

31.3. Yksikön omaevalvontasuunnitelma

Valmistelija: Asumispalvelujohtaja

Hyväksyjä: Toiminnanjohtaja

Katselmoitu: 9/2026

YKSIKÖN NIMI

OMAAVALVONTASUUNNITELMA

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

OMAVALVONTASUUNNITELMA.....	0
SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA.....	1
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	4
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	5
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	8
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	14
7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	19
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	26
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	28
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	28

31.3. Yksikön omavalvontasuunnitelma

Valmistelija: Asumispalvelujohtaja

Hyväksyjä: Toiminnanjohtaja

Katselmoitu: 9/2026

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottajan perustiedot

Nimi: MELLO ry

Osoite: Tehtaankatu 47, 67100 Kokkola

Puh: 040 868 2997

Y-tunnus: 0684578-4

Hyvinvointialueet, joille palveluita tuotetaan:

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue, Soite	x
Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue	
Pohjanmaan hyvinvointialue	
Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue	
Muu, mikä?	
Muu, mikä?	

Toimintayksikön/palvelun perustiedot:

Nimi: ?

Katuosoite: ?

Postinumero ja postitoimipaikka: ?

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä:

Vastuuhenkilön nimi: ?

Tehtävänimike: ?

Puhelin: ?

Sähköposti: ?

Esihenkilön nimi: ?

31.3. Yksikön omavalvontasuunnitelma

Valmistelija: Asumispalvelujohtaja

Hyväksyjä: Toiminnanjohtaja

Katselmoitu: 9/2026

Tehtävänimike: ?

Puhelin: ?

Sähköposti: ?

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikakohta (*yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt*):

Palvelu, johon lupa on myönnetty:

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta:

Palveluala, joka on rekisteröity:

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat:

Palvelutuotannossa ei käytetä alihankkijoita.

Ostopalvelujen tuottajat:

- Netproce Oy: Sofia asiakastietojärjestelmä
- Lounea Oy: It-palvelut
- Canorama Oy: Print-palvelut
- SK Protect Oy: PRO 24, syksy 2026 -> Qreform Laatuportti
- Mepco / Accauntor Oy: Työvuorovelho
- Työplus Oy: Työterveyshuolto

- Yksikön siivous ?
- Yksikön vartiointi ?
- Yksikön kiinteistöhuolto ?

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana ostettujen tukipalvelujen laadusta. Palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden arvioimalla

31.3. Yksikön omavalvontasuunnitelma

Valmistelija: Asumispalvelujohtaja

Hyväksyjä: Toiminnanjohtaja

Katselmoitu: 9/2026

ostopalvelujen laatua säännöllisesti vuosiaikataulun mukaisesti kaksi kertaa vuodessa ja käymällä

ostopalvelutuottajien kanssa säännöllisesti keskustelua ostopalveluiden laadusta.

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 27§:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Suunnitelma on julkisesti nähtävillä yhdistyksen verkkosivuilla ja yksikön ilmoitustaululla. Sen toteutumista seurataan säännöllisesti erillisen vuosiaikataulun mukaisesti ja toimintaa kehitetään asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelman laadintaan yhteistyössä esihenkilön, yksikön vastaavan ohjaajan ja yksikön henkilöstön kanssa.

Omavalvontasuunnitelmaa laadittaessa tai sitä päivitettäessä, vastaava ohjaaja osallistuu työyhteisön jäseniä suunnitelman tekemisessä ja sen tarkistamisessa.

Omavalvontasuunnitelman laadinnassa otetaan huomioon myös yksikössä saatu asiakaspalaute.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa (nimi ja yhteystiedot)

Yksikön vastaava ohjaaja ja esihenkilö (nimet ja tiedot sivulla 2)

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosiaikataulun mukaisesti vähintään kerran vuodessa, sekä suunnitelmassa olevien tietojen oleellisesti muuttuessa. Omavalvontasuunnitelman päivityksistä tiedotetaan henkilöstöä ja yksiköissä asiakkaita.

Omavalvonnan toteutumista seurataan erillisen vuosiaikataulun mukaisesti koko ajan.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä yhdistyksen verkkosivuilla ja yksikön ilmoitustaululla.

31.3. Yksikön omavalvontasuunnitelma

Valmistelija: Asumispalvelujohtaja

Hyväksyjä: Toiminnanjohtaja

Katselmoitu: 9/2026

3 PALVELUT, KOHDERYHMÄ, TOIMINNAN SISÄLTÖ JA ARVOT SEKÄ TOIMINTAPERIAATTEET

Palvelut

Soteritoisusta

Kohderyhmä

Soteritoisusta

Toiminnan sisältö

Soteritoisusta

Arvot ja toimintaperiaatteet

MELLO ry:ssä toimimme vastuullisesti organisaationa ja yksilöinä, arvostamme toista ihmistä ja itseämme sekä uskomme ihmisen voimavaroihin ja aitoon kohtaamiseen.

Yksikössä arvot toteutuvat seuraavasti:

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Asiakasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista esim. riskejä voi aiheutua perusteettomasta asiakkaan itsemääräämisoikeuden

31.3. Yksikön omavalvontasuunnitelma

Valmistelija: Asumispalvelujohtaja

Hyväksyjä: Toiminnanjohtaja

Katselmoitu: 9/2026

rajoittamisesta, fyysisestä toimintaympäristöstä (esim. esteettömyydessä ja toimitilojen soveltuvuudessa esiintyy ongelmia tai vaikeakäyttöiset laitteet). Usein riskit ovat monien toimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

MELLO ry:llä on käytössä PRO24 -turvallisuuden toiminnanohjausjärjestelmä, jonka kautta ilmoitetaan asiakasturvallisuuspoikkeamat, vaaratilanne- ja läheltä piti -tapahtumat sekä turvallisuushavainnot (liite 2). Syksyllä 2026 Laatuportti tulee korvaamaan PRO24 -järjestelmän. Laatupoikkeamat kirjataan erilliseen poikkeamapohjaan.

Prosesseissa arvioidaan asiakasprosessin riskejä ja mahdollisuuksia.

Tunnistetut ja tapahtuneet poikkeamat käsitellään sovittujen käytäntöjen mukaisesti.

Työriskien arviointi tehdään kahden vuoden välein.

Koko yhdistyksen riskien arviointi tehdään säännöllisesti.

Riskienhallinnan työnjako

Toiminnanjohtaja ja linjaesihenkilöt huolehtivat omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Toiminnasta vastaavien on huolehdittava siitä, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilön vastuulla on saada aikaan myönteinen asenneympäristö turvallisuuskysymysten käsitteilylle. Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista.

Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Riskien tunnistaminen

31.3. Yksikön omavalvontasuunnitelma

Valmistelija: Asumispalvelujohtaja

Hyväksyjä: Toiminnanjohtaja

Katselmoitu: 9/2026

Riskienhallinnan prosessissa on sovittu toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan ja miten niihin kohdistetaan omavalvontaa.

RISKI	MITEN VARAUDUTTU JA MINIMOITU HAITAT
? yksikössä tunnistetut palveluun tai turvallisuuteen kohdistuvat riskit esim. sijaisten saattavuus, tekniset ongelmat, sopimattomat toimitilat	?

Ilmoitusvelvollisuus

Henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytetty omavalvontasuunnitelmaan. Menettelyohjeissa on maininta siitä, ettei ilmoituksen tehneeseen saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia.

Soiten ohje (liite 1)

Henkilökunta tuo esille havaitsemansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat

Käytössä olevan PRO24 -turvallisuuden toiminnanohjausjärjestelmän kautta (liite 2). Syksyllä 2026 Laatuportti tulee korvaamaan PRO24 -järjestelmän. Laatupoikkeamat kirjataan poikkeamapohjaan.

Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehittämisessä on toiminnasta vastaavalla taholla, mutta työntekijöiden tulee ilmoittaa havaituista riskeistä johdolle.

Asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit seuraavasti:

--

31.3. Yksikön omaevalvontasuunnitelma

Valmistelija: Asumispalvelujohtaja

Hyväksyjä: Toiminnanjohtaja

Katselmoitu: 9/2026

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan, käsitellään ja raportoidaan Pro 24 -järjestelmässä, muut laatupoikkeamat poikkeamapohjassa

PRO24 -turvallisuusilmoitukset (liite2) ja poikkeamapohja

Korjaavien toimenpiteiden kirjaaminen ja seuranta

Korjaavat toimenpiteet ja vastuut kirjataan PRO24 -turvallisuuden toiminnanohjausjärjestelmään ja/tai poikkeamien seurantapohjaan ja/tai yksikön työyhteisön palaverimuistioon. Toteutumista seurataan tapauskohtaisesti sovittujen käytäntöjen mukaisesti.

HUOM! Syksyllä 2026 Laatuportti korvaa PRO24 -järjestelmän.

Sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille

Suullisesti, kirjaamalla palaverimuistioon, tiedotteella ja/tai sähköpostilla.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Asiakkaan asiakas-, palvelu- ja hoitosuunnitelma

Asiakkaan asiakas-, palvelu- ja/tai hoitosuunnitelma laaditaan ja päivitetään hyvinvointialueen toimesta.

Yksikössä asiakkaan asiakas-, palvelu-, toteuttamis- ja/tai hoitosuunnitelman toteutumista ja päivittämisen tarvetta seurataan seuraavasti:

31.3. Yksikön omavalvontasuunnitelma

Valmistelija: Asumispalvelujohtaja

Hyväksyjä: Toiminnanjohtaja

Katselmoitu: 9/2026

--

Iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa käytettävät mittarit

Palvelun ostaja tekee arvioinnin ja käyttää RAI-arviointivälineistöä iäkkään toimintakyvyn arvioinnissa.

Asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen

Yksikössä asiakasta kannustetaan olemaan aktiivinen oman kuntoutumisen suunnittelussa ja kutsumaan myös läheisiä mukaan suunnitelmien laatimiseen ja päivittämiseen.

Yksikössä varmistetaan seuraavasti, että henkilöstö tuntee asiakkaan asiakas-, palvelu-, toteutamis- ja hoitosuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti

--

Asiakkaan kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta kohdellaan kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Yksikössä vahvistetaan ja varmistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioiden toteutuminen, kuten oikeus yksityisyyteen, vapaus päättää itse omista jokapäiväisistä toimitaan ja mahdollisuudesta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään seuraavasti:

31.3. Yksikön omavalvontasuunnitelma

Valmistelija: Asumispalvelujohtaja

Hyväksyjä: Toiminnanjohtaja

Katselmoitu: 9/2026

--

Itsemääräämisoikeuden vahvistamista koskevista periaatteista ja käytännöistä yksikössä on sovittu ja ohjeistettu. Konkreettisilla keinoilla pyritään ennaltaehkäisemään rajoitustoimien käyttöä.

Palvelu perustuu asiakkaan vapaaehtoisuuteen, eikä palveluissa käytetä minkäänlaisia pakkotoimia. Asiakasta kannustetaan ja aktivoidaan osallistumaan sekä vaikuttamaan saamaansa palveluun, sekä yksikön ja koko organisaation toiminnan kehittämiseen. Säännöllisesti toteutuvat tavoitete keskustelut ja kuntoutussuunnitelmapalaverit ovat tärkeitä foorumeita asiakkaan omalle äänelle ja osallisuudelle. Näihin voidaan kutsua asiakkaiden toiveen mukaan hänen omaisiaan ja muuta verkostoaan. Asiakastietojärjestelmään kirjaaminen toteutetaan asiakasta osallistavasti.

Rajoitustoimenpiteitä, joita yksikössä käytetään, jos joudutaan tilanteeseen, että asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen on välttämätöntä. Asiakkaan voimien seuraaminen rajoitustoimen aikana.

MELLO ry:n palveluissa ei käytetä rajoitustoimenpiteitä. Jos asiakkaan käytös tai vointi vaatii rajoitustoimenpiteitä, käännytään viranomaisen puoleen (terveydenhuolto, poliisi jne.).

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Palvelussa omaksuttu tapa kohdata ja puhutella asiakkaita kertoo vallitsevasta toimintakulttuurista ja sen taustalla omaksutuista arvoista ja toimintaperiaatteista. Palveluissa kiinnitetään erityisesti huomiota ja tarvittaessa reagoidaan epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Laadukkaasti ja huolellisesti toteutetulla rekrytoinnilla, perehdytyksellä ja omavalvonnalla varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu. Jokaisella on velvollisuus puuttua välittömästi epäasialliseen kohteluun, sitä havaitessaan. Havaittaja ottaa asian puheeksi suoraan kyseisen henkilön kanssa, tai yksikön vastaavan ohjaan ja/tai esihenkilön kanssa.

Havaittaja raportoi havainnostaan PRO24 -turvallisuu den toiminnanohjausjärjestelmän (liite 2) kautta ja/tai Soiten ohjeen mukaan (liite 1) tai asiakkaan oman hyvinvointialueen ohjeen mukaan.

31.3. Yksikön omavalvontasuunnitelma

Valmistelija: Asumispalvelujohtaja

Hyväksyjä: Toiminnanjohtaja

Katselmoitu: 9/2026

HUOM! Syksyllä 2026 Laatuportti korvaa PRO24 -järjestelmän.

Asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, häiritsevä tapahtuma tai vaaratilanne

Mikäli asiakas tai asiakkaan omainen on tyytymätön MELLO ry:n palveluun, hänen tulee ottaa asia esille ensisijaisesti juuri sen yksikön henkilökunnan kanssa. Asia käsitellään viipymättä.

Halutessaan asiakas voi olla suullisesti tai kirjallisesti yhteydessä suoraan toiminnanjohtajaan tai yksikön esihenkilöön. Asiakas voi tehdä kohtelustaan kirjallisen muistutuksen, joka osoitetaan MELLO ry:n toiminnanjohtajalle. Hyvinvointialueelle nimetty sosiaali- ja potilasasiavastaava avustaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä. Asiakas voi tehdä MELLO ry:n palvelua koskevan kante-
lun Lupa- ja valvontavirastoon. Sosiaali- ja potilasasiavastaava avustaa tarvittaessa yhteyden-
otossa.

Häiritsevät tapahtumat ja vaaratilanteet kirjataan PRO24 -turvallisuuden toiminnanohjausjärjestelmään.

HUOM! Syksyllä 2026 Laatuportti korvaa PRO24 -järjestelmän.

Toiminnanjohtaja ja/tai esihenkilö paneutuu yhteydenottoon ja yhteydenottoon johtaneisiin ta-
pauksiin sekä saatuun palautteeseen. Asiakkaalle ja hänen omaisilleen tai läheisilleen vastataan
tai heidän kanssaan sovitaan heille sopiva tapa asian käsittelemiseksi. Tarvittaessa tehdään riittä-
vät toimenpiteet, jottei epäasiallista kohtelua, häiritsevää tapahtumaa tai vaaratilannetta enää synny tai
esiinny.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen palvelun suunnit-
telussa ja toteuttamisessa on olennainen osa palvelun laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvon-
nan kehittämistä.

Asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön palvelun ja omavalvonnan kehittämiseen vas-
taamalla asiakas- ja läheispalautteisiin sekä antamalla suullista palautetta. Asiakkaat osallistuvat

31.3. Yksikön omavalvontasuunnitelma

Valmistelija: Asumispalvelujohtaja

Hyväksyjä: Toiminnanjohtaja

Katselmoitu: 9/2026

yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen olemalla aktiivisia yksikön arjen eri foorumeissa.

Asiakaspalautetta kerätään kaksi kertaa vuodessa sähköisesti (mahdollisuus vastata myös paperilla) ja asiakkaan päättäessä palvelun. Suullista palautetta kerätään jatkuvasti.

Asiakaspalautetta hyödynnetään yksikön-, linjan- ja yhdistyksen toiminnan suunnittelussa ja siitä poimitaan kehittämiskohteita toimintasuunnitelmiin. Suulliset palautteet käsitellään säännöllisesti ja niistä nostetaan kehittämiskohteita yksikön toiminnan kehittämiseen.

Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

MELLO ry:llä muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Harri-Heikki Niemi, toiminnanjohtaja

harri-heikki.niemi@mellory.fi

040 840 9804

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Soite sosiaali- ja potilasasiavastaava

Anne-Mari Furu 044 723 2309

Palveluajat: Ma–to 09:00–11:30

Yksikkö lisää tähän niiden hyvinvointialueiden osalta sosiaali- ja potilasasiavastaavien tiedot, joista yksikössä on asiakkaita. Lisää yhteystiedot myös yksikön ilmoitustaululle.

31.3. Yksikön omavalvontasuunnitelma

Valmistelija: Asumispalvelujohtaja

Hyväksyjä: Toiminnanjohtaja

Katselmoitu: 9/2026

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävät

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävänä on muun muassa neuvoa ja ohjata potilaita, asiakkaita ja heidän läheisiään asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvissä asioissa. Myös varhaiskasvatuslain soveltamiseen liittyvät asiat kuuluvat sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtäväalueeseen.

Palvelu on luottamuksellinen ja maksuton.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava on puolueeton henkilö, jonka tehtävä on neuvoa-antava. Sosiaali- ja potilasasiavastaava ei tee päätöksiä, ei myönnä etuuksia, hän ei ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon, eikä voi myöskään muuttaa viranomaisen tekemiä päätöksiä.

Voit olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiavastaavaan, jos:

- haluat neuvoa asiakkaan ja potilaan asemasta ja oikeuksista
- tarvitset apua muistutuksen tekemisessä
- haluat neuvoa, miten kantelu, potilasvahinkoilmoitus tai lääkevahinkoilmoitus voidaan panna vireille.

Jos olet tyytymätön tai jos ongelmia tai epäselvyyksiä tulee esille hoidon suhteen, on hyvä keskustella niistä ensisijaisesti yksikön hoitohenkilökunnan ja esihenkilön kanssa. Jos asia ei selviä, voit ottaa yhteyttä sosiaali- ja potilasasiavastaavaan.

Jos keskusteluyhteys hoitavaan tahoon ei tuota toivottua tulosta tai et saa kysymyksiin vastauksia, voit tehdä asiasta kirjallisen muistutuksen. Voit tehdä muistutuksen itse muistutuslomakkeella tai vapaamuotoisesti.

<https://soite.fi/asiointiopas/sosiaali-ja-potilasasiavastaava/>

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvonnan puhelinpalvelu 09 5110 1200

<https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttajaneuvonta/>

Keski-Pohjanmaan ja Pohjanmaan oikeusaputoimisto/ Talous- ja velkaneuvonta

iPark Vaasantie 6 C, 2. krs, 67100 Kokkola

029 56 61245

31.3. Yksikön omavalvontasuunnitelma

Valmistelija: Asumispalvelujohtaja

Hyväksyjä: Toiminnanjohtaja

Katselmoitu: 9/2026

Muistutusten, kanteluiden- ja muiden valvontapäätösten käsittely ja huomioiminen toiminnan kehittämisessä

Muistutukset, kantelut ja muut valvontapäätökset käsitellään tarvittaessa MELLO ry:n johtoryhmän kokouksessa, yksikön vastaavan ohjaajan ja esihenkilön välillä, yksikön työyhteisökokouksessa ja asiakkaiden kanssa yhteisökokouksessa. Kaikki saatu palaute, kantelut ja päätökset käsitellään niin, että niillä on mahdollisuus vaikuttaa toiminnan kehittämiseen.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Mahdollisimman pian, mutta viimeistään seuraavassa sovitussa kokouksessa.

Omatyöntekijä

Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta. Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti.

Hyvinvointialue nimeää asiakkaalle oman työntekijän ja palvelun edellyttäessä MELLO ry:n palveluissa on asiakkaille nimetty omaohjaaja.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmiin voidaan kirjata tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

31.3. Yksikön omavalvontasuunnitelma

Valmistelija: Asumispalvelujohtaja

Hyväksyjä: Toiminnanjohtaja

Katselmoitu: 9/2026

Palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä seuraavasti:

--

Liikunta-, kulttuuri- harrastus- ulkoilu yms. mahdollisuuksia toteutetaan seuraavasti:

--

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan seuraavasti:

--

Ravitsemus

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat tärkeä osa sosiaalihuollon palveluja.

Ruokailun järjestämisessä huomioidaan asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyleherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) niin, että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvat ruokavaliot ovat osa monikulttuurista palvelua, joka otetaan palvelussa huomioon.

Yksikön ruokahuolto on järjestetty seuraavasti:

--

Asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon seuraavasti:

--

Asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seurataan seuraavasti:

31.3. Yksikön omavalvontasuunnitelma

Valmistelija: Asumispalvelujohtaja

Hyväksyjä: Toiminnanjohtaja

Katselmoitu: 9/2026

Hygieniakäytännöt

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennainen osa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Hyvä hygieniataso ennaltaehkäisee myös tarttuvien tautien leviämistä.

Hygieniakäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön ohjeet normaaliajan tilanteeseen ja lisäksi poikkeusajan tilanteisiin. THL on julkaissut [ohjeen infektioiden torjunnasta pitkäaikaishoidossa ja -hoivassa \(Ohje 2/2020\)](#).

Yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat annettujen ohjeiden ja asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisesti seuraavasti:

Yksikön asuinhuoneiden siivous on järjestetty seuraavasti:

Yksikön yleisten tilojen siivous on järjestetty seuraavasti:

Yksikön pyykkihuolto on järjestetty seuraavasti:

Edellä mainittuja tehtäviä tekevä henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti seuraavasti:

31.3. Yksikön omavalvontasuunnitelma

Valmistelija: Asumispalvelujohtaja

Hyväksyjä: Toiminnanjohtaja

Katselmoitu: 9/2026

Infektioiden torjunta

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. *Toimintayksikön johtajan on seurattava tartuntatautien ja lääkkeille vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta. Johtajan on huolehdittava asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä. Lisätietoa vakavien hoitoon liittyvien infektioiden seurannasta ja ilmoituskäytännöistä löytyy THL:n sivulta osoitteesta. [Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen \(HARVI\) - THL](#)*

Hygieniayhdys henkilön nimi ja yhteystiedot

Rauma Tiina tiina.rauma@mellory.fi

Milja Vikström milja.vikstrom@mellory.fi

Yksikössä ennaltaehkäistään infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen seuraavasti:

Terveyden- ja sairaanhoito

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.

Miten varmistetaan asiakkaiden suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa ja kiireellistä sairaanhoitoa sekä äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

31.3. Yksikön omavalvontasuunnitelma

Valmistelija: Asumispalvelujohtaja

Hyväksyjä: Toiminnanjohtaja

Katselmoitu: 9/2026

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. [Turvallinen lääkehoito - oppaassa](#) linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkkeitä. Oppaan mukaan palveluntuottajan on nimettävä yksikölle lääkehoidon vastuuhenkilö.

Omavalvonnassa tulee tunnistaa ja korjata riskit, jotka johtuvat osaamiseen liittyvistä puutteista tai epäselvistä menettelytavoista lääkehoidon toteuttamisessa.

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään MELLO ry:n vuosiakataulun mukaisesti vähintään kerran vuodessa, sekä tietojen oleellisesti muuttuessa.

Asumispalvelujohtaja lähettää päivitettyt lääkehoitosuunnitelmat Soiten lääkehoidon koordinaattorille, joka tarkistaa ne ja lähettää edelleen lääkärille hyväksyttäväksi.

Kuka vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta?

Yksikön lääkehoidosta vastaava ohjaaja:

Organisaation lääkehoidosta vastaava: Sairaanhoidaja Heikki Aspfors

Rajattu lääkevarasto

31.3. Yksikön omavalvontasuunnitelma

Valmistelija: Asumispalvelujohtaja

Hyväksyjä: Toiminnanjohtaja

Katselmoitu: 9/2026

Yksityisen palveluntuottajan on haettava lupa sosiaalihuollon asumispalveluyksikössä rajatun lääkevaraston perustamiseen ja ylläpitämiseen. Kunnan on tehtävä ilmoitus sen toimintayksikköön perustettavasta ja ylläpidettävästä rajatusta lääkevarastosta.

Jos yksikössä on rajattu lääkevarasto, onko toimintaan myönnetty lupa (yksityinen toimija) tai tehty ilmoitus (julkinen toimija). Miten sen lääkevaraston käyttöä seurataan, arvioidaan ja valutetaan?

Yksikössä ei ole rajattua lääkevarastoa.

Lue lisää:

[Lisätietoa rajatusta lääkevarastosta](#)

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Myös lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Sosiaalihuoltolain 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa

31.3. Yksikön omavalvontasuunnitelma

Valmistelija: Asumispalvelujohtaja

Hyväksyjä: Toiminnanjohtaja

Katselmoitu: 9/2026

edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman. Palveluntuottajilla on myös ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoinkohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Osana asiakasturvallisuuden varmistamista on ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön tehtävä terveydensuojelulain 13 §:ssä säädetty ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle. Ilmoituksen sisällöstä säädetään terveydensuojeluasetuksen 4 §:ssä.

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Terveydensuojelulain 2 §:n mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä (omavalvonta). Toiminnanharjoittajan on suunnitelmallisesti ehkäistävä terveyshaittojen syntyminen.

Yksikön tilojen terveellisyyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fysikaaliset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus. Näihin liittyvät riskit on tunnistettu ja niiden hallintakeinot on suunniteltu.

Miten yksikön tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit hallitaan?

Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

31.3. Yksikön omavalvontasuunnitelma

Valmistelija: Asumispalvelujohtaja

Hyväksyjä: Toiminnanjohtaja

Katselmoitu: 9/2026

Henkilöstörakenne

Nimike:	Koulutus:	Ammattioikeuksien voimassaolo varmistettu
Vastaava ohjaaja	Sairaanhoitaja	7.7.2026
Ohjaaja	Lähihoitaja	7.7.2026

Miten seurataan toimintayksikön henkilöstön riittävyyttä suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin? Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Yksikön henkilöstö on mitoitettu vaatimusten ja/tai asiakasmäärän mukaan. Yksikön vastaava ohjaaja ja esihenkilö varmistavat henkilöstöressurssien riittävyyden.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Uusien työntekijöiden rekrytoinnin osalta toiminnanjohtajan ja linjaesihenkilöiden tehtävät ja toimivalta on kirjattu johtosäätöön ja vastaavien ohjaajien tehtävät ja toimivalta toimenkuvaan. Lyhytaikaisten (alle 8 työpäivää) työsuhteiden tarpeen arviointi ja hankinta on yksikön vastaavan ohjaajan tehtävänä.

Sijaisia käytetään varmistamaan yksikön henkilöstöressurssien riittävyys ja vaatimusten mukainen toteutuminen. Riittävät resurssit turvaavat palvelun laadukkuuden.

31.3. Yksikön omavalvontasuunnitelma

Valmistelija: Asumispalvelujohtaja

Hyväksyjä: Toiminnanjohtaja

Katselmoitu: 9/2026

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi siten, että lähiesihenkilöiden työhön jää riittävästi aikaa?

Yksikön vastaava ohjaaja ja hänen esihenkilönsä arvioivat yksikön vastaavan ohjaajan tehtäviin menevää ja tarvittavaa aikaa. Yhteistyössä tehdään ratkaisuja, mitkä mahdollistavat tehtävien hoitamisen ja resurssien riittävyyden. Vastaavia ohjaajia tuetaan itsensä johtamiseen.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Palkattaessa työntekijöitä on otettava huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteissa työnantajan tulee tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki). Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön toisille työntekijöille.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito, jonka arviointi on työnantajan vastuulla. [Lue lisää riittävän kielitaidon osoittamisesta Valviran verkkosivuilta.](#)

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

Rekrytointitilanteissa tehtävään vaadittava kielitaito varmistetaan kirjaamalla tehtävän vaatimukset työpaikkailmoitukseen, sekä asianmukaisella valintaprosessilla – hakemus ja haastattelu.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Rekrytoinnissa noudatetaan työsopimuslakia, tasa-arvolakia ja yhdenvertaisuuslakia. MELLO ry:ssä on osaksi toimintasuunnitelmaa kirjattu henkilöstösuunnitelma, johon on kirjattu toimenpiteet, joilla varmistetaan, että organisaation ja yksiköiden työntekijöiden ammattirakenne, työntekijöiden määrä ja osaaminen mahdollistavat tavoitteiden toteutumisen. Rekrytointiprosessi pohjautuu tähän henkilöstösuunnitelmaan sekä kunkin tehtävän vaatimusten määrittelyyn.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

31.3. Yksikön omavalvontasuunnitelma

Valmistelija: Asumispalvelujohtaja

Hyväksyjä: Toiminnanjohtaja

Katselmoitu: 9/2026

Jokaisessa rekrytointitilanteessa tärkeimmät valintakriteerit ovat työntekijän pätevyys ja soveltuvuus tehtävään. Laadukas rekrytointiprosessi ja koeaika työsuhteen alussa.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnan suunnittelussa ja toimeenpanossa. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain 42a §:ssä säädetään erikseen erityishuollon toimintayksikön henkilökunnan perehdyttämisestä ja ohjeistamisesta työmenetelmiin ja keinoihin, joiden avulla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Erityishuollon toimintayksikön henkilökunta on koulutettava rajoittamisen tarpeen ennaltaehkäisemiseen ja rajoitustoimenpiteiden asianmukaiseen käyttämiseen.

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen?

MELLO ry:n kattavan perehdytysohjelman avulla.

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

MELLO ry:n työntekijöitä kannustetaan kouluttautumaan, ja heiltä odotetaan vähintään viiden koulutuspäivän vuosittaista toteutumista. Lakisääteiset koulutukset suoritetaan vaaditun aikataulun mukaisesti.

Toimitilat

Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Suunnitelmassa kuvataan muun muassa asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: esimerkiksi miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin tai miten varmistetaan heidän yksityisyyden suojan toteutuminen. Suunnitelmasta käy myös ilmi, miten asukkaiden omaisten vierailut tai mahdolliset yöpymiset järjestetään.

Muita kysymyksiä suunnittelun tueksi:

31.3. Yksikön omavalvontasuunnitelma

Valmistelija: Asumispalvelujohtaja

Hyväksyjä: Toiminnanjohtaja

Katselmoitu: 9/2026

- Mitä yhteisiä/julkisia tiloja yksikössä on ja ketkä niitä käyttävät?
- Miten asukas voi vaikuttaa oman huoneensa/asuntonsa sisustukseen
- Käytetäänkö asukkaan henkilökohtaisia tiloja muuhun tarkoitukseen, jos asukas on pitkään poissa.

Tilojen käytön periaatteet

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa. Suunnitelmaan kirjataan mm. kotihoidon asiakkaiden turvapuhelinten hankintaan, etäkäynneillä käytettäviin laitteisiin liittyvät periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.

Kuluttajaturvallisuuslain 7 §:n 13 kohdassa säädetään turvapuhelin- tai muun vastaavan palveluntuottajan velvollisuudesta laatia turvallisuusasiakirja, joka sisältää suunnitelman vaarojen tunnistamiseksi ja riskien hallitsemiseksi. Turvallisuusasiakirja voidaan pykälän 2 momentin mukaan korvata tässä omavalvontasuunnitelmassa huomioon otetuilla asioilla.

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Mitä teknologisia ratkaisuja asiakkailla on henkilökohtaisessa käytössä (yksikön hankkimia)

Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

31.3. Yksikön omavalvontasuunnitelma

Valmistelija: Asumispalvelujohtaja

Hyväksyjä: Toiminnanjohtaja

Katselmoitu: 9/2026

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

*Lääkinnällisiä laitteita koskevasta ohjauksesta vastaa Fimea. Lääkinnällisten laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä liittyy merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvon-
nassa huomioon otettava asia.*

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia lääkinällisiksi laitteiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään lääkinällisistä laitteista annetussa laissa. Lääkinällisellä laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty lääkinällisistä laitteista annetun lain lain 31–34 §:ssä. Organisaation on muun muassa nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan [terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä](#).

**Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja yksikön käytössä olevien lääkin-
nällisten laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?**

**Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaa-
ratilanneilmoitukset?**

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

31.3. Yksikön omavalvontasuunnitelma

Valmistelija: Asumispalvelujohtaja

Hyväksyjä: Toiminnanjohtaja

Katselmoitu: 9/2026

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveyttä koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuoja laki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuoja-asetus 29 artikla).

Tietosuoja-asetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaikuttetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä.

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille määräyksen (3/2021) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain 27 §:ssä säädetyistä tietoturvallisuuden ja tietosuojan omavalvonnasta. [Katso THL:n verkkosivuilta Tiedonhallinta sosiaali- ja terveysalalla, määräykset ja määrittelyt.](#)

Tietoturvasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta. THL on laatinut mallipohjan tietoturvasuunnitelman laatimisen helpottamiseksi. Mallipohja, joka löytyy edellä olevasta linkistä, on tarkoitettu otettavaksi käyttöön soveltuvin osin eri palveluissa.

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomaisen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. THL on ohjannut asiakastyön kirjaamista antamalla asiaa koskevan määräyksen 1/2021.

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

31.3. Yksikön omavalvontasuunnitelma

Valmistelija: Asumispalvelujohtaja

Hyväksyjä: Toiminnanjohtaja

Katselmoitu: 9/2026

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Hyvä perehdytys ja hyvät ohjeet. Jokainen työntekijä lukee ja allekirjoittaa salassapito- ja käyttäjäsitoumuksen, säännöllisesti toteutuva tietosuojakoulutus, säännöllisestä toteutuva lokitietojen seuranta.

Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

Kuuluu perehdytysohjelmaan + tietosuojakoulutus. Ohjeet pidetään ajan tasalla ja päivityksistä tiedotetaan koko henkilökuntaa.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Sanna Manninen

sanna.manninen@mellory.fi

040 649 5151

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä ☐ Ei ☐

Lue lisää:

Määräys sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteista ja asiakasasiakirjoihin merkittävistä tiedoista

Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely

31.3. Yksikön omavalvontasuunnitelma

Valmistelija: Asumispalvelujohtaja

Hyväksyjä: Toiminnanjohtaja

Katselmoitu: 9/2026

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Omavalvonnan toimeenpanon prosessissa (riskienhallinnan prosessi) käsitellään kaikki asiakasturvallisuusriskit, epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet. Korjaaville toimenpiteille sovitaan suunnitelma riskin vakavuuden mukaan.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

--

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

*Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain mukaan hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Ohjelmassa tulee määritellä, miten 1 momentissa tarkoitettujen veloitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. **Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetty omavalvontasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat.***

Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa:

Yksikön vastaava ohjaaja

Paikka ja päiväys _____

Allekirjoitus ja nimenselvennys _____

Yksikön esihenkilö

Paikka ja päiväys _____

Allekirjoitus ja nimenselvennys _____

31.3. Yksikön omaevalvontasuunnitelma

Valmistelija: Asumispalvelujohtaja

Hyväksyjä: Toiminnanjohtaja

Katselmoitu: 9/2026

LIITTEET:

Liite 1: Soite – ilmoitusvelvollisuus; ohje yksityisille palveluntuottajille

Liite 2: MELLO ry - turvallisuusilmoitukset



31.3. Yksikön omavalvontasuunnitelma

Valmistelija: Asumispalvelujohtaja

Hyväksyjä: Toiminnanjohtaja

Katselmoitu: 9/2026



HYVIN VOIMME - KLART VI KAN

25.4.2024

Ohje yksityisille palveluntuottajille

Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus ja toimenpiteet (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29 §, joka korvaa Shl 48 § ja 49 §)

Valvontalaki 29 § velvoittaa yksityisen palveluntuottajan henkilöstön ilmoittamaan viipymättä palveluyksikön vastuuhenkilölle, jos he huomaavat tehtävissään tai saavat tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta eteenpäin joko palveluntuottajan oman sisäisen prosessin mukaisesti tai suoraan hyvinvointialueelle. Palveluyksikön vastuuhenkilö vastaa siitä, että henkilöstö tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet tulee olla kirjattuna omavalvontasuunnitelmaan. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä toimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoitettavat asiat

Ilmoitus tehdään asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai sen uhasta, ei henkilökuntaan liittyvistä tilanteista. Ilmoituksen tekemisen tulee aina ensi sijassa perustua asiakkaan huolenpitoon liittyviin tarpeisiin. Epäkohdalla tarkoitetaan asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan epäasiallista kohtelua, loukkaamista sanoilla tai toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle vahingollisia toimia.

Toimintakulttuuriin sisältyvistä ongelmista voi olla kyse esimerkiksi yksilön perusoikeuksien tosiasiallisesta rajoittamisesta vakiintuneita hoitokäytäntöjä suoritettaessa. Asiakkaan ja potilaan kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua, esimerkiksi töniminen, lyöminen tai uhkaileminen, fyysinen tai taloudellinen hyväksikäyttö, epäasiallinen ja loukkaava käytös palvelussa tai hoidossa, oikeuksien toteuttamisessa tai jos hoivassa tai hoidossa on vakavia puutteita.

Ilmoituksen tekeminen

Ilmoitus tehdään välittömästi, kun henkilöstö havaitsee asiakkaaseen tai potilaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Ilmoitus tehdään palveluntuottajan ohjeistamalla tavalla. Palveluyksikön vastuuhenkilö käsittelee ilmoituksen ja ryhtyy tarvittaviin omavalvonnallisiin

31.3. Yksikön omavalvontasuunnitelma

Valmistelija: Asumispalvelujohtaja

Hyväksyjä: Toiminnanjohtaja

Katselmoitu: 9/2026



toimenpiteisiin. Jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei saada korjattua viivytyksettä, on vastuuhenkilön ilmoitettava hyvinvointialueelle ja valvontaviranomaiselle (AVI ja Valvira).

Mikäli ilmenee asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavia epäkohtia, tulee palveluntuottajan välittömästi ilmoittaa asiasta hyvinvointialueelle ja valvontaviranomaiselle. Ilmoituksen tehnyt henkilö voi myös tehdä ilmoituksen valvontaviranomaiselle, mikäli epäkohtaa ei korjata.

Hyvinvointialueelle ilmoitus tehdään Laatuporttijärjestelmään osoitteessa <https://soite.fi/asiointipalas/palaute-soitelle/> (vaaratapahtumailmoitus – Soiten yhteistyökumppani). Epäkohta ja epäkohdan uhka ilmoitus tehdään Soiten vaaratilanneilmoitus lomakkeella, mihin ilmoitus liittyy valikon kautta.

Mihin ilmoitus liittyy? *

Epäkohta ja epäkohdan uhka (sote valvontalaki 29 §)

Tapahtumatyyppi *

- Asiakkaan epäasiallinen kohtaminen/loukkaaminen sanoilla
- Asiakkaan kaltoin kohtelu
- Puute asiakasturvallisuudessa
- Puute asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa
- Toimintakulttuurista johtuva asiakkaalle vahingollinen toimi
- Muu

Ilmoitus käsitellään Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueen valvontayksikössä.

VAARATILANNEILMOITUS



Kohtasitko tai koitko työssäsi vaaratilanteen, haattatapahtuman tai läheltä piti -tilanteen?

Prosessi: Ilmoitus -> Johtoryhmä (toiminnanjohtaja, linjaesihenkilöt) -> esihenkilö tekee tutkinnan tapahtuneesta yhdessä ilmoituksen tekijän, kohteen, todistajien ja/tai työyhteisön kanssa -> mahdolliset toimenpiteet -> työsuojelutoimikunta käsittelee ilmoituksen ja tapahtuneen käsittelyn -> mahdolliset toimenpiteet -> tilastointi.

LÄÄKEPOIKKEAMA



Lääkepoikkeama on lääkehoitoprosessissa esiintyvä, estettävissä oleva haattatapahtuma. Yleisimpiä lääkepoikkeamia: virhe jakelussa, kirjaamisessa, säilytyksessä, lääkkeen antamisessa tai aikataulussa.

HUOM! Jos asiakas sai väärät lääkkeet tai väärän annoksen, ole yhteydessä lääkäriin/hoitavaan tahoon toimintaohjeiden saamiseksi.

Prosessi: Ilmoitus -> yksikön lääkehoidon vastaava -> käsittely työyhteisössä -> esihenkilö tutkii poikkeaman käsittelyn -> esihenkilö tilastoi.

ASIAKASTAPAHTUMA



Kun haattatapahtuma, vaaratilanne tai läheltä piti -tilanne on sattunut tuottamassamme palvelussa, toimitiloissamme tai niiden välittömässä läheisyydessä, ja kohteena on ollut asiakas tai asiakkaat, eikä tilanne ole aiheuttanut vaaraa tai haittaa henkilökunnalle.

Prosessi: Ilmoitus -> esihenkilö käsittelee ilmoituksen -> mahdolliset toimenpiteet -> tilastointi.

TURVALLISUUDEN KEHITTÄMISHAVAINTO



Kerro havaintosi, miten/millä toimenpiteillä yksikön, organisaation, työntekijän, asiakkaan, omaisen tai muun vierailijan turvallisuutta voidaan parantaa ja näin ennaltaehkäistä mahdollisten vaaratilanteiden tai haattatapahtumien syntymistä.

Prosessi: Ilmoitus -> Työsuojelupäällikkö -> kehittämishavainnon käsittely -> mahdolliset toimenpiteet -> tilastointi.

HÄIRINTÄ TAI EPÄASIAALLINEN KOHTELU



Oletko kokenut työssäsi häirintää tai epäasiallista kohtelua?

Epäasiallinen kohtelu on lain, yleisen hyvän tavan tai omien työvelvollisuuksien vastaista käyttäytymistä tai toimintaa toista kohtaan työssä. Usein se on järjestelmällistä ja jatkuvaa, mutta kyse voi olla myös yksittäisestä tapahtumasta. Kohteena voi olla kuka tahansa työyhteisön jäsen.

Häirinnästä on kyse silloin, kun henkilö on järjestelmällisesti, toistuvasti ja pitkäkestoisesti painostavan, loukkaavan tai alistavan käyttäytymisen kohteena ja tästä aiheutuu hänelle terveyshaittaa.

Prosessi: Ilmoitus -> Työsuojelupäällikkö ja toiminnanjohtaja -> käsittely -> mahdolliset toimenpiteet -> tilastointi.



MELLO ry

Parempaa omannäköistä elämää.

31.3. Yksikön omavalvontasuunnitelma

Valmistelija: Asumispalvelujohtaja

Hyväksyjä: Toiminnanjohtaja

Katselmoitu: 9/2026



MELLO ry

Parempaa omannäköistä elämää.

2.6.15 PRO24 Turvallisuusilmoitukset

Valmistelija: Työsuojelupäällikkö

Hyväksyjä: Johtoryhmä 17.11.23

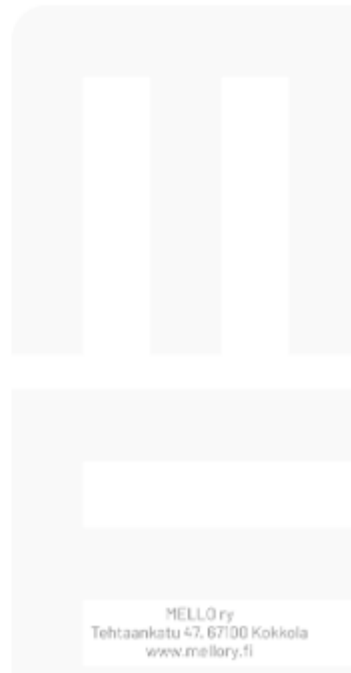
Päivitys:

Ohjeet:

Etusivu tulostetaan ja asetetaan yksikössä näkyvälle paikalle sellaisiin huoneisiin tai tiloihin, missä näitä ilmoituksia todennäköisimmin tehdään (esim. toimisto, lääkkeenjako huone, sosiaalitilat jne.). Jokainen huolehtii, että tietokoneen työpöydältäkin löytyy pikakuvake, mikä ohjaa ilmoituslomakkeisiin:

Paina työpöydälläsi hiiren oikeaa nappia -> valitse uusi -> pikakuvake -> kopioi ja syötä alla oleva osoite -> nimeä pikakuvake PRO24 –turvallisuus.

<https://www.pro24.fi/login/login.aspx?evhash=058de5c7d2707fb6a9bcc849a185e93cb00a941a39f754f89526242a4b470376&orgid=1835&lang=1>



MELLO ry
Tehtaankatu 47, 67100 Kokkola
www.mellory.fi