



Yhteisöllisen asumisen palvelukuvaus (Luonnos)

Vanhusten palvelut 23.8.2024



Vantaan ja Keravan hyvinvointialue
Vanda och Kervo välfärdsområde



Sisällysluettelo

Yhteisöllisen asumisen palvelukuvaus	1
Johdanto	4
Asiakkaan asema ja oikeudet.....	4
Toiminta-ajatus ja yhteisöllisyys	5
Asiakkaan ohjautuminen palveluun	7
Hoito- ja palvelusuunnitelma.....	9
Asiakkaan toimintakyvyn seuranta	11
Muutos asiakkaan palvelutarpeessa ja asiakkuuden päättyminen	11
Kotikuntoutus ja keskeytykset asiakkaan palvelussa	12
Yksikön tilat.....	13
Yhteiset tilat	14
Asiakkaiden asunnot	15
Henkilöstö	15
Opiskelijat	16
Muut henkilöstövaatimukset.....	17
Hoitotarvikkeet ja -välineet sekä hygieniatuotteet	18
Apuvälineet	19
Asiakkaan henkilökohtaiset apuvälineet	19
Palvelutuotteet.....	20
A Kotihoito yhteisöllisessä asumisessa	20
Kotihoidon kansio	20
Asiakaskäynnit.....	21
Asiakaskäyntityypit	21
Säännöllinen kotikäynti.....	21
Yökotihoito.....	21
Aikakriittinen käynti	22
Sairaanhoidajan toteuttama käynti	22
Yllättävästä tarpeesta johtuva käynti	22
Suihkukäynti.....	22
Kahden hoitajan käynti	23
RAI-arviointikäynti	23



Asiakaskäynnin todentaminen.....	23
Asiakaskäynnin peruminen	24
Lääkehoito.....	24
Lääkkeiden annosjakelu	24
Lääkkeiden säilytys.....	25
Asiakkaan muut lääkkeet	25
Kiireelliset lääkkeet	25
Lääkäriyhteistyö	25
Lääkärin konsultointi ja asukkaiden vuosikontrollit	26
Saattohoito	27
B Hybriditalot	28
Tukipalvelut.....	29
Vaate- ja jätehuolto, siivouspalvelu sekä asiointiapu.....	29
Ateriapalvelut.....	30
Turvapalvelu.....	32
Teknologiset ratkaisut.....	32
RAI-tietojärjestelmä	32
Etähoito.....	33
Lääkeannosteluautomaatti	33
Sähköinen kirjaamisjärjestelmä ja asiakastietojen kirjaaminen	34
Kanta-yhteys	34
Salattujen sähköpostien lähettäminen ja lukeminen	34
Turvallisuus ja riskienhallinta	34
Laadunhallinta ja johtaminen.....	36
Omavalvontasuunnitelma.....	37
LIITTEET	39



Johdanto

Yhteisöllisellä asumisella tarkoitetaan hyvinvointialueen järjestämää asumista esteettömässä ja turvallisessa asumisyksikössä, jossa henkilön hallinnassa on hänen tarpeitaan vastaava asunto ja jossa asukkaille on tarjolla sosiaalista kanssakäymistä edistävää toimintaa (Sosiaalihuoltolaki 21b §). Yhteisöllisessä asumisessa asuminen ja palvelut myönnetään erikseen. Yhteisöllisen asumisen palvelukokonaisuuteen kuuluu asiakkaan kotiin tuotettavan kotihoidon palvelun lisäksi kaikille yhteisöllisessä asumisyksikössä asuville henkilöille järjestettävää yhteistä toimintaa, kuten virike- ja harrastustoimintaa ja yhdessä ruokailua.

Tämä palvelukuvaus ohjaa Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen yhteisöllisen asumisen yksiköiden toimintaa. Palvelukuvaukseen kuvatuilla palvelun laatuvaatimuksilla turvataan vanhusten mielekäs ja arvokas arki. Palvelukuvauksessa esitetyt laatuvaatimukset ovat vähimmäisvaatimuksia yksikön toiminnalle hyvinvointialueen omassa toiminnassa ja ostopalveluissa. **Kaikkien palvelukuvauksessa asetettujen vähimmäislaatuvaatimusten ja tavoitteiden tulee täytyä täysimääräisesti jokaisen tarjotun palvelun kohdalla koko sopimuskauden ajan.** Kaikki palvelujen sisällölle ja laadulle asetetut vaatimukset sisältyvät palvelun hintaan.

Palvelun tuottamisessa on noudatettava kulloinkin voimassa olevien lakien ja viranomais määräysten asettamia vaatimuksia ja suosituksia, joihin palveluntuottaja on velvoitettu perehtymään ja sitoutumaan. Jos valtakunnallisissa säädöksissä tai suosituksissa tapahtuu muutoksia, on palveluntuottaja velvollinen noudattamaan uusimpia säädöksiä ja suosituksia laadukkaan toiminnan turvaamiseksi. Palvelun tarjoamista ohjaavat liitteen 1 mukaiset keskeiset lait ja viranomais suositukset, jotka on aina huomioitava kulloinkin voimassa olevassa sisällössään.

Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkaan asemaan sovelletaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia (812/2000) sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia (785/1992).

Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmassa voi olla tilaajan myöntämän palvelun lisäksi muilla tavoin järjestettyä palvelua, jonka kustannuksista asiakas vastaa itse. Asiakkaalle on selvitettävä tämän asema palvelun käyttäjänä, asiakasmaksu sekä myönnettävän palvelun tuntimäärä.

Palveluntuottaja huolehtii asumisyksikön kodikkuudesta asukkaiden toiveet huomioisen sekä tulee asukasta kotiutumaan uuteen asuinympäristöönsä. Asiakas on oman elämänsä asiantuntija ja päättää itse omasta arjestaan. Palveluntuottaja kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta kaikissa tilanteissa sekä takaa asiakkaan oikeudenmukaisen ja hyvän kohtelun. Palveluntuottaja takaa asiakkaiden yksityisyyden suojan kaikissa tilanteissa.



Palveluntuottaja vastaa siitä, että koko henkilökunta on tietoinen lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023, 29 §) mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta ja palveluntuottaja sekä henkilöstö osaavat toimia sen mukaisesti.

Asiakasta koskevat sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset oikeudet, kuten:

- Asiakkaan mielipiteen, itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen huomioiminen,
- asiakkaan hyvä kohtelu, palvelu ja hoito,
- palvelu- ja hoitosuunnitelmien laadinta,
- molemminpuolinen tietojenantovelvollisuus ja tietojen asianmukainen käsittely sekä
- asiakkaan oikeusturvakeinojen käyttö.

Palveluntuottaja avustaa asiakasta tarvittaessa taloudellisten asioiden hoidossa, esimerkiksi toimeentulotuen hakemisessa ja vuokratietojen toimittamisessa tilaajalle asiakasmaksun määrittelemistä varten. Palveluntuottaja avustaa asiakasta ja/tai asiakkaan asioidenhoitajaa hakemaan asiakkaalle kuuluvat etuudet, kuten Kelan eläkettä saavan hoitotuen ja eläkkeensaajan asumistuen. Yhteisöllisessä asumisessa Kelan etuudet kuten asumistuki, eläkettä saavan hoitotuki ja muut vammaisetuudet sekä sairausvakuutuksen korvaukset määräytyvät samoin kuin kotona asuessa.

Palveluntuottaja kertoo asiakkaalle edunvalvonnasta sekä edunvalvontavaltuutuksen mahdollisuudesta ja avustaa tarvittaessa edunvalvontaprosessin käynnistämisessä. Asiakkaat säilyttävät käteisvarat omassa asunnossaan ja vastaavat niistä itse. Jos asiakas ei kykene hallitsemaan käteisvarojen tai maksukortin käyttöä, asiakkaan läheinen voi huolehtia niistä tai asiakkaalle voidaan hakea edunvalvojaa.

Erimielisyystilanteissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteyttä palveluntuottajaan asian selvittämiseksi. Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja tilaajalle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Asiakkaalla on myös oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta ja halutessaan hän voi olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavaan ja/tai tehdä kantelun valvontaviranomaisille.

Toiminta-ajatus ja yhteisöllisyys

Yhteisöllisessä asumisessa asiakkaille myönnetään yksilöllisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella ja erillisten myöntämisperusteiden mukaisesti tarvittavat kotihoidon palvelu ja tukipalvelut. Asiakasta avustetaan palvelujen hankkimisessa sekä asioinnissa tarvittaessa, ja asiakasmaksuja voidaan harkita asiakkaan taloudellisen tilanteen perusteella erikseen. Turvauttajapalvelut järjestetään hyvinvointialueen linjausten mukaisesti.

Yhteisöllisessä asumisessa asunnon hallinta perustuu vuokrasopimukseen. Asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin vastaavien sosiaalipalvelujen tarve arvioidaan erikseen. Yhteisöllisen asumisen yksiköissä ei ole ympäri vuorokauden läsnä olevaa henkilöstöä. Yhteisöllistä asumista ei voi rinnastaa ympärivuorokautiseen palveluasumiseen, mutta asiakkaalle järjestetään tarpeen mukaan yökotihoidon käyntejä.



Yhteisöllisen asumisen palvelu koostuu sosiaalista kanssakäymistä edistävästä toiminnasta. Yhteisöllisyyttä tukevana toimintana järjestetään fyysistä, psyykkistä, sosiaalista ja henkistä toimintakykyä edistävää toimintaa, jossa on huomioitu asiakkaiden toiveet. Kerran kuussa kutsutaan koolle asukaskokous, jossa asukkaat voivat suunnitella toimintaa yhdessä. Yhteisöllinen toiminta on useimmiten ryhmämuotoista ja tukee osallistujien keskinäisiä suhteita. Toimintaa järjestetään vaihtelevasti sisä- ja ulkotiloissa. Yhteisöllistä toimintaa ohjaa ja koordinoi työvuoron aikana tehtävään nimetty työntekijä. Sosiaalista kanssakäymistä edistävää toimintaa voivat järjestää myös ulkopuoliset toimijat (esim. vapaaehtoiset, järjestöt ja asukkaiden läheiset). Vastuu toiminnan turvallisesta toteuttamisesta ja kokonaisorganisoinnista säilyy kuitenkin yksikön henkilökunnalla.

Yhteisöllisen asumisen keskiössä on asukkaiden mielekäs elämä ja rikas arki asumispalveluyksiköissä. Elämän asumisyksikössä tulisi lähtökohtaisesti olla samanlaista kuin elämä asumisyksikön ulkopuolella. Vanhuksella tulee olla oikeus päättää elämisestään asumisyksikön arjesta ja tehdä valintoja elämäänsä koskien. Vanhuksella tulee olla oikeus ja mahdollisuus myös tehdä muiden mielestä ”huonoja” valintoja elämässään esimerkiksi halutessaan poiketa ravintosuosituksista ruokaillessaan. Nämä valinnat eivät kuitenkaan saa olla elämänlaatua määrittäviä, vaan palveluntuottajilla on velvollisuus ohjata ja tukea vanhusta tekemään hänen oman psyykkisen ja fyysisen hyvinvointinsa kannalta kestäviä päätöksiä. Kunnioituksen ihmisen itsemääräämisoikeutta kohtaan tulee säilyä hänen elämänsä loppuun saakka.

Yksikön arki on myös yhteistä aikaa muiden kanssa: esimerkiksi keskusteluja, pelejä, saunomista, ulkoilua, laulamista ja tapaamisia läheisten ihmisten kanssa. Arjen ympärille on kuitenkin tärkeää rakentaa muutakin toimintaa. Erilaisista kokemuksista ja aktiviteeteista nauttiminen pitää mielen virkeänä ja luo yhteisöllisyyden tunnetta asumisyksikön arkeen. Kaiken toiminnan keskiössä on vanhus itse.

Yhteiset aktiviteetit kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan ja niiden mahdollistaminen sekä toteuttaminen on osa palvelutalossa tuotettavaa kotihoidon palvelua. Aktiviteetit on ennalta aikataulutettu ja palveluntuottajan tulee varmistaa, että kaikki asiakkaat ovat paikalla aktiviteetin alkaessa. Asiakkaiden auttaminen omaan asuntoon aktiviteetin päätyttyä on myös osa kotihoidon palvelua asumisyksikössä. Asiakkaalle, joka osallistuu yhteiseen aktiviteettiin, kirjataan hoito ja palvelusuunnitelmaan kymmenen (10) minuutin hoitokäynti, joka sisältää asiakkaan ohjaamisen yhteiseen tilaan, aktiviteetin ohjaamisen ryhmälle, sekä asiakkaan ohjaamisen omaan asuntoon, asiakkaan niin toivoessa. Osana palvelukuvausta tunnistetaan ne palvelutuotteet, jotka tapahtuvat asukkaan asunnon ulkopuolella, ja kirjataan hoitosuunnitelmaan laskutettaviksi palveluiksi, kuten ruokailussa avustaminen ja yhteisiin aktiviteetteihin saattaminen.

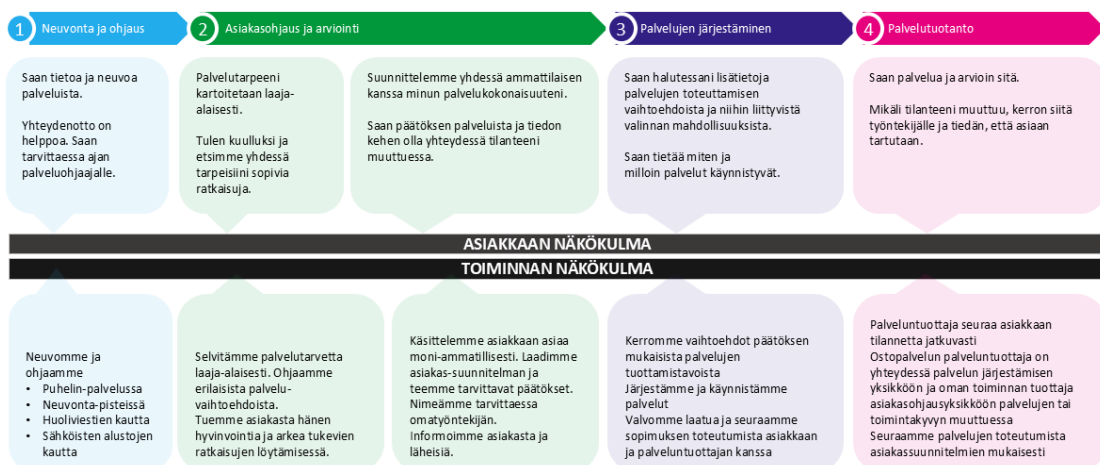
Yksikön henkilökunta on avain vanhusten elämisenarvoisen elämän toteutumiseen. Henkilökunta vastaa omalla toiminnallaan asumisyksikön arjesta ja mahdollistaa erilaiset aktiviteetit, tapahtumat ja yhteisöllisyyden toteutumisen asumisyksikössä. Henkilökunnan osaamisen tärkeyttä ei voida korostaa liikaa – osaava ja motivoitunut henkilökunta on palvelun laadun kannalta ensiarvoisen tärkeää. Tulee muistaa, että vaikka asumisyksikkö on siellä työskentelevälle ihmiselle työpaikka, niin asumisyksikkö on jokaisen siellä asuvan ihmisen koti.



- Palveluntuottajalla tulee olla kirjallisesti kuvattuna asumisyksikön toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet.
 - Toimintaperiaatteista tulee käydä selville,
 - miten yksikössä tunnustetaan ja huomioidaan asiakkaan omat voimavarat,
 - miten asiakkaan toimintakykyä tuetaan ja edistetään,
 - Yksikön henkilökunnan tulee tietää, mitä toimintakykyä tukevalla ja kuntoutusta edistävällä työotteella tarkoitetaan
 - miten mahdollistetaan asiakkaan omannäköinen elämä sekä asiakkaan läheisten mahdollisuus osallistua siihen.
- Hyvän hoidon toteuttamiseksi yksiköllä tulee olla toiminta-ajatus (hoidon periaatteet), johon yksikön koko henkilökunta on sitoutunut. Yksiköllä tulee olla käytössä omahoitaja- tai omatyöntekijätoimintamalli.
 - Toiminta-ajatus on sisällöltään konkreettinen ja sisältää toimintaa ohjaavat keskeiset periaatteet, selkeät tavoitteet hoidolle ja toiminnalle ja keinot tavoitteiden saavuttamiseksi.
 - Toiminta-ajatuksen tavoitteiden ja keinojen tulee korostaa asiakkaan jäljellä olevan toimintakyvyn tukemista ja edistämistä sekä läheisten kanssa tehtävää yhteistyötä.
 - Asiakkaalla on palveluntuottajan nimeämä, sosiaali- ja/tai terveystalouden tutkinnon suorittanut omahoitaja/-työntekijä muuttopäivästä alkaen. Palveluntuottaja on määritellyt omahoitajan/-työntekijän tehtäväkuvan kirjallisesti ja vastaa siitä, että omahoitaja/-työntekijä ja hänen tehtävänsä ovat asiakkaan ja hänen läheisensä tiedossa.
- Palveluntuottajan tulee järjestää ohjelmaa asukkaiden toiveiden mukaisesti ja laatia toiminnasta viikko-ohjelma.
- Edellä mainittujen asiakirjojen tulee olla asukkaiden ja heidän läheistensä nähtävillä.

Asiakkaan ohjautuminen palveluun

Vanhusten palvelujen asiakkaaksi tulon prosessi:
Asiakkaan ja toiminnan näkökulmat



Kuva 1. Vanhusten palvelujen asiakkaaksi tulon prosessi.



Palvelu myönnetään asiakkaille, jotka täyttävät Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen aluehallituksen asettamat yhteisöllisen asumisen myöntämisen perusteet. Asiakkaille tehdään laaja-alainen palvelutarpeen arviointi, jonka perusteella asiakasohjauksessa tehdään palvelupäätös. Yhteisöllisen asumisen tarve ja päätös käsitellään asiakasohjausyksikössä moniammatillisesti. Myönteisen palvelupäätöksen saaneiden palvelun käsittely siirtyy palvelujen järjestämiseen, jossa aloitetaan asiakkaalle soveltuvan paikan kartoittaminen. Asiakkaan yhteisölliseen asumiseen tarvitsemat kotihoidon palvelut ja tukipalvelut myönnetään asiakkaan palvelutarpeen mukaisesti erillisillä päätöksillä.

Tilaajan edustaja

1. Tekee asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin,
2. Tekee päätöksen palvelusta ja myöntää tarvittavat palvelut,
3. Osoittaa asiakkaat yhteisölliseen asumiseen, ja
4. Vastaa asiakasmaksujen perimisestä. Vantaan ja Keravan hyvinvointialue varaa oikeuden periä asiakkaalta kulloinkin voimassa olevan Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen aluehallituksen vahvistaman asiakasmaksuhinnaston mukaisia asiakasmaksuja.

Palveluntuottaja sitoutuu tilaajan palvelujen järjestämisen prosessiin, joka tarkoittaa esimerkiksi sitä, että palveluntuottaja ottaa uuden asukkaan vastaan viivytyksettä. Lisäksi asumisyksikössä tulee olla selkeä toimintamalli uuden asiakkaan vastaanottamiselle vastuineen ja aikatauluineen.

Palveluntuottaja ei saa siirtää Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen asiakkaita pois yksiköstä, yksikön sisällä tai yksiköstä toiseen ilman asiakkaan sekä tilaajan edustajan suostumusta. Järjestämisvastuussa oleva hyvinvointialue voi muuttaa asiakkaan sijoituspaikkaa, jos asiakkaan palvelutarve niin vaatii. Palveluntuottaja ei voi valikoida asiakkaita myönnettyjen palvelutuntien perusteella. Palveluntuottaja vastaa siitä, että tilaajalla on ajantasainen tieto asumisyksiköiden vapaista paikoista. Palveluntuottajan vastuulla on myös varmistaa, että asiakkaan saama ja häneltä laskutettava palvelu vastaavat todellista palveluntarvetta.

Vanhuspalvelulain 14 §:n mukaisesti iäkkäille avio- ja avopuolisoille on järjestettävä mahdollisuus asua yhdessä. Palveluntuottajan kanssa voidaan neuvotella ei-yhteisöllistä asumista tarvitsevan puolison muuttamisesta ylimääräisenä asiakkaana yksikköön, jos se on tilojen ja toiminnan puolesta mahdollista. Tällaisissa tapauksissa, joissa puolisoilla ei ole palveluntarvetta, vastaa hän itse kustannuksista. Jos asiakkaan palvelutarve olennaisesti muuttuu ja asuminen yksikössä päättyy, puolisoa ohjataan uuden asunnon hankkimisessa.

Palveluntuottaja ja asiakas tekevät keskenään kirjallisen palvelusopimuksen silloin, kun palveluntuottaja tuottaa asiakkaalle joitakin asiakkaan itse kustantamia palveluja. Sopimuksesta tulee ilmetä palvelut ja niistä perittävät korvaukset sekä palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet. Sopimus on yksityisoikeudellinen ja kuluttajasuojalain alainen. Palveluntuottaja määrittelee sopimuksessaan asiakkaan kanssa palvelun molemmin puolisen irtisanomisajan.



Palveluntuottajan tehtävänä on pitää tilaaja ajan tasalla asiakkaan palvelutarpeen muutoksista mahdollisimman reaaliaikaisesti. Uusi palvelutarpeen selvitys ja palvelupäätös tehdään asiakkaan tai palveluntuottajan aloitteesta asiakkaan palvelutarpeen muuttuessa.

Hoito- ja palvelusuunnitelma

Jokaisella asiakkaalla tulee olla voimassa olevat asiakkuuteen liittyvät suunnitelmat, jotka ohjaavat asiakkaan saamaa palvelua. Asiakkaan palvelun sisältöön liittyvät suunnitelmat tulee tehdä tarpeen mukaan yhteistyössä asiakkaan, palveluntuottajan, Tilaajan sekä mahdollisesti asiakkaan läheisten kanssa. Suunnitelmien tekemisessä tulee noudattaa Tilaajan ohjeistuksia.

Jokaiselle asiakkaalle tulee luoda hoito- ja palvelusuunnitelma välittömästi asiakassuhteen alkaessa. Hoito- ja palvelusuunnitelman tulee sisältää seuraavat asiat:

- Päivämäärä / viimeisen päivityksen päivämäärä
- Kuvaus asiakkaan voinnista ja toimintakyvystä
- Asiakkaan kotihoidon palvelun sisältö ja tavoite
- RAI-arvioinnista nousseet tavoitteet ja seurattavat mittarit
- Asiakkaan saamat muut palvelut
- Asiakkaan mielipide ja kokemus
- Asiakkaan läheisen osallistuminen asiakkaan hoitoon
- Asiakkaan sairauksien hoito ja seuranta
- Asiakkaan omat tavoitteet ja toiveet
- Asiakkaan sosiaaliset suhteet

Hoito- ja palvelusuunnitelmaa tulee päivittää aina asiakkaan tilanteen muuttuessa. Hoito- ja palvelusuunnitelman tulee perustua RAI-arvioinnista saatuihin tietoihin ja sitä tulee päivittää aina RAI-arvioinnin tekemisen yhteydessä. Asiakkaalle tehdään säännöllisin välein arvio myönnettyjen palveluiden vaikuttavuudesta kotona asumisen tueksi (väliarvio). Tämä arvio siirretään asiakkaan Kanta-tietoihin.

Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman pohjalta asiakkaalle luodaan **ns. toistuva suunnitelma**. Toistuvassa suunnitelmassa kuvataan asiakkaan päiväkohtaiset käynnit ja niiden sisältö. Toistuvan suunnitelman käyntikohtaisen erittelyn pitää sisältää vähintään seuraavat asiat:



- Käynnin ajankohta (kahden tunnin aikahaarukka) sekä kesto
- Lääkehoito
- Ruokahuolto
- Hygienia
- Mittaukset
- Toimintakyvyn tukeminen / omatoimisuuden lisääminen

Toistuvaa suunnitelmaa päivitetään aina, kun asiakkaan käyntien pituuksiin tai sisältöön tulee pysyviä / pitkäaikaisia muutoksia tai mikäli asiakkaan käyntien ajankohtaan tulee muutoksia. Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan käyttöön myös muita asiakkaan toimintakykyä koskevia mittareita tilaajan niin edellyttäessä. Palveluntuottaja sitoutuu käyttämään / seuraamaan samoja vuosittain määriteltäviä RAI-laaturavoitteita tilaajan kanssa.

Hoito- ja palvelusuunnitelmassa tulee arvioida asiakkaan kaatumisvaara FRAT-mittaria käyttäen ja kirjata asiakkaan kaatumista ehkäisevät toimenpiteet

- arvioidaan kaikki ne tilat ja tilanteet, joissa henkilö päivittäin liikkuu; tutustutaan iäkkään päivittäisiin rutiineihin ja toimiin, joista hänen odotetaan selviytyvän itsenäisesti tai avun turvin
 - kartoitetaan ja pyritään ehkäisemään kaatumisvaaraan liittyvät riskit suunnitelmaan kirjattavien keinojen avulla
- päivittäistoimista suoriutuminen arvioidaan havainnoiden, miten iäkäs suoriutuu todellisessa tilanteessa seuraavista toimista: siirtymiset vuoteesta, tuolista, pyörätuolista, liikkuminen sisällä ja ulkona liikkuminen apuvälineen kanssa, jos sellainen on käytössä peseytyminen, pukeutuminen ateriointi, wc:ssä käynti, monimutkaiset toiminnot, kuten valojen sytyttäminen ja sammuttaminen, oven avaaminen ja sulkeminen, hissien käyttö
- arvioidaan, onko asiakkaalla liikkumista vaikeuttavaa heikentymistä tasapainossa, lihasvoimassa ja näkö-, kuulo- tai tuntoaisteissa
- tarkistetaan, onko asiakkaalla käytössä apuvälineitä, ovatko ne sopivia ja osaako hän käyttää niitä oikein

Palveluntuottaja järjestää asiakkaalle ja hänen läheiselleen yhteistyö- ja hoitoneuvottelun kuukauden kuluessa muutosta sekä aina tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Yhteistyö- ja hoitoneuvottelussa tutustutaan asiakkaaseen ja varmistetaan, että asiakas tulee kuulluksi. Neuvottelussa suunnitellaan asiakkaan toiveiden ja näkemysten mukaisen arjen sujumista ja sovitaan käytännön asioista.



Jos asiakas ei ole halunnut tai jaksanut osallistua hoitoneuvotteluun, omahoitajan/-työntekijän tulee asiakkaan toimintakyvyn sen mahdollistaessa selvittää asiakkaan toiveet sekä keskustella asiakkaan suostumuksella tämän läheisten kanssa hoidon, palvelun ja kuntoutuksen tavoitteista ja sisällöistä. Asiakkaan ja hänen läheistensä mielipide sovitusta asioista kirjataan. Jos asiakas ei itse osallistu, eikä hänellä ole läheistä, pidetään asiakasta koskeva hoitoneuvottelu hoitavan tiimin kesken asiakasta kuullen.

Asiakkaan toimintakyvyn seuranta

Asiakkaan toimintakykyä ja siinä tapahtuvia muutoksia arvioidaan päivittäin. Asiakkaiden toimintakyvyn seurannassa tulee sitä peilata asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman pohjalla olevaan RAI-arviointiin. Asiakkaat saavat tarvitsemaansa kannustusta ja aktivointia päivittäisistä toiminnoista selviytyäkseen. Toimintakykyä tukevan ja kuntoutumista edistävän työotteen periaatteiden mukaisesti asiakasta rohkaistaan ja tuetaan toimimaan mahdollisimman pitkälle itsenäisesti (esim. liikkumisessa, pukeutumisessa ja ruokailussa), jotta hänen elämänhallintansa ja toimintakykynsä päivittäisissä toiminnoissa säilyisivät ja mahdollisuuksien mukaan kohenisivat. Läheisiä kannustetaan ylläpitämään yhteyksiä asiakkaaseen ja osallistumaan aktiivisina toimijoina asiakkaan arkeen.

Heikkokuntoisten asiakkaiden kohdalla toimintakykyä tukeva ja kuntoutumista edistävä työote näkyy mm. siinä, että asiakkaat avustetaan päivittäin ylös vuoteesta, heillä on mahdollisuus käyttää päivävaatteitaan ja ruokailu tapahtuu tuolissa istuen, jos se heidän vointinsa kannalta on mahdollista. Kukaan asiakas ei elä vuoteessa ilman lääketieteellistä syytä.

Muutos asiakkaan palvelutarpeessa ja asiakkuuden päättyminen

Hoitojakson aikana voi tapahtua muutoksia asiakkaan palvelutarpeessa. Asiakkaan toimintakykyä tulee arvioida jatkuvasti. Jos asiakas on kuntoutunut päätöksentekohetkestä, hänelle tulee mahdollistaa siirtyminen esimerkiksi omaan kotiin (soveltuvien palveluiden turvin), jos se on asiakkaan edun ja toiveiden mukaista.

Muuttuneen tilanteen tunnistaminen ja yhteydenotto:

Kun yksikkö havaitsee RAI-tulosten, sekä tekemänsä arvioinnin perusteella asiakkaan palvelutarpeen muuttuneen, (esimerkiksi asiakkaan kuntoutumisen seurauksena) tulee siihen reagoida viipymättä.

Asiakkaasta tulee toimittaa ao. ohjeistuksen mukaisesti ajantasainen RAI-arvio (korkeintaan 1kk vanha) sekä asiakastietojärjestelmään kirjattu asiakkaan tilanteen arvio, joka kuvaa asiakkaan toimintakykyä, voimavaroja sekä niissä mahdollisesti tapahtuneita muutoksia.

Arviosta tulee käydä ilmi vähintään seuraavat asiat:

- Toimintakyvyn tarkka kuvaus kaikissa päivittäisissä toiminnoissa



- Terveystilaan liittyvät muutokset
- Yöaikaisen avun tarve
- Tieto harhailutaipumuksesta tai muista käytösoireista
- Asiakkaan mielipide tulee olla kysyttynä mahdollista muutosta ajatellen

Käytännössä arvio asiakkaan sen hetkisestä toimintakyvystä toimitetaan:

- Ostopalvelujen tuottajat ovat yhteydessä kotihoidon tiimiin salatulla sähköpostilla **ostot.kotihoito@vakehyva.fi**. Kotihoidon tiimi toimittaa päivitettyt arviot asiakasohjauksen yhteyshenkilölle, joka on yhteydessä arvioinnin tehneeseen yksikköön jatkotoimenpiteiden, kuten hoitoneuvottelun sopimiseksi.
- Oman toiminnan yksiköt ovat yhteydessä Apotin työkorviestillä asumisen arviointitiimiin. Ennen yhteydenottoa hoivayksikkö sopii hoitoneuvottelun, johon kutsutaan mukaan ensisijaisesti asiakkaan tunteva omahoitaja/-työntekijä sekä asiakkaan läheiset/asioidenhoitajat (tai huolehditaan tiedottamisesta edunvalvojalle).

Palvelutarpeen muuttumisen myötä järjestettävässä hoitoneuvottelussa sovitaan kuka vastaa asiakkaan palvelutarpeen mukaiseen palveluun siirtymiseen liittyvien asioiden hoitamisesta (läheinen/asioidenhoitaja, hoivakoti, asiakasohjaus, vastaanottava taho yms.). Hoitava taho vastaa siitä, että siirtyminen toteutuu turvallisesti ja tarvittaessa pyydetään tukea asiakasohjauksesta mm. taloudellisten asioiden hoitoon. Vastaanottava taho vastaa uuden palvelun käynnistymisestä laadittavan palvelusuunnitelman mukaisesti.

Asiakkuuden päättyminen

Asiakkaan hoitosuhteen päättyessä palvelutuottaja sopii asiakkaan ja/tai hänen läheistensä kanssa asiakkaan omaisuuden (irtaimisto) siirtämisestä ja huoneen tyhjentämisestä sekä vuokranmaksuvelvollisuuden päättymisestä.

Asiakasasiakirjojen luovuttaminen

Ostopalveluntuottaja on sitoutunut asiakkuuden päättyessä siirtämään maksutta hallussaan olevat asiakkaista tallennetut sähköisessä tai manuaalisessa muodossa olevat tiedot omaaloitteisesti ja viipymättä tilaajan käyttöön. (OHJE: Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen toimeksianto- ja ostopalvelusopimuksilla hankittujen asiakas- ja potilasasiakirjojen arkistointi).

Kotikuntoutus ja keskeytykset asiakkaan palvelussa

Kotikuntoutus

Asiakkaalle voidaan myöntää kuntoutusta yhteisöllisen asumisen yksikössä suoritettavana kotikuntoutuksena. Ikäihmisten kotikuntoutuksella ylläpidetään ja edistetään arjen



toimintakykyä sekä tuetaan turvallista kotona asumista. Kotikuntoutus tapahtuu asiakkaan kotona ja lähiympäristössä. Kuntoutuskokonaisuuden tulee perustua ammattilaisten laatimaan suunnitelmaan, joka pyydettyä toimitetaan hyvinvointialueelle (VK KH Kotikuntoutus -työkori). Kotikuntoutus sisältää kuntoutuksen, ohjauksen, arvioinnin, dokumentoinnin ja kirjallisen palautteen sekä mahdolliset ehdotukset. Kuntoutussuunnitelman sisältö tulee päivittää asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan sekä toistuvaan suunnitelmaan.

Kotikuntoutuksessa tulee huomioida asiakkaan toimintakyvyn eri osa-alueet kokonaisvaltaisesti. Kotikuntoutus voi olla fyysistä (lihasvoimaa ja tasapainoa tukevia harjoituksia, liikkuvuusharjoittelua, ulkoilua, kotiaskareita ja asiointia tukemista), psykososiaalista (keskustelua, harrastuksiin, ryhmiin ja muihin kodin ulkopuolisiin tilaisuuksiin ohjaamista ja avustamista) tai kognitiivista (muistiharjoitteita, muistelua, menetettyjen taitojen harjoittelua, kirjoittamista ja lukutuokioita).

Keskeytykset palvelussa

Asiakkaan kotihoidon palvelu voi keskeytyä asiakkaan tai tilaajan toiveesta ja/tai tarpeesta johtuen joko määräaikaisesti tai ennalta määritteettömäksi ajaksi. Syitä keskeytykselle voivat olla esimerkiksi asiakkaan lomamatka, sairaalajakso tai vaikka ulkona käyminen.

Asiakas tai muu taho ilmoittaa palveluntuottajalle keskeytyksestä. Palveluntuottaja keskeyttää asiakkaan palvelun viipymättä tai asiakkaan ilmoittaman keskeytyksen alkaessa. Palveluntuottajan tulee varmistaa, että tieto asiakkaan palvelun keskeytymisestä saavuttaa Tilaajan ja muut Tilaajan määrittämät tahot. Asiakas voi perua myös yksittäisen käynnin.

Palveluntuottajan tulee jatkaa asiakkaan palvelua viipymättä keskeytyksen päätyttyä.

Yksikön tilat

Yhteisöllinen asuminen on esteetöntä vuokra-asumista, joka tukee yhteisöllisyyden toteutumista. Palveluntuottaja vastaa kiinteistön huollosta ja yleisten tilojen siisteydestä ja viihtyisyydestä. Kiinteistön omistaja vastaa kiinteistön palohälytysjärjestelmästä ja palveluntuottaja vastaa poistumisturvallisuussuunnitelmasta.

Asuinympäristö mahdollistaa liikkumisen ja apuvälineiden käytön ympäri vuoden: ympäristön tulee olla esteetön, hyvin valaistu ja ympäristön kunnossapidon tulee mahdollistaa ympärivuorokautinen liikkuminen apuvälineiden kanssa.

Palveluntuottaja tekee asiakkaan kanssa lain asuinhuoneiston vuokrauksesta (481/1995) mukaisen vuokrasopimuksen. Lisäksi palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan hyvää vuokratapaa. Yhteisölliseen asumiseen kuuluu asunto ja käyttöoikeus talon yhteisiin tiloihin.

Vuokraan sisältyvät asiakkaan omassa käytössä olevat huonetilat sekä ryhmäkodeissa asiakasmäärän mukainen osuus yhteistiloista. Vuokra voi olla suuruudeltaan korkeintaan Kelan eläkkeensaajan asumistuen enimmäisasumismenot + 20 %. ARA-kohteiden osalta palveluntuottaja noudattaa voimassa olevaa ARA-lainsäädäntöä. Asukas maksaa vuokran



suoraan palveluntuottajalle. Palveluntuottaja suosittelee asiakkaalle kotivakuutuksen ottamista.

Palveluntuottajalla tulee olla toiminnan edellyttämät asianmukaiset, kodikkaat ja viihtyisät tilat sekä toimintaympäristö, jotka mahdollistavat yhteisöllisen asumisen tuottamisen. Asiakkaat voivat oleskella, liikkua ja toimia asumisyksikössä esteettömästi ja turvallisesti. Tilat ja tilojen sijainti ovat asiakkaiden tarpeiden mukaisia ja mahdollistavat sosiaalisen kanssakäymisen.

Yhteiset tilat

- Rakennuksesta tulee löytyä yhteisiin tapahtumiin soveltuva tila, joka on vapaasti asukkaiden käytössä.
- Yhteisöllisessä asumisessa tulee olla sosiaalista kanssakäymistä tukevia viihtyisiä, rauhallisia ja kodikkaita yhteisiä tiloja asiakkaiden oleskeluun, ruokailuun sekä elämys- ja harrastetoimintaan.
- Yleisissä tiloissa tulee olla riittävä määrä tukikaiteita. Lisäksi WC- ja pesutiloissa tulee olla tarvittavat tukikaiteet, wc-korokkeet ja suihkutuolit.
- Tilojen tulee mahdollistaa esteetön ja turvallinen liikkuminen myös toimintarajoitteiselle asiakkaalle, eli asiakkaan tulee esimerkiksi mahtua liikkumaan pyörätuolilla tai muilla tarvittavilla liikkumisen apuvälineillä yleisten tilojen lisäksi myös peseytymis- ja wc-tiloissa.
- Yleisten tilojen tulee olla kalustettu ikääntyneille ja toimintakyvyltään rajoittuneille asiakkaille soveltuvilla kalusteilla
- Yksikössä tulee olla tarkoituksenmukaiset tilat työskentelylle ja esimerkiksi hoitoneuvottelujen pitämiseksi sekä henkilökunnan sosiaalililat.
- Jos tilat ovat useassa tasossa, talossa tulee olla hissi.
 - Palveluntuottajalla tulee olla suunnitelma siitä, miten asiakkaiden ulkoilu ja turvallisen poistumisen yksiköstä järjestetään, jos hissi rikkoutuu. Jos hissi on epäkunnossa, tulee palveluntuottajan varmistaa asiakkaiden liikkuminen asunnosta muulla tavalla.
- Palveluntuottaja vastaa yhteisten tilojen siivouksesta. Yhteisten tilojen osalta noudatetaan siivoussuunnitelmaa. Suunnitelmassa on määritelty siivousaikataulu ja vaatimustaso. Yksikössä on ohjeistettu jätteiden lajittelu ja ongelmajätteiden asianmukainen käsittely sekä jätteiden käsittelyn toteuttaminen.
- Tupakointi kiinteistöjen sisätiloissa on kiellettyä. Palveluntuottaja osoittaa asukkaille paloturvallisen ulkotupakointipaikan, jossa tupakointi tapahtuu henkilökunnan valvonnassa ja josta savu ei kulkeudu sisätiloihin.

Asumisyksikön tiloista on oltava esteetön pääsy ulkoilemaan vuodenaikasta riippumatta. Yksiköllä tulee olla viihtyisä piha-alue istutuksineen, tilava ulkoiluparveke tai asiakkaille tulee järjestää ulkoilumahdollisuus muulla tavalla. Ulkoiluun tarkoitettujen tilojen tulee olla esteettömiä ja turvallisia. Ympäristössä ei ole olennaisia asiakkaiden viihtyisyyttä rajoittavia tekijöitä.



Asiakkaiden asunnot

- Asiakasasunnoissa tulee olla oma wc / kylpyhuone sekä tavanomaisen keittiön varustustaso, joka sisältää vesipisteen, jääkaapin, liedin ja astiakaapin.
- Asunnon koko uudiskohteissa vähintään 25 m². Vanhemman rakennuksen tilojen soveltuvuuden arvioinnissa tulee ottaa yhteyttä tilaajaan palvelun suunnitteluvaiheessa.
- Tilojen tulee mahdollistaa asiakkaille peseytyminen asiakkaan tarpeen mukaisen apuvälineen turvin. Asumisessa on asunnoissaan suihkutilat, jonne voidaan tuoda omat apuvälineet pesuja varten. Lisäksi asukkailla on mahdollisuus käyttää talosaunaa.
- Asunnoissa tulee olla pesukoneliitäntä tai asukkailla on mahdollisuus käyttää kiinteistön pyykkitupaa. Pyykkituvan käytöstä ei peritä erillistä korvausta, vaan pyykkihuolto kirjataan kotihoidon hoitosuunnitelmaan ja asiakas maksaa palvelusta / avusta pyykkihuollon toteuttamisesta kotihoidon kuukausimaksussa.
- Jos asiakkaina on pariskunta, tulee heillä olla mahdollisuus asua yhdessä heidän käyttöönsä soveltuvassa asunnossa.
- Aukkaat kalustavat omat vuokra-asuntonsa.
- Vuokranantajan kanssa on hyvä neuvotella lemmikkieläinten pitämisestä asunnossa: asukas on itse vastuussa lemmikkien aiheuttamista vahingoista.

Henkilöstö

Yhteisöllisessä asumisessa palvelujen järjestäjän ja palvelujen tuottajan on huolehdittava siitä, että yksikön henkilöstön määrä, koulutus ja osaaminen sekä tehtävä rakenne vastaavat asiakkaiden palvelujen tarvetta ja turvaavat laadukkaat sosiaalipalvelut.

Yhteisöllisessä asumisessa asiakkaille tuotetaan kotihoitoa, jossa henkilöstö määrittää asiakkaiden tarpeita vastaavaksi. Palveluntuottajan on huolehdittava, että toimintayksikössä on asiakkaiden tarpeisiin ja määrään nähden riittävä määrä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä (kelpoisuusvaatimukset täyttäviä) jokaisessa työvuorossa.

Henkilöstöä rekrytoitaessa valitun henkilön tulee esittää voimassa oleva rikosrekisterilain 6 §:n 2 momentissa tarkoitettu rikosrekisteriote. Tehtävässä edellytetään tartuntatautilain 48 §:n mukaista rikutussuojaa.

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) mukaan Palveluntuottajan tulee pyytää työhön otettavalta henkilöltä nähtäväksi rikosrekisterilain (770/1993) 6 §:n 4 momentissa tarkoitettu rikosrekisteriote, kun henkilö ensi kerran otetaan tai nimitetään sellaiseen työ- tai virkasuhteeseen, joka kestää yhden vuoden aikana yhteensä vähintään kolme kuukautta ja johon pysyväisluonteisesti ja olennaisesti kuuluu ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista annetun lain (980/2012) 3 §:n 2 kohdassa tarkoitettujen iäkkäiden henkilöiden avustamista, tukemista, hoitoa tai muuta huolenpitoa taikka muuta työskentelyä henkilökohtaisessa vuorovaikutuksessa iäkkään tai vammaisen henkilön kanssa. Sama koskee annettaessa henkilölle näitä tehtäviä ensi kerran.



Palveluntuottajan on nimettävä toimintayksikköön vastuuhenkilö, joka johtaa toimintaa ja varmistaa, että palvelut täyttävät niille asetetut vaatimukset (Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)). Yhteisöllinen asuminen on sosiaalipalvelua: toiminnan johtaminen vaatii sellaista sosiaalihuollon asiantuntemusta, joka tukee turvallista ja laadukasta palvelujen järjestämistä asiakkaiden tarpeiden mukaisesti.

Toimintayksikön palvelujen vastuuhenkilöllä tulee olla:

- Sosiaali- ja/tai terveysalan korkeakoulututkinto tai vastaava tutkinto (lain 817/2015 tai 559/1994 mukainen kelpoisuus)
- Hyvä suomen tai ruotsin kielen taito.
- Kolmen vuoden työkokemus vastaavista tehtävistä

Palveluntuottajalla tulee olla yksikön johtamisjärjestelmästä kirjallinen kuvaus, joka on osa omavalvontasuunnitelmaa. Kuvauksessa tulee olla vähintään seuraavat asiat:

- Yksikön henkilöstön tehtävänkuvat ja vastuut
- Sijaistuskäytännöt esihenkilön poissaolojen ajaksi (lyhyet ja äkilliset sekä pitkät poissaolot)
- Yksikön tiedonkulku ja sen varmistaminen
- Yhteistyö tilaajan kanssa
- Toiminnan tavoitteet
- Riskienhallinta
- Palvelujen laadun varmistaminen

Opiskelijat

Palveluntuottaja vastaa siitä, että työsopimussuhteessa olevalla ja henkilöstövahvuuteen laskettavalla sosiaali- ja terveysalan opiskelijalla on opintojen kautta hankittu riittävä osaaminen ja riittävät edellytykset toimia tehtävässään.

Oppisopimuskoulutuksessa olevien henkilöiden osalta noudatetaan voimassa olevaa lainsäädäntöä. Koulutuksessa olevalle henkilölle määrätään toiminnasta vastuussa oleva vastuuhenkilö koko oppisopimuskoulutuksen ajaksi.

Palveluntuottaja arvioi tapauskohtaisesti opiskelijan valmiudet ja sen, millaisten tehtävien hoitamiseen hänellä on riittävät edellytykset. Palveluntuottajalla tulee olla kirjallinen suunnitelma siitä, millä perusteilla palveluntuottaja arvioi opiskelijan osaamisen riittävyyden eri tehtäviin. Palveluntuottaja määrittelee riittävän tarkasti kirjallisena opiskelijan tehtävät, vastuun ja toiminnan rajat.



Palveluntuottajan tulee pyydettyä selvittää kirjallisesti tilaajalle työntekijöiden (ml. sijaisten) koulutustaso sekä tekemänsä arvioinnin perusteet. Opiskelijoilla tulee olla voimassa oleva työsuhde palveluntuottajaan ja opiskelijan tulee olla läsnä olevaksi kirjautuneena oppilaitokseen.

Palveluntuottajan tulee huolehtia, että jokaisessa vuorossa on asiakkaiden tarpeeseen nähden riittävästi sosiaali- ja terveydenhuollon ammattirekisteriin merkittyä koulutettua henkilöstöä ja yksikään työvuoro ei voi yksinomaan koostua pelkästään sellaisista työntekijöistä, jotka toimivat tehtävässä opiskelijoina. Palveluntuottajan tulee selkeästi merkitä henkilöstöluettelonsa ja työvuorolistoihinsa tieto siitä, että ketkä vuorossa olevat henkilöt ovat opiskelijoita (esim. sairaanhoitajaopiskelija, lähihoitajaopiskelija).

Muut henkilöstövaatimukset

Kuluvan työvuorolistan tulee olla näkyvillä yksikössä (reaaliaikainen, korjattu lista). Koko henkilöstön toteutuneet työvuorot ja -ajat tulee olla todennettavissa ja esillä yksikössä. Toteutuneista työajoista tulee olla nähtävillä todelliset, toteutuneet työajat (toteutuneet tunnit ja minuutit). Myös alihankintana tuotettujen palvelujen toteutuneet työajat tulee olla vastaavalla tavalla todennettavissa toimintayksikössä. Palveluntuottaja sitoutuu turvaamaan henkilöstön saatavuuden silloin, kun hoitoyksikön vakinainen henkilöstö on pois työstä.

Palveluntuottaja huolehtii siitä, että:

- Yksikön henkilökunnalla on tehtävien hoitamisen edellyttämä ammattitaito ja osaaminen, mukaan lukien riittävä suomen tai ruotsin kielen taito Valviran voimassa olevien ohjeiden mukaisesti: sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöllä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito. Työnantajan velvollisuus on arvioida, että henkilöllä on riittävä kielitaito työtehtäviinsä.
- Yhteisöllisen asumisen yksikköön nimetään henkilö, joka vastaa yhteisöllisestä toiminnasta työvuoron aikana.
- Henkilökunnalla on käytössään työvaatteet, joiden perusteella hoitajan voidaan tunnistaa olevan palveluntuottajan palveluksessa. Työvaatteiden tulee olla siistit eikä työntekijä saa käyttää vahvoja hajusteita.
- Työntekijällä on yhteisöllisen asumisen asiakkaan luokse mennessään esittää henkilöllisyytensä todentamiseksi kuvallinen henkilökortti (työnantajan henkilökortti), jossa näkyy työntekijän nimi ja yritys, jolle hoitaja työskentelee.
- Kaikkien ammattiryhmien tehtäväkuvat tulee määritellä kirjallisessa muodossa ja liittää perehdytysmateriaaliin.
- Toimintayksikön työntekijä ei saa ilman lääkehoidon koulutusta sekä lääkehoidon osaamisen varmistamista (lääkeluvat) osallistua lääkehoidon tehtäviin ja toteuttamiseen.



- Yksikön henkilökunta on palveluntuottajan palveluksessa ja heillä on voimassa olevat työsopimukset.
- Palveluntuottajalla on kirjallinen henkilöstön perehymissuunnitelma ja perehdytys arvioidaan yhdessä perehdytettävän kanssa.
- Palveluntuottaja huolehtii henkilöstön lisä- ja täydennyskoulutuksesta täydennyskoulutusvelvoitteen mukaisesti.
 - Koulutus perustuu yksikön tai työntekijän henkilökohtaiseen koulutussuunnitelmaan, jossa on huomioitu vanhustyössä tarvittava erityosaaminen, kuten muistisairaiden hoidon ja lääkehoidon osaaminen sekä ensiapuvalmiuden ja tietotekniikkaosaamisen ylläpitäminen.
 - Koulutuksista on pidettävä rekisteriä. Toteutuneet koulutukset esitetään pyydetessä tilaajalle.
- Palveluntuottaja selvittää henkilöstön työilmapiiriä tai työtyytyväisyyttä säännöllisesti, mutta kuitenkin vähintään vuosittain. Selvityksen tuloksia käytetään hyväksi yksikön toimintaa kehitettäessä ja tulokset esitetään pyydetessä tilaajalle.

Hoitotarvikkeet ja -välineet sekä hygieniatuotteet

Palveluntuottaja on työturvallisuuslain mukaan velvollinen huolehtimaan työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä mm. huolehtimalla riittävistä työvälineistä.

Palveluntuottaja vastaa yhteiskäytössä olevien varusteiden ja hoitovälineiden sekä ergonomista työskentelyä tukevien välineiden hankinnasta ja kustannuksista. Tällaisia hoitovälineitä ovat mm. stetoskooppi, verenpainemittari, verensokerimittari, vaaka ja imulaite. Palveluntuottaja kustantaa ja hankkii hoitokäsineet, eristysvaatteet ja -välineet, hengityssuojaimet, kyretit sekä ensiapuvälineet. Asiakkaan henkilökohtaiseen käyttöön tulevat henkilökohtaiset hygieniatuotteet kuten wc-paperit, pesuemulsiot, pesulaput, rasvat, talkit, ruokalaput ym. vastaavat asiakas hankkii ja maksaa itse.

Yhteisöllisen asumisen asiakkaat voivat saada Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen hoitotarvikejakelusta terveydenhuollon ammattihenkilön läheteellä maksuttomia hoitotarvikkeita samoin perustein kuin kotona asuvat asiakkaat (esim. diabetes- ja avannehoitotuotteet, urologiset hoitotarvikkeet, inkontinenssituotteet). Palveluntuottajan tulee huolehtia, että asiakas saa tarvitsemansa ja hänelle myönnetyt hoitotarvikkeet. Hoitotarvikkeiden saanti perustuu aina yksilöllisesti määriteltyyn tarpeeseen ja lähetteen tehneen terveydenhuollon ammattihenkilön tekemään arviointiin ja seurantaan. Hoitotarvikkeiden yksilöllinen tarve tulee kirjata myös asiakkaan hoitosuunnitelmaan. Läheteestä tulee käydä ilmi lääketieteellinen syy ja diagnoosi, mihin lähete perustuu. Lisäksi siinä tulee olla selkeästi esitettyinä tarvittavien hoitotarvikkeiden määrät.

Palveluntuottajalla tulee olla perustarvikkeet haavan hoidon aloittamiseen. Haavojen hoitoon perehtynyt hoitaja arvioi aina asukkaan haavan tilanteen (esim. ulkonäkö, erityksen määrä, koko) ja haavan hoidossa tarvittavat hoitomenetelmät sekä soveltuvat haavahoitotuotteet



yhteistyössä lääkärin kanssa. Hoito-ohjeet ja hoidon tavoite kirjataan hoitosuunnitelmaan. Tämän jälkeen haavanhoitotarvikkeet tilataan hoitotarvikejakelusta tilaajan erillisten ohjeiden mukaisesti, jos haava täyttää haavahoitotuotteiden myöntämisen perusteet. Haavanhoitotuotteita luovutetaan asiakkaan lähetteen ja/tai hoitosuunnitelman mukaisesti. Asiakaskohtaiseen hoitosuunnitelmaan on kirjattava tarvittavat hoitotuotteet ja niiden määrä, haavahoidon toteutus, seuranta ja arviointi 1–3 viikon välein tai tarpeen mukaan sekä haavan hoidosta vastuussa oleva lääkäri ja/tai hoitaja. Edellytyksenä haavahoitotuotteiden saamiselle on, että Tilaajan lääkäri on varmentanut ja kirjannut haavan diagnoosin asiakastietoihin.

Hoitotarvikejakelusta luovutettavat tuotteet ovat sopimustuotteita ja enimmäismäärä on 1–3 viikon tarve. Haavanhoidossa tarvittavat reseptilääkkeet kuten lääkesalvat ja -liuokset asiakas hankkii itse, mutta palveluntuottajan tulee avustaa asiakasta tuotteiden hankkimisessa. Haavanhoitotarvikkeissa on kolmen (3) kuukauden omavastuu-aika. Uusiutuviissa ja/tai kroonisissa haavoissa omavastuu-aika haavahoitotuotteiden saamiselle on vain kerran. Hoitotarvikejakelun myöntämisen perusteissa on mainittu ne haavatyypit (esim. valtimoperäinen haava), joiden kohdalla omavastuu-aikaa ei edellytetä. Luettelo ilman asiakkaan omavastuuta hoidettavista haavoista löytyy hoitotarvikkeiden jakeluohjeesta.

Hoitotarvikkeiden jakeluohje- ja luettelo löytyy Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen internetsivuilta. Tilaajan hoitotarvikejakelu ohjeistaa palveluntuottajia erillisellä ohjeistuksella tarvikkeiden käytännön tilaamisesta.

Apuvälineet

Palveluntuottajan on huolehdittava, että asumisyksikön varusteet ovat asiakkaiden hoitoon soveltuvia.

- Laitteiden, henkilönosturien ja koneiden ylläpidosta ja huollosta on kunnossapito- ja hygieniasuunnitelmat.
 - Suunnitelmia seurataan vuosittain ja niillä on nimetyt vastuhenkilöt.
- Palveluntuottaja vastaa omien tilojen, laitteiden ja koneiden huollosta, käyttövarmuudesta ja siisteydestä.

Asiakkaan henkilökohtaiset apuvälineet

Palveluntuottaja huolehtii, että asiakkaalla on käytössään riittävät ja tarkoituksenmukaiset apuvälineet, jotka tukevat hänen omatoimista liikkumistaan. Asiakas voi saada henkilökohtaiset apuvälineet hyvinvointialueen apuvälinelainaamosta yksilöllisen tarveharkinnan perusteella valtakunnallisten lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineiden luovutusperusteiden mukaisesti samoin perustein kuin kotona asuva asiakas. Apuvälineen tarpeenarvion, apuvälinehuollon ja palautukseen liittyen tulee olla yhteydessä tilaajan apuvälinepalveluihin erillisen ohjeistuksen mukaisesti.



Yksilölliset lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälinepalvelusta saadut apuvälineet tulee palauttaa puhdistettuna lähimpään apuvälinelainaamoon. Suurikokoisten apuvälineiden osalta kuljetuksesta sovitaan erikseen apuvälineyksikön kanssa.

Palvelutuotteet

A Kotihoito yhteisöllisessä asumisessa

Kotihoidon tavoite palveluna, on turvata asiakkaan turvallinen elämä omassa kodissa mahdollisimman pitkään, jopa elämänsä loppuun saakka. Kotihoidon tehtävä on toteuttaa asiakkaan tarvitsema hoito, sekä varmistaa muut palvelut kotona pärjäämisen turvaksi.

Kotihoito tukee kotona selviytymistä, jos toimintakyky on heikentynyt niin, ettei itsenäinen pukeutuminen, syöminen, peseytyminen tai lääkehoidon toteuttaminen tahdo onnistua. Kotihoito sisältää myös tarvittavan sairaanhoidon, jos kodin ulkopuolisia palveluja on hankala käyttää.

Yhteisöllisen asumisen asiakkuus on suurelta osin vastaava kuin kotona asuvan asiakkaan. Asiakkaalla on yksikössä käytössään oma asunto, joka on asiakkaan oma koti. Asiakkaalle omassa huoneistossa tuotettava palvelu on täysin vastaavaa palvelua kuin mitä tuotettaisiin, mikäli hän asuisi missä tahansa kodissa. Yhteisöllisen asumisen asiakkailla on kuitenkin erityistarpeita, minkä vuoksi heille on myönnetty paikka yksikössä.

Asiakkaan kotihoidon palvelukokonaisuus sisältää kotihoidon asiakaskäyntien lisäksi asiakkaan toimintakyvyn arvioimisen, asiakkaan palvelusuunnitelmien tekemisen ja päivittämisen sekä tukipalveluiden arvioimisen, lääkehoidon, lääkäriyhteistyön ja omahoitaja-ajan.

Palveluntuottajan ja hänen henkilöstönsä tulee tuntea asiakkaan palvelukokonaisuus sekä yksittäisten palveluiden sisältö siten, että asiakkaan tilannetta pystytään arvioimaan kokonaisvaltaisesti kaikki palvelut huomioiden. Jokaisen asiakaskäyntejä toteuttavan henkilön tulee tuntea kaikki tässä palvelukuvauksessa kuvatut palvelut palvelukuvauksessa kuvatulla tarkkuudella.

Asiakkaan kotihoidon kokonaisuus tuotetaan palveluntuottajan toimesta. Osana tätä kotihoidon kokonaisuutta palveluntuottajan vastuulla on tuottaa tietoa asiakkaan terveydestä ja sekä toimintakyvystä, sekä siinä tapahtuvista muutoksista.

Kotihoidon kansio

Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaan kotoa löytyy ajantasainen tieto asiakkaan saamasta kotihoidon palvelusta. Tiedot tulee säilyttää kansiossa, joka on selkeästi merkitty. Kansiossa tulee olla vain viimeisimmät versio asiakkaan tiedoista ja lääkelistasta. Palveluntuottaja vastaa siitä, että vanhat versiot kotihoidon kansion sisällöstä hävitetään asianmukaisesti ja tietoturvallisesti. Kansiota ei saa säilyttää piilossa tai lukkojen takana.



Palveluntuottaja vastaa siitä, että kansioista löytyvät palveluntuottajan ajankohtaiset yhteystiedot. Palveluntuottaja vastaa kansioon liittyvistä kustannuksista.

Asiakaskäynnit

Asiakkaan käynti tulee toteuttaa asiakkaan toistuvassa suunnitelmassa kuvattua sisältöä mukailleen. Käynnit koostuvat pääasiassa asiakkaan lääkehoidon toteutuksesta, ruokahuollon varmistamisesta, vaatteiden pukemisen ja riisumisen avustamisesta, muista hoidollisista tehtävistä sekä asiakkaan muusta päiväkohtaisesta avun tarpeesta.

Mikäli käyntien aikatauluihin tulee muutoksia, tulee asiakkaaseen olla yhteydessä mahdollisimman pian ja kertoa milloin asiakas voi odottaa käynnin toteutuvan.

Asiakaskäynnit tulee toteuttaa asiakkaan toimintakyky ja tilanne huomioiden. Käynnin aikana hoitaja tiedostaa oman roolinsa asiakkaan psyykkisen ja fyysisen hyvinvoinnin edistäjänä, johon kuuluu asiakkaan kanssa keskusteleminen ja kuntouttava työote.

Hoitaja muokkaa käynnin sisältöä asiakkaan päiväkohtaisen tarpeen perusteella, kuitenkin hoito- ja palvelusuunnitelman sekä toistuvan suunnitelman raamit huomioiden. Esimerkiksi vaatehuolto, yleisen siisteyden ja turvallisuuden ylläpitäminen tai roskien vieminen lähtiessä, toteutetaan asiakkaan niin pyytäessä.

Asiakaskäyntityypit

Asiakkaiden kotona tehtävä työ koostuu erilaisista käyntityypeistä, kuten esimerkiksi säännöllisistä käynneistä, sairaanhoidolliset käynnit, suihkukäynneistä, aikakriittisistä käynneistä, yllättävistä käynneistä, kahden hoitajan käynneistä ja arviointikäynneistä.

Säännöllinen kotikäynti

Säännölliset käynnit ovat asiakkaalle tehtäviä, säännöllisiä, usein päivittäisiä aamu-, päivä ja iltakäyntejä. Mikäli asiakkaalla on yöaikainen hoidontarve, sen toteuttaa asiakkaan suunnitelman mukaisesti yökotihoito. Asiakaskäynti tulee toteuttaa toistuvassa suunnitelmassa määritetyllä aikavälillä. Käynti tulee pyrkiä toteuttamaan päivittäin samaan aikaan, mutta vähintään toistuvassa suunnitelmassa kuvatussa aikataulussa.

Käynnin pituuden tulisi pääsääntöisesti olla toistuvan suunnitelman mukainen. Pitkäaikaisia, säännöllisiä ylityksiä sekä alituksia tulee seurata kuukausittain ja toistuvaa suunnitelmaa päivittää tarpeen mukaan.

Yökotihoito

Asiakkaalle voidaan hyvinvointialueen arvion perusteella myöntää yökotihoidon. Yökotihoidon käynnit toteutetaan Tilaaajan oman yksikön palveluna. Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan yökotihoidon yksikköön asiakkaan tilanteesta ja lääkehoidossa tapahtuvista muutoksista. Palveluntuottaja on lisäksi velvollinen reagoimaan yökotihoidolta saamiinsa tietoihin liittyen asiakkaan palvelun tarpeessa tai tilanteesta havaittuihin muutoksiin.



Yökotihoidon vastuu asiakkaan hoidosta on rajattu yöllä tapahtuvien käyntien toteuttamiseen. Yökotihoito on yhteydessä palveluntuottajaan asiakkaan tilanteen niin vaatiessa.

Aikakriittinen käynti

Asiakkaalla voi olla toistuvassa suunnitelmassa ns. aikakriittinen käynti, mikä tarkoittaa, että asiakaskäynti tulee tehdä säännöllistä käyntiä tarkempana ajankohtana tiettyyn aikaan päivästä. Aikakriittisen käynnin tunnistaa siitä, että käyntiaika on annettu tiettyä ajan hetkenä, eikä kahden (2) tunnin aikaikkunana.

Käynti on toteutunut toistuvan suunnitelman mukaisesti aikakriittisenä käyntinä, mikäli käynti aloitetaan kolmenkymmenen (30) minuutin sisällä toistuvassa suunnitelmassa määritetystä ajankohdasta.

Aikakriittisiä käyntejä määritetään toistuvaan suunnitelmaan vain erityisestä syystä, kuten lääkitys tms.

Sairaanhoitajan toteuttama käynti

Asiakkaan sairaanhoidolliset käynnit tulee toteuttaa sairaanhoitajan toimesta. Vaatimus sairaanhoitajan toteuttamalle käynnille tulee käynnin sisällöstä.

Asiakkaan sairaanhoidollisten käyntien ajankohta sovitaan asiakkaan kanssa huomioiden asiakkaan hoidon tarve ja muiden palveluiden vaatimukset. Asiakkaalle tulee ilmoittaa kahden (2) tunnin aikaikkuna, jolloin käynti toteutetaan. Sairaanhoitajan käynti voidaan toteuttaa asiakkaan säännöllisen käynnin yhteydessä, mikäli hoitajan koulutus ja osaaminen on riittävää. Tällöin säännöllisen kotihoidon osuus määräytyy toistuvan suunnitelman perusteella ja sairaanhoitajan osuus käyntiajan ylittävältä osin.

Yllättävästä tarpeesta johtuva käynti

Asiakaskäyntejä voidaan joutua toteuttamaan ennakoimattomasti, mikäli asiakkaan tilanne näin vaatii. Tällaisia tilanteita voivat olla esimerkiksi terveydentilaan liittyvät äkilliset tilanteet. Ennakoimaton käynti tulee toteuttaa saman päivän aikana, kuin pyyntö annetaan. Yllättävästä käynnistä voidaan kirjata asiakkaalle kymmenen (10) minuutin käynti tai pidempi, mikäli asiakkaan luona viivytään tosiasiallisesti pidempään.

Suihkukäynti

Asiakkaan suihkukäynnit ovat pääsääntöisesti kerran viikossa toteutettavia neljäkymmenenviiden (45) minuutin säännöllisiä käyntejä. Käynnit pyritään toteuttamaan aina samana päivänä, toistuvan suunnitelman mukaisesti. Suihkukäyntien ajankohdasta on mahdollista sopia asiakkaan kanssa, ja asiakasta pitää kuulla hänelle sopivasta käynnin ajankohdasta. Suihkukäynnit tulee pääsääntöisesti toteuttaa arkisin. Suihkukäynti on mahdollista sopia toisen, aikaan sidotun käynnin yhteyteen, jolloin käynnin kokonaispituus on aikaan sidotun käynnin pituus + suihkukäynnin pituus.



Kahden hoitajan käynti

Asiakkaan toistuvaan suunnitelmaan voidaan kuvata kahden hoitajan käyntejä. Kahden hoitajan käynneillä riittää, että vain toinen henkilöistä on pätevä suorittamaan kaikki käynnillä tarvittavat toimenpiteet. Käynnin voi siis toteuttaa esimerkiksi lähihoitaja yhdessä hoivaavustajan kanssa.

Kahden hoitajan käyntejä suunniteltaessa, voidaan arvioida miltä osin kahden hoitajan läsnäolo on tarpeen. Kahden hoitajan käyntejä suunniteltaessa palveluntuottajan tulee varmistaa, ettei asiakkaan palvelun taso heikkene sen vuoksi, että toinen hoitaja ei ole paikalla koko aikaa.

Palveluntuottajan tulee varmistaa, että kummatkin hoitajat ovat paikalla oikeaan aikaan niin, että asiakkaan käynnin pituus ei kasva sen vuoksi, että toinen tarvittavista hoitajista ei ole paikalla. Kummankin hoitajan tulee leimata käynti alkaneeksi ja päättyneeksi asiakkaan luona.

RAI-arviointikäynti

Palveluntuottajan asiakkaalle tekemän ensimmäisen RAI-arvioinnin tekemisen ohjeaika on kaksi (2) tuntia. Säännöllisen seuranta-arvioinnin ohjeaika on puolitoista (1,5) tuntia.

RAI-arviointikäynti tulee toteuttaa aina asiakkaan kotona asiakasta haastatellen ja havainnoiden. Asiakkaan voimavarojen mukaan arviointi pyritään toteuttamaan kokonaisuudessaan yhdessä asiakkaan sekä asiakkaan halutessa hänen läheistensä kanssa. Arvioinnin ajankohdasta sovitaan yhdessä asiakkaan kanssa.

RAI-arvioinnin toteuttaa asiakkaan vastuuhoidtaja asiakasta (/läheistä) osallistaen. RAI-arvioinnissa tulee lisäksi kuulla asiakkaan muun hoitotiimin näkemyksiä.

Asiakaskäynnin todentaminen

Palveluntuottaja on velvollinen todentamaan asiakaskäynnit pääsääntöisesti asiakkaan kotona olevaa tunnistetta käyttäen. Asiakkaan luona oleva tunniste voi toimia palveluntuottajan valitsemalla teknologialla (Esimerkiksi NFC-tarra, QR-koodi). Tunniste tulee sijoittaa asiakkaan kotioven sisäpuolelle.

Mikäli palveluntuottajalla on kohteita, joissa valittua teknologiaa ei voida käyttää (johtuen esimerkiksi verkon kattavuudesta alueella), tulee palveluntuottajan ilmoittaa jokainen kohde Tilaajalle. Palveluntuottajan tulee pyrkiä 100 % kattavuuteen asiakkaan luona tehtävän leimauksen käytössä ja tarvittaessa tehdä kehitystyötä tavoitteeseen pääsemiseksi.

Palveluntuottaja vastaa valitsemaansa teknologiaan liittyvistä kustannuksista täysimääräisesti. Kustannukset sisältävät asiakkaan luokse asennettavat tunnisteet, yhteyden asiakastietojärjestelmään, tunnisteiden kiinnittäminen asiakkaan luokse, tunnisteiden poistamisen asiakkaan kodista asiakkuuden päättyessä sekä muut teknologiaan liittyvät kustannukset.



Palveluntuottajan käyntien tilastoimisen ja laskuttamisen tulee perustua asiakkaan luona tapahtuneisiin leimauksiin.

Asiakaskäynnin peruminen

Asiakas voi perua joko yksittäisiä kotihoidon käyntejä tai kotihoidon palvelun pidemmäksi aikaa. Palveluntuottajan tulee varmistaa, että tieto asiakkaan käynnin perumisesta saavuttaa oikeat henkilöt ennen perutun käynnin toteuttamista. Asiakkaan kotiin ei saa mennä, mikäli asiakas on perunut käynnin.

Mikäli asiakas peruu käyntejä toistuvasti tai mikäli käyntien peruutukset herättävät huolta palveluntuottajassa, tulee palveluntuottajan olla yhteydessä Tilaajaan.

Lääkehoito

Asiakkaan lääkehoito tulee toteuttaa palveluntuottajan lääkehoitosuunnitelman mukaisesti sekä noudattaen STM:n Turvallisen lääkehoidon oppaan ohjeita. Palveluntuottajalla on velvollisuus varmistaa, että henkilökunta tuntee edellä mainitut dokumentit ja että toiminnassa noudatetaan niissä kuvattuja toimintaohjeita. Vähimmäisvaatimukset lääkehoidon toteuttamiselle:

- Asiakkaan kotoa tulee löytyä ajantasainen lääkelista.
- Lääkkeet jaetaan pääsääntöisesti koneellisella annosjakelulla noudattaen lääkkeiden annosjakelusta alla annettuja ohjeita
- Lääkkeet tarkistetaan lääkkeiden antamisen yhteydessä
- Lääkkeiden jakamisen ja antamisen suorittaa henkilö, joka on asianmukaisesti suorittanut lääkehoitoluvat sekä on suorittanut palveluntuottajan lääkehoitosuunnitelman mukaiset velvoitteet.
- Jos lääkkeitä säilytetään muualla kuin asiakkaan asunnossa, palveluntuottaja järjestää kameravalvonnan ao. kohdan *Lääkkeiden säilytys* mukaisesti.

Palveluntuottaja vastaa asiakkaan lääkelistan ajantasaisuudesta, lääkkeiden tilaamisesta, lääketoimitusten tarkistamisesta sekä lääkkeiden toimittamisesta asiakkaan luokse.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaan ylimääräiset ja vanhentuneet lääkkeet hävitetään voimassa olevien lakien ja ohjeiden mukaisesti.

Lääkkeiden annosjakelu

Asiakkaan lääkehoito tulee pääsääntöisesti toteuttaa Apteekin toteuttamana koneellisena annosjakeluna. Palveluntuottaja toteuttaa koneellisen annosjakelun hankinnan itsenäisesti ja vastaa kaikilta osin annosjakelupalvelun onnistuneesta toteutuksesta, mahdollisista palautteista sekä yhteistyökäytännöistä annosjakelun suorittavan apteekin kanssa. Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaan ajantasainen lääkelista, on toimitettu annosjakelun toteuttamalle taholle.



Asiakas voi myös toteuttaa lääkkeiden hankinnan itsenäisesti. Tällöin asiakas vastaa itse siitä, että hänen lääkelistansa on ajan tasalla ja lääkkeet on toimitettu ajoissa.

Palveluntuottajan vastuulla on varmistaa, että annosjakeluun annetut muutokset ovat toteutuneet. Riittävänä varmistuksena nähdään se, että palveluntuottaja tarkista että:

- Annosjakeluun tehdyt päivitykset ovat tulleet voimaan
- Samoja lääkkeitä ei jaeta annosjakelun lisäksi dosetista tai muuta kautta

Palveluntuottaja ohjeistaa asiakasta sopimuksen tekemisestä palveluntuottajan koneellisen annosjakelun toimittaja-apteekin kanssa lääkkeiden laskuttamiseksi. Koneellisen annosjakelun tuottava taho laskuttaa asiakasta lääkkeistä ilman, että palveluntuottaja toimii välikätenä. Palveluntuottaja vastaa annosjakelutyön kustannuksista, eikä niitä voida laskuttaa asiakkaalta missään muodossa.

Lääkkeiden säilytys

Lääkkeet säilytetään asiakkaan omassa kodissa lukollisessa lääkekaapissa tai lääkelaatikossa. Lääkekaapin tai lääkelaatikon avain on vain lääkeluvallisilla hoitajilla. Tiloissa tulee olla kameravalvonta, jos asiakkaan lääkkeitä joudutaan säilyttämään esimerkiksi sairaanhoitajien huoneessa lukitussa kaapissa ja tai muussa lääkkeille varatussa huoneessa yhteisissä tiloissa. Kameravalvontaa voidaan käyttää ainoastaan lääkehoituhuoneessa.

Asiakkaan muut lääkkeet

Jos palveluntuottaja tilaa asiakkaan lääkkeitä, tulee tämän tarvittaessa tilata myös muut asiakkaan tarvitseman lääkkeitä. Lääkkeet toimitetaan asiakkaalle annosjakelupussien mukana ja laskutetaan asiakkaalta koneellisen annosjakelusopimuksen mukaisesti.

Kiireelliset lääkkeet

Jos palveluntuottaja tilaa asiakkaan lääkkeitä, on tämä velvollinen hankkimaan asiakkaan kiireellisesti aloitettavat lääkkeet viipymättä saatuaan tiedon asiakkaan kiireellisestä lääketarpeesta. Palveluntuottaja toimittaa lääkkeitä asiakkaalle ja apteekki laskuttaa ne asiakkaalta. Palveluntuottaja vastaa kiireellisesti toimitettavien lääkkeiden toimituskustannuksista, eikä niistä voida laskuttaa asiakasta missään muodossa.

Lääkäriyhteistyö

Tilaaja järjestää lääkäripalvelut Vantaan ja Keravan alueella sijaitsevien asumisyksiköiden asukkailla. Lääkäripalvelut voidaan järjestää joko terveysasemalla tai asumisyksikköön tuottamalla.

Jos asiakas on sijoitettu yhteisöllisen asumisen yksikköön, joka sijaitsee toisella hyvinvointialueella, lääkäripalvelut järjestetään kyseisen hyvinvointialueen puolesta. Tällöin asiakkaan tulee vaihtaa terveysasemaa sijaintihyvinvointialueelle. Ilmoitus on tehtävä sekä nykyiselle että uudelle hyvinvointialueelle (Terveystieteiden tutkimuskeskuslaki 1326/2010). Jos asiakas ei halua käyttää oikeuttaan vaihtaa terveysasemaa, tulee asiakkaan asioida kotikuntansa mukaisen hyvinvointialueen perusterveydenhuollon toimipisteessä.



Palveluntuottajan tulee avustaa asiakasta tarvittaessa tekemään mahdolliset tarvittavat ilmoitukset terveysaseman vaihdosta ja valinnasta. Mikäli palveluntuottaja tarjoaa yksityistä lääkäripalvelua, asiakkailla on oikeus valita tämä palvelu ja maksaa siitä itse. Tällöin myös kaikki diagnostiset tutkimukset tulee maksaa itse.

Tässä kappaleessa kuvataan tiiviisti yhteistyötä tilaajan Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen alueella sijaitsevaan asumispalveluyksikköön järjestämän lääkäripalvelun (jatkossa ”lääkäri”) sekä palveluntuottajan välillä, vuoden 2025 alussa voimassa olevan mallin mukaisesti.

- Palveluntuottajan tulee huolehtia, että lääkäri arvioi asiakkaan terveydentilaa tarpeen mukaan ja tarkistaa lääkityksen vähintään vuosittain.
- Päivystystapauksissa hoito järjestetään viiveettömästi tilaajan erillisen ohjeistuksen mukaisesti.
- Yksikön hoitaja varmistaa, että tilaajan lääkärin antamat hoito-ohjeet toteutuvat ja tiedottaa
 - läheisiä lääketieteelliseen hoitoon liittyvistä asioista.
 - Tarvittaessa läheinen voi jättää lääkärille soittopyynnön tarkempaa keskustelua varten.

Lääkärin konsultointi ja asukkaiden vuosikontrollit

Kaikkiin suunniteltuihin lääkärikontakteihin varataan lääkäriltä aika tilaajan erillisen ohjeen mukaan.

Ennen lääkärikontaktia yksikössä tehdään erillisen ohjeistuksen mukaiset tutkimukset ja kirjaukset (konsultaatio).

Lääkärin lähikierto:

- Läsnaoloa vaativat asiat
- Hoitaja tekee etukäteen kirjallisen konsultaation lääkärille.

Vuosikontrollit:

- Toteutetaan pääsääntöisesti asiakkaan syntymäkuukauden kuluessa
- Hoitaja valmistelee ja kirjaa erillisen ohjeen mukaiset tutkimukset.
- Hoitaja kutsuu läheisen mukaan vuosikontrolliin, jos asiakasta tätä toivoo.

Lääkärin etäkierto:

- Kiireettömät asiat
- Hoitaja tekee etukäteen kirjallisen konsultaation lääkärille

Kiireelliset asiat



- Samana tai seuraavana päivänä hoidettava asia; hoitaja tekee kirjallisen konsultaation lääkärille. Tarvittavat tutkimukset tulee olla tehtynä etukäteen. Käytetään ISBAR-menetelmää (potilasturvallisuuden edistämisen menetelmä, jossa tunnistetaan, järjestetään ja kirjataan potilasta koskeva tieto niin, että sitä voidaan käyttää kaikissa terveydenhuollon ympäristöissä eri ammattiryhmien kesken).

Päivystysasiat

- Soitetaan välittömästi tilanteen mukaan Liikkuvaan sairaalaan tai lääkäripalveluun tilaajan kulloinkin voimassa olevan erillisen ohjeen mukaan. Käytetään ISBAR-menetelmää ja NEWS-pisteytystä (pistejärjestelmä, jolla hoitaja voi arvioida potilaan vointia). Tarvittaessa päivystysapuun 116117 tai 112.

Saattohoito

Saattohoito tarkoittaa vaikeasti sairaan ihmisen hoitoa silloin, kun parantavasta hoidosta on luovuttu, eikä taudin etenemistä pystytä hillitseämään eli kuolema on odotettavissa lähiviikkoina. Saattohoito voi olla osa palliatiivista hoitoa.

Saattohoidon tarkoituksena on tukea ja hoitaa yksilöllisesti kuolevaa ihmistä ja hänen läheisiään parhaalla mahdollisella tavalla sekä inhimillisiä arvoja kunnioittaen.

Saattohoidossa huomioidaan asiakkaan ja hänen läheistensä toiveet sekä henkinen tukeminen. Saattohoidossa korostuu kuolevan oikeus riittävään oireenmukaiseen hoitoon ja ihmisarvoa kunnioittavaan huolenpitoon (kts. STM Saattohoito).

Lisäksi saattohoidolle asetetaan seuraavat vaatimukset:

- Palveluntuottajalla tulee olla sovittu ja kirjattu toimintaohje saattohoidon toteuttamisesta ja hoitajilla tulee olla perustason saattohoidon osaaminen. Saattohoito toteutetaan kansallisten suositusten mukaisesti.
- Saattohoitovaiheessa olevalle asiakkaalle tulee varmistaa riittävän kivunhoidon ja muun oirehoidon toteutuminen ympärivuorokautisesti. Hoidon toteuttamiseen saattohoitovaiheessa voivat osallistua yökotihoito ja kotisairaala. Asiakkaan potilasasiakirjoihin tulee olla kirjattuna tarvittavat lääkkeet ja muu oirehoito saattohoitovaiheessa.
- Asiakkaalle tulee antaa mahdollisuus ilmaista oma hoitotahto, joka käsittää asiakkaan toivomukset omasta hoidostaan kuoleman lähestyessä.
 - Hoitotahto kirjataan asiakkaan asiakirjoihin ja se ohjaa henkilökunnan toimintaa saattohoitovaiheessa.
- Asiakkaalle ja hänen läheisilleen annetaan riittävästi tietoa, jotta he voivat osallistua hoitoa koskevaan päätöksentekoon. Hoitava lääkäri ratkaisee kuullen asiakasta ja / tai hänen läheistään ja muuta hoitoryhmää, milloin taudin tutkimisesta, aktiivihoidosta ja kuntouttavasta hoitotyöstä luovutaan ja keskitytään kipujen ja muiden oireiden lievittämiseen. Päätös saattohoidosta kirjataan asiakkaan potilasasiakirjoihin.
- Läheisille annetaan henkistä tukea, heitä rohkaistaan olemaan läsnä ja halutessaan osallistumaan kuolevan hoitoon.



- Kuolevan vakaumusta kunnioitetaan ja hänen hengellisestä hyvinvoinnistaan huolehditaan.
- Asiakkaan kuollessa hoitaja ilmoittaa läheisille / asioidenhoitajalle ja lääkärille kuolemasta ja mahdollisesta kuolintodistuksen tarpeesta.
- Palveluntuottajan tulee noudattaa Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen kulloinkin voimassa olevaa ohjeistusta kuoleman toteamisesta ja kuoleman jälkeisistä toimenpiteistä.
- Vainajan läheisiä tuetaan heidän surussaan.
- Yksikössä on sovitut menettelytavat siitä, miten saattohoitoon osallistuva henkilökunta pystyy purkamaan ja jakamaan saattohoidon aikana syntyneitä tunteitaan ja ahdistustaan (esimerkiksi työnohjaus tai yhteiset keskustelut).

B Hybriditalot

Yhteisöllistä asumista voidaan toteuttaa samassa rakennuskokonaisuudessa ympärivuorokautisen palveluasumisen kanssa: asiakkaan ei tarvitse muuttaa, jos hänen palvelutarpeensa muuttuu ja hän tarvitsee ympärivuorokautista palveluasumista. Näin mahdollistetaan asuminen omassa kodissa mahdollisimman pitkään, ja palvelut joustavat asiakkaan palvelutarpeen mukaan.

Hybriditaloissa yhteisöllisen asumisen asiakkailta on mahdollisuus osallistua kaikkeen rakennuskokonaisuudessa järjestettävään sosiaaliseen kanssakäymiseen edistävään toimintaan (SKET). Hybriditalossa yhteisöllisen asumisen asiakkaille voidaan myöntää kuntoutusta hybriditalossa suoritettavana kotikuntoutuksena samalla tavalla kuten yhteisöllisessä asumisessakin. Kuntoutussuunnitelman sisältö tulee päivittää asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan sekä toistuvaan suunnitelmaan.

Hybridiyksiköissä palveluntuottaja järjestää ympärivuorokautisen hoitajakutsujärjestelmän asiakaskohtaisesti (hälytyspainike, turvaranneke, puhelimen yhteydessä oleva hälytysmahdollisuus tai riittävä muu järjestely) samalla tavalla kuin rakennuskokonaisuuden ympärivuorokautisen palveluasumisen yksiköissä. Palveluntuottaja vastaa järjestelmän hankinnasta, ylläpidosta ja niistä aiheutuvista kustannuksista. Hoitajakutsujärjestelmän maksu määräytyy asiakasmaksuhinnaston mukaisesti.

Hybriditaloissa henkilöstön osalta vaatimukset ovat samat kuin yhteisöllisessä asumisessa. Hybridiyksiköissä henkilöstö kuitenkin työskentelee sekä ympärivuorokautisen palveluasumisen yksiköissä että yhteisöllisen asumisen yksiköissä. Henkilöstön moniammatillinen osaaminen on käytettävissä molempien yksiköiden asiakkaille.

Palveluntuottajan tulee pystyä hybridiyksiköissä erottelamaan yhteisölliseen asumiseen ja ympärivuorokautiseen asumiseen suunnitellut ja toteutuneet välittömän ja välillisen työn tunnit luotettavalla tavalla, esimerkiksi tunnistetarroilla tai koodeilla, joilla käynnit aloitetaan ja lopetetaan. Yhteisöllisessä asumisessa ei erotella välittömän ja välillisen työn tunteja.

Hybriditaloissa sähkö ja vesi kuuluvat vuokraan. Asiakkailta on mahdollisuus ostaa tukipalveluna (myös sopimukseen perustuva alihankinta soveltuu) siivouspalvelu. Yksikössä tarjotaan mahdollisuus pyykkihuoltoon siten, että asiakas hankkii palvelun itse tai siten, että



pyykkihuolto kuuluu asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Asiakas tai hänen läheisensä vastaa pääsääntöisesti itse tai valitsee haluamansa palveluntuottajan toteuttamaan asiointi-, saattaja- ja kauppapalvelua. Asiakasta avustetaan palvelujen hankkimisessa sekä asiointissa tarvittaessa.

Hybriditaloissa ateriapalvelujen vaatimukset ovat pääosin samat kuin yhteisöllisen asumisen yksiköissä. Hybriditaloissa palveluntuottaja kuitenkin mahdollistaa asiakkaalle kaikki ateriavuorokauden ateriat (aamupala, lounas, välipala/iltapäiväkahvi, päivällinen ja iltapala) toisin kuin yhteisöllisen asumisen yksiköissä.

Tukipalvelut

Vaate- ja jätehuolto, siivouspalvelu sekä asiointiapu

Asiakkailla tulee olla mahdollisuus ostaa tukipalveluna (myös sopimukseen perustuva alihankinta soveltuu) siivouspalvelu. Yksikössä tarjotaan mahdollisuus pyykkihuoltoon siten, että asiakas hankkii palvelun itse.

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja puhtaanapito ovat olennainen osa yksikön kodikkuutta sekä asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Palveluntuottaja vastaa yleisten tilojen siisteydestä. Palveluntuottajalla tulee olla kirjallinen siivoussuunnitelma, jossa on määritelty yksikön puhtaustaso, vastuut, tehtävät ja siivousaikataulu.

Asuntojen puhtaanapidosta ja siivouksesta vastaavat asiakkaat, ja kotihoito huolehtii päivittäisillä käynneillään siitä, että asunnot ovat yleisilmeeltään siistit. Esimerkiksi vaatteiden nostaminen lattialta ja asiakkaan tiskeistä huolehtiminen toteutetaan ensisijaisesti yhdessä asiakkaan kanssa. Jos herää huoli asiakkaan asunnon siisteydestä, asiakasta ohjataan siivouspalvelun hankkimisessa. Asiakkaiden on mahdollista saada kodin ylläpitosiivous palvelutarpeen arvioinnin perusteella myöntämisen perusteiden täytyessä.

Siivouspalvelu sisältää asiakkaan kotiin toteutettavan ylläpitosiivouksen. Palvelu on tarkoitettu henkilöille, joiden toimintakyky on alentunut siten, että hän ei kykene huolehtimaan kodin ylläpitosiivouksesta eikä kykene hankkimaan sitä palveluntuottajalta. Palvelu on asiakkaalle maksullinen ja siihen sovelletaan ohjeellisia tulo rajoja.

Palveluntuottajalla tulee olla kirjallinen jätehuoltosuunnitelma, jossa on määritelty vastuut ja tehtävät. Osana jätehuoltosuunnitelmaa palveluntuottajan tulee määrittellä kestävä kehityksen mukaiset toimintaperiaatteet jätteiden synnyn ehkäisyssä ja jätteiden lajittelussa.

Asiakas tai hänen läheisensä vastaa pääsääntöisesti itse tai valitsee haluamansa palveluntuottajan toteuttamaan asiointi-, saattaja- ja kauppapalvelua.



Ateriapalvelut

Ateriapalveluissa tulee noudattaa Valtion ravitsemusneuvottelukunnan Ravitsemushoitosisuositusta sairaaloihin, terveyskeskuksiin, palvelu- ja hoitokoteihin sekä kuntoutuskeskuksiin, sekä Vireyttä Seniorivuosiin: ikääntyneiden ruokasuositusta (THL 4/2020). Helposti pilaantuvia pakkaamattomia elintarvikkeita käsittelevällä henkilöstöllä on oltava osaamistodistukset (*hygieniapassit*) elintarvikelain (297/2021) vaatimusten mukaisesti. Lisäksi palveluntuottajalla tulee olla laadittu ravitsemuksen omavalvontasuunnitelma ja kuvaus siitä, miten se toteutuu ateriapalvelussa (mm. ruuan ja jääkaapin lämpötilojen seuranta).

Palveluntuottajan tulee huolehtia siitä, että asiakkaille tarjottava ruoka maistuu hyvältä ja näyttää houkuttevalta. Palveluntuottajalla on käytössään suolaa ja muita perusmausteita, joita asiakkaat voivat lisätä ruokaan omien makutottumustensa mukaisesti.

Palveluntuottaja tarjoaa asiakkaalle hyvää, ikääntyneiden ravitsemussuositusten mukaista ruokaa seuraavien periaatteiden mukaisesti:

- Aterioiden tulee olla monipuolisia ja terveellisiä
- Ruokalistas laaditaan ennakkoon. Niiden tulee olla helppolukuisia, näkyvällä paikalla ja asiakkaille sekä läheisille esteettömästi saatavilla. Ruokailuajat on määriteltä ja ne ovat asiakkaiden sekä läheisten nähtävillä.
 - Ruokalistojen sisältöä kehitetään yhteistyössä asiakkaiden kanssa ja asiakkailla on mahdollisuus esittää ruokalistaan toiveitaan.
- Palveluntuottaja mahdollistaa yhteisöllisen ruokailun ja vähimmäisvaatimuksena on, että palveluntuottaja tarjoaa asiakkaalle aamiaisen, lounaan ja päivällisen. Yksikön erityispiirteet huomioiden palveluntuottaja voi tarjota myös välipalan / iltapäiväkahvin ja iltapalan.
 - Palveluntuottaja kannustaa asiakasta ruokailemaan yhdessä muiden kanssa yhteisissä tiloissa.
 - Annosten kokojen sekä ravintosisältöjen tulee noudattaa tässä kappaleessa nimettyjä suosituksia
 - Lounas ja päivällinen ovat lämpimiä aterioita eivätkä ne saa olla samaa ruokaa.
 - Lounas tai päivällinen ei saa toistuvasti olla viikon aikana puuroja taikka vellejä
- Yhteisöllisessä asumisessa asiakas voi toimintakykynsä mukaan huolehtia itse kaikista aterioistaan.



- Päivittäinen energiansaanti on vähintään tuhatviisisataa (1500) kcal (6,5 MJ). Palveluntuottaja järjestää tarvittaessa tehostettua ruokavaliota (esim. runsasenerginen ravinto).
- Palveluntuottaja rytmittää ruokailut tasaisesti siten, että asiakkaan lounaan ja päivällisen väli on enintään viisi (5) tuntia.
 - Palveluntuottaja joustaa tarvittaessa ruokailuajoista Asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaisesti.
- Palveluntuottaja avustaa asiakkaita ruokailussa, jos asiakas ei pysty ruokailemaan itsenäisesti.
- Ruokailutilanteen tulee olla miellyttävä. Ruokailutilanteessa tulee kiinnittää huomiota yhteisöllisyyteen. Ruokailutilanteessa tuetaan asiakkaan valinnanmahdollisuutta, omatoimisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä.
- Asiakkailla on mahdollisuus päivittäiseen ruokailuun yhteisissä tiloissa. Palveluntuottaja kannustaa asiakasta voimien salliessa ruokailemaan yhteisissä tiloissa.
 - Palveluntuottaja tarjoilee tarvittaessa ruoan asukkaan omaan asuntoon. Myös asiakkaan omassa asunnossa ruokailu pyritään järjestämään pöydän ääressä.
- Erityisruokavaliot lääkärin ohjeen mukaisesti tulee järjestää niin, että ne ovat monipuoliset ja ravitsemuksellisesti riittävät.
 - Myös erityisruokavalioiden toteutuksessa otetaan huomioon sairauksien aiheuttama vajaaravitsemusriski.
- Yksikössä on suunnitelma siitä, miten ravitsemuksesta huolehditaan erityistilanteissa.
 - Palveluntuottaja on sopinut siitä, miten heikkokuntoisten asiakkaiden riittävä nesteiden ja ravinnonsaanti turvataan. Rakennemuokatun ruoan monipuolisuuteen ja esteettisyyteen kiinnitetään huomiota.
- Asiakkaan aterian korvaavat nestemäiset lisäravinneliuokset (esim. Peg-letkun kautta annosteltavat ravinneliuokset). Asiakas hankkii lisäravinneliuokset itse.
 - Asiakkaan tai hänen läheisensä toivomat lisäravinteet ja vitamiinit ateriapäivän lisäksi / täydennykseksi kustantaa asiakas itse. Kotihoidon hoitajat antavat vain lääkärin määräämät vitamiinit ja lisäravinteet.
- Käytössä on ruokahuollon omavalvontasuunnitelma, joka sisältää tiedon hygieniapasseista.



Palveluntuottajan tulee osallistaa asiakasta yksilöllisten voimavarojen mukaan ravitsemukseen liittyvissä toiminnoissa. Voimavarojensa mukaan asiakas kattaa pöydän itse, annostelee ruoan lautaselleen, valitsee juoman, leivän ja jälkiruoan ja vie astiat tiskiinkin.

Turvapalvelu

Yhteisöllisen asumisen asiakkaalle voidaan myöntää turvapalvelut tarvittaessa. Turva-auttamispalvelua on mahdollista saada ympäri vuorokauden. Turva-auttamiskeskus on yhteydessä talon henkilökuntaan, josta vahvistetaan turvakäynnin tarve.

Turvapalvelu järjestetään asiakaskohtaisesti (hälytyspainike, turvaranneke, puhelimen yhteydessä oleva hälytysmahdollisuus tai riittävä muu järjestely). Vantaan ja Keravan hyvinvointialue vastaa järjestelmän hankinnasta, ylläpidosta ja niistä aiheutuvista kustannuksista. Asiakas maksaa turvapalvelusta kuukausimaksun voimassa olevan hinnaston mukaisesti. Asiakkaalla on halutessaan mahdollisuus hankkia turvapalvelu / turvateknologiaa myös muulta palveluntarjoajalta, jolloin asiakas huolehtii kaikista käyttöönotto- ja ylläpitokustannuksista itse.

Turvapuhelinpalvelun tarkoitus on antaa asiakkaalle väylä pyytää apua hänen ollessaan yksin kotona, tai esimerkiksi silloin, kun läheisen tai hoitajan ollessa paikan päällä, kaatunutta asiakasta ei saada nostettua ylös ilman apua. Turvapuhelinpalvelu on luonteeltaan kiireetöntä ja lääkkeetöntä palvelua, eikä siten korvaa yhteydenottoa hätänumeroon tai lääkäriin.

Turvapuhelinpalvelu koostuu asiakkaan kädessä olevasta rannekkeesta sekä asiakkaan kotona olevasta tukiasemasta. Asiakkaan turvapuhelinpalveluun on lisämaksusta (voimassa olevan hinnaston mukaisesti) mahdollista kytkeä myös lisälaitteita, esimerkiksi oivhälytin tai gps-ranneke.

Turvapuhelinta käytetään painamalla rannekkeessa olevaa painiketta, jolloin yhteys turvapuhelinpäivystykseen aukeaa. Tukiaseman kautta asiakas voi kertoa avun tarpeestaan. Hälytyspäivystyksessä arvioidaan asiakkaan avun tarvetta ja tarvittaessa lähetetään paikalle turva-auttaja. Turvapuhelinpalvelu on asiakkaalle maksullinen ja palvelun aloittamiseksi asiakkaan tulee luovuttaa palveluntuottajalle kotiavain.

Yhteisöllisen asumisen kotihoidon palveluntuottaja on velvollinen muistuttamaan asiakasta tai suorittamaan asiakkaan kanssa kuukausittain tehtävän koehälytyksen. Koehälytyksen tarkoitus on muistuttaa asiakasta laitteen käyttötavasta.

Teknologiset ratkaisut

RAI-tietojärjestelmä

Palveluntuottajalla on käytössä RAI-tietojärjestelmä palveluntuottajan omalla lisenssillä. RAI-järjestelmää hyödynnetään yksikön toiminnan kehittämisessä ja johtamisessa. Henkilöstö on koulutettu RAI:n käyttöön ja yksikössä on nimetty RAI-vastaava. Palveluntuottaja varmistaa,



että henkilöstöllä on riittävä osaaminen tehdä RAI-arviointeja sekä hyödyntää arviointeja asiakkaiden palvelusuunnitelman laadinnassa ja arvioinnissa.

Tilaaaja pääsee tarkastelemaan palveluntuottajan yksikkökohtaisia RAI-tuloksia THL:n tilaajatietokannasta (ostopalveluyksiköiden tarkastelu ja vertailu), joka on tilaajan käytössä. Tilaaaja vastaa palveluntuottajan yksiköiden ilmoituksesta THL:lle. Lisäksi palveluntuottaja toimittaa tilaajalle pyydettyä toimintayksikkö- ja asiakaskohtaista RAI-tietoa. Palveluntuottaja vastaa kaikista RAI-tietojärjestelmään liittyvistä kustannuksista. Palveluntuottajan tulee sitoutua tilaajan vuosittain vahvistamiin RAI-laatutavoitteisiin.

Etähoito

Etäkotihoitoa voidaan järjestää hyvinvointialueen järjestämänä niille yhteisöllisen asumisen asiakkaille, joille se soveltuu. Pääsääntöisesti yhteisöllisessä asumisessa toteutetaan kuitenkin asiakkaan luona tehtävää kotihoitoa, joka tukee yhteisöllisyyttä.

Etäkotihoiton tarpeesta ilmoitetaan Tilaaajalle, joka arvioi tarpeen ja tarvittaessa huolehtii etäpalvelun käynnistämisestä. Etäkotihoito on osa asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaa ja asiakas maksaa siitä suunnitelman mukaisen vahvistetun asiakasmaksun. Jos asiakkaaseen ei etäpalvelun kautta sovitulla käynnillä saada yhteyttä niin etäpalveluyksikkö viestii asiasta asiakasta hoitavaan kotihoiton yksikköön, joka tekee tarvittaessa tarkistuskäynnin.

Lääkeannosteluautomaatti

Palveluntuottaja voi toteuttaa asiakkaan lääkehoidon käyttäen lääkeannosteluautomaattia, mikäli asiakkaan toimintakyky mahdollistaa automaatin käyttämisen. Lääkeannosteluautomaatin käyttöön ottamisessa tulee arvioida sekä asiakkaan fyysisiä, että psyykkisiä edellytyksiä toteuttaa lääkehoito turvallisesti ja oikein automaatin avulla. Myös asiakkaan tilannetta ja lääkehoidon toteutumista tulee seurata aktiivisesti. Lääkeannosteluautomaatin käyttäminen tulee lopettaa, mikäli asiakkaan tilanteessa tapahtuu muutos, minkä seurauksena lääkehoito ei automaatin kautta enää onnistu.

Mikäli palveluntuottaja toteuttaa lääkehoidon lääkeannosteluautomaatin avulla, on palveluntuottaja velvollinen huolehtimaan laitteiston täyttämisestä, toiminnasta sekä huolloista. Palveluntuottajan tulee olla valmis toteuttamaan asiakaskäynti, mikäli ongelma laitteen toiminnassa vaatii käynnin.

Myös Tilaaaja voi myöntää asiakkaalle lääkeannosteluautomaatin. Tällöin Tilaaaja vastaa laitteen toiminnasta sekä reagoi puutteisiin laitteen toiminnassa. Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan yhteyshenkilölle lääkeannosteluautomaatin toiminnan puutteista sekä toteuttamaan lääkehoitoon liittyvät käynnit laitteen käytön ollessa tauolla. Palveluntuottaja voi laskuttaa näistä käynneistä enintään kymmenen (10) minuutin lääkehoitokäynnit.

Mikäli asiakkaalla on käytössä lääkeannosteluautomaatti, kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan lääkehoidon toteuttamiseen kuukaudessa neljä (4) tuntia. Tämä aika sisältää asiakkaan lääketilaukset, lääkkeiden toimittamisen asiakkaan luokse, lääkkeiden tarkistamisen, lääkkeiden asettamisen automaattiin sekä lääkehoidon seurannan.



Sähköinen kirjaamisjärjestelmä ja asiakastietojen kirjaaminen

Palveluntuottajalla tulee olla käytössään sähköinen asiakastietojärjestelmä, joka täyttää alan normaalit vaatimukset. Palveluntuottajan tulee kirjata sähköiseen järjestelmään asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelma, väliarviot, tilanearviot, käyntiraportit, kirjaukset ja muu yhteydenpito. Asiakastietoa ei saa välittää muita sähköisiä järjestelmiä käyttäen (kuten WhatsApp).

Asiakaskäynnin toteuttava työntekijä kirjaa asiakastietoihin asiakassuunnitelman toteutumisen, asiakkaan kokemuksen tilanteestaan sekä mahdollisen havaitun muutoksen asiakkaan voinnissa. Asiakasasiakirjoja tai sen osia ei saa kirjoittaa uudelleen. Palveluntuottajan tulee korjata merkinnät tarvittaessa niin, että alkuperäinen merkintä on jälkikäteen todennettavissa. Palveluntuottaja kirjaa kaikki asiakkaan palvelun ja hoidon kannalta tarpeelliset tiedot viivytyksettä.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että Asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä, ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitositoumuksen. Lisäksi palveluntuottaja vastaa siitä, että työharjoittelussa olevien opiskelijoiden tekemät kirjaukset vahvistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilainen.

Kanta-yhteys

Palveluntuottajalla tulee olla käytössään järjestelmä, joka pystyy lähettämään tietoa Kanta-palveluun. Kanta-palveluun pitää siirtää vähintään puolivuositain hoitotyön yhteenveto (väliarvio, loppuarvio) potilaan voinnista, palveluista ja niiden toteutumisesta sekä keskeisistä RAI-tuloksista. Kantaan tulee lisäksi siirtää kooste asiakkaan tilanteesta, mikäli asiakas on menossa lääkärille. Kanta-palveluun tulee siirtyä myös tieto palveluntuottajan asiakkaalle antamista rokotuksista (mm. influenssa, Korona, Pneumokokki).

Salattujen sähköpostien lähettäminen ja lukeminen

Asiakastietoja Tilaajan ja palveluntuottajan välillä toimitetaan vain Apotin tai salatun sähköpostin välityksellä. Palveluntuottajan tulee varmistaa, että mahdollisiin yhteissähköposteihin lähetetyt viestit voidaan lukea vain sellaisten henkilöiden toimesta, joiden kuuluu asiat päästä lukemaan.

Palveluntuottajan pitää pystyä lähettämään sekä salattuja sähköposteja että salattuja tiedostoja. Tilaaja määrittää kumpaa tapaa noudatetaan ja voi olla riippuvainen lähetettävästä tiedosta.

Turvallisuus ja riskienhallinta

Palveluntuottajalla tulee olla ajan tasalla oleva pelastuslain (379/2011) mukainen pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys. Henkilökunnan tulee säännöllisesti harjoitella suunnitelman toimivuutta. Suunnitelmissa tulee huomioida asiakkaiden mahdollinen evakuointi sängyn kanssa. Suunnitelmaan tulee kirjata sängyn reititys ulos asti tai esim. toiseen palo-osastoon, jossa on tilaa sängyille.



Lisäksi palveluntuottajalta edellytetään suunnitelmaa siitä, millä keinoin palvelujen jatkuminen turvataan poikkeusoloissa ja tavallisimmissa normaaliolojen häiriötilanteissa (kuten sähkö-, vesi- tai lämpökatko), jotka voivat tehdä tilat väliaikaisesti käyttökelvottomiksi. Kyseinen suunnitelma voi sisältyä pelastussuunnitelmaan. Palveluntuottaja huolehtii aina asiakkaan turvallisuudesta.

Palveluntuottajan tulee huomioida toiminnassaan seuraavat turvallisuutta lisäävät tekijät:

- Palveluntuottajalla tulee olla kirjalliset ohjeet menettelytavoista, jotka koskevat muistisairaiden turvallisuuden varmistamista (ovien ja ikkunoiden lukitus, kulunvalvonta).
- Henkilöstön turvallisuuskoulutusta järjestetään säännöllisesti ja aina tarpeen mukaan.
- Paloturvallisuuskoulutuksia ja poistumisharjoituksia järjestetään säännöllisesti.
- Palveluntuottajalla on kirjalliset ohjeet menettelytavoista seuraavissa tilanteissa, sekä poikkeamien seurantajärjestelmä:
 - asiakkaan kaltoinkohtelun estäminen ja tarvittaessa välitön puuttuminen;
 - toimiminen muissa erityistilanteissa (esim. evakuointi, ensiapu, väkivalta ja kadonneen asiakkaan etsintä).
 - Yksikön henkilökunta harjoittelee tilanteissa toimimista säännöllisesti.
 - Harjoitukset ja korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan soveltuvin osin.
- Yksikön tapaturma- ja vaaratilanteet kirjataan ja palveluntuottaja käsittelee ja arvioi ne säännöllisesti.
 - Vakavat tapaturmat ja vaaratilanteet sekä tilanteet, joissa asiakkaalle on sattunut vahinkoa, palveluntuottaja ilmoittaa välittömästi tilaajalle.
- Palveluntuottajalla tulee olla toimistollaan lukittavat kaapit avainten ja lääkkeiden yöaikaiseen säilytykseen. Kaappien avaimet tulee säilyttää siten, että vain asianmukaiset henkilöt pääsevät käsiksi avaimiin.

Kaatumisvaaran ennakointi ja ehkäisevä toiminta

Palveluntuottajalla tulee olla kirjattu suunnitelma kaatumisvaaran ehkäisemiseksi. Asiakkaiden kaatumisalttius lisääntyy, kun liikkumiskyky heikkenee ja hoivan sekä huolenpidon tarve kasvaa. Systemaattinen ja tehokas kaatumisten ehkäisy parantaa asiakkaiden hyvinvointia ja turvallisuutta sekä vähentää kaatumisista aiheutuvia kustannuksia.

On erityisen tärkeää tunnistaa ne asiakkaat, joilla kaatumisvaara on huomattavasti lisääntynyt. Tehokkaan ja tuloksellisen kaatumisten ehkäisyn perustana on iäkkään asiakkaan yksilöllisten kaatumisille altistavien syiden eli kaatumisten vaaratekijöiden kartoittaminen. Selvittämällä, mitkä tekijät lisäävät iäkkään kaatumisalttiuutta ja kuinka paljon, määritetään henkilön ”kaatumisvaara”. Kaatumisvaaran arvioinnin perusteella asiakkaalle tehdään yksilöllinen suunnitelma toimenpiteistä, joilla voidaan vähentää tai poistaa arvioinnissa havaitut kaatumisille altistavat vaaratekijät ja vähentää iäkkään kaatumisvaaraa ja kaatumisia.



Palveluntuottajan tulee käyttää kaatumisvaaran arviointimittaria, joka kartoittaa tärkeimmät kaatumisvaaraa lisäävät tekijät ja antaa tulokseksi arvion henkilön kaatumisvaaran suuruudesta ja ohjeita jatkotoimiin. Ympäri vuorokautisessa palveluasumisessa tulee käyttää IKINÄ-mallin mukaista FRAT-mittaria kaatumisriskin arvioinnissa.

Palveluntuottajan ympäristön turvallisuuden ja ulkoisten kaatumisriskiä lisäävien vaaratekijöiden kartoituksessa on keskeistä, että:

- riskien arviointi tehdään moniammatillisena yhteistyönä
- tarkastetaan, ovatko hoivakodin tilat ja kalusteet sopivia ja sellaisia, että ne eivät rajoita liikkumista ja toimintakykyä tai altista kaatumisille

Laadunhallinta ja johtaminen

Palvelukuvaukseen kirjatulla laatuvaatimuksilla varmistetaan asiakkaiden mielekkään ja arvokkaan arjen toteutuminen yksikössä. Laatu ei tulisi kuitenkaan nähdä ainoastaan tilaajan määrittämänä vaatimusten listana, vaan kokonaisuutena, jolla tavoitellaan hyvinvointia, merkityksellisyttä, elämyksiä, vaikuttavuutta sekä elämisen iloa vanhuksille.

On tärkeää miettiä, miten laatuvaatimusten asettama tavoitetilä tosiasiallisesti toteutuu asiakkaiden elämässä ja miten arki asumisyksikössä saadaan asiakkaan näkökulmasta tuntumaan kodinomaiselta. Asiakkaan tehtävä ei ole sopeutua yksikön arkeen, vaan palveluntuottajan tehtävä on huolehtia asumisyksikön kodikkuudesta ja arjen asiakaslähtöisyydestä. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden tulee säilyä hänen elämänsä loppuun saakka.

Palveluntuottaja kehittää oman toimintansa laatua kokonaisvaltaisesti ja suunnitelmallisesti.

Palveluntuottaja toimittaa seuraavat asiakirjat sekä materiaalit Tilajalle erikseen pyydettyinä:

- Palveluntuottajalla tulee olla määritellyt ja dokumentoidut keskeiset laatutavoitteensa.
- Palveluntuottajan tulee kerätä asiakaspalautetta asiakas- ja/tai läheiskyselyn avulla vähintään kerran vuodessa.
 - Palveluntuottajalla tulee olla sovittu menettelytapa, jolla yksikön johto ja työntekijät ovat selvillä yksikön toiminnan tuloksista.
 - Palveluntuottajan toimintaa on kehitettävä asiakkailta ja henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.
- Yksikössä tulee olla yhdessä henkilökunnan kanssa laadittu valvontaviranomaisen kulloinkin voimassa olevan määräyksen mukainen omavalvontasuunnitelma, jonka toteutumista seurataan ja päivitetään ajantasaisesti.



- Lisäksi palveluntuottajalla tulee olla laadittuna omavalvontaohjelma, mikäli palveluntuottajalla on enemmän kuin yksi yksikkö.

Tilaaaja ja palveluntuottajat sitoutuvat seuraamaan palvelun laatua. Palveluntuottaja sitoutuu vuorovaikutukselliseen yhteistyöhön tilaajan kanssa palvelun laadun varmistamiseksi. Yhteydenpito on jatkuvaa siten, että mahdollisiin ongelmiin etsitään välittömästi ratkaisut ja palvelun edelleen kehittäminen on osa normaalia toimintaa. Palveluntuottajan ja tilaajan välillä järjestetään säännöllisesti yhteistyökeskusteluja.

Palveluntuottaja kehittää omaa laadunhallintaansa kokonaisvaltaisesti. Palveluntuottajalla tulee olla sähköinen järjestelmä asiakas- ja potilastietojen kirjauksiin. Palveluntuottaja vastaa annetun hoidon ja palvelun dokumentoinnista palveluntuottajan järjestelmään.

Osallistumista edistävä ja kannustava johtaminen, työn tarkoituksenmukainen organisointi, koulutukseen ja oman osaamisen kehittämiseen kannustava, sekä turvallinen ilmapiiri lisäävät henkilöstön jaksamista ja työtyytyväisyyttä.

Lisäksi laadunhallinnalle ja johtamiselle asetetaan seuraavat vaatimukset:

- Palveluntuottajalla on kirjallinen ja ajantasainen toimintasuunnitelma.
- Palveluntuottajalla on menettelytapa- ja työohjeet kirjallisena/sähköisenä.
- Palveluntuottaja kehittää aktiivisesti palvelua, toimintaa ja johtamistyötä.
- Omavalvonnan kehittäminen ja toteuttaminen on syytä liittää organisaation laadunhallintajärjestelmään.

Omavalvontasuunnitelma

Sosiaalihuollon laadun, asianmukaisuuden ja turvallisuuden varmistamiseksi palveluntuottajan tulee tehdä omavalvontasuunnitelma Valviran antaman Yksityisten sosiaalipalvelujen ja julkisten vanhuspalvelujen omavalvontasuunnitelmaa koskevan määräyksen (1/2014) mukaisesti.

Omavalvonnalla tarkoitetaan palvelujen tuottajan omatoimista laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamista siten, että toiminnassa toteutuvat lainsäädännön, lupaehtojen ja palvelujen tuottajan itse omalle toiminnalleen asettamat laatuvaatimukset. Omavalvontasuunnitelmalla tarkoitetaan palvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamiseksi ja parantamiseksi suunniteltujen menettelytapojen kuvausta ja siinä käytettäviä asiakirjoja.

Asiakasturvallisuuden lisäksi asiakkaan kohtelu, osallisuus ja oikeusturva ovat keskeisiä omavalvonnassa seurattavia asiakokonaisuuksia. Asiakasturvallisuus on sosiaalihuollossa käsitteenä laajempi kuin terveydenhuollossa. Se pitää sisällään fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen turvallisuuden.

Tietosuojan ja tietojärjestelmien omavalvontasuunnitelma ei ole samalla tavalla julkinen asiakirja kuin sosiaalihuollon palvelukokonaisuutta koskeva suunnitelma on, mutta se on osa



omavalvonnassa huomioon otettavia asioita ja täydentää sosiaalihuollon salassa pidettävien asiakastietojen käsittelyyn liittyvää omavalvontaa.

Tietosuoja ja tietojärjestelmien omavalvontasuunnitelma on esitettävä valvontaviranomaiselle pyydettäessä, mutta sitä ei sellaisenaan edellytetä liitettäväksi julkisena pidettävään omavalvontasuunnitelmaan.

Omavalvontasuunnitelma tulee laatia ennen toiminnan aloittamista.

Omavalvontasuunnitelmaa koskevat laatuvaatimukset:

- Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä siten, että asiakkaat ja heidän läheisensä voivat tutustua siihen ilman erillistä pyyntöä. Ajantasainen omavalvontasuunnitelma tulee pyydettäessä lähettää Tilaajalle sähköisesti.
- Omavalvontasuunnitelman laatimisessa suositellaan käytettäväksi Valviran lomake pohjaa.
- Omavalvontasuunnitelmaan on kirjattu palveluntuottajan toiminta-ajatus ja toimintaa ohjaavat arvot, joihin palveluntuottajan työntekijät ovat sitoutuneet.
- Omavalvonnan kehittäminen ja toteuttaminen on liitetty organisaation/yksikön laadunhallintajärjestelmään.
- Henkilöstön tulee tuntea omavalvontasuunnitelman sisältö ja henkilöstön tulee osallistua omavalvontasuunnitelman luomiseen ja päivittämiseen.
- Suunnitelman toteutumista on seurattava säännöllisesti ja sitä tulee päivittää, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia
- Omavalvontasuunnitelmassa on selkeät toimintaohjeet tilanteille, joissa palvelua ei pystytä tuottamaan sille määritettyjen laatuvaatimusten mukaisesti. Palveluntuottajalla on kuvattuna asiakasturvallisuutta varmistava riskienhallintajärjestelmä sekä menettelytapa, kirjalliset ohjeet ja toimintamallit, joiden mukaan se suorittaa tarvittavat korjaavat toimenpiteet alihankkijoiden ja työntekijöiden toiminnan mahdollisiin epäkohtiin tai sen ukiin puututtaessa.
- Omavalvontasuunnitelmassa tulee olla menettelyohjeet koskien sosiaalihuoltolain (1301/2014) pykälä 48 ja 49, joissa säädetään työntekijöiden velvollisuudeksi tehdä toiminnasta vastaavalle ilmoitus, jos hän havaitsee asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan. Ilmoituksen kautta esille tulleet epäkohdat ovat omavalvonnassa käsiteltäviä ja korjattavia asioita esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua tai toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle vahingollisia toimia.
- Palveluntuottajalla on ilmoitusvelvollisuus havaitsemistaan epäkohdista sekä velvollisuus käynnistää toimenpiteet epäkohtien poistamiseksi. Nämä menettelyt



tulee olla kuvattuna omavalvontasuunnitelmassa. Palveluntuottaja vastaa siitä, että näistä toimenpiteistä tehdään viipymättä ilmoitus Tilaajalle.

LIITTEET

Liite 1 Lait ja viranomaissuosituks



Liite 1 Lait ja viranomaissuositukset

Lait ja asetukset

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)

Laki sosiaali- ja terveydenhuoltoon ja pelastustoimea koskevan uudistuksen toimeenpanosta ja sitä koskevan lainsäädännön voimaantulusta (616/2021)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023)

Terveydenhuoltolaki (1326/2010)

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012) ns. vanhuspalvelulaki

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)

Tietosuojalaki (1050/2018)

Laki terveydenhuollon ammattihenkilöstöstä (559/1994)

Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005)

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (734/1992)

Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (598/2022)

Pelastuslaki (379/2011)

Elintarvikelaki (297/2021)

Työsopimuslaki (55/2001)

Työaikalaki (872/2019)

Vuosilomalaki (162/2005)

Työterveyshuoltolaki (1383/2001)

Työturvallisuuslaki (738/2002)

Kielilaki (423/2003)

Arkistolaki (831/1994)



Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista (298/2009)

Valtioneuvoston asetus pelastustoimesta (407/2011)

Asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (912/1992)

Asetus sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (608/2005)

Sosiaali- ja terveysministeriön asetus laadunhallinnasta ja potilasturvallisuuden täytäntöönpanosta laadittavasta suunnitelmasta annetun sosiaali- ja terveysministeriön asetuksen 1 §:n muuttamisesta (1251/2022)

Viranomaissuosituks

IKINÄ-malli: THL_Opas_16_verkko.pdf (julkari.fi)

(https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/79998/THL_Opas_16_verkko.pdf)

Lyhyt kaatumisvaaran arviointi (FRAT, Falls Risk Assessment Tool)

(https://thl.fi/documents/155392151/190140691/FRAT_.pdf/895413f0-490a-4a87-8269-cb99912453bb/FRAT_.pdf?t=1519112851870)

Hyvä vuokratapa (<https://vuokranantajat.fi/wp-content/uploads/2019/11/Hyv%C3%A4-vuokratapa-2018.pdf>)

Kielitaito. <https://valvira.fi/ammattioikeudet/riittava-kielitaito>

Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallinen valvontaohjelma vuosille 2024-2027 (Valvira 2024)

[Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallinen valvontaohjelma](#)

Laatusuositus aktiivisen ja toimintakykyisen ikääntymisen ja kestävien palvelujen turvaamiseksi 2024–2027 (Sosiaali- ja terveysministeriö Helsinki 2024)

Määräys sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta (Valvira 2024)

Vireyttä seniorivuosiin – ikääntyneiden ruokasuositus VRN ja THL 2020 (<https://www.julkari.fi/handle/10024/146233>)

STM - Saattohoito / Muistiliitto - Muistisairaahan ihmisen hyvä saattohoito ([STM - Saattohoito / Muistiliitto - Muistisairaahan ihmisen hyvä saattohoito](#))