



### Valvontakäynnit

MELLO ry palveluiden viranomaisvalvonta kuuluu Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastolle. Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue vastaa MELLO ry:n palveluntuotannon ohjauksesta ja valvonnasta omalla vastuualueellaan, mukaan lukien ostopalveluiden tuottajien valvonta.

Tarkastelujaksona ei valvontakäyntejä

### Muistutukset ja kantelut

Muistutusten ja kanteluiden käsittely on keskeistä palvelun laadun ylläpitämiseksi ja parantamiseksi sekä turvallisuuden varmistamiseksi. Muistutukset ja kantelut käsitellään johtoryhmässä ja asianosaisten kanssa

Tarkastelujakson aikana ei muistutuksia tai kanteluita

### Vaaratilanteet

Vaaratilanteiden raportointi ja käsittely ovat oleellisia riskien hallitsemiseksi. MELLO ry:llä on käytössä PRO24-järjestelmä vaaratilanteiden raportointia varten Työsuojelutoimikunta käsittelee raportoidut vaaratilanteet säännöllisesti.

Tarkasteluajanjaksona on havaittu ja raportoitu seuraavat vaaratilanteet

Tarkastelujakson aikana raportoitiin yhteensä **6 vaaratilannetta**, jotka esiintyivät arkipäiväisissä ohjaustehtävissä yksiköissä.

### Poikkeamat

Poikkeamat kirjataan yksikön O-aseamalla olevaan poikkeamakansioon ja käsitellään esihenkilön kanssa. Esihenkilö raportoi niistä johtoryhmälle tarvittaessa. Lääkepoikkeamat raportoidaan PRO 24- järjestelmään.

Tarkasteluajanjaksona on havaittu ja raportoitu seuraavat poikkeamat

Toimintayksiköistä (17 yksikköä) raportoitiin yhteensä **62 poikkeamaa**. Poikkeamien keskiarvo yksikköä kohden oli 3,65

### Tietoturvaloukkaukset

Mahdolliset tietoturvaloukkaukset käsitellään johtoryhmässä ja asianosaisten kanssa. Näin varmistamme tietoturvan ylläpitämisen ja tarvittavien toimenpiteiden nopean toteutuksen.

Tarkastelujakson aikana ei havaittu tai raportoitu tietoturvaloukkauksia

### Palautteet

Asiakaspalautteen kerääminen ja käsittely ovat keskeisiä toiminnan jatkuvalla kehittämiselle. Yksiköistämme kerätyt palautteet ovat pääosin positiivista. Kaikki palautteet käsitellään yksiköissä ja niihin pyritään reagoimaan mahdollisuuksien mukaan.

Yksiköissämme kerätään jatkuvasti suullista asiakaspalautetta ja kirjallista asiakaspalautetta kaksi kertaa vuodessa.