvinvointialueen toteuttamat valvontakäynnit.

### **Omavalvonnan perusteella tehdyt merkittävimmät muutokset:**

Omavalvontapulssin vastausten perusteella on käynnistetty kehitystyö muun muassa ikääntyvien kotihoidon perehdytyksen selkiyttämässä, yhdenmukaistamisessa sekä dokumentaatioissa. Myös henkilökohtaisen avustajan perehdytystä, sekä kaikkia palvelulinjoja koskevaa sähköisessä oppiympäristössä toteutuvaa perehdytystä on kehitetty ja täsmennetty vastaamaan tarpeita ja tarkoitusta. Sähköisen oppiympäristön kautta myös perehdytyksen dokumentaatio on parantunut.

Omavalvontakäyntien myötä kehityskohteena koko ikääntyvien kotihoidon linjassa on noussut muun muassa asiakaspalautteiden systemaattisempi seuranta ja käsittelyprosessin selkiyttäminen sekä lääkehoidon toteutuminen lääkehoitosuunnitelman mukaisesti nimenomaan kotona toteutettavassa palvelussa. Lisäksi ikääntyvien kotihoidossa on kehitetty tiimipalaverikäytäntöä, yhdenmukaistettu ja varmistettu omavalvonnan toteutuminen osana tiimipalavereita.

Esihenkilöiden osaamisen kehittämisen keskustelussa pureuduttiin siihen, onko esihenkilöllä kaikki tarvitsemansa työkalut muun muassa omavalvonnan toteuttamisen osalta käytössään. Esihenkilötyön tukemiseksi on keskustelujen perusteella korjattu perehdytysprosessia, järjestetty syventävää perehdytystä esihenkilöille sekä järjestetty täydennyskoulutusta.

Hyvinvointialueiden tekemien valvontakäyntien pohjalta oma toimintamme ja valvontamme kehittyivät. Hyvinvointialueiden palautteiden pohjalta on kehitetty esimerkiksi omavalvontasuunnitelmia käytännön läheisemmäksi, henkilöstölle paremmin ymmärrettäväksi.

### **Henkilöstö**

Henkilöstötyytyväisyyskyselyn tulosten pohjalta on kiinnitetty huomiota arvostuksen osoittamiseen henkilöstölle. Tämä on yksi laadun kärkihankkeista Mehiläinen Julkisissa terveyspalveluissa.

Osassa tiimejä on toteutettu Arvostus -työpaja, jossa syvennytään teemaan.

Koko hallinto on toteuttanut arvostuksen lisäämisen tekoja kuukausittaisessa kampanjassaan maaliskuussa. Arvostustekoja eli arvostuksen osoittamista kampanjan aikana tehtiin yhteensä yli 1000 kpl kohdistuen kenttähenkilöstön, kollegojen ja esihenkilöiden arvostukseen.

Henkilöstön hyvinvointiin keskittyi myös toinen laadun kärkihankkeista, teemalla esimerkillinen esihenkilötyö. Esihenkilöiden osaamisen kehittämisen -keskustelujen tavoitteena on esihenkilötyön tyytyväisyysindeksin kasvu esihenkilöiden osaamisen ja kehittymisen myötä.

### **Potilas- ja asiakasasiakirjat ja henkilötietojen käsittely**

Omavalvontaa on vahvistettu tietosuojan osalla seuraamalla tietoturvakoulutuksen toteutumista osana perehdytystä. Viestintäkanavia ja toimintamalleja viestintäkanavissa on tarkistettu, ja varmistettu, että asiakas- ja potilastieto terveys- ja henkilötietoineen kulkee vain tietoturvallisesti määritellyssä kanavassa, suojatussa sähköpostissa tai potilastietojärjestelmässä.

Marjukka Korri  
31.5.2024

Tekijä:  
Laadittu:



MEHILÄINEN

Hallintoa on ohjeistettu varmistamaan puhelujen yhteydessä sekä oma että puhelun toisen osapuolen tietoturvallinen ympäristö asiakastietoja luovutettaessa puhelimitse.

Asiakastietojen luovuttamisen osalta on muistutettu sekä kenttähenkilöstöä että hallintoa ohjaamaan asiakasta tekemään tietopyyntö suoraan rekisterinpitäjälle, eli hyvinvointialueelle. Erityistä tarkkaavaisuutta on kiinnitetty siihen, että puhelimitse ei anneta tietoja henkilöille, joille asiakas ei ole antanut tiedonsaantioikeutta.