

# BRIGHS OY

## OMAVALVONTASUUNNITELMA

### SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT.....	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET.....	3
3 RISKINHALLINTA.....	4
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	6
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET.....	7
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	11
7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	13
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY.....	17
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	17
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	17

## 1 PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

### Palveluntuottaja

Brighs Oy

### Y-tunnus

3350011-6

### Kunta

Espoo

### Toimipaikan nimi

Brighs Oy

### Toimipaikan posti osoite

Siltakuja 2 E 56

### Sote-alueen nimi

Helsinki, Vantaa ja Keravan, Länsi-Uudenmaan, Keski-Uudenmaan ja Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella.

### Postinumero

02770

### Postitoimipaikka

Espoo

### Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja:

Laureta Uhomhoabhi

### Puhelin

0451636377

### Postiosoite

Siltakuja 2 E 56

### Postinumero

02770

### Postitoimipaikka:

Espoo

### Sähköposti:

[laureta.uhomhoabhi@brighs.fi](mailto:laureta.uhomhoabhi@brighs.fi)

[info@brighs.fi](mailto:info@brighs.fi)

**Toimintalupatiedot (Yksityiset terveydenhuollonpalvelut)  
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta  
Palvelu, johon lupa on myönnetty: Kotihoito ja kotipalvelut Kotihoito (sisältää  
kotisairaanhoidon)**

27.09.2023

**Ilmoituksenvarainen toiminta (Yksityiset sosiaalipalvelut) Aluehallintoviraston  
rekisteröintipäätöksen ajankohta:**

04.09.2023

**Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta:**

- Helsingin kaupunki; 28.06.2023
- Keski-uudenmaan hyvinvointialueen; 05.07.2023
- Länsi-uudenmaan hyvinvointialueen; 29.06.2023
- Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen; 07.07.2023
- Itä-uudenmaan hyvinvointialueen; 31.08.2023

**Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat**

Brighs Oy ei käytä alihankintaa tällä hetkellä.

Tulevaisuudessa, Brighs:lla voi olla useita alihankkijoita. Alihankkijoiden hyväksyminen kuuluvat yrityksen sosiaalisen vastuun piiriin, joten jokaiselta alihankkijoilta on vaadittava todistukset verojen maksaminen, Yel sekä Tyel vakuutukset maksamisesta.

Brighs oy:lla on velvollisuutta varmistaa palveluiden laatua alihankkijoita toimisesta että ne täyttävät vaatimukset, vakuuttamalla ettei sen palveluiden ostaminen vaaranna tai vahingoita yrityksen laatujen ja asiakassuhteita.

Ennen sopimusten allekirjoittamista, tarkistamme kaikilta alihankkijalta työnantajarekisteriin kuulumisen sekä ajantasainen voimassaolevat vastuu-, ja potilas vakuutukset.

## **2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET**

### ***Toiminta-ajatus***

Brighs Oy on yksityinen sosiaali-, ja terveydenhuollon yritys, jonka tarkoituksena on tarjota luotettavia palveluita asiakkailleen sekä tuottaa laadukasta ja turvallista kotiympäristöä aikuiselle ja ikäihmisille henkilöille Uudenmaan alueella, kuten Helsinki, Vantaa ja Keravan, Länsi-Uudenmaan, Keski-Uudenmaan ja Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella.

Tuotamme kotihoito-, kotisairaanhoido- sekä omaishoidon tuki, tukipalveluita, ja tarjoamme myös henkilökohtaista avustamista ja henkilöstövuokrauksia. Kaikki palvelemamme asiakasryhmämme ovat kotona asuvia, pitkäaikaissairaita aikuisia ja ikäihmisiä, joiden avuntarve on säännöllistä tai vaatii ympärivuorokautista hoitajan läsnäoloa. Meidän asiakkaitamme hoidetaan ammattimaisesti ja terveydenhuollon ammattilaisten toimesta. Lisäksi asiakkaamme kohdataan ja hoidetaan yksilöllisesti ja turvallisesti.

Tehtävämme on lievittää asiakkaidemme kärsimystä ja parantaa heidän hyvinvointiaan. Siksi toiminnassamme korostetaan kotisairaanhoidoa, kotihoitoa sekä tukipalveluita pelkästään ikäihmisille ja vammaisille aikuisille. Näihin hoitoihin kuuluvat muun muassa kuten lääkehoito, verikokeiden otto, avustaminen arjessa, hygieniasta huolehtiminen tai ruokailun kanssa avustaminen, Lisäksi autamme aktiviteeteissa kuten ulkoilussa, kaupassa tai apteekissa käymisessä sekä tarjoamme saattajapalvelua.

### ***Arvot ja toimintaperiaatteet***

Toimintaamme ohjaavat voimassa oleva lainsäädäntö ja suositukset sosiaalihuollossa. Meidän arvojamme ovat hyvä elämä laatua, turva, täsmällisyyttä, luottamusta, tyytyväisyyttä, ja johdonmukaisuutta. Suunnittelemme, toteutamme ja arvioimme hoitotyön tarpeet päivittäin, sillä asiakkaitamme arvostetaan ja heille tarjotaan laadukasta ja erinomaista hoitoa. Meidän tavoitteemme on tuottaa asiakkaillemme ammatillista sosiaali ja terveydenhoitoa, jonka tuloksena he saavat mukavan ja pitkän, laadukkaan elämän. Tavoitteiden saavuttamiseksi luomme ajantasaisen lääkehoitosuunnitelman ja kehitämme henkilökunnan ammattitaitoa järjestämällä tarvittavaa koulutusta. Pidämme säännöllisiä palaverieita, ja asiakkaiden kanssa keskustellaan asioista yhteiskokouksessa.

Omavalvontasuunnitelman laatii palveluista vastaava johtaja. Suunnitelmaa seurataan jatkuvasti, ja sitä arvioidaan neljän kuukauden välein vuodessa useilla eri tavoilla. Tarvittaessa myös, muutamme toimintaamme omavalvontasuunnitelman tehtyjen lisäysten mukaisesti. Omavalvonnan suunnitteluun osallistuvat vastaava johtaja ja muu henkilökunta. Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä Brighs:n yksikössä ja nettisivuillamme, joten asiakkaat, omaiset, ja muut viranomaiset voivat tutustua siihen helposti.

### **3 RISKIENHALLINTA**

#### ***Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen***

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaiden, omaisten sekä henkilökunnan ilmoitusten pohjalta. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä, toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Tämän vuoksi riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja korjaaminen täytyy tehdä sosiaalihuoltolain 48 §: n mukaisesti.

Riskienhallinta ei kuulu vain yrityksen tehtäviin, vaan myös henkilökunnan työtehtäviin. Kaikki havainnot täytyy ilmoittaa vastaavalle johtajalle.

#### ***Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat***

Kohdistamme riskienhallintaa toimintayksikössämme suunnittelemalla toimintaa epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaamiseksi, analysoimiseksi, raportoimiseksi sekä jatkotoimiin toteuttamiseksi.

#### ***Riskienhallinnan työnjako***

Vastaava johtaja huolehtii omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä pitää huolen siitä, että henkilökunnalla on riittävästi tietoa turvallisuusasioista ja riittävästi voimavaroja toimimaan turvallisuussäännösten mukaisesti työvuorossa. Riskienhallinta vaatii aktiivista osallistumista ja yhteistyötä henkilökunnalta, joten toimintayksikössämme koko henkilökunta osallistuu turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

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

- I. Kaikki henkilökunnan jäsenet ovat velvollisia tuomaan esille riskejä ja epäkohtia. Havainnoista tulee ilmoittaa heti vastaavalle johtajalle.
- II. Jokainen henkilökunnan jäsen vastaa omasta työstään, jota arvioidaan aina kuin mahdollista. Hoitajien tulee myös arvioida omaa ja muiden pätevyyttä sekä tehdä yhteistyötä muiden hoitajien kanssa omassa työympäristössään.
- III. Henkilökunnan työturvallisuuden vuoksi kaikki työoloihin liittyvät vaaratekijät pyritään tunnistamaan ja niistä ilmoitetaan vastaavalle johtajalle. Henkilökunta osallistuu vaaratekijöiden ehkäisemään sekä toimenpiteiden kehittämiseen vastaavan johtajan kanssa.

- IV. Pyrimme tunnistamaan vaarat ja arvioimaan ne, Helsinki, Vantaa ja Keravan, Länsi-Uudenmaan, Keski-Uudenmaan ja Itä-Uudenmaan alueiden ohjeiden mukaisesti Brighs Oy:n toimintayksikössä.
- V. Raportoimme ja dokumentoimme aina huolellisesti riski- ja epäkohta-havainnot Domacare toimintajärjestelmäämme.

### ***Riskien tunnistaminen***

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.

Riskien ja epäkohtien kartoitukset on tehty työsuojeluhallinnon ohjeen mukaisesti, ja kartoitusta seurataan jatkuvasti. Toimenpiteitä päivitetään kerran kuukaudessa, jos tarvetta ilmenee.

Asiakkaat, omaiset ja henkilökunnat voivat ilmoittaa havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat sekä riskit kirjallisessa muodossa. Vastaava johtaja käsittelee ilmoitukset ja hänellä on velvollisuutta ilmoittaa sekä lähettää tiedot hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Riskien ja epäkohtien tilanteita ovat esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmenevät puutteet, kuten perushoivassa ja hoidossa ilmenevät vakavat puutteet, epäasiallinen ja loukkaava puhuttelu palvelutilanteessa, asiakkaan epäasiallinen kohtaaminen jne.

### ***Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen***

Yrityksen riskienhallinnan ja epäkohtien käsitleminen aloitetaan ensin tunnistamalla läheltä piti -tilanne. Työntekijän työtehtäviin kuuluu tunnistaa toiminnassaan nämä tilanteet. Jos kyseisen kaltainen tilanne ilmenee, toimii työntekijä arvionsa mukaisesti ja arvioi nopeasti, miten ehkäistä sekä välttää kyseinen tilanne jatkossa. Ennen kaikkea hänen tulee dokumentoida havaitsemansa tilanne läheltä piti -järjestelmään. Johtajan vastuulla on kehittää kotihoidon toimintaa riskienhallinnasta saatujen tietojen perusteella. Keskustelemalla henkilökunnan kanssa palavereissa epäkohdat ja riskit otetaan käsittelyyn, ne arvioidaan ja mietitään jatkotoimenpiteitä.

Toisin sanoen, vastaava johtaja ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin tilanteen korjaamiseksi arvioimalla tehtyjen toimenpiteiden riittävyyden.

### ***Korjaavat toimenpiteet***

Epäkohtia aletaan korjaamaan tunnistamalla ja arvioimalla tilanteen taustalla vaikuttavat syyt. Tämän jälkeen tilanteita seurataan ja niitä pyritään estämään aina

kuin mahdollista. Jos kyseessä on uusi todettu epäkohta, ilmoitetaan siitä heti johtajalle. Jos epäkohdat joko uhkaavat asiakkaiden sosiaali-, ja terveydenhuollon toteutumista tai epäkohtaa ei saada korjattua, vastaavan johtajan on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen terveydenhuollon johtavalle viranhaltijalle, eli sosiaali- ja terveystieteiden johtajalle, aluehallintovirastolle tai Valviralle (§ 49).

### ***Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano***

Aluehallintovirasto tai Valvira voivat antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin on erikseen säädetty.

Vastaava johtaja tiedottaa tiimin vastaavalle, henkilökunnalle, omaisille ja yhteistyötahoille korjaavia toimenpiteitä koskevat päätökset. Tiimi vastaava järjestää kerran kuukaudessa palaverin, jossa käydään läpi kaikki tärkeät muutokset, ja ne kirjataan luettavaan muistioon.

## **4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN**

### ***Oma- ja valvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt***

Vastaava johtaja Laureta Uhomhoabhi

### ***Ketkä ovat osallistuneet oma- ja valvonnan suunnitteluun***

Vastaava johtaja ja Brighs henkilökunta

### ***Kuka vastaa oma- ja valvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)***

Vastaava johtaja – Laureta Uhomhoabhi

0451636377, [laureta.uhomhoabhi.brighs.fi](mailto:laureta.uhomhoabhi.brighs.fi)

### ***Oma- ja valvonnan suunnitelman seuranta***

Vastaava johtaja seuraa oma- ja valvonnan suunnitelmaa jatkuvasti neljän kuukauden välein vuodessa ja sitä arvioidaan useilla eri tavoilla, tarvittaessa muutamme toimintaamme.

### ***Oma- ja valvonnan suunnitelman julkisuus***

Oma- ja valvonnan suunnitelma on julkisessa nähtävillä Brighs toimistossa ja nettisivuillamme, joten asiakkaat, omaiset, ja muut viranomaiset voivat tutustua siihen helposti.

## **5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET**

### ***Palvelutarpeen arviointi***

Teemme aina palvelutarpeen arvioinnin sekä suunnitelman asiakkaan ja hänen lähiomaisensa kanssa. Otamme hoitosuunnitelmassa huomioon asiakkaan toimintakyvyn ja voimavarat, terveydentilan, ravitsemuksellisen tilan sekä sosiaalisen kyvykkyyden. Tarjoamme arvion pohjalta asiakkaillemme sekä kotihoitoa että tukipalveluita (ks. kohta 2, palvelutyypit ja asiakasryhmät).

Hoidon tavoitteena on asiakkaan toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuuksien tarjoaminen.

### ***Hoito- ja palvelusuunnitelma***

Hoitosuunnitelman tekemiseen sekä arviointiin osallistuvat vastaava sairaanhoitaja ja lähihoitaja asiakkaan omassa kodissa. Uudet asiakkaat tulevat joko suoraan palvelusetelin ja kunnan ostopalvelun kautta tai yksityisesti. Hoitosuunnitelmapalaverissa kysytään asiakkaalta hoidon tarve ja toiveet sekä tunnistetaan tämän yksilölliset voimavarat ja toimintakyky. Tämän jälkeen kerromme asiakkaalle palveluistamme sekä niiden tavoitteista. Lopuksi hyväksyntämme hoitosuunnitelman asiakkaalla sekä hänen omaisellaan. Asiakkaan toimintakyky arvioidaan yhteistyössä kunnan kotihoidon lääkärin kanssa. Apuna tarpeen mukaan arvioinnissa mittareina toimivat RAI ja MMSE. Tarjoamme arvioinnin perusteella sekä kotihoitoa että tukipalveluita (ks. kohta 2, palvelutyypit ja asiakasryhmät).

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma, joka on nähtävissä Domacare toimintajärjestelmässämme. Seuraamme suunnitelman toteutumista säännöllisesti, ja teemme muutoksia tarpeen mukaan.

Kotihoito- ja kotisairaanhoitopalvelut ikäihmisille ja vammaisille aikuisille ovat arvonlisäverottomia palveluita. Arvonlisäverottomia palveluita on oikeutettu ostamaan henkilö, jonka toimintakyky on alentunut esimerkiksi iän tai sairauden takia.

Henkilökuntamme käyttää toimintajärjestelmää, joka sisältää myös hoito- ja palvelusuunnitelma. Toimintajärjestelmää päivitetään hoitoraportti jokaisen hoitokerran jälkeen. Toimintajärjestelmää sekä hoito- ja palvelusuunnitelma käydään läpi jokaisen henkilökunnan jäsenen kanssa perehdytyksessä.

Laadimme asiakkaan hoitosuunnitelman tekemällä yhteistyötä muiden terveydenhuollon ammattilaisten, kuten kunnan lääkärin, fysioterapeuttien ja apteekin henkilökunnan kanssa. Lisäksi teemme mahdolliset muutokset hoito- ja palvelusuunnitelmaan kerran vuodessa sen mukaan, mikä palvelee parhaiten asiakkaan tilannetta. Mahdolliset muutokset suunnitelmaan tehdään asiakkaan ja hänen lähiomaisensa kanssa.

Emme harjoita vastaanotto toimintaa, vaan asiakkaita hoidetaan heidän kotonaan. Asiakkaiden ulko-ovet lukitaan aina käynnin jälkeen asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Kiinnitämme huomiota asiakkaidemme turvallisuuteen kotona ja



arvioimme jatkuvasti turvallisuuteensa liittyviä mahdollisia riskejä, hoitovälineiden tarvetta ja niiden käyttöä.

Palvelusuhteen alkaessa asiakas luovuttaa kotiavaimet meille allekirjoittamalla avainluovutuslomakkeen. Lomakkeita on kaksi samansisältöistä kappaletta, yksi kummallekin osapuolelle. Asiakkaan kotiavaimia säilytetään toimintayksikön asiakkaille varatussa avainlaatikossa. Jokaisen asiakkaan kotiavaimet on nimetty ja numeroitu tiimin ja käyntitarkoituksen mukaan. Hoitaja käyttää asiakkaan luovuttamaa avainta käynnin aikana ja palautettu sen takaisin laatikkoon käynnin jälkeen. Asiakkaiden toimintaohjausjärjestelmästä ilmenevät hoitajan, asiakkaan sekä avaimen tiedot.

### ***Hoito- ja kasvatussuunnitelma***

Tällä hetkellä, Brighs kotihoito ei tarjoa lasten tai alaikäiset hoitopalvelua.

### ***Asiakkaan kohtelu***

#### ***Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen***

Kaikki henkilökuntamme jäsenet arvostavat ja kunnioittavat asiakkaan itsemääräämisoikeutta sekä antavat hänelle mahdollisuuden osallistua omaa hoitoaan koskevaan päätöksentekoon.

Sitoutumisemme asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen vahvistetaan jo ensimmäisessä hoitosuunnitelmapalaverissa, jonka aikana tutustumme asiakkaisiin ja selvitämme sekä heidän päivittäiset rutiininsa että hoitotoiveensa.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan asiakkaan, asiakasta hoitavan lääkärin ja omaisten kanssa, ja tulokset kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Lääkäri päättää rajoitteiden käytöstä asukkaan ja omaisten kanssa käydyn keskustelun perusteella. Asiakkaat, hoitajat ja omaiset voivat ehdottaa rajoittamistoimenpiteitä. Hoitaja ilmoittaa näistä lääkärille, joka antaa rajoittamispäätökseen. Lääkärin rajoittamispäätökseen on aina tehty yhteisymmärryksessä asiakkaan ja omaisten kanssa.

Terveydenhuollossa, rajoittamistoimenpiteet ovat välillä tarpeellisia asiakkaiden omiin koteihin, kyseessä on asiakkaan terveyden ja turvallisuuden varmistamisesta, voivat liittyä esimerkiksi tupakoinnin vähentämiseen, pyörätuolin tai turvavyön käyttöön, sängyn reunan korottaminen tai laskeminen, hygieniahaalarin käyttöön tai sängyn turvavyön käyttöön ja poistoon. Rajoittamistoimenpiteet on aina viimesijainen keinon, hoitajat eivät toteutta rajoittamistoimenpiteitä ilman lääkärin, asiakkaan tai omaisten luvalla. Uudelle asiakkaalle, jos tuli ilmilla hoitosuunnitelmassa että asiakkaalla on jo ym. rajoittamistoimenpiteitä, keskustellaan asiasta hoitava lääkäriä, asiakkaan ja omaisten kanssa ennen hoidon toteuttamiseen. Kaikista rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös palvelusuunnitelmaan sekä asiakastietoihin Domacare:n ja niistä ilmoitetaan henkilökunnalle, asiakkaalle sekä lähiomaisille. Hoitaja seuraa asukkaan vointia ja

arvioi rajoitteiden tarpeellisuutta säännöllisesti joka 3kk välein. Rajoitteiden käytöstä luovutaan heti, kun ne eivät ole enää tarpeellisia.

Sosiaalihuollossa, esimerkiksi henkilökohtainen avustamisessa, asiakkaalle ei voi toteuttaa rajoitustoimenpiteitä.

Sosiaalihuollossa, asiakkaan hoidon perustuu laadattamalla hoito/ palvelusuunnitelma. Ensisijaisesti, ottamalla huomioon asiakkaan itsemääräämisoikeutta, eli, antavat hänelle mahdollisuuden osallistua omaa hoitoaan koskevaan päätöksentekoon. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta.

Kuin aikaisemmin mainittu, asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen vahvistetaan jo ensimmäisessä hoitosuunnitelmapalaverissa, jonka aikana tutustumme asiakkaisiin ja selvitämme sekä heidän päivittäiset rutiininsa, mielipiteitä että hoitotoiveensa. sairauksia tapauksia joka estämään asiakkaan ilmaisemaan oman mielipidettään, selvitämme asian asiakkaan laillisen omaisensa kanssa.

Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetty peruste. Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti, henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

### ***Asiakkaan asiallinen kohtelu***

Hoitajamme toimivat oikeudenmukaisesti. Hoidamme kaikki potilaan yksilöllisen hoitotarpeen mukaan ja terveysongelmista, kulttuurista, uskonnosta, äidinkielestä sekä sukupuolesta riippumatta. Vastaava johtaja seuraa kaikkia hoitotoita asiakkaiden toiminnanohjausjärjestelmästä, ja hän soittaa asiakkaille säännöllisesti, jolloin heille tarjoutuu mahdollisuus antaa avoimesti palautetta. Kaikki palautetta ovat tärkeää.

Jos asiakkaat ja omaiset kokevat epäasiallista kohtelua, vastaava johtaja järjestää heti yhteispalaverin, johon osallistuvat vastaava sairaanhoitaja ja lähihoitaja. He selvittävät tapahtuman kuunnellen kaikkia osapuolia. Lopuksi sovitaan ratkaisu ja mahdolliset jatkotoimenpiteet. Siten, vastaava sairaanhoitaja dokumentoida ja tiedottaa asian sekä ratkaisuja henkilökunnalle viikkopalaverissa.

Lisäksi, asiakkaalla ja tämän omaisilla on oikeus tehdä kirjallinen muistutus tai ottaa yhteyttä sosiaaliammiehen tai potilasasiamieheen.

## **Asiakkaan osallisuus**

### **Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen**

Palveluidemme laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämisessä otamme huomioon asiakkailtamme sekä lähiomaisilta palveluistamme saamamme palautteen. Palautteen kerääminen kehittää palvelun laatua sekä parantaa asiakastyytyvyyttä.

### **Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä**

Asiakkaat sekä omaiset voivat antaa palautetta joko sähköpostitse, suullisesti tai laittamalla palautteen Brighs Oy toimistossa palautelaatikoihin toimiston sivulla sisäovella.

Arvostamme kaikkea palautetta, ja sen avulla luodaan mahdollisia ratkaisuja tilanteesta riippumatta. Vastaava johtaja järjestää henkilökunnan kanssa palaverin kaksi kertaa vuodessa liittyen palautteista saatuun tyytyväisyys kyselyyn. Palaverin tarkoituksena on kehittää toiminta strategiaan asiakkaiden palvelutyytyväisyyden edistämiseksi.

### **Asiakkaan oikeusturva**

- a) Muistutuksen vastaanottaja

Laureta Uhomhoabhi, Pääjohtaja, 0451636377

- b) Sosiaali- ja potilasasiavastaavia, Helsingin, Vantaan ja Keravan, Länsi-Uudenmaan, Keski-Uudenmaan ja Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella yhteystiedot sekä tiedot heidän tarjoamistaan palveluista

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue - Eva Peltola, 09 816 51032

Helsingin hyvinvointialue - Sari Herlevi ja Teija Tanska, 0931043355

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue - Miikkael Liukkonen, 0983922537

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue - Clarissa Peura ja Jenni Henttonen, 040 833 5528

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue - Anette Karlsson, 0405142535

Brighs Oy sosiaali- ja potilasasiavastaava – Ogochuchwu Kogwuonye,  
[tomtrued@gmail.com](mailto:tomtrued@gmail.com)

Sosiaali- ja potilasasiavastaava neuvoo sosiaalihuollon asiakaslain (812/2000) sekä potilaslain (758/1992) soveltamiseen liittyvissä asioissa. Sosiaali- ja potilasasiavastaava neuvoo asiakkaita heidän oikeuksistaan terveydenhuollon palveluissa sekä valvoo heidän oikeusturvaansa. Sosiaali-, ja terveydenhuollossa, sosiaali- ja potilasasiavastaava toimii ikään kuin välittäjänä asiakkaan ja viranhaltijoiden välillä ja avustaa valitusten tekemisessä tilanteissa, joissa asiakkaat ovat syystä tai toisesta tyytymättömiä tiettyihin asioihin.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava toimii määrittämällä asiakkaiden oikeudet ja valvomalla heidän oikeusturvaansa. Brighs:n toimintayksikössä on palautelaatikko, johon asiakkaat ja omaiset voivat laittaa omia palautetta. Asiakkaita ja heidän omaisiaan kuunnellaan ja heidän toiveensa huomioidaan. Palautteet luetaan, ja johtaja seuraa jatkuvasti tyytyväisyyskyselyjen tuloksia sekä kehittää toimintaa henkilökunnan kanssa.

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista  
Kuluttajaneuvonta 029 505 3050 (ma–pe 9–12)

Kuluttajaneuvonta avustaa ja toimii sovittelijana kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa, antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista sekä neuvoo näitä asunto- ja kiinteistökaupan ongelmissa.

Vastaava johtaja vastaa ja käsittelee asiakkaiden muistutuksia vähintään kahden viikon kuluessa niiden saapumisesta. Hän antaa asiakkaalle kirjallisen vastauksen muistutuksen mahdollisimman nopeasti. Muistutukset ja muutospäätökset käsitellään yhdessä henkilökunnan kanssa.

### **Henkilöstö**

#### **Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet**

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon viranomaisten vaatimukset, eli sovellettava lainsäädäntö sosiaali ja terveydenhuollon ammattihenkilöistä.

Tällä hetkellä, meillä työskentelee 2 sairaanhoitajaa, 5 lähihoitajaa, 5 henkilökohtainen avustajaa sekä palvelusta vastaava johtaja (Sairaanhoitaja AMK). Vastaava johtaja arvioida henkilökunnan rekrytoinnin tarvetta, siitä rekrytoida tarpeen mukaan.

Palveluidemme toiminnassa otetaan erityisesti huomioon henkilöstön riittävä sosiaali ja terveydenhuollon ammatillinen osaaminen. Seuraamme myös jatkuvasti henkilökunnan määrää ja sen riittävyyttä asiakkaiden toiminnanohjausjärjestelmä kautta.

Palveluista vastaava johtaja vastaa työvuorosuunnitelmasta sekä siitä, että työvuoroissa on riittävä määrä henkilökuntaa. Hän huolehtii myös poissaoloista ja sijaisten hankkimisesta. Johtaja arvioi henkilökunnan määrää, osaamista ja koulutustarvetta jatkuvasti.

Äkillisten sijaisten tai henkilökunta puutos takia, luomme eri alueelle tiimit, jotka kuuluvat sopivat henkilökunnan määrää työvuoroissa. Jos henkilökunnan on poissa, jokainen tiimit pystyvät jatka asiakas käynnit poissaolo huolimatta. Vastaava johtaja ja tiimi vastaava valvovat tiimit toiminnat.

Palveluista vastaava johtaja ottaa huomioon henkilökunnan ja sijaisten koulutuksen, työkokemuksen, toiminnallisen tarpeen ja asiakasturvallisuuden. Työnhakijalta tiedustellaan aina tämän työkokemuksesta sekä kysytään mahdollisen suosittelijan yhteystiedot.

Henkilökunnan rekrytointi tapahtuu rekrytointiohjelman noudattaen. Johtaja tarkistaa työnhakijan koulutustaustaa alkuperäisistä todistuksista ja tämän ammatillista pätevyyttä koskevat tiedot sekä lääkehoidollisten lupien ajantasaisuuden Valviran JulkiTerhikistä ja Julkisuosikista. Työntekijä on yrityksen työsopimuksen allekirjoittaessaan velvollinen noudattamaan yrityksen eettisiä sääntöjä.

Palveluista vastaava johtaja ja vastaava hoitaja ovat vastuussa opiskelijoiden perehdyttämistä. Perehdytys jatkuu asteittain perehdytys suunnitelman mukaisesti. Käytössämme on perehdytyksen seurantalomake, ja perehdytyksen aiheisiin kuuluvat asiakkaan toiminnanohjausjärjestelmä, asiakastietojen käsittely ja tietosuojat, omavalvontasuunnitelma sekä lääkehoitosuunnitelma toimintayksikössä. Meillä on lähihoitajia ja sairaanhoitajia opiskelijoita, opiskelijalla on kaikkiin työvuoroihin nimetty laillinen lähihoitaja tai sairaanhoitaja ohjaaja joka varmistaa osaamista ja olla yhteydessä kanssaan työvuoronsa aikana. Opiskelijoiden tulee olla ammatillisesti päteviä, eli heillä tulee olla suoritettuna vaativa tutkinto opintopistettä, ja heidän lääkehoitolupiansa tulee olla ajantasaiset. Eli, lähihoitajat tulee olla suoritettuna vähintään 2/3 opinnoista ja sairaanhoitajat tulee olla suoritettuna 140-180op ennen sijaisuutta pätevyyttä. Lääkehoitoa voi toteuttaa, kun lääkehoidon opinnot on suoritettu. Henkilökohtainen avustajaa ei toteuttaa lääkehoitoa eikä toimia laillistetun ammattihenkilön sijaisena.

Täydennyskoulutusta järjestetään vuosittain täydennyskoulutussuunnitelman määrittäminen tarpeiden mukaisesti. Koulutussuunnitelma laadittaessa, johtaja ja työntekijä sopivat siitä, millä tavalla koulutussuunnitelmaan lähdetään toteuttamaan. Täydennyskoulutuskursseja ja sovittuja opintokokonaisuuksia tentteineen voi suorittaa verkko-opintoina. Johtaja järjestää kehityskeskusteluja ja seuraa työntekijän kehityksiä.

## **6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA**

### **Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta**

Tavoitteemme on edistää ja tukea asiakkaidemme normaalia elämää kotona, löytää erilaisia auttamismenetelmiä sekä ennaltaehkäiseviä ja kuntoutumista tukevia keinoja lisäämään henkilön itsenäistä selviytymistä niin kotiympäristössä kuin ulkonakin. Tähän kuuluu esimerkiksi erilaisia aktiviteetteja, päiväkerhoja sekä kuntoutusta hoito- ja palvelusuunnitelmaan mukaisesti. Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan asiakkaan toiminnanohjausjärjestelmässä.

### ***Ravitsemus***

Hoitohenkilökunta tarkkailee asiakkaan ravitsemustilaa ja tekee tarvittaessa MNA-arvion tämän ravitsemustilasta ja tarvittaessa varmistaa että, asiakas saa riittävästi nesteitä. Asiakkaat punnitaan kerran kuussa, ja dokumentoimme tulokset

huolellisesti asiakastietojärjestelmään. Henkilökunta avustaa tarvittaessa kaikkien aterioiden ja välipalojen valmistamisessa.

### **Hygieniakäytännöt**

Brighs Oy:n hygieniatasolle asettamat laadulliset tavoitteet ja niiden toteuttamiseksi laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelma määrittävät omavalvonnan tavoitteet. Näihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen sekä infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen. Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa, arvioidaan asiakkaan tarvitsema päivittäinen hygienia-apu.

Palvelusuunnitelmaan kirjataan asiakkaan henkilökohtaisen hygienian huomiointi ja palvelua toteutetaan ammattimaisesti. Brighs:n vastaava johtaja ja sairaanhoitaja seuraavat asiakkaiden päivittäisen henkilökohtaisen hygienian ylläpitoa ja henkilökunnan toimintaa hygienian toteuttamisessa ja ylläpitämisessä. Vastaava johtaja vastaa hygieniasuunnitelman ajantasaisuudesta ja ohjeistaa henkilökuntaa aseptiseen ja hygieeniseen työskentelytapaan sekä neuvoo heitä tarttuvien sairauksien leviämisen ehkäisyssä. Tarvittaessa hän konsultoi kaupunkien hygieniahoitajaa. Lisäksi varmistamme, että henkilökunnan työasut ovat aina siistiä ja asianmukaiset. Jokaiselta henkilökunnalla on velvollisuutta pitää omia työasuja siistinä, sopiva ja työkuuntoinen jokaisessa työvuorossa, siksi vastaava sairaanhoitaja huolehtii aktiivisesti, katsomalla että henkilökunnan työasuja ovat aina siistiä ennen asiakkaan käynnin aloittamista. Tarvittaessa, toimistossa on aina uutta ja puhtaita yrityksen T-paidat joilla henkilökunnan käyttävät kun heidän työasuja eivät työkuuntoinen.

Noudatamme THL:n ohjeita tartuntatautien ehkäisyssä estääksemme infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen sekä ohjeen infektioiden torjunnasta pitkäaikaishoidossa ja hoivassa, varsinkin korona-aikana. Hoitajat noudattavat hyvää käsihygienian asiakaskäyntien kaikissa vaiheissa. Tarpeen mukaan käytetään pitkähihaisia suojaesiliinoja, suu-nenäsuojia tai erityiskäsineitä niin hoitotilanteissa kuin pyykkihuollossa. Käsihygienian merkitystä korostetaan niin henkilökunnalle, asiakkaille kuin omaisille näiden vierailukäyneillä.

Jos asiakkaalla todetaan virustartunta, hoitaja noudattaa hygieniasuunnitelman ohjeistuksen mukaisesti. Hän myös dokumentoi tilanteen ja laatii tarkan raportin sekä muiden hoitajien että siivousammattilaisten käyttöön.

Siivous toteutetaan siivoussuunnitelman mukaisesti, eli siivouspalvelun kartoitetaan ja sovitaan erikseen asiakkaan kanssa. Siivous ja pintojen desinfektio, seuramme ohjeen infektioiden torjunnasta hoivassa, vaikka omia kotiinsa.

### **Terveyden- ja sairaanhoito**

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän että kiireellisen

sairaanhoidon järjestämisestä. Brighs Oy:llä on oltava ohjeistus myös äkillisen kuolemantapauksen varalta. Terveys- ja sairaanhoitopalveluun kuuluu myös asiakkaan saattaminen terveyteen liittyviin tapaamisiin, kuten lääkärikäynneillä.

Kiireettömissä tilanteissa hoidamme kaikki sairaanhoidolliset sekä lääketieteelliset asiat tekemällä yhteistyötä kunnan kotihoitolääkärin kanssa siinä tapauksessa, että asiakkaalla on oikeus käyttää tämän palveluja. Mikäli asiakas on kotoisin toisesta kunnasta, tehdään yhteistyötä joko asiakkaan oman terveysasemalääkärin kanssa tai joko asiakkaan tai tämän omaisten palvelun aloittamisen yhteydessä nimeämän yksityisen lääkärin kanssa.

Kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa olevan asiakkaan tapauksessa soittamme hätänumeroon 112. Akuutin sairaalahoidon mahdollisesta tarpeesta konsultoidaan ensin kotihoidon lääkäriä. Kliinisen hoidon tarpeen määrittämiseksi konsultoimme joko kunnan päivystyssairaalaan tai terveysneuvontaa.

Kun asiakas lähtee sairaalaan, tehdään hänelle niin sanottu hoitajan lähete asiakastietojärjestelmänsä. Annamme ambulanssi henkilökunnalle asiakkaan uusimman lääkelistan, joka on myös asiakkaan kotona olevassa kansiossa. Virka-aikana tapahtuvan äkillisen kuolemantapauksen yhteydessä vuorovastaava ilmoittaa asiasta kunnan kotihoidon lääkärille, joka tulee toteamaan asiakkaan kuolleeksi sekä ilmoittaa tapahtuneesta omaisille. Muina aikoina soitetaan hätänumeroon, jonka kautta saadaan lääkäri paikalle toteamaan asiakkaan kuolleeksi.

Vastaava sairaanhoitaja vastaa kaikkien tiimien asiakkaiden terveyden seurannasta yhteistyössä lääkärin kanssa. He myös valvovat asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidon toteutumista lääkäreiden antamien ohjeiden mukaisesti. Seuranta ja terveyden edistäminen kuuluvat kaikkien hoitajien perustehtävien.

### **Lääkehoito**

Toimintayksiköllämme on oma lääkehoitosuunnitelma. Lääkehoitosuunnitelma on yksikkömme erinomainen lääkitysturvallisuuden kehittämisen työväline, jonka avulla ohjataan kaikkia työntekijämme vastuullisen ja turvallisen lääkehoidon toteuttamisessa. Lääkehoitosuunnitelma laaditaan STM:n Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaisesti, ja sitä päivitetään aina tarpeen vaatiessa. Lääkehoitosuunnitelma myös tarkastetaan vuosittain moniammatillisessa yhteistyössä.

Lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta vastaavat yksikön johtaja ja vastaava sairaanhoitaja yhteistyössä kunnan kotihoidon lääkärin tai asiakkaan yksityisen tai oman terveysasemalääkärin kanssa. Toiminnan vastuut ja velvollisuudet on määritelty lääkehoitosuunnitelmassa. Tarvittaessa konsultoidaan myös muita asiantuntijoita tai järjestetään moniammatillinen hoitoneuvottelu asiakkaan ja tämän omaisten kanssa.

Palveluntuottajalla on myöskin yhteistyötä apteekkiin kanssa. Hoitajat voivat hakea asiakkaita tarvittavat lääkitystä lähinnä apteekista jossa asiakkaalla on oman

apteekkiin tilin, näyttämällä henkilökunta ID. Ostot kuittia on annettava asiakkaalle tai omaiselle, tarvittaessa säilytetään toimintayksikössä lukittuna.

Hoitosuunnitelmassa sovittaessa, hoitaja voi lähteä asiakkaan mukaan saattajaksi tiedonkulun varmistavaksi, esimerkiksi sairaalakäyntien yhteydessä. Asiakas tai tämän omaiset voivat tilata taksin itse etukäteen ennen tapaamista, ja hoitaja lähtee mukaan saattajaksi. Jos asiakas tai tämän omaiset eivät pysty tilaamaan taksia itse, hoitaja voi tilata taksin asiakkaan puolesta. Asiakas tai tämän omaiset maksavat itse taksin.

### ***Monialainen yhteistyö***

Monialainen yhteistyö toimii konsultoimalla muita asiantuntijoita tai järjestämällä moniammatillista hoitoneuvottelua asiakkaan tai tämän omaisten kanssa. Tällöin asiakasta koskevat, suojatut asiakirjat lähetetään joko sähköpostilla tai soittamalla.

## **7 ASIAKASTURVALLISUUS**

### ***Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa***

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita, eli sosiaalihuoltolain 48 § ja 49 § mukaisesti.

Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Sosiaalihuoltolain 48 § ja 49 §, kaikki henkilökunnan jäsenet ovat velvollisia ilmoittamaan välittömästi vastaavalle johtajalle havaitsemistaan ilmeisistä epäkohdan uhkista asiakkaan sosiaalihuollon toteutumiseksi. Asiasta ilmoitettava sosiaali- ja terveystieteiden johtajalle ja aluehallintovirastolle tai Valviralle (§ 49). Aluehallintovirasto tai Valvira voivat antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään.

Kotihoidossa havainnoidaan ja tehdään ehdotuksia asiakkaan asuinympäristön parantamiseksi. Kotihoidon yhteydessä myös testataan säännöllisesti asiakkaan turvalaitteet ja palovaroittimet. Poikkeusolojen hoidon järjestämiseksi on laadittu suunnitelma.

## **ALIHANKINTANA OSTETUT PALVELUT JA NIIDEN TUOTTAJAT**

Brighs kotihoito ei käytä alihankintaa tällä hetkellä. Jos on, alihankinnoista on laadittu sopimukset, joissa on kuvattu palvelujen laatuvaatimukset. Vastaava johtaja seuraa palveluiden laatua ja sopimuksenmukaisuutta.

### ***Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus***

Henkilökuntamme noudattaa ilmoitusvelvollisuutta sosiaalihuoltolain 48 § ja 49 § mukaisesti. Kaikki henkilökunnan jäsenet ovat velvollisia ilmoittamaan välittömästi vastaavalle johtajalle havaitsemistaan epäkohdista tai ilmeisistä epäkohdan uhkista



asiakkaan sosiaalihuollon toteutumiseksi. Esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, perushoivassa ja hoidossa vakavia puutteita, puhutellaan epäasiallisesti ja loukkaavasti palvelussa, asiakkaan epäasiallista kohtaamista, jne. Henkilökunnan edustaja voi tehdä ilmoituksen lomakkeella saatavana Brighs Oy toimistossa, joko itse tai toisen henkilökunnan jäsenen kanssa salassapitosäännösten sitä estämättä.

Lisäksi, vastaava johtaja huomioidaan ja käsitellään asiakkaan ja omaisen epäkohdat ilmoitukset. Esimerkiksi varastetut tavaroita käynnit aikana, hoitajat käynnit tekemättä.

Vastaava johtaja ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin tilanteen korjaamiseksi arvioimalla tehtyjen toimenpiteiden riittävyyden. Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua, on asiasta ilmoitettava sosiaali- ja terveystieteiden johtajalle ja aluehallintovirastolle tai Valviralle (§ 49). Aluehallintovirasto tai Valvira voivat antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään.

### ***Toimitilat***

Emme harjoita vastaanottotoimintaa, vaan asiakkaita hoidetaan heidän kotonaan. Kotihoidon toimitilana on toimisto, joka sijaitsee toiminnan kannalta keskeisessä paikassa. Asiakkaiden ulko-ovet lukitaan aina käynnin jälkeen asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Kiinnitämme huomiota asiakkaidemme turvallisuuteen kotona ja arvioimme jatkuvasti turvallisuuteensa liittyviä mahdollisia riskejä, hoitovälineiden tarvetta ja niiden käyttöä.

Palvelusuhteen alkaessa asiakas luovuttaa kotiavaimet meille allekirjoittamalla avainluovutuslomakkeen. Lomakkeita on kaksi samansisältöistä kappaletta, yksi kummallekin osapuolelle. Asiakkaan kotiavaimia säilytetään Brighs toimistossa lukittuna asiakkaille omalle varatussa avainlaatikossa. Jokaisen asiakkaan kotiavaimet on nimetty ja numeroitu tiimin sekä käyntitarkoituksen mukaan. Hoitaja käyttää asiakkaan luovuttamaa avainta käynnin aikana ja palautettu sen takaisin laatikkoon käynnin jälkeen. Asiakkaiden toimintaohjausjärjestelmästä ilmenevät hoitajan, asiakkaan sekä avaimen tiedot.

Siivouksesta ja pyykeistä huolehditaan palvelukuvauksissa yksilöllisesti sovitulla tavalla. Hoitajat huolehtivat asiakkaiden pyykeistä heidän toiveidensa mukaan. Kotisiivoukseen tarve kartoitetaan erikseen. Suunnitelman pohjalta laaditaan kotisiivousohjelma asiakkaan ja tämän omaisten kanssa. Siivousammattilaisillamme on pitkä kokemus siivousalalla.

### ***Teknologiset ratkaisut***

Turvapalvelut toteutetaan ostopalveluna. Turvapalveluiden hankinnasta on laadittu ohjeistus turvapalveluilta. Asiakkaan ja omaisten hankkia turvapalveluita

itse heidän tarpeiden mukaan. Turvapalveluita kuuluvat esimerkiksi, turvanneke asiakkaalle päälle, etu-ovet koti hälytys jne. Jos meidän asiakkaalla on ym. laitteita, se on hoitohenkilökunta velvollisuutta testata säännöllisesti kotihoidon asiakkaiden laitteet sekä tarvittaessa palovaroittimet. Muilta osin asiakas ohjataan itse testaamaan laitteet säännöllisesti.

### ***Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet***

*Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 5 §:n mukaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa ihmisen sairauden diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon tai lievitykseen Toiminnanharjoittajan velvollisuuksista on säädetty terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain 24–26 §:ssä sekä Sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontaviraston antamissa määräyksissä 1-4/2010. Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehdään ilmoitus Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskukseen (Fimea). Omavalvontasuunnitelmassa toimintayksikölle nimetään ammattimaisesti käytettävien laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta vastaava henkilö, joka huolehtii vaaratilanteita koskevien ilmoitusten ja muiden laitteisiin liittyvien määräysten noudattamisesta.*

Vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot: LAURETA UHOMHOABHI

Jokaisen tiimin vastaava hoitaja huolehtii siitä, että asiakkaalla on tarvitsemansa hoito- ja apuvälineet sekä niiden siisteydestä. Huolehdimme myös välineiden toimintakunnosta ja säännöllisestä huollosta.

Jos laitteiden toimivuudessa havaitaan poikkeavuuksia, ne toimitetaan huoltoon. Vastaava hoitaja opastaa asiakasta hoitoon liittyvien terveydenhuollonlaitteiden käytössä.

Vaaratilanteista ilmoitetaan laaditun ohjeistuksen mukaan.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

HUS Apuvälinekeskus / Espoon yksikkö Käyntiosoite Karvasmäentie 6, Espoon sairaala Apuvälineyksikkö, 1. Krs

## **8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN**

Rekisteriselosteen on luettavissa www-sivuillamme sekä Brighs:n toimistossa. Vastaava johtaja seuraa tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyä jatkuvasti. Kaikki henkilökuntamme jäsenet ovat tietoisia tietosuojasta ja salassapitosäännöksistä, ja he ovat työsopimuksen allekirjoittaessaan sitoutuneet noudattamaan salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta.

Meillä on velvollisuutta tarjota sekä uusille työntekijöille että harjoittelijoille perehdytys tietosuojasiioihin, töihin(uusi työntekijän) ja harjoittelun aikana(opiskelijoita).

Lisätietoja asiakastietojen käsitlemisestä löytyy meidän tietosuojaselostessa nettisivuiltamme.

Työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen perehdytys lomakkeella, jonka perehdyttäjä itse täyttää. Vastaava johtaja arkistoi perehdytyslomakkeet. Yksikössä on laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste.

### ***Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot***

Laureta Uhomhoabhi, [laureta.uhomhoabhi@brighs.fi](mailto:laureta.uhomhoabhi@brighs.fi)

## **9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA**

Yrityksen vastaava johtaja seuraa omaevalvontasuunnitelmaa jatkuvasti 4kk välein vuodessa ja sen perusteella arvioidaan asiakkailta, omaisilta ja henkilökunnalta saatavaa palautetta ja havaintoja sekä määritetään kehittämiskohteita, jotka auttavat tarjoajamme palveluiden laadun parantamisessa. On koko henkilökuntamme tehtävä tunnistaa ja dokumentoida toiminnassamme havaitsemiaan poikkeamia, uhkia ja vaaratilanteita. Tämä auttaa meitä käsitlemään asiat sekä luomaan kehittämissuunnitelmia yhteistyössä henkilökunnan kanssa.

Jokainen ehkäisevä ja korjaava toimenpide ovat arvioitu säännöllisesti niin, etteivät havaitsemamme epäkohdat, poikkeamat tai riskit toistuisi. Tiimivastaavan vastuulla on, että näistä asioista on informoitu tiimiä viikkonpalaverissa.

## **10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA**

***Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.***

**Paikka ja päiväys** 23.1.2024, Espoo

**Allekirjoitus ja nimenselvennys** LAURETA UHOMHOABHI