

## **LUONNOS**

### **ASUMIS- JA LAITOSPALVELUT, TEHOSTETTU PALVELUASUMINEN**

”Turvallista asumista kodinomaisesti”

Työryhmä: Terhi Tevameri, Marjatta Hyttinen, Ritva Kangassalo, Jukka Korpela, Jorma Rönkkö, Minna Rautiainen, Arja Snäkin, Anne-Marie Saari, Pirjo Rehula

## Sisällys

TEHOSTETUN PALVELUASUMISEN PERUSVAATIMUKSET .....	3
TEHOSTETUN PALVELUASUMISEN PALVELUSISÄLTÖ .....	7
YMPÄRIVUOROKAUTINEN HOITO JA MAKSUT .....	10
VASTUUTAULUKKO .....	14

## TEHOSTETUN PALVELUASUMISEN PERUSVAATIMUKSET

jotka tehostetun palveluasumisen ja palveluntuottajan on täytettävä

**Palveluntuottajan toiminnan tavoite: asiakkaan tarpeista lähtevää ja hänen toimintakykyä tukevaa palveluasumista. Palveluasumisen suunnittelussa ja sisällöstä sopimisessa asukas ja hänen läheisensä ovat aktiivisesti mukana.**

### 1. Palveluntuottaja

- palveluntuottajalla on aluehallintoviraston myöntämä lupa ympärivuorokautiseen yksityisen sosiaalipalvelujen antamiseen, joka koskee vanhusten tehostettua palveluasumista.
- palveluntuottaja on täyttänyt velvollisuutensa suorittaa maan lainsäädännön mukaiset yhdyskuntavelvoitteet.
- palveluntuottajan tulee toimia palveluja tuottaessaan voimassa olevan lainsäädännön mukaan ja hänellä on taloudelliset, tekniset ja toiminnalliset edellytykset/osaaminen tarjottavan palvelun suorittamiseksi.

### 2. Toimintaympäristö

- palveluntuottajalla on tarkoituksenmukaiset ja viranomais määräysten mukaiset toimitilat palveluiden tuottamiseksi sisältäen asuin tilat-, saniteetti- ja peseytymistilat sekä monikäyttötilat, jotka mahdollistavat esimerkiksi yhteisen ruokailun, päivätoiminnan, oleskelun, harrastotoiminnan, toimintakykyä ylläpitävän liikunnan harrastamisen itsenäisesti ja ohjattuna.
- asukkailla on käytössä omat pääsääntöisesti yhden hengen huoneet, joissa on huonekohtaiset inva-varusteiset saniteettitilat.
- asuin- ja yhteistilojen tulee olla esteettömät ja turvalliset samoin kuin tiedonkulun.
- asukkaan asunnossa tulee olla yksikön puolesta hoitosänky patjoineen ja petivaatteineen sekä yöpöytä ja yleisvalaistus. Turvallisuuden huomioiden asiakas saa sisustaa omaistensa kanssa huoneensa mieleisekseen.
- toimitilat ja välineet täyttävät palo- ja henkilöstöturvallisuusmääräykset.
- asukkaiden käytössä on oltava turvallinen esteetön ulkoilutila.
- asuilta perittävän vuokran tulee olla alueen/paikkakunnan (maakunnan?) yleisen ja kohtuullisen vuokratason mukainen ja vuokratuloilla katetaan ainoastaan kiinteistöön liittyvät kustannukset (pääomakulut, kiinteistön huolto, kunnossapito ja kulutusmaksut).
- kiinteistökustannuksia ei voi kattaa hankinnan kohteena olevien palvelujen maksuilla.
- huomioidaan asukkaiden ja omaisten tarpeet ja mahdollistetaan omaisten yöpyminen

### 3. Henkilöstö

- terveydenhuollon ammattien harjoittamisen vaatimukset on säädetty terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (559/1994). Terveydenhuollon ammateissa toimiminen edellyttää koulutuksen ja Valviran laillistuksen tai rekisteröinnin lisäksi riittäviä ammattitaito- ja -tietoja, sekä sitä, että henkilö kykenee terveydentilansa ja toimintakykynsä puolesta toimimaan ammatissaan.
- henkilöstö on moniammatillista ja se vastaa asiakkaiden tarpeita.
- Yksikössä tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä
- henkilöstöjohtamisella varmistetaan turvallisen toiminnan edellyttämä henkilöstömäärä ja henkilöstörakenne.
- hoitohenkilöstömitoitus vähintään 0,5 henkilöä/asukas tehostetussa palveluasumisessa. Henkilöstöön on mitoitettu kuntoutuksen ammattilainen (fysioterapeutti/toimintaterapeutti). Tehtävänä on arvioida, ohjata ja tukea toimintakykyä ylläpitävän hoito-otteen toteutumista palveluasumisyksikössä.
- henkilökunnan työsuhteissa noudatetaan yleissitovaa työehtosopimusta.
- yksiköllä tulee olla nimetty vastuulääkäri
- yksikön tulee olla nimetty vastuufarmaseutti

- toiminnasta vastaavat kaikkina vuorokauden aikoina sosiaali- ja terveystalon toisen asteen ammatillisen koulutuksen saaneet henkilöt (katso sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain 817/2015) 3 §:ssä)
- kielitaitovaatimuksena on suomen kielen suullinen ja kirjallinen taito
- yksiköllä täytyy olla nimetty vastuhenkilö ja hänelle on määritelty sijainen.
- palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä ammatillisen kehityksen ja osaamistason säilymisen täydennyskoulutuksella, sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstöä koskevan lainsäädännön mukaisesti.
- henkilöstön työtyytyväisyyttä seurataan säännöllisesti vuosittain.
- henkilökunnan työterveyshuolto on järjestetty asianmukaisesti ja työterveyshuoltosopimus on tehty.
- yksikön hoitohenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Perehdytys tulee olla jatkuvaa ja toteutua yksilöllisten tarpeiden mukaan.
- yksiköllä tulee olla kirjallisesti vuosittain laadittu koulutussuunnitelma, jonka toteutumista on seurattava.

#### 4. Perushoito

- jokaiselle asiakkaalle tulee tehdä yksilöllinen, sisällöltään konkreettinen ja päivittäistä hoitotyötä ohjaava kirjallinen hoito- sekä kuntoutus- ja palvelusuunnitelma.
- työntekijöiden tehtävänä on tukea asiakkaiden toimintakykyä terveyttä ja hyvinvointia kokonaisvaltaisesti huomioiden fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen osallisuuden.
- asiakkaan saamaan palveluun kuuluu voimavaralähtöinen ympärivuorokautinen hoiva ja huolenpito, henkilökohtainen hygienia ja siihen liittyvät perushygieniatuotteet (peseytymisvälineet ja -aineet, wc- ja käsipaperit), kaikki inkontinenssisuojat (vaipat, vaippahousut, vuodesuojat), perus pyykki- ja vaatehuolto, asunnon siivous sekä vuode- ja liinavaatteet ja niiden huolto.
- yksikössä tehdään jatkuvaa toimintakyvyn arviointia. (pidempiaikaista) Siihen kuuluu mm. terveyden-/sairaanhoitoa verenpaine ja verensokerien mittauksia sekä nestetasapainon seuranta. ( joiden tavoitteena terveydentilan ylläpitäminen, yleisen voinnin seuranta, arviointi, lääkevaikutusten tunnistaminen sekä huolehtiminen siitä, että asukas saa tarvitsemansa lääketieteellisen palvelun.)
- asiakkaiden toimintakykyä ja vointia seurataan kokonaisvaltaisesti, päivittäin työntekijöiden toimesta. Voinnin muutoksista sekä esim. lääkitystarpeen muutoksissa ollaan yhteydessä vastuulääkäriin.
- Asukkaan ihon kuntoa seurataan päivittäin ja korvien puhtaus, kynnet tarkastetaan viikoittain. Kuukausittain (tarvittaessa useammin) mitataan asukkaan verenpaine ja paino.
- Yksikössä tulee olla nimettynä terveyden- ja sairaanhoidosta vastaavat
- Asukas saa suun terveydenhuollon palvelut sote-keskuksen suun terveydenhuollon yksiköstä. Suuhygienisti voidaan pyytää yksikköön tekemään tarkastuksia ja kouluttamaan henkilökuntaa.
- Yksikössä tulee olla nimettynä suun hoidosta vastaava.
- Lääkäri vastaa lääkehoidon kokonaisuudesta, mutta tekee yhteistyötä hoitohenkilöstön ja farmasian edustajien kanssa. Jokainen lääkehoitoon osallistuva vastaa omasta toiminnastaan.
- Kaikki lääkehoitoon osallistuvat hoitajat suorittavat Lääkehoidon osaaminen verkossa - koulutuksen (LOVe). Sairaanhoitajat suorittavat LOP, Ger, IV- ja ABO- osiot. Lähihoitajat suorittavat LOP ja Ger-osiot. Toimintayksiköissä on nimetyt tenttien vastaanottajat. Kaikki lääkehoidon osaamisen varmistamisen vaiheet kirjataan Loki- kirjaan. Lääkehoidon osaaminen päivitetään 5 vuoden välein. Yksikön esimies huolehtii siitä, että kaikki sairaan- ja lähihoitajat osallistuvat LOVE – koulutukseen.
- Yksikössä tulee olla nimettynä lääkehoidosta vastaavat.

## 5. Lääketieteellinen hoito

- lääkehoidossa noudatetaan Sosiaali- ja terveysministeriön opasta: Turvallinen lääkehoito - Opas lääkehoitosuunnitelman tekemiseen 2016 <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-577-6>. Lääkehoitosuunnitelmassa on määritelty ja sovittu lääkehoidon henkilöstön vastuut, velvollisuudet, työnjako, lupakäytäntö, lääkehoidon vaikutusten arviointi ja kirjaaminen sekä seuranta
- lääkäri tekee vuositarkastukset, jolloin lääkelistat tarkastetaan ja hoitajat ottavat kontrolli laboratorioskokeet. Yhteistyötä tehdään myös apteekin henkilökunnan kanssa.
- asiakkaiden tarpeiden mukaiset lääkäripalvelut on järjestetty yksikön toimesta
- tilaaja määrittää tarvittavat mittarit millä arvioidaan vuosittain tai tarpeen mukaan asiakkaita.
- Lääkepoikkeamia tulee seurata sähköisen järjestelmän avulla.
- Ensisijaisesti asukkaat hoidetaan elämänsä loppuun asti yksikössä. Saattohoitovaiheen alkamisesta tekee päätöksen hoitava lääkäri omaisen kanssa käydyn keskustelun jälkeen. Asiakkaan mahdollisesti tekemä hoitotahto huomioidaan. Kuolevaa asiakasta ja hänen omaisiaan tuetaan, kärsimystä ja kipua lievennetään kaikin käytettävissä olevin tavoin. Kuoleman toteaa lääkäri.
- Yksikössä tulee olla nimetty vastuulääkäri.

## 6. Ravitsemus ja ruokahuolto

- Asiakkaan hoito, kuntoutus- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan tavoitteet ja keinot ravitsemuksesta ja siihen liittyvistä asioista kuten erityisruokavaliot, makutottumukset ja suunhoito. Asiakkaan ravitsemustilaa arvioidaan säännöllisesti, vähintään kolmen kuukauden välein hoitosuunnitelman tarkistuksen yhteydessä tai asiakkaan tilan oleellisesti muuttuessa MNA- seurantajärjestelmällä ympärivuorokautisessa hoidossa. Ravinnon saannin, painon, ravitsemustilan ja nestetasapainon seurannasta huolehditaan
- Päivittäinen ateriakokonaisuus on suunniteltu vastaamaan ikäihmisten ravitsemuksellisia tarpeita. Ravitsemussuositusten mukaan asiakkaan päivittäin nauttima ruokamäärä tulee jakautua tasaisesti aamupalan, lounaan, välipalan, päivällisen sekä iltapalan kesken. Päivittäiset ateriat nautitaan säännöllisen, päivittäisen ateriarhythmin mukaisesti ja silloin energia jakaantuu tasaisemmin päivän aikana. Asiakkaille tarjotaan mahdollisuus myöhäisiltapalaan / yöpalaan, jotta yöpaasto ei ylitä suosituksen mukaista 11 tuntia. Tarjolla tulee olla välipala diabeetikoille ja muille asiakkaille tarpeiden mukaan.
- palveluntuottaja järjestää asiakkailleen päivittäisen ruokailun yhteisissä ruokailutiloissa tai tarvittaessa mahdollisuuden ruokailuun omissa huoneissaan
- erityisruokavaliot järjestetään niitä tarvitseville asiakkaille
- ruokahuollosta vastaavilla henkilöillä on toiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen riittävä koulutus ja ammatillinen pätevyys
- keittiössä tulee noudattaa omavalvontaa (OIVA) johon kuuluu mm. säännölliset hygieniatarkastukset laitteiden/välineiden ja kalusteiden pinnoilta. Elintarviketurvallisuusvalvontaan kuuluva OIVA tarkastus tehdään elintarvikevalvojan/ terveystarkastajan toimesta.
- käytössä on ruokahuollon omavalvontasuunnitelma, joka sisältää hygieniapassit.
- yksikön tulee nimetä ravitsemusvastaavat.

## 7. Turvallisuus

- uudet työntekijät tulee perehdyttää yksikön turvallisuusjärjestelyihin, turvallisuussuunnitelmiin, turvaohjeisiin ja omavalvontasuunnitelmaan
- yksikön käytössä on oltava toimintaohjeet häiriötilanteiden varalle.
- palveluntuottajalla on ajantasainen pelastus- ja turvallisuussuunnitelma, joka tarkastetaan palotarkastuksen yhteydessä
- toimitilat ja välineet täyttävät palo- ja henkilöstöturvallisuusmääräykset; työsuojelupiiri on tarkastanut tilat ja palveluntuottajalla on olemassa ajantasainen palotarkastuspöytäkirja –

- poistumisturvallisuusselvitys on laadittu ja sen päivittämisestä huolehditaan asianmukaisesti.
- terveydensuojeluviranomainen on tarkastanut tilat
- lääkkeille ja muille turvallista säilytystä edellyttäville hoitotarvikkeille on lukittavat säilytystilat
- yksiköllä on omaisuus-, vastuu-, keskeytys- ja oikeusturvavakuutus, jotka korvaavat kaikki toiminnasta asiakkaalle ja ulkopuolisille aiheutuneet vahingot
- asukasturvallisuuden takaamiseksi käytössä hoitajakutsu, turvapuhelinjärjestelmä tms. ja lukittava avainkaappi
- palveluntuottaja vastaa mahdollisesti käyttämänsä alihankkijan laiminlyönneistä ja aiheuttamista vahingoista asiakkaisiin ja tilaajaan nähden.
- asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan holhoustoimen mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä sosiaaliviranomaiselle, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.
- Lisäksi yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa järjestämällä esimerkiksi palo- ja pelastusharjoitukset pelastuslaitoksen ohjaamana. Kiinteistöhuollon kanssa tarkastetaan säännöllisesti kiinteistö ja tehdään tarvittaessa korjaus-/huoltolista.
- Yksikössä tulee olla nimettynä palo- ja pelastusvastaavat.

## 8. Tietosuoja ja tietoturva sekä arkistointi

- Palvelun järjestämistä vastaava kunta/kuntayhtymä on henkilötietolain tarkoittama rekisterinpitäjä, jonka käyttöä varten sen asiakkaita koskeva henkilörekisteri on perustettu ja jolla on palveluja tuottavassa yksikössä käsiteltäviä, omaan henkilörekisteriinsä loogisesti kuuluvia asiakastietoja koskeva määräysvalta.
- Tehostettua palveluasumista tarjoava palveluntuottaja huolehtii rekisterinpidosta ostopalvelun osalta rekisterinpitäjänä toimivan kunnan/kuntayhtymän (maakunnan) lukuun
- Palveluntuottajalla on voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti toteutettu asiakastietojärjestelmä ja yksikön palvelutoiminta ja toimintaympäristö täyttävät voimassa olevien säädösten asettamat vaatimukset tietosuojasta ja tietoturvasta. Palveluntuottaja vastaa siitä, että sen toiminnassa noudatetaan sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista annetun lain 24 ja 25 §:ssä palveluntuottajalle asetettuja vaatimuksia.
- Palveluntuottajan vastuuhenkilö huolehtii yksikön henkilökunnan riittävästä asiantuntemuksesta ja osaamisesta asiakastietojen käsittelyssä.
- yksikössä käsitellään asiakkaan tietoja velvoittavien säännösten edellyttämällä huolellisuudella, sähköiset asiakirjat on suojattu käyttäjäkohtaisin tunnuksin ja salasanojin. Paperimuotoiset asiakastiedot ja tulosteet ja niitä sisältävät muistitikut, cd-levyt tms. säilytetään sivullisten ulottumattomissa lukituissa tiloissa. Asiakastietojen varmuuskopiointi yksikössä on ohjeistettu ja toteutettu asianmukaisesti
- Jos Palveluntuottaja käyttää palvelun toteuttamiseksi alihankkijaa, sen on varmistuttava siitä, että alihankkijana toimiva palveluntoteuttaja noudattaa asiakastietojen käsittelyssä säädöksissä asetettuja tietosuoja- ja tietoturva-vaatimuksia.
- uuden työntekijän perehdytyksessä käsitellään tietosuoja-asioiden merkitys, kirjaamiskäytännöt ja salassapitovaatimukset. Esimies vastaa siitä, että henkilökunta saa tiedon yksikköä koskevasta tietosuoja- ja tietoturvaohjeistuksesta. Palveluntuottajan palveluksessa olevan henkilökunnan, mukaan lukien opiskelijat ja harjoittelijat, tulee allekirjoittaa tietosuoja- ja tietoturvasitoumukset, jossa he mm. sitoutuvat noudattamaan salassapito-, vaitiolovelvollisuus- ja hyväksikäyttökielto- ja tietoturva- ja tietosuojaohjeita sekä noudattamaan asiaa koskevia säännöksiä. Palveluntuottajan käyttäessä alihankkijoita myös alihankkijoita sitoo edellä esille tuodut velvollisuudet koskien tietojen käsittelyä, suojaamista, salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta sekä hyväksikäyttökieltoa.
- Rekisteriseloste tulee olla esillä yksikön ilmoitustaululla. Asukkailta pyydetään muuttaessa luvat /suostumukset asiakas/potilastietoihin. Asukkaita ja tarvittaessa heidän omaisiaan informoidaan asukkaiden asiakas- ja potilastietojen käsittelystä yksikössä.

- Palvelutuotannossa kirjattavien asiakastietojen asianmukaisesta arkistoinnista vastaa palvelusta järjestämisvastuussa oleva kunta. Tietojen säilyttämisestä asiakkaan asuessa yksikössä huolehditaan yhteistyössä palveluntuottajan ja rekisterinpitäjän toimivan tilaajan välillä.

## 9. Laadunhallinta

- palveluntuottajalta edellytetään kirjallista, käytössä olevaa menetelmien ja toimintatapojen kuvausta, jolla palvelujen laatu varmistetaan ja sitä kehitetään, omavalvontasuunnitelma Valviran määräys 1/2014 Yksityisten sosiaalipalvelujen ja julkisten vanhuspalveluiden omavalvontasuunnitelmasta ([http://www.finlex.fi/data/normit/41771/Maarays\\_sosiaalipalvelujen\\_omavalvontasuunnitelma.pdf](http://www.finlex.fi/data/normit/41771/Maarays_sosiaalipalvelujen_omavalvontasuunnitelma.pdf))
- asukkaan omaiset ovat tietoisia hoidon periaatteista (esim. omatoimisuuden periaatteet)
- asiakas-, henkilöstö- ja omaistyytyväisyyttä arvioidaan vähintään kerran vuodessa ja toimintaa kehitetään niiden pohjalta.
- palveluntuottaja kirjaa asiakkaiden ja heidän omaistensa valitukset ja niistä johdetut korjaavat toimenpiteet sekä toimittaa koosteen dokumenteista tilaajalle kohtuullisessa määräajassa. Vastauksista tulee selvittää, mihin toimenpiteisiin on ryhdytty.
- Tilaajan asiakkaiden palveluihin kohdistuvien muistutusten, valitusten, kanteluiden ja korvausvaatimusten vastineiden laadintaprosessi tapahtuu Tilaajan vastuuhenkilön kautta ja Palveluntuottaja on velvollinen antamaan asiassa tarvittavan vastineen tai selvityksen määräajassa Tilaajan vastuuhenkilölle.
- palveluntuottajalta edellytetään tilaajan määrittämää asiakkaan sähköistä arviointimittaristoa.

## 10. Reklamaatiot

- jos palveluntuottaja ei noudata tehnan peruspalveluihin kirjattuja asioita, niin ensin neuvotellaan ja palveluntuottajaa kehoitetaan korjaamaan asia, jos kehotuksesta huolimatta asia ei korjaannu. seuraukset:
  - uusia asiakkaita ei ohjata palveluntuottajalle
- palveluntuottajalta peritään rikkomuksesta aiheutuneet kustannukset kaksinkertaisena takaisin
- palveluntuottaja poistetaan rekisteristä

## TEHOSTETUN PALVELUASUMISEN PALVELUSISÄLTÖ

### Asukaskohtaiset määrittelyt tehdään hoito-, kuntoutus ja palvelusuunnitelmassa

#### 1. ASUMISPALVELUT:

- **Asukkaaksi tulo:** Asunnon esittely, vuokrasopimukset, yhteydet Kelaan (esim. hoitotuki), työnjaosta sopiminen.
- **Palvelusuunnitelma- ja sopimus:** jokaiselle asiakkaalle tehdään hoito sekä kuntoutus- ja palvelusuunnitelma, jonka mukaan palvelun sisältö suunnitellaan ja palvelua annetaan. Seuranta ja arviointi vähintään 2 kertaa vuodessa.
- **Turvapalvelut:** hälytykset, turvapuhelinmahdollisuus.
- **Elinympäristöstä huolehtiminen:** Siivouksen palvelukuvaus erikseen
- **Päivittäin tai tarpeen mukaan:** ylläpitosiivous sekä jokapäiväinen järjestyksen pito esim. pintojen puhdistaminen, tuuletus, WC:n pesu, roskisten tyhjennys, asunnon tuuletus.
  - Käytävät ja muut yleiset tarpeen mukaan
- **Asiakkuuden päättymisen:** Asunnon tyhjennyksen järjestäminen.

## 2. VOIMAVARALÄHTÖISTÄ TOIMINTAKYKYÄ TUKEVAT HOIVA- JA HOITOPALVELUT

### Perushoito- ja hoiva:

- **Henkilökohtainen hoiva:**
- Asukkaan toimintakyvyn tukeminen niin, että hän suoriutuu mahdollisimman itsenäisesti ja turvallisesti päivittäisistä toiminnoistaan. Lisäksi asukkaiden henkilökohtainen/yhteinen toimintakyvyn aktivoiminen ja ylläpito, joka ylläpitää peruskuntoa ja jaksamista.
- **Saunotus/suihkutus:** kokonaisvaltainen peruspeseytyminen vähintään kerran viikossa tai tarvittaessa useammin.
- **Vaatehuolto:** henkilökohtaisten vaatteiden pesu, liinavaatteiden vaihto vähintään kaksi kertaa kuukaudessa tai tarvittaessa useammin.
- **Dokumentointi:** hoitotyön kirjaaminen yhteisesti sovittuun sähköiseen järjestelmään.
- **Ohjaus ja neuvonta:** tarvittava neuvonta, opastus, esim. asiakkaiden avustaminen yhteistilaisuuksiin, saunaan, virike- ja kuntoutustoimintaan tms.
- **Itsemääräämisoikeus:** asukkaan hoiva- ja hoitopalveluja toteutetaan tämän itsemääräämisoikeus huomioiden.

### Sairaanhoidolliset ja lääketieteelliset tutkimukset ja toimenpiteet:

- jatkuvaa tarpeenmukaista, pidempiaikaista terveyden-/sairaanhoitoa mm. verenpaine ja verensokerien mittauksia, joiden tavoitteena terveydentilan ylläpitäminen, yleisen voiminnan seuranta, arviointi, lääkevaikutusten tunnistaminen sekä huolehtiminen siitä, että asukas saa tarvitsemansa lääketieteellisen palvelu yksikön vastuulääkäriltä.
- **Lääkinnällinen palvelu:** yhteistyössä farmasian edustajan kanssa lääkkeiden annostelu ja jako sekä lääkkeiden ottamisen seuranta reseptien uusiminen, pistokset, haavahoidot
- **Sairaudenhoito:** väliaikainen/tilapäinen hoito esim. kipulääkitys, hoito ennen sairaalaan siirtämistä tms., jatkohoito sairaalasta kotiutumisen jälkeen. Kyseiset sairaudet ym. ovat hoidettavissa kodinomaisissa oloissa eivätkä vaadi välitöntä sairaalahoitoa.
- **Ohjaus ja neuvonta:** ennalta ehkäisevää, muita terveyden huoltoon liittyviä toimintaohjeita.

### Hygieniakäytännöt

Käsien pesuun ja käsihuuhteen käyttö mahdollistetaan yksiköissä sekä työntekijöille että asiakkaille ja heidän omaisilleen sekä muille vierailijoille. Asiakkaiden yksilöllisissä hoito-, kuntoutus- ja palvelusuunnitelmissa asetetaan asiakaskohtaisille hygieniakäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi mm. tarvittaessa tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen. Puhtauspalveluista tulee olla laadittuna palvelukuvaus, josta löytyy määritelmät ylläpitosiivoukselle sekä perussiivoukselle. Yksiköissä tulee olla nimetyt hygieniavastaavat.

### Asiakkaiden henkilökohtainen hygienia:

- Hoito-, kuntoutus- ja palvelusuunnitelmassa sovitaan asiakkaan hygieniatoimintoihin liittyvät asiat. Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus suihkuun tai saunaan tarvittaessa.
- Päivittäin huolehdittava: kasvojen, kainaloiden, käsien ja genitaalialueen pesu, ihon kunto, hiusten siisteys, parran ajo yksilöllisten tarpeiden mukaan. Hampaiden pesu ja suun hoito tulee tehdä päivittäin. Kynnet tarkistettava viikoittain ja tarvittaessa tehdään kynsien leikkaus. Käsihuhdetta käytetään ennen ruokailuja.
- Asiakkaat käyttävät omia vaatteita ja työntekijöiden tehtävänä on huolehtia, että heillä on päivittäin puhtas vaatetus. Työntekijät huolehtivat että, asiakkailla on puhtaat liinavaatteet ja ne vaihdetaan säännöllisesti ja tarpeen mukaan.
- Hygieniakäytäntöjen varmistaminen tapahtuu päivittäin henkilökunnan seurattessa asiakkaiden yleistä siisteyttä. Havaittuihin epäkohtiin tulee puuttua
- Asukkaan omaa henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimista tuetaan ja siitä huolehditaan asukkaan itsemääräämisoikeus huomioiden.



### 3. HYVINVOINTIA JA KUNTOUTUMISTA TUKEVA TOIMINTA

- Asukkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja sekä hyvinvoinnin tukeminen ja edistäminen huomioidaan joka päivä päivittäisten toimintojen yhteydessä. Asukasta kannustetaan omatoimisuuteen, huomioiden yksilölliset voimavarat. Kaikki työntekijät noudattavat jokaiselle asukkaalle yksilöllisesti tehtyjä hoito, kuntoutus- ja palvelusuunnitelmia. Tarvittaessa hankitaan asukkaahan arkea helpottavia apuvälineitä  
Sats:saatavuusperusteet. <http://www.satshp.fi/toimipaikat/satalinnan-sairaala/Documents/Apuv%C3%A4lineiden%20Saatavuusperusteet%20Satshp%20versio%203.1.pdf>  
Myöhemmin tulossa valtakunnallinen suositus.
- Asukkaalla on mahdollisuus lääkärin määräyksellä fysio-/toimintaterapiaan tai muuhun terapiaan mikäli sairaus- tai toimintakyvyn heikkenemisestä palautuminen on tutkitusti havaittu edistyneen terapiasta. Terapiat toteutetaan asumispalvelun omana toimintana, omakustanteisesti ja tulevaisuudessa Sote:n ja valinnanvapaus ohjeistuksen mukaan.
- Säännöllisesti tulee järjestää erilaista virkistystoimintaa sekä liikunta- ja toimintakykyä ylläpitävää toimintaa. Asiakkaita kannustetaan sosiaaliseen kanssakäymiseen.
- Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista tulee seurata päivittäisesti. Hoito, kuntoutus- ja palvelusuunnitelmat päivitetään vähintään kuuden kuukauden välein. Yhdessä tilaajan kanssa sovitulla mittareilla seurataan ja arvioida toimintakykyä, hyvinvointia ja asukkaan fyysistä kuntoa säännöllisin väliajoin ja aina tarvittaessa toimintakyvyn muuttuessa
- Omainen kutsutaan asukkaan tahtoessa mukaan hoitokokouksiin, myös ER-päätöstä tehtäessä, asukkaan toivoessa voidaan sopia omaisen kanssa kuukausittaisesta yhteydenpidosta

#### Harrastuspalvelut:

- Harrastuskerhot:** erilaiset asukkaiden osallistumiseksi järjestetyt toiminnot esim. käsityöt askartelukerhot.
- Ohjelmanumerot:** erilaiset asukkaiden virkistämiseksi tarkoitetut tapahtumat, kuten pelit, musiikki, lukeminen, ulkoilu, seurustelu, hartaudet, ryhmäjumppat.

#### 4. ATERIAPALVELUT:

- Ateriapalvelun sisältö:** palveluntuottaja turvaa asiakkaiden riittävän nesteiden- ja ravinnonsaannin järjestämällä asiakkaille päivittäisen ruokailun, johon kuuluu aamiainen, lounas, päiväkahvi, päivällinen ja iltapala sekä tarvittavat välipalat.
- Ruokailun noutaminen:** asukkaiden valmistaminen ja hakeminen ruokailuun, kuljetukset, kävelyssä tukeminen, pöydän viereen avustaminen.
- Ruuan jakelu:** ruuan jakaminen ja siinä yhteydessä tehtävät toimet (lääkkeiden antaminen ja valvominen).
- Avustaminen:** ruokailusta huolehtiminen, asukkaan syömisessä tarvitsema yksilöllinen tuki ja avustaminen.

#### 5. MUUT:

Palveluun kuuluu lueteltujen tehtävien hoitamiseen kuuluvat tavanomaiset tarvikkeet ja välineet (ei asiakkaan henkilökohtaiset). Palveluun katsotaan kuuluvaksi myös asiakkaan avustaminen ja yhteydenpito alla olevien henkilöiden ja tahojen kanssa:

- Asiointi:** kaikenlainen asiointi (kaupat, pankit, apuvälineiden hankinta), myös asiakassaatot.
- Omaiset/lähiverkosto:** asukkaiden omaisten ja lähiverkoston kanssa käytävät neuvottelut ja yhteydenpidot.
- Yhteistyökumppanit** asiakkaalle järjestettävän asioinnin ja/tai neuvonnan vuoksi otettavat yhteydet lääkäreihin, terveyskeskukseen ym. hoitoyksiköihin ja tavarantoimittajiin.
- Muut sidosryhmät:** parturi, jalkahoitaja, yhteydenotot seurakuntaan, kulttuuripalvelujen järjestäminen ja asukkaiden harrastusten tukeminen sekä niiden järjestelyissä avustaminen.
- Raportointi ja tilastointi:** tuottaja kirjaa ja toimittaa tilaajalle pyydetty selvitykset sekä muut palvelujen kehittämistä ja seurantaa varten pyydetty tiedot.

## YMPÄRIVUOROKAUTINEN HOITO JA MAKSUT

### TEHOSTETTU PALVELUASUMINEN

Tehostettu palveluasuminen on asumista, jossa turvataan yksilöllinen asuminen henkilöille, jotka tarvitsevat runsaasti hoitoa, huolenpitoa ja valvontaa ympärivuorokautisesti. Asiakkaat asuvat pääsääntöisesti yhden tai kahden hengen vuokra-asunnoissa ja maksavat kuukausittain vuokran lisäksi käyttämistään palveluista.

Asiakkaan muuttaessa yksikköön, hänelle laaditaan yksilöllinen hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma yhdessä asiakkaan ja hänen omaisensa ja omahoitajan kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelma koostuu asiakkaan palvelujen tarpeista, tavoitteista ja keinoista niiden saavuttamiseksi. Hoito- ja palvelu-suunnitelmaan kirjataan mm. miten asiakkaan raha-asioiden hoito on järjestetty.

### HAKEUTUMINEN

Ympäri vuorokautisen hoidon palveluihin hakeudutaan palveluohjaajien kautta. Palveluohjaaja sopii kotikäynnin tai osallistuu asiakkaan hoitokokoukseen ja selvittää yhdessä asiakkaan ja omaisten tai läheisten kanssa asiakkaan toimintakykyä ja avuntarpeita. Lisäksi hän varmistaa, että kaikki kotona asumista tukevat palvelut on arvioitu ja käytetty.

Asiakkaan ympärivuorokautisen hoidon tarve määritellään aina kokonaisarvion perusteella. Asiakaskohtaisen palvelutarpeen arvioinnin sekä geriatrin kannanoton pohjalta palveluohjaaja tekee päätöksen ja sen ollessa myönteinen, täyttää yhdessä asiakkaan tai hänen omaisensa kanssa hakemuksen ympärivuorokautiseen hoitoon.

SAS-toimisto (selvitä-arvioi-sijoita) käsittelee hakemukset kolmen kuukauden määräajassa. Hakemusvaiheessa asiakasta kuullaan ja hänen toive sijoituspaikasta huomioidaan, mutta sijoitusvaiheessa on kaikki käytettävissä olevat asiakkaan tarpeeseen vastaavat hoitopaikat mahdollisia. Ympäri vuorokautisen hoidon tavoitteena on, että omasta kodistaan muuttaneen vanhuksen ei tarvitse enää vaihtaa hoitopaikkaa.

### PALVELUMAKSUN SISÄLTÖ

Tehostetun palveluasumisen asukasmaksu koostuu seuraavista osa-alueista:

#### 1) Vuokra

- sisältyy asuminen yhden tai kahden hengen huoneessa, yhteisten tilojen käyttöoikeus, lämpö, vesi ja sähkö. Vuokra määräytyy kunkin yksikön huonekoon, jyvitysten ja tilojen kunnan mukaan, Vuokra laskutetaan kerran kuukaudessa asukkaalta.
- jos asuinhuoneistossa asuu enemmän kuin yksi asukas, asuinhuoneistosta perittävä vuokra jaetaan asukkaiden kesken.

#### 2) Hoidon ja hoivan kuukausimaksu

- hoivan ja huolenpidon maksu (tuloista riippuvainen)
- Hoidon ja hoivan kuukausimaksuun sisältyy asukkaalle hoito- ja palvelusuunnitelman mukainen päivittäinen perushoito ja -hoiva sekä lääkehoito (ei lääkekulut), kotihoidon tarvejakeluna asukkaalle myönnettyt hoito- ja hygieniatarvikkeet (esim. vaipat ja peruspesuaineet)
- Lääkäripalvelut
- Lääkkeiden koneellinen annosjakelu

#### 3) Tukipalvelut

- harrastustoiminta toiminta

- siivous-, pesula-, sauna- ja turvapalvelut

#### 4) Ateriamaksu

- Asukkaalta peritään kuukausittainen ateriamaksu, joka kattaa aamupalan, lounaan, iltapäiväkahvin, päivällisen ja iltapalan. Yöpala on saatavissa, ja siitä ei peritä lisäkorvausta. Ateriamaksu on yksikkökohtainen. Poissaolon (esim. loma tai sairaalahoitojakso) ajalta ateriamaksua ei peritä. Ateria-suunnittelu pohjautuu ikäihmisten ravitsemustottumuksiin ja ruokailurytmiin.
- Jos asiakas on lääketieteellisin perustein letkuruokinnassa, ei ateriamaksua peritä ko. vuorokausilta. Asiakas maksaa itse letkuravintovalmisteet, joihin hän saa Kelan tuen.

#### ASIAKKAAN OMAKUSTANTEISIA PALVELUJA PALVELUASUMISESSA OVAT:

- KAMPAAJA JA PARTURI
- HIEROJA JA JALKAHOITAJA
- HAMMASLÄÄKÄRIPALVELUT
- LÄÄKKEET
- MATKAT JA KULJETUKSET
- HENKILÖKOHTAISET TARVIKKEET (suuhygieniatuotteet, hiusten- ja ihonhoitotuotteet, parranajovälineet yms.)
- APUVÄLINEET Muuttaessaan yksikköön asiakas tuo mukanaan henkilökohtaiset apuvälineet esimerkiksi rollaattorin tai pyörätuolin..
- VAATTEET (asiakkaat käyttävät omia vaatteitaan)
  - Mikäli asukkaan vaatteet vaativat erityispesua pesulassa (mm. kuivapesu, hienopesu), asukas vastaa kustannuksista itse. Asukas vastaa itse myös omien mattojen, verhojen ja seinätekstiilien pesukustannuksista

#### TEHOSTETTU PALVELUASUMINEN

Tehostetussa palveluasumisessa asukkaalle tehdään vuokrasopimus, palvelusopimus ja palvelumaksupäätös.

Palvelumaksuja määrättäessä tuloina otetaan huomioon (asiakasmaksuasetus § 27) palvelun käyttäjän veronalaiset ansio- ja pääomatulot sekä verosta vapaat tulot lukuun ottamatta rintamalisää. Palvelusta perittävä maksu saa olla enintään palvelun tuottamisesta aiheutuvien kustannusten suuruinen. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 3.8.1992/734, 2 § (6.6.2008/387).

- Käyttövara: Asiakkaalle jää kuukausittaisiksi käyttövaroiksi ateria-, tuki- ja hoivapalvelumaksun sekä vuokran jälkeen vähintään 150 €/kk. Tuloina huomioidaan hoiva- ja hoitopalveluiden maksua määriteltäessä asiakkaan bruttotulot (määräytyy asiakasmaksuasetuksen 3 §:n perusteella) ja lopullista palvelumaksua määriteltäessä asiakkaan nettotulot.
- Palvelumaksun alentaminen lääkekulujen perusteella: Asiakkaalta perittävää palvelumaksua voidaan alentaa, mikäli omaan käyttöön jäävä 150,00 euroa/kk ei riitä kattamaan lääkemenoja ja palvelun käyttäjän käytössä olevat rahavarat eivät ylitä 3 500 €. Palvelumaksun alentamista tulee aina hakea kirjallisesti asiakkaan tai hänen edustajansa pyynnöstä. Kuluina huomioidaan todelliset lääkekustannukset tai enintään KELA:n suurten lääkekustannusten raja jaettuna 12 (n. 610,00 euroa/vuosi v. 2016 eli 50,00 €/kk). Omavastuu on 50 euroa.
- Mikäli henkilö saa vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista annetun lain 8 §:n 2 momentissa tarkoitetun palveluasumisen erityiskustannuksiin korvausta muun lain nojalla, voidaan palvelusta periä enintään saatua korvausta vastaava

maksu. Maksu ei saa kuitenkaan ylittää palveluasumisen aiheuttamia kustannuksia (asiakasmaksulaki 4 § 5 mom.).

#### Lopullinen palvelumaksu

Asiakkaan nettotuloista vähennetään vuokra, ateria- ja tukipalvelumaksu, palvelumaksu ja asiakkaan omaan käyttöön jäävä tehostetun palveluasumisen käyttöraha vähintään 150 €/kk. Lisäksi vähennetään mahdollinen maksun alennus.

Jäljelle jäävästä summasta muodostuu asiakkaalta perittävä palvelumaksu. Palvelumaksuksi määritellään puolisoiden yhteenlasketuista nettotuloista enintään 42,5 %, jos henkilö on välittömästi ennen tehostettuun palveluasumiseen muuttamista elänyt yhteistaloudessa avioliitossa tai avioliitonomaisissa olosuhteissa ja hänen kuukausitulonsa ovat suuremmat kuin puolison.

Sekä hoitomaksujen että palvelumaksujen perusteena olevat tulot tarkistetaan vuosittain.

#### ASIAKASMAKSUN TARKISTAMINEN

Palveluasumisen asiakasmaksu tarkistetaan pääsääntöisesti vuosittain. Tämän lisäksi maksu tarkistetaan aina myös seuraavissa tilanteissa:

- asiakkaan tulojen olennaisesti muuttuessa, maksu tarkistetaan sen kuukauden alusta lukien, jolloin päätös on annettu asiakkaalle tiedoksi (esim. tulojen muuttuessa tai kun asiakasmaksu on perustunut asiakkaan tai hänen edustajansa antamiin virheellisiin tietoihin
- kun asiakasmaksupäätös on tehty virheellisesti. Jos virhe on vähäinen (alle 5 €), mutta se on asiakkaan edun mukainen, päätös oikaistaan seuraavasta tarkistuksesta lukien.
- kun asiakasmaksun perusteet muuttuvat, maksu tarkistetaan siitä alkaen, kun uusi asiakasmaksutaksa tulee voimaan

#### LYHYTAIKAINEN LAITOSHOITO

Lyhytaikaisasiakas maksaa hoidosta 38,80 €/vrk ja maksut kuuluvat maksukaton piiriin. Päivä- ja yöhoidon maksu 17,90 €/vrk.

#### LYHYTAIKAINEN LAITOSHOITO AVOPALVELUNA

Hoitopäivän hinta on 32,50 €/vrk. Avopalvelun piiriin kuuluva lyhytaikaishoito ei kerrytä maksukattoa.

#### PITKÄAIKAINEN LAITOSHOITO

Pitkäaikaisessa laitoshoidossa sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon laitoksissa (vanhainkoti tai sairaalan pitkäaikaisosasto) hoidettavalta voidaan periä maksukyvyyn mukaan määräytyvä kuukausimaksu. Perittävä maksu on enintään 85 % hoidettavan henkilön nettokuukausituloista. Henkilökohtaiseen käyttöön jää kuukaudessa vähintään 107 €/kk. Enemmän ansaitsevan puolison siirtyessä laitoshoitoon maksukyvyyn mukainen hoitomaksu määritellään avio- tai avopuolisoiden yhteenlaskettujen tulojen perusteella. Hoitomaksu voi olla enintään 42,5 % yhteenlasketuista tuloista silloin, kun pitkäaikaisessa laitoshoidossa oleva on välittömästi ennen laitoshoidon alkamista elänyt yhteistaloudessa avioliitossa tai avioliitonomaisissa olosuhteissa ja hänen kuukausitulonsa ovat suuremmat kuin puolison.

- laskutus tapahtuu kaikissa paikoissa jälkikäteen, jolloin säästytään enemmiltä korjaus-/hyvityslaskuilta.
- vastaanottanut hoitaja sisäänkirjaa, lähettävä hoitaja uloskirjaa (on sitten sh tai lh)
- lähiesimiehet tarkistavat, että laskutukseen lähtee oikeat määrät ja laskutus/toimistosiihteeri laskuttaa
- lähiesimies/ohjauksen saanut henkilö tilastoi (esim. Hilmo)

---

Uusi asiakasmaksuasetus/laki on tekeillä ja tavoitteena lain voimaantulo on 2019 vuoden alusta. Uusi maksuasetus sisältää myös tehostetun palveluasumisen.

VASTUUTAULUKKO		Kuka vastaa		
		Palvelun-tilaaja	Palvelun-tuottaja	Asukas / asukkaan edustaja
<b>Hoito -ja hoiva</b>	asukkaiden hoitoisuuden määrittäminen	x		
	hoitopäätös	x		
	palvelu- ja hoitosuunnitelman teko	x	x	x
	siirtoratkaisut	x	x	x
	perusterveydenhuolto (sis lääkäripalvelut)		x	
	erikoislääkäripalvelut			x
	henkilökohtaiset lääkkeet			x
	silmälasit			x
	apuvälineet	(x)	x	x
<b>Kuntoutus/kuntoutumisen tukeminen</b>	kuntoutumissuunnitelman teko		x	x
	Fysio-, toiminta-, virike- ja muu terapia		x	x
	ateriapalvelut		x	
<b>Perushygienia-tarvikkeet</b>	perus peseytymisvälineet esim. pesulaput ja -harjat		x	
	perus peseytymisaineet: saippua, shampoo ym.		x	
	perus wc- ja käsipaperi		x	
	perus inkontinenssisuojat (vaipat ja housuvaipat)		x	
	henkilökohtaiset hygieniatarvikkeet			x
<b>Pyykki- ja vaatehuolto</b>	peruspyykinhuolto		x	
	perus vaatehuolto		x	
	pyyheliinat		x	
	vuode- ja liinavaatteet sekä niiden huolto		x	
	erikoispyykit/-tekstiilit			x
	eristyspyykki		x	
<b>Kalustus ja sisustus</b>	peruskalusteet			x
	sisustus ym. henkilökohtaiset tavarat ja esineet			x
	hoitosänky ja yöpöytä		x	

<b>Henkilöstö</b>				
	rekryointi		x	
	palkat ja sosiaalivak. maksut		x	
	vastuuvakuutukset		x	
	koulutus		x	
	työterveydenhuolto		x	
	työvaatteet		x	
	suoja-vaatteet (mm. kertakäyttökäsineet)		x	
<b>Muut</b>	hoitopäivien ja vuokran laskutus		x	
	asiakasmaksujen laskutus	x		
	vuokrasopimus		x	x
	siivouspalvelut ja perus siivousvälineet		x	
	kunnossapitopalvelut		x	
	turvapalvelut		x	
	hieronta, kampaamo-parturi, jalkahoito, kuljetukset tms.			x
	asiakastytyväisyys: asiakaspalautejärjestelmät	x	x	
	palvelutuotteen seuranta, arviointi ja kehittäminen	x	x	
	asiakastietojen säilytys asukkaan asuessa yksikössä		x	