



MELLO ry
Parempaa omannäköistä elämää.

ARMINKARTANO

OMAVALVONTASUUNNITELMA

31.3. Yksikön omaevalvontasuunnitelma

Valmistelija: Asumispalvelujohtaja

Hyväksyjä: Toiminnanjohtaja

Katselmoitu: 6/2026

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

OMAAVALVONTASUUNNITELMA.....	0
SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA.....	1
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	3
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	6
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	9
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	14
7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	19
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	24
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	25
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	25

31.3. Yksikön omavalvontasuunnitelma

Valmistelija: Asumispalvelujohtaja

Hyväksyjä: Toiminnanjohtaja

Katselmoitu: 6/2026

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	x
Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue	x
Muu, mikä?	
Muu, mikä?	

Toimintayksikön/palvelun perustiedot:

Nimi: Arminkartano

Katuosoite: Arminkatu 2 ja 6

Postinumero ja postitoimipaikka: 67200 Kokkola

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä:

Asumisyksikkö päihde- ja mielenterveyskuntoutujille; 13 ympärivuorokautisen palveluasumisen asiakaspaikkaa ja 13 yhteisöllisen asumisen asiakaspaikkaa.

Vastuuhenkilön nimi: Marika Reinikainen

Tehtävänimike: vastaava ohjaaja

Puhelin: 040 4829984

Sähköposti: marika.reinikainen@mellory.fi

Esihenkilön nimi: Heikki Aspfors

Tehtävänimike: Asumispalvelujohtaja

Puhelin: 040 5611930

Sähköposti: heikki.aspfors@mellory.fi

31.3. Yksikön omavalvontasuunnitelma

Valmistelija: Asumispalvelujohtaja

Hyväksyjä: Toiminnanjohtaja

Katselmoitu: 6/2026

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (*yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt*): 1.10.2002, viimeisin 1.4.2026 (yksiköiden yhdistyminen, kahden palvelun tuottaminen)

Palvelu, johon lupa on myönnetty: ympärivuorokautinen palveluasuminen

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta: 1.4.2026

Palveluala, joka on rekisteröity: Yhteisöllinen asuminen

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
- | |
|----------------------------|
| - Smart siivouspalvelut oy |
| - ST Sec oy Kokkola |
| - RTK-palvelu |

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

31.3. Yksikön omavalvontasuunnitelma

Valmistelija: Asumispalvelujohtaja

Hyväksyjä: Toiminnanjohtaja

Katselmoitu: 6/2026

säännöllisesti erillisen vuosiakataulun 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 osallistaa 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 vuosiakataulun mukaisesti vähintään kerran vuodessa, sekä suunnitelmassa olevien tietojen oleellisesti muuttuessa. Omavalvontasuunnitelman päivityksistä tiedotetaan henkilöstöä ja yksiköissä asiakkaita.

Omavalvonnan toteutumista seurataan erillisen vuosiakataulun mukaisesti koko ajan.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä yhdistyksen verkkosivuilla ja yksikön ilmoitustaululla.

3 PALVELUT, KOHDERYHMÄ, TOIMINNAN SISÄLTÖ JA ARVOT SEKÄ TOIMINTAPERIAATTEET

Palvelut

Arminkartano tuottaa ympärivuorokautista palveluasumista sekä yhteisöllistä asumista, ja on osa yhdistyksen asumispalvelulinjaa. Yksikössä on 26 vuokra-asuntoa

31.3. Yksikön omavalvontasuunnitelma

Valmistelija: Asumispalvelujohtaja

Hyväksyjä: Toiminnanjohtaja

Katselmoitu: 6/2026

Kohderyhmä

Pääasiallinen kohderyhmä: Mielenterveyskuntoutujat

Mielenterveyskuntoutujien lisäksi palveluita tuotetaan myös yksittäisille päihdekuntoutujille, vammaisille sekä iäkkäille asiakkaille. Organisaation ja yksikön pitkän historian aikana, yksikköön ja sen tuottamiin palveluihin on ohjautunut muitakin asiakkaita, kuin pelkästään mielenterveysasiakkaita

Toiminnan sisältö

Kuntoutus koostuu arjen taitojen sekä sosiaalisten taitojen harjoittelusta. Verkoston kanssa yhteistyössä laaditun henkilökohtaisen kuntoutussuunnitelman mukaisesti pyritään mahdollisimman itsenäiseen elämänhallintaan, parempaan omannäköiseen elämään. Toiminta pohjautuu yhteisökuntoutuksen periaatteille sekä MELLO ry:n arvoille. Toiminnan ja ajattelun viitekehyksenä on toipumisorientaatio. Sen keskeisenä tavoitteena on painottaa asiakkaan omia voimavaroja, lisätä osallisuutta omassa elinympäristössään, auttaa elämän merkitykselliseksi kokemisessa sekä toiveikkuuden ylläpitämisessä. Päivittäiset rutiinit, lääkehoito, viikko-ohjelma sekä henkilökohtaiset tavoitekeskustelut ja niissä asetetut tavoitteet ylläpitävät turvallisuutta ja antavat arkeen sisältöä sekä tukevat tavoitteisiin pääsyä. Asukkaana voi myös olla ihmisiä, joiden kohdalla on tarve ylläpitävään kuntoutukseen, jolloin asumisesta muodostuu pitkäkestoisen asumisen ja tuen ympäristö. Yhteisöllisen asumisen, rivitalon asiakkailla on vapaa pääsy yhteisöllisiin tiloihin klo 8-18 välisenä aikana. Ohjaajan antama tuki toteutuu asiakkaan asunnolla, muussa elinympäristössä tai sovitusti yhteisöllisissä tiloissa, esim. ruokasalissa, toimistossa, ryhmä- tai liikuntatiloissa. Kuntoutumisessa tukee osaava, ammatillisesti pätevä henkilökunta.

Arvot ja toimintaperiaatteet

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

31.3. Yksikön omavalvontasuunnitelma

Valmistelija: Asumispalvelujohtaja

Hyväksyjä: Toiminnanjohtaja

Katselmoitu: 6/2026

Yksikössä arvot toteutuvat seuraavasti:

Toiminta pohjautuu yhteisökuntoutuksen ja toipumisorientaation periaatteille sekä asiakkaiden yksilöllisille tarpeille.

Yksikössämme arvot toteutuvat vastuullisena toimintana, toistemme kunnioittamisena ja aidosti läsnä olevina kohtaamisina. Tuemme asiakkaiden omia voimavaroja, kuuntelemme heidän tarpeitaan ja kohtelemme kaikkia yhdenvertaisesti. Työyhteisössä arvostamme toisiamme, toimimme avoimesti ja kannustamme sekä asiakkaita että kollegoita onnistumaan.

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 riskejä voi aiheutua esim. perusteettomasta asiakkaan itsemääräämisoikeuden 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.

31.3. Yksikön omavalvontasuunnitelma

Valmistelija: Asumispalvelujohtaja

Hyväksyjä: Toiminnanjohtaja

Katselmoitu: 6/2026

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 käsittelylle. 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

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

RISKI	MITEN VARAUDUTTU JA MINIMOITU HAITAT
ei saada sijaisia, liian vähän henkilökuntaa	ajantasaiset yhteystiedot sijaisiin, selkeät toimintatavat sijaisten hankkimiseen
palvelin/nettiyhteyden katkokset	kirjalliset ohjeet kuinka toimit esim. asiakaskirjausten suhteen, lääkelistat ovat myös paperisena.
kaatuminen pihalla/ ei uskalla kulkea pihalla	Yhteistyö kiinteistöhuollon kanssa, talvisin informoidaan asukkaita olosuhteista, tarvittaessa palvelut asunnolleen, oikeanlaisten jalkineiden käyttö, kehitellään toimivammaksi

31.3. Yksikön omavalvontasuunnitelma

Valmistelija: Asumispalvelujohtaja

Hyväksyjä: Toiminnanjohtaja

Katselmoitu: 6/2026

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:

Asiakkaat ja omaiset voivat kertoa asiasta suoraan henkilökunnalle.

Kirjallista palautetta toiminnasta ja ympäristöstä kerätään asukkailta 2 x vuosi. Omaisille palautekysely lähetetään kerran vuodessa ja suullista palautetta pyydetään omaisten/läheisten illassa. Asukkaat voivat tuoda asioita viikoittaiseen yhteisökokoukseen käsiteltäväksi. Yksiköstä löytyy myös palautelaatikko kaikenlaisia viestejä varten.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

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

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

PRO24 -turvallisuusilmoitukset (liite2) ja poikkeamapohja

Korjaavien toimenpiteiden kirjaaminen ja seuranta

31.3. Yksikön omavalvontasuunnitelma

Valmistelija: Asumispalvelujohtaja

Hyväksyjä: Toiminnanjohtaja

Katselmoitu: 6/2026

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:

Säännöllisesti pidettävissä tavoitekeskusteluissa tarkastellaan asiakassuunnitelmaan kirjattuja tavoitteita ja pilkotaan niitä pienemmiksi asioiksi arkeen. Säännöllisesti raportoidaan palvelunostajalle arjen tavoitteiden saavuttamisesta tai muuttuneista suunnitelmista. Asiakassuunnitelman päivitys on säännöllistä, etukäteen sovittua. Tarvittaessa voidaan verkosto ja palvelunostaja kutsua koolle aiemminkin.

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-, toteuttamis- ja hoitosuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti

31.3. Yksikön omavalvontasuunnitelma

Valmistelija: Asumispalvelujohtaja

Hyväksyjä: Toiminnanjohtaja

Katselmoitu: 6/2026

Asiakastietojärjestelmästä sekä Palse-ohjelmasta löytyvät viimeisimmät suunnitelmat. Perehdytyksessä tiedotetaan uutta työntekijää näistä asioista. Lisäksi henkilökunnan raportit.

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:

Asiakasta kannustetaan tekemään omia valintoja ja päätöksiä, tavoitteena on omannäköinen arki ja elämä. Annetaan riittävästi tietoa päätöksen tekemistä varten. Tavoitekeskusteluissa mietitään tulevia haasteita, yhdessä keskustellen, mikä on asukkaan oma mielipide/tahto kussakin asiassa. Kirjataan sovitut asiat ylös. Yksikön yhteiset säännöt ja toimintatavat sovitaan yhteisökokouksessa.

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 tavoitekeskustelut 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 voinnin seuraaminen rajoitustoimen aikana.

31.3. Yksikön omavalvontasuunnitelma

Valmistelija: Asumispalvelujohtaja

Hyväksyjä: Toiminnanjohtaja

Katselmoitu: 6/2026

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. Havaintaja ottaa asian puheeksi suoraan kyseisen henkilön kanssa, tai yksikön vastaavan ohjaan ja/tai esihenkilön kanssa.

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

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 kantelun Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastoon. Sosiaali- ja potilasasiavastaava avustaa tarvittaessa yhteydenotossa.

Häiritsevät tapahtumat ja vaaratilanteet kirjataan PRO24 -turvallisuuden toiminnanohjausjärjestelmään.

HUOM! Syksyllä 2026 Laatuportti korvaa PRO24 -järjestelmän.

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

Asiakkaan osallisuus

31.3. Yksikön omavalvontasuunnitelma

Valmistelija: Asumispalvelujohtaja

Hyväksyjä: Toiminnanjohtaja

Katselmoitu: 6/2026

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa on olennainen osa palvelun laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä.

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

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen Potilas- ja sosiaaliasiavastaavat: Anneli Heikkilä, Sisko

Muikku, Kaisa Oikarinen, Seija Piirainen, Leena Siika-Aho.

Puhelin numero, johon voi jättää takaisinsoittopyynnön: 08 669 0600

31.3. Yksikön omavalvontasuunnitelma

Valmistelija: Asumispalvelujohtaja

Hyväksyjä: Toiminnanjohtaja

Katselmoitu: 6/2026

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: 6/2026

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.

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

Asukkailla järjestetään erilaista tekemistä ja ryhmiä yksikön sisällä. Niiden toimintasisällöt vaihtelevat muistipeleistä jumppaan, dokumenttien katselusta leivontaan. Mahdollistetaan asiakkaan ja ohjaajan väliset keskustelutuokiot sekä hyödynnetään vertaistukea ja kokemusasiantuntijuutta. Ohjataan säännöllisiin tarkastuksiin kuten näkö, hampaat, terveys. Tuetaan ja ohjataan lääkehoidossa.

31.3. Yksikön omavalvontasuunnitelma

Valmistelija: Asumispalvelujohtaja

Hyväksyjä: Toiminnanjohtaja

Katselmoitu: 6/2026

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

Yhteinen kävelyryhmä ja jumppatuokio viikoittain. Pari kertaa viikossa ryhmä, jonka sisällöt vaihtelevat (musiikin kuuntelu, pelailu). Yhdessä voidaan tehdä teatteri, elokuva, tutustumis- ym. retkiä. Kannustetaan osallistumaan yksikön ulkopuolisiin tapahtumiin ja ryhmiin. Etsitään asiakkaan kanssa se hänelle mieluisin tapa liikkua ja harrastaa.

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

Päivittäiset kirjaukset, kuukausittaiset yhteenvedot ja raportit. Tavoitekeskusteluissa käydään läpi asetettuja tavoitteita. Kaksi kertaa vuodessa asukkaat täyttävät positiivisen mielenterveyden mittarin.

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:

Yksikön tuottamaan ateriapalveluun kuuluvat ruokalistojen suunnittelu, ruoka-aineiden hankinta, vastaanottaminen ja varastointi, aterioiden ja leivonnaisten valmistaminen ja tarjolle panno sekä tähän liittyvä jätehuolto, ja tilojen ja välineiden huolto ja puhdistaminen. Yksikössä työskentelee ateriapalveluvastaava arkipäivisin, aamuvuorossa. Hän valmistaa lounaan ja päivällisen. Yksikön muut ohjaajat huolehtivat aamu- ja iltapalantarjoilun sekä viikonlopun ruuut. Ruoka on monipuolista, suositusten mukaista. Ruoka on tarjolla linjastolla, josta asiakkaat sen itse ottavat.

Asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon seuraavasti:

Tarjoillaan heille heidän ruokavalionsa mukaista ruokaa.

31.3. Yksikön omavalvontasuunnitelma

Valmistelija: Asumispalvelujohtaja

Hyväksyjä: Toiminnanjohtaja

Katselmoitu: 6/2026

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

Osalle asiakkaista ruoka annostellaan valmiiksi tarjottimelle ja syötyjä määriä seurataan. Riittävästä nesteen saannista muistutellaan, varsinkin helteillä. Asiakkaat syövät ja juovat myös omissa keittiöissään/asunnoissaan joten ravitsemuksen määrän ja laadun seuranta on haasteellista, mutta heitä opastetaan terveellisiin valintoihin. Painoa seurataan säännöllisesti.

Hygieniakäytännöt

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

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

Hygieniä tasoa valvotaan aistien varaisesti. Viikko ohjelmassa on selkeästi kirjattu ylös jokaisen omat siivous- ja pyykinpäävät. Lakanoiden vaihto tapahtuu joka toinen viikko. Tarvittaessa sovietaan suihkupäivät ja ohjaaja tukee peseytymisessä.

Yksikön asuinhuoneiden siivous on järjestetty seuraavasti:

Asukkaat siivoavat asuntonsa kerran viikossa ohjaajan tukemana. Jos asukas ei halua osallistua asuntonsa siivoukseen voi hän ostaa siivouspalvelun ulkopuolelta asunnolleen.

Yksikön yleisten tilojen siivous on järjestetty seuraavasti:

Siivous ostetaan ulkopuolisena palveluna siivousfirmalta.

Yksikön pyykinhuolto on järjestetty seuraavasti:

Asukkaat pesevät pyykkinsä itse tai tuettuna yksikön yhteisessä pyykituvassa.

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

31.3. Yksikön omavalvontasuunnitelma

Valmistelija: Asumispalvelujohtaja

Hyväksyjä: Toiminnanjohtaja

Katselmoitu: 6/2026

Kaikilla sosiaali- ja terveysalan koulutus, jossa asiat opetettu. Perehdytyksessä asiat, laitteet ja käyttöohjeet käydään läpi.

Infektioiden torjunta

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita.

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Rauma Tiina tiina.rauma@mellory.fi

Milja Vikström milja.vikstrom@mellory.fi

Yksikössä ennaltaehkäistään infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen seuraavasti:

Jokaisella työntekijällä on vastuu huolehtia omalla toiminnallaan riittävästä hygieniasta ja edistää infektioiden torjuntaa noudattamalla johdon ohjeita, huolehtimalla käsihygieniasta, käyttämällä tarvittaessa suojaimia ja välttämällä sairaana työpaikalla oloa.

Terveyden- ja sairaanhoito

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

Asiakkailla on oikeus oman terveyskeskuksen sairauden ja suunhoitoon. Jokainen varaa aikansa itse tai sitten ohjaajan avustuksella. Kiireellinen sairaanhoito kuuluu päivystykseen, jonne asiakas ohjataan tai saatellaan. Kuolemantapauksia varten MELLO ry:llä on kriisitilanteen toimintaohje.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Säännölliset terveystarkastukset terveyskeskuksessa. Yksikössä toimitaan sieltä ja erikoissairaanhoidosta saatujen toimintaohjeiden mukaisesti. Tukena voi olla myös kotisairaanhoito.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

31.3. Yksikön omavalvontasuunnitelma

Valmistelija: Asumispalvelujohtaja

Hyväksyjä: Toiminnanjohtaja

Katselmoitu: 6/2026

Asiakkaat kuuluvat Soiten perusterveyden huollonpiiriin. Yksikössä seurataan ja toteutetaan sieltä saatuja ohjeita.

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 lääkeshoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia yksiköitä. Oppaan mukaan palveluntuottajan on nimettävä yksikölle lääkeshoidon vastuhenkilö.

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

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

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

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

Kuka vastaa yksikön lääkeshoidon kokonaisuudesta?

Yksikön lääkeshoidosta vastaava ohjaaja:

yksikön lääkeshoidosta vastaava ohjaaja: sairaanhoitaja Sari Laasanen

Organisaation lääkeshoidosta vastaava: Sairaanhoitaja Heikki Aspfors

Rajattu lääkevarasto

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 valvotaan?

Yksikössä ei ole rajattua lääkevarastoa.

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja

31.3. Yksikön omavalvontasuunnitelma

Valmistelija: Asumispalvelujohtaja

Hyväksyjä: Toiminnanjohtaja

Katselmoitu: 6/2026

hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

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

Yksikköön muuttaessa asiakas täyttää ”lupa yhteistyöhön”- lomakkeen. Asiakkaan omissa, yhteisissä palavereissa suunnitellaan yhteistyö ja sovitaan tiedonkulku asiat.

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 edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman. Palveluntuottajilla on myös ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspävelulain 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?

Noudattamalla hygieniä ohjeistusta. Yksikköön on laadittu terveydensuojelulain mukainen omavalvontasuunnitelma. Tämä kuitenkin vielä tarkistamatta/hyväksymättä. Vuosittain riskejä karotetaan riskienhallinto lomakkeen avulla. Kiinteistöhuolto hoitaa ilmanvaihto yms. asiat. Toimitetaan kiinteistön pitkän aikavälin kunnossapito suunnitelmaa.

31.3. Yksikön omavalvontasuunnitelma

Valmistelija: Asumispalvelujohtaja

Hyväksyjä: Toiminnanjohtaja

Katselmoitu: 6/2026

Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Palotarkastukset säännöllisesti. Kiinteistöhuollon ja siivousfirman kanssa säännölliset yhteistyöpalaverit. Säännölliset tarkastuskäynnit toimintaa valvovan viranomaisen toimesta, ympäristöterveyden huollosta, elintarvike valvonnasta, työterveydestä ja palvelun ostajan taholta.

Henkilöstö

Nimike:	Koulutus:	Ammattioikeuksien voimassaolo varmistettu
Vastaava ohjaaja	Sairaanhoitaja	11.8.2026
Ohjaaja	Sairaanhoitaja	11.8.2026
Ohjaaja	Sairaanhoitaja	11.8.2026
Ohjaaja	Sairaanhoitaja	11.8.2026
Ohjaaja	mielenterveyshoitaja	11.8.2026
Ohjaaja	mielisairaanhoitaja	11.8.2026
Ohjaaja	Lähihoitaja	11.8.2026
Ohjaaja	Lähihoitaja	11.8.2026
Ohjaaja	Lähihoitaja	11.8.2026
Ateriapalveluvastaava	Lähihoitaja	11.8.2026
Ohjaaja	Sosionomi	11.8.2026

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 henkilöstöresurssien riittävyyden.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Uusien työntekijöiden rekrytoinnin osalta toiminnanjohtajan ja linjaesihenkilöiden tehtävät ja toimivalta on kirjattu johtosääntöön ja vastaavien ohjaajien tehtävät ja toimivalta

31.3. Yksikön omavalvontasuunnitelma

Valmistelija: Asumispalvelujohtaja

Hyväksyjä: Toiminnanjohtaja

Katselmoitu: 6/2026

toimenkuvaan. Lyhytaikaisten (alle 8 työpäivää) työsuhteiden tarpeen arviointi ja hankinta on yksikön vastaavan ohjaajan tehtävänä.

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

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: 6/2026

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 tietosujoaan 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 osaamista ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

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

Tilojen käytön periaatteet

Asiakkailla on omat asunnot, vain heidän käyttöönsä. Asuntoja ei ole kalustettu valmiiksi vaan asukas saa tuoda omat kalusteensa. Asiakkailla on mahdollisuus ostaa palveluntuottajalta kaluste- ja hygieniapaketteja helpottamaan muuttoa ja asumista. Ympäri vuorokauden tuetun asumisen asunnot sijaitsevat kahdessa kerroksessa ja asukkaan fyysiset rajoitukset huomioidaan asuntoihin sijoittelussa. Talossa ei ole hissiä. Yhteisöllisen asumisen asiakkaat asuvat rivitalon puolella. Vierailut ovat sallittuja. Yön yli vierailijasta on aina tiedotettava henkilökunnalle ja muulle yhteisölle. Yksikössä on myös yhteisiä tiloja: sauna, pyykitupa x 2, liikuntasali ja yhdistetty ruokasali olohuone.

31.3. Yksikön omavalvontasuunnitelma

Valmistelija: Asumispalvelujohtaja

Hyväksyjä: Toiminnanjohtaja

Katselmoitu: 6/2026

Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Asiakkaiden asuntojen ovet ovat lukollisia, heillä omat avaimet. Päärakennuksen ovet lukossa ilta ja yö aikaan. Kiinteistön kaikilla ulko-ovilla on tallentavat videokamerat. Kameroiden näyttö sijaitsee toimistossa ja henkilökunta voi seurata kulkemisia talosta ulos- ja sisäänpäin. Henkilökunnalla käytössä turvahälytin, jolla saadaan nopeasti apua paikalle esim. asiakkaan kaatuessa. Hälytys menee ST Sec oy lle.

Mitä teknologisia ratkaisuja asiakkailla on henkilökohtaisessa käytössä (yksikön hankkimia)

Ei ole.

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

-

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

-

Terveysdenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja yksikön käytössä olevien lääkinnällisten laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Asiakkaan tarvitsemat apuvälineet tulevat Soiten apuvälinelainaamon kautta. Sieltä tulee myös huolto ja ohjaus.
Yksiköstä löytyy verenpainemittari, alkometri, kuumemittari ja happisaturaatiomittari. Muut lääkinnälliset laitteet ovat asiakkaiden omia.

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset?

Toimitaan laitteen valmistajan ohjeen mukaan.

31.3. Yksikön omavalvontasuunnitelma

Valmistelija: Asumispalvelujohtaja

Hyväksyjä: Toiminnanjohtaja

Katselmoitu: 6/2026

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Maisa Lehtikangas, Kirsi Finnilä

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 tietosuojalaki (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. Tietosuojavaltutetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä.

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 asiakasasioista 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?

Kirjaamisohjeet sekä asiakastietojärjestelmän käyttö sisältyvät perehdytysohjelmaan.
--

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Yksikössä on riittävästi laitteita ja sopivat tilat tehdä kirjaamista. Työvuorojen sisällöt suunnitellaan niin että aikaa on myös kirjaamiselle.
--

31.3. Yksikön omavalvontasuunnitelma

Valmistelija: Asumispalvelujohtaja

Hyväksyjä: Toiminnanjohtaja

Katselmoitu: 6/2026

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

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

Kahden yksikön yhdistymiseen liittyvät muutokset. Käytännöistä sopiminen, kirjaaminen. Uusien riskikohtien havaitseminen ja suunnitelmaa niiden ehkäisemiseksi.

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

31.3. Yksikön omavalvontasuunnitelma

Valmistelija: Asumispalvelujohtaja

Hyväksyjä: Toiminnanjohtaja

Katselmoitu: 6/2026

*momentissa tarkoitettujen velvoitteiden 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.***

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa:

Yksikön vastaava ohjaaja

Paikka ja päiväys Kokkola 11.8.2026

Allekirjoitus ja nimenselvennys Marika Reinikainen

Yksikön esihenkilö

Paikka ja päiväys Kokkola 12.8.2026

Marika Reinikainen

Allekirjoitus ja nimenselvennys Heikki Aspfors, asumispalvelujohtaja

Heikki Aspfors

LIITTEET:

Liite 1: Soite – ilmoitusvelvollisuus; ohje yksityisille palveluntuottajille

Liite 2: MELLO ry - turvallisuusilmoitukset

31.3. Yksikön omavalvontasuunnitelma

Valmistelija: Asumispalvelujohtaja

Hyväksyjä: Toiminnanjohtaja

Katselmoitu: 6/2026



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: 6/2026



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/asiointipais/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 kohtaanen/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.

31.3. Yksikön omavalvontasuunnitelma

Valmistelija: Asumispalvelujohtaja

Hyväksyjä: Toiminnanjohtaja

Katselmoitu: 6/2026

2.6.15 PRO24 Turvallisuusilmoitukset

Valmistelija: Työsuojelupäällikkö

Hyväksyjä: Johtoryhmä 17.11.23

Päivitys:

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 lääkärin/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 EPÄASIALLINEN 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 jatkuva, 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.

31.3. Yksikön omavalvontasuunnitelma

Valmistelija: Asumispalvelujohtaja

Hyväksyjä: Toiminnanjohtaja

Katselmoitu: 6/2026

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>

