



Palvelukuvaus

Lyhytaikainen ympärivuorokautinen asuminen

Ikäihmisten palvelut
Päivitetty: **Luonnos 3_10.5.24**

Sisällysluettelo

1	Dokumentin tarkoitus	3
2	Palvelun yleiskuvaus	3
3	Asiakkaat ja asiakastarpeet	4
4	Palvelun keskeiset tavoitteet	5
5	Palvelun sisältö.....	5
5.1	Asiakkaan toimintakykyä ja hyvinvointia tukeva hoiva ja hoito.....	5
5.2	Arkikuntoutus ja päivittäisissä toiminnoissa avustaminen	6
5.3	Lääkehoito, terveyden- ja sairaanhoito	9
5.3.1	Lääkehoito.....	9
5.3.2	Terveyden- ja sairaanhoito.....	11
5.4	Jaksosuunnitelma	12
5.3.1	Asiakkaan arviointi ja kirjaukset	13
5.5	RAI-väline	14
5.6	Palveluntuottajan asiakkaille tarjoamat muut palvelut.....	15
5.7	Sidosryhmäyhteistyö.....	15
6	Palveluprosessin kuvaus	17
7	Henkilöstöä koskevat vaatimukset.....	17
7.1	Henkilöstön koulutus- ja osaamisvaatimukset.....	19
7.2	Henkilöstön määrä	21
7.3	Henkilöstön perehdytys ja osaamisen kehittäminen	22
8	Muut palvelua koskevat vaatimukset	23
8.1	Toiminnan kehittäminen, laatutietojen julkisuus	23
8.1.1	Asiakaspalautteet ja asiakastyytyväisyyskyselyt	23
	Asiakaspalautteet	23
8.2	Toimintatiedon tuottaminen ja palvelun dokumentointi	24
8.3	Tietojen avoimuus.....	25
8.4	Toimintaa ohjaavat suunnitelmat, vastuuhenkilöt ja raportointi ..	25
8.5	Toimintayksikkö	27
8.5.1	Yleiset tilavaatimukset.....	27
8.5.2	Asiakkaan asumista palvelevat tilat.....	29
8.5.3	Asiakkaan asuinhuoneisto	30

8.5.4	Asiakkaan maksama asiakasmaksu	31
9	Liitteet	31

1 Dokumentin tarkoitus

Pirkanmaan hyvinvointialueen järjestämisvastuuseen kuuluu sosiaalihuoltolain mukaisen (1301/2014 21§) lyhytaikaisen ympärivuorokautisen asumisen järjestäminen. Pirkanmaan hyvinvointialue hankkii ostopalveluna lyhytaikaista ympärivuorokautista asumista täydentämään omaa palvelutuotantoaan. Tässä dokumentissa kuvataan ostopalveluna hankittavan lyhytaikaisen ympärivuorokautisen asumisen palvelukuvaus ja lyhytaikaista ympärivuorokautista asumista koskevat palveluntuottajan toimintaa, palvelun sisältöä ja laatua koskevat ehdottomat vaatimukset ja yhteiset toimintatavat. Palveluntuottaja vastaa palvelujen tuottamisesta tässä palvelukuvauksessa ja tarjouspyynnössä kuvatulla tavalla vuoden jokaisena päivänä koko sopimuskauden ajan.

2 Palvelun yleiskuvaus

Lyhytaikaisella ympärivuorokautisella asumisella tarkoitetaan asiakkaan kodin ulkopuolella tapahtuvaa ympärivuorokautista hoitoa esteettömässä ja turvallisessa asumispalveluyksikössä tai perhehoidossa lyhytkestoisen jakson ajan. Lyhytaikaista ympärivuorokautista asumista järjestetään pääasiassa omaishoidon asiakkaille omaishoitajan lakisääteisten vapaiden ajaksi, tarpeen tullen kotihoidon asiakkaille, sekä sosiaalihuollon asiakkaille akuuteissa tilanteissa. Palvelua toteutetaan lyhyissä, toimintakykyä edistävissä jaksoissa, joiden tavoitteena on tukea asiakkaan voimavarojen vahvistamista ja kotona pärjäämistä. Jaksojen keskimääräinen pituus on yksi viikko pl. lakisääteinen oikeus omaishoidon tuen vapaisiin, joka on 2–3 vuorokautta kuukaudessa. Lyhytaikaista ympärivuorokautista asumista järjestetään asiakkaalle palvelutarpeen arvioinnin, asiakassuunnitelman ja hallintopäätöksen perusteella.

Lyhytaikainen ympärivuorokautinen asuminen on toteutettava niin, että henkilön yksityisyyttä kunnioitetaan ja hänen osallisuuttaan tuetaan. Palvelu sisältää asiakkaan yksilölliseen tarpeeseen perustuvan toimintakykyä ylläpitävän ja edistävän toiminnan, hoidon ja huolenpidon, tarvittavat sairaanhoidolliset palvelut (mm. lääkehoidosta huolehtiminen), ateriat, siivouksen ja vaatehuollon (pyykkipalvelu). Jaksoille tulevat asiakkaat vastaavat itse lähtökohtaisesti jakson aikana tarvitsemistaan henkilökohtaisista hygieni- ja hoitotarvikkeista sekä tuovat mukanaan omat vaatteet. Palveluntuottaja huolehtii kuitenkin tarvittaessa asiakkaan vaatteiden pesusta ja



järjestää asiakkaalle tämän tarvitsemat hygienia-/ ja hoitotarvikkeet, jos havaitsee näissä puutteita.

Lyhytaikainen ympärivuorokautinen palveluasuminen on luvanvaraista palvelua. Palveluntuottajalla tulee olla voimassa oleva lupa lyhytaikaisen ympärivuorokautisen palveluasuminen tuottamiseen koko sopimuskauden ajan.

3 Asiakkaat ja asiakastarpeet

Lyhytaikaista ympärivuorokautista asumista järjestetään pääasiassa omaishoidon asiakkaille omaishoitajan lakisääteisten vapaiden ajaksi sekä kotihoidon asiakkaille, jos lyhytaikaishoidon jaksolla tarjottavan kuntouttavan toiminnan avulla voidaan ylläpitää asiakkaan toimintakykyä tai edistää asiakkaan kotona pärjäämistä. Kolmannen asiakasryhmän muodostavat äkillisessä avuntarpeessa olevat asiakkaat, joiden toimintakyky on heikentynyt ja turvallinen kotona asuminen on vaarantunut ennakoimattoman tilanteen takia.

Lyhytaikaista ympärivuorokautista asumista järjestetään asiakkaalle palvelutarpeen arvioinnin, asiakassuunnitelman ja hallintopäätöksen perusteella. Lyhytaikaisen ympärivuorokautisen asumisen myöntäminen edellyttää, että asiakas tarvitsee säännöllisesti / jatkuvaluontoisesti apua päivittäisissä toiminnoissa fyysisen, psyykkisen tai sosiaalisen toimintakyvyn laskun vuoksi eikä hänen tilanteensa vaadi sairaalahoitoa. Ensisijaisesti avun tarpeeseen vastataan kotihoidon palveluilla tai perhehoidon avulla.

Myöntämisen perusteena on lisäksi (vähintään yhden perusteen alla olevista tulee täytyä), että:

- asiakkaan kotona asumista heikentää tilapäisesti toimintakyvyn lasku, eikä hänellä ole tarvetta sairaalahoitoon
- asiakas on omaishoidettava (lakisääteinen vapaa, sopimus kunnan kanssa)
- asiakas asuu kotona läheisten antaman päivittäisen tuen turvin (ei omaishoidon tuen sopimusta kunnan kanssa)
- asiakkaalla on äkillinen huolenpidon tarve omaishoitajan tai puolison/ asuinkumppanin sairastuttua
- asiakkaan ympärivuorokautisen hoivan tarvetta on syytä arvioida kodin ulkopuolella
- asiakas tarvitsee kuntouttavaa toimintaa (fyysinen, psyykinen, sosiaalinen) kodin ulkopuolella.



Viitteelliset RAI-arvot lyhytaikaisen asumisen palveluiden myöntämisperusteiden tukena tarvittaessa ovat:

- MAPLe vähintään 3
- MAPLe 1 – 2 vain poikkeustapauksissa, kuten asiakkaan turvallisuuden vaarantava sosiaalinen tai psyykkinen turvattomuus, harhaisuus tai harhaluuloisuus tai muu sairaus. Tällainen poikkeustilanne voi olla myös silloin, kun uuden asiakkaan palvelutarvetta arvioidaan ja seurataan ennen palvelupäätöstä, tai kun asiakkaan palvelutarve on muuttumassa

Lyhytaikainen ympärivuorokautinen asuminen ei ole tarkoitettu tilapäisiin asumisjärjestelyihin esimerkiksi remonttien ajaksi, jos asiakkaan huolenpidon tarve ei sitä muuten edellytä.

Palvelun myöntämisen perusteet ja päätöksentekoa ohjaavat mittarit voivat muuttua sopimuskaudella.

4 Palvelun keskeiset tavoitteet

Tavoite 1	Palvelu on alueellisesti yhdenvertaista ja tasalaatuista
Tavoite 2	Asiakkaan toimintakykyä tuetaan hänen yksilöllisten tavoitteidensa mukaisesti
Tavoite 3	Toiminnassa painotetaan arkikuntoutusta

5 Palvelun sisältö

5.1 Asiakkaan toimintakykyä ja hyvinvointia tukeva hoiva ja hoito

Lyhytaikainen ympärivuorokautinen asuminen sisältää asiakkaan tavoitteita edistävää arkikuntoutusta sekä asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin perustuvaa hoitoa ja huolenpitoa.

Lyhytaikaisen ympärivuorokautisen asumisen ydin on ennaltaehkäisevä, asiakkaan omatoimisuutta ja toimintakykyä tavoitteellisesti ylläpitävä ja edistävä arkikuntoutus. Palveluntuottajan tulee tarjota lyhytaikaisen ympärivuorokautisen asumisen asiakkaille sosiaalista, psyykkistä, kognitiivista ja fyysistä kuntouttavaa toimintaa, jota toteutetaan moniammatillisesti. Palveluntuottaja ohjaa asiakasta tämän voimavarojen



maksimaaliseen hyödyntämiseen ja tukee asiakasta tämän tarpeen mukaisesti. Palveluntuottajan työntekijät kannustavat asiakasta aktiiviseen osallistumiseen asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen.

Hoito ja huolenpito sisältää asiakkaan avustamista erilaisissa päivittäisissä toiminnoissa, kuten ruokailemisessa, peseytymisessä, muun henkilökohtaisen hygienian hoitamisessa ja pukeutumisessa. Lisäksi lyhytaikaiseen ympärivuorokautiseen asumiseen kuuluu terveydenhoidollisia tehtäviä, kuten lääkehoidon toteuttamista sekä asiakkaan terveydentilan ja toimintakyvyn havainnointia.

5.2 Arkikuntoutus ja päivittäisissä toiminnoissa avustaminen

Palveluntuottajan tarjoaman arkipikuntoutuksen, hoivan ja hoidon tulee ylläpitää tai parantaa asiakkaiden toimintakykyä, elämänlaatua, omatoimisuutta. Palveluun kuuluu asiakkaan avustaminen päivittäisissä toiminnoissa asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaisesti asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen.

Arkipikuntoutukseen sisältyy mm. seuraavat asiat:

- Palveluntuottajan tehtäviin kuuluu asiakkaan yleisen voinnin seuraaminen, mahdollisten muutosten havainnointi ja niistä tarpeen mukaan tiedottaminen tilaajalle.
- Palveluntuottajalla on kuntouttava työote ja palveluntuottaja antaa asiakkaille tukea ja ohjausta kuntoutukseen ja toimintakyvyn parantamiseen liittyvissä asioissa. Toimintakyvyn ylläpitoon ja vahvistamiseen liittyvä ohjaaminen perustuu asiakkaiden yksilöllisiin tarpeisiin ja ne edistävät asiakkaan jaksosuunnitelmaan asetettuja tavoitteita.
- Palveluntuottajan tulee havainnoida palvelutarvetta lisääviä riskitekijöitä (esim. elämäntapoihin liittyviä) sekä antaa ohjausta sairauksien ja tapaturmien ehkäisyyn (esim. kaatuminen).
- Myös asiakkaan omaiselle kerrotaan jaksosta sekä annetaan neuvontaa siitä, miten kuntoutumista voidaan tukea kotona. Omaiseen voidaan ottaa puhelimitse yhteyttä, jos hän ei ole paikalla asiakkaan kotiutumisen hetkellä. Myös muille asiakkaan palveluihin osallistuville tahoille (esim. kotihoidolle) on tärkeä jakaa keskeiset tiedot jakson sujumisesta ja keskeisistä asiakkaan palvelutarvetta koskevista muutoksista.



Asiakkaan päivittäisissä toiminnoissa avustamiseen ja neuvontaan sisältyy mm:

- Henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen 24/7. Asiakkaan on saatava ohjausta ja avustamista henkilökohtaisesta päivittäishygieniasta ja puhtaudesta huolehtimisessa, kuten hampaiden-, suun- ja ihonhoidossa ja wc-käyntien opastamisessa. Asiakkaat tuovat omat henkilökohtaisen hygienian hoito-/kulutustarvikkeiden mukaan jaksolle.
- Asiakkaan avustaminen pukeutumisessa, esim. vaatteiden ja tukisidosten, tukisukkien pukemisessa avustaminen, ortoosien laittaminen, apuvälineiden pukeminen ja käytön ohjaus asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.
- Asiakkaan yleisen voinnin seuraaminen, mahdollisten muutosten havainnointi ja niistä tarpeen mukaan tiedottaminen tilaajalle.
- Ruokailussa ja ravitsemuksessa avustaminen. Esim. ruuan lämmitys ja tarjoilu, tarvittaessa syöttäminen.
- Asuinhuoneiston siisteyden ja järjestyksen ylläpitäminen päivittäin asiakkaan hoitotoimenpiteiden yhteydessä. Mm. eritetahrat poistetaan eritetahradesinfektioaineella, poistetaan muut tahrat ja roskat pinnoilta, puhdistetaan likaantunut wc-suihkutila ja sen kalusteet ja viedään roskat.
- Neuvonta ja ohjaus asiakkaiden arjen asioiden hoitamisessa.

Sosiaalista kanssakäymistä edistävää toimintaa on järjestettävä asiakkaille päivittäin. Yksikössä on oltava tarjolla jokaiselle asiakkaalle yksilöllisesti elämäniloa tuovaa toimintaa ja mielekästä tekemistä. Toiminnan on edistettävä monipuolisesti asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista, henkistä hyvinvointia ja sen tulee ehkäistä asiakkaiden yksinäisyyttä.

- Toimintayksikössä tulee olla laadittuna sosiaalista kanssakäymistä elämänilo ja kulttuurisuunnitelman viikko-ohjelma, missä palveluntuottajan on esitettävä toimintayksikön säännöllisen asiakkaiden toimintakykyä, osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä ylläpitävän ja edistävän aktiviteetti- ja harrastustoiminnan sisältö. Viikko-ohjelma on oltava asiakkaiden ja omaisten nähtävillä toimintayksikössä.
- Viikko-ohjelman on oltava monipuolinen ja sen on tuotava asiakkaiden elämään sisältöä, mielekästä tekemistä ja harrastamisen mahdollisuuksia jokaiselle asiakkaalle päivittäin.
- Palveluntuottajalla on oltava valmius tuottaa aktiviteetti ja harrastustoimintaa asiakkaille etäyhteysvälineillä.



Asiakkaalla on oikeus ulkoiluun joka päivä. Mikäli asiakas haluaa liikkua ja ulkoilla ulkoilmassa, palveluntuottajan tulee järjestää avustaja mukaan ulkoilukäynneille. Ulkoiluun ei lasketa parvekkeella istuskelua tai kävelyä/jumppaa yksikön sisällä. Palveluntuottajan ei tarvitse järjestää avustajaksi omaa henkilökuntaa, mutta palveluntuottaja järjestää sen asiakkaalle.

Palveluun kuuluu saunomis- ja peseytymisapu tai asiakkaan niin halutessa vain suihkutusta ja peseytymisapu vähintään yhden (1) kerran viikossa asiakkaan niin halutessa toimintayksikön saunomis- ja peseytymistiloissa.

Palveluntuottaja vastaa asiakkaan asuinhuoneiston viikkosiivouksesta ja vaihtosiivouksesta. Lyhytaikaisessa ympärivuorokautisessa asumisessa asukkaan asuinhuoneiston siivous tulee järjestää asiakkaan lähtöpäivänä viikonpäivästä riippumatta. Asuinhuoneistojen välisiivous tulee pystyä järjestämään siten, että huone on samana päivänä käytössä uutta asiakasta varten. Toimintayksikön ja asiakkaiden asuinhuoneiston siivousohje on kuvattu palvelukuvauksen **liitteessä X**.

Palveluntuottaja vastaa asiakkaan kuljetusjärjestelyistä terveydenhuoltoon ja asiakkaan hoitoon liittyville asiointikäynneille esim. tilaa taksin apteekkiin tai hoitajan/lääkärin vastaanotolle ja laboratorioon. Palveluntuottajan tulee järjestää saattaja mukaan tarvittaessa asiakkaan terveydenhoitoon liittyvälle asiointikäynnille. Palveluntuottajan ei tarvitse järjestää saattajaksi omaa henkilökuntaa, mutta palveluntuottaja järjestää saattajan asiakkaalle. Asiakas maksaa itse kuljetuksen. Palveluntuottaja auttaa kuljetuksen KELA-korvauksen hakemisessa.

Jokaisella asiakkaalla tulee olla käytettävissään henkilökohtainen toimiva ja tarkistettu hoitajakutsujärjestelmä, jonka avulla asiakas tavoittaa henkilökunnan kaikkina vuorokauden aikoina. Hoitajakutsujärjestelmällä tarkoitetaan turvaranneketta, kiinteistön tekniikkaa ja hälytysten ympärivuorokautisen yhteydenoton hoitavaan henkilökuntaan.

- Järjestelmän tulee mahdollistaa avun kutsuminen henkilöturvallisuutta vaarantamatta lyhyellä vasteella ja sen tulee olla sellainen, että asiakas voi käyttää sitä toimintakyvystä, sairauksista tai liikuntarajoitteista huolimatta.
- Kaikkien laitteiden ja laitekomponenttien tulee täyttää kyseisille laitteille niiden maahantuontihetkellä asetetut vaatimukset. Tästä todistuksena laitteilla tulee olla virallinen CE merkintä. Palveluntuottaja vastaa hoitajakutsujärjestelmän ja turvarannekkeiden säännöllisestä huollosta ja toiminnan tarkistamisesta.



Järjestelmän häiriötilanteissa tulee palveluntuottajalla olla ennakoon suunnitellut toimintamallit turvallisuuden varmistamiseksi.

- Palveluntuottaja hankkii ja ylläpitää järjestelmän sekä vastaa järjestelmän kustannuksista. Palveluntuottaja ei voi periä erillisiä maksuja asiakkailta ja tilaajalta hoitajakutsujärjestelmästä ja turvarannekkeista.
- Asiakkaalla voi olla käytössään omalla kustannuksellaan hyvinvointiteknologiaa. Palveluntuottajalla on velvollisuus opastaa ja tehdä yhteistyötä asiakkaan ja omaisten kanssa hyvinvointiteknologian käytössä.

5.3 Lääkehoito, terveyden- ja sairaanhoito

Lyhytaikaisen ympärivuorokautisen asumisen palveluntuottajan tulee järjestää toimintayksikkönsä asiakkaiden tarvitsemat terveyden ja sairaanhoidolliset palvelut ja lääkehoito. Pirkanmaan hyvinvointialue on vastuussa asiakkaan kiireellisen hoidon vaatimasta lääkäripalvelun järjestämisestä. Kiireettömissä asioissa asiakkaan lääkäripalvelut järjestetään asiakkaan hoidosta vastaavan lääkärin toimesta.

5.3.1 Lääkehoito

Palveluntuottaja vastaa asiakkaiden henkilökohtaisen lääkehoidon toteuttamisesta ja turvallisesta lääkehoidosta. Asiakas tuo jaksolle tullessaan omat lääkkeet mukanaan. Henkilöstön on noudatettava lääkehoidossa tilaajan antamia ohjeita ja käytäntöjä. Palveluntuottaja noudattaa kaikessa lääkehoidossa Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelman ohjeita lääkehoitoa antavan henkilöstön osalta, ohjeet voivat muuttua sopimuskaudella. Palveluntuottajan on varmistettava hoitohenkilökunnan lääkehoidon osaaminen, riittävä määrä asiakkaiden tarpeista vastaavia lääkehoidon osaajia, turvallinen ja asiakkaiden tarpeiden mukainen lääkehoito jokaisessa työvuorossa. Lääkehoito on suunniteltava ja toteutettava siten, että se häiritsee mahdollisimman vähän asiakkaan omatoimista ja aktiivista elämää. Palveluntuottajalla on velvollisuus selvittää lääkehoitoon liittyviä epäselvyyksiä.

Palveluntuottajan tulee noudattaa lääkehoidossa, lääkkeiden säilyttämisessä ja hävittämisessä STM:n Turvallinen lääkehoito -oppaan ohjeita, huumausainelakia (373/2008) ja Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelmaa.

Palveluntuottajan tehtäviin kuuluu mm:

- Lääkkeiden oikeaoppinen säilytys, jakaminen, lääkkeiden oikeaoppinen antaminen, lääkehoidon vaikutusten seuranta, tiedotus lääkärille ja lääkkeiden



asianmukainen hävittäminen. Myös lääkkeiden mahdollisesta kylmäsäilytyksestä ja lukollisesta säilyttämisestä on huolehdittava.

- Tarvittavien lääkkeiden annoksen määrittäminen ja annostelusta huolehtiminen, lääkkeiden antaminen (tabletit, insuliini, lääkeinjektiot, silmä- ja korvatipat, emätin- ja peräpuikot, ulostuslääkkeet, inhalaatiot ja lääkelaaastarin vaihto), lääkärin määräämä asiakkaan henkilökohtaisesta lääkehappihoidosta huolehtiminen.
- Reseptien uusiminen ja apteekkiasioinnin järjestäminen. palveluntuottajan on noudatettava tilaajan lääkäripalvelujen toimintatapoja ja ohjeita mm. asiakkaiden reseptien uusimisessa.
- Mikäli asiakkaan mukana olevissa lääkityksissä huomataan puutteita tämän saapuessa jaksolle, vastaa palveluntuottaja niiden järjestämisestä asiakkaan käyttöön. Lääkkeiden järjestämiseen sisältyy, että palveluntuottaja sopii puuttuvien lääkkeiden järjestämisestä asiakkaan käyttöön esimerkiksi kotihoidon, asiakasta hoitavaan lääkärin ja/tai omaisen kanssa.

Lääkehoitoa toteuttavat ainoastaan siihen koulutetut sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt. Hoiva-avustaja ei ole sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilö, eikä hän voi toteuttaa lääkehoitoa *ilman lääkehoidon lisäkoulutusta*. Hoiva-avustaja voi toteuttaa lääkehoitoa, kun hän on suorittanut vähintään 5 opintopisteen aroiset lääkehoidon opinnot. Lisäksi hänen on tullut suorittaa hyväksytysti LOVE-tentti ja hänen on tullut läpäistä näytöt hyväksytysti. Edellä mainittujen vaatimusten ja lääkärin allekirjoittaman lääkehoitoluvan jälkeen hoiva-avustaja voi antaa valmiiksi jaettuina lääkkeitä rajatusti tietyille asiakkaille luonnollista tietä Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelman kuvauksen mukaisesti. Asiakkaat, joille em. vaatimukset täyttävä hoiva-avustaja voi antaa rajatusti lääkkeitä, on kuvattu Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelmassa. Palveluntuottajan on noudatettava kaikessa lääkehoidossa Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelman ohjeita lääkehoitoa antavan henkilöstön osalta, ohjeet voivat muuttua sopimuskaudella.

Henkilöstön lääkehoidon osaamisen osoittaminen ja varmistaminen toteutetaan Lääkehoidon osaaminen verkossa (LOVE)- oppikokonaisuuksien tai vastaavan testin avulla (esim. ProEdu). Hoitajien lääkehoidon osaaminen verkossa (LOVE)-oppikokonaisuuden tai vastaavan tarkoituksena on vastata STM:n ”Turvallinen lääkehoito-opas” asettamiin täydennyskoulutusta koskeviin suosituksiin ja lupakoulutuksiin. Vastaavan testin käyttöönotto tulee hyväksyttäväksi tilaajalta. Mikäli vaatimukset muuttuvat sopimuskaudella, tilaaja ilmoittaa palveluntuottajalle.

Palveluntuottajalla on oltava kirjallinen lääkehoitosuunnitelma, mikä on laadittu STM:n Turvallinen lääkehoito -opas lääkehoitosuunnitelman laatimisen (2021) ja Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelman sisällölle annettujen vähimmäisvaatimusten mukaisesti.



- **Palveluntuottajan lääkehoitosuunnitelman tulee sisältää sisällöllisesti vähintään samat asiat, kuin mitä Tilaajan oman palvelutuotannon lääkehoitosuunnitelmassa ja STM:n Turvallinen lääkehoitosuunnitelman vaatimuksissa on. Tilaaja ohjeistaa palveluntuottajia sopimuskaudella asiassa.**
- **Lääkehoitosuunnitelman liitteenä tulee olla asumispalveluyksikön työntekijöille myönnetyt lääkeluvat.**
- **Palveluntuottajalla on oltava nimetty lääkehuollosta vastaava henkilö.**
- **Palveluntuottaja vastaa hoitajien lääkelupien ja yksikön lääkehoitosuunnitelman hyväksymiseen vaaditusta lääkärin allekirjoituksesta. Pirkanmaan hyvinvointialue vastaa toimintayksikössä mahdollisesti olevien rajattujen lääkevarastojen lupien allekirjoittamisesta.**

5.3.2 Terveysten- ja sairaanhoito

Lyhytaikaisen ympärivuorokautisen asumisen palveluntuottajan tehtäviin kuuluu asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti terveyden- ja sairaanhoidollisia tehtäviä, mm:

- Ihon ja erityistoimintojen hoito (ml. haavahoidot ja pitkäaikaishaavojen tavanomainen hoito).
- Pitkäaikaissairauksien säännölliseen hoitoon kuuluvat toimenpiteet ja terveyden seuranta; esim. verensokerin ja verenpaineen seuraaminen mittaamalla, virtsanerityksen ja vatsantoiminnan seuraaminen, turvotusten seuraaminen havainnoimalla raajaturvotuksia ja painoa, kipujen tarkkaileminen, erilaisten oireiden tarkkaileminen, kuten kaatuminen, huimaus, sekavuus, muistitoimintojen tarkkaileminen, tarvittaessa CERAD.
- Ravitsemustilan seuraaminen, MNA-arviointi ja paino.
- Letkuruokinta, katetrointi, hakasten tai ompeleiden poisto, korvahuuhtelu, avannehoito, dreenin hoito.
- Rokotukset.
- Näytteiden ottaminen. Laboratorionäytteiden otto (veri- ja virtsakokeiden näytteenotot, ym. näytteet), sekä näytteiden kuljetus analysoitaviksi Fimlabin ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottaja vastaa niistä näytteenottotarvikkeista, joita Fimlab ei toimita palveluntuottajalle. Laboratoriotulosten seuranta ja niihin reagoiminen.

Tilaajan palveluntuottajalle maksamaan lyhytaikaisen ympärivuorokautisen asumisen hintaan kuuluu yksikön perusvälineistö. Henkilökunnan käytössä tulee olla asiakkaiden määrään ja palvelutarpeeseen nähden sopiva määrä hoidon perusvälineistöä.

Toimintayksikön perusvälineistön vähimmäisvaatimus:



- Kuumemittari
- Henkilövaaka. Lisäksi istumavaaka tai pyörätuolivaaka.
- Verenpainemittari (automaattinen ja aneroidimittari)
- Verensokerimittari
- Steriilit tai kertakäyttöiset saksat, hakastenpoistajat
- Ompeleenpoistosetti
- Steriilit tai kertakäyttöiset atulat (suorat ja käyrät Hunter ”papukaija” - atulat) haavojen puhdistukseen
- Steriilit rengaskyretit (kaksi kokoa) haavojen puhdistukseen
- Steriilit leikkausveitsiä (eri kokoja) haavojen puhdistukseen
- Korvahuuhteluruisku
- Korvasuppilo
- Korvalamppu
- Asiakkaan henkilökohtaiseen käyttöön kynsileikkurit/kynsisaksat
- Tahdistimen poistosetti
- Kertakatetrit
- Pika CRP-mittari

Palveluntuottajan tulee huomioida, että tilaaja voi muuttaa yksikön perusvälineistöä sopimuskauden aikana.

Palveluntuottajien on hyvä huomioida, että asiakkailla on oikeus saada ilmaisia hoitotarvikkeita- ja välineitä maksutta hoitotarvikkejakelusta. Näitä ovat mm. vaipat, asiakkaan haavanhoito-, diabetes- ja avannetarvikkeet. Palveluntuottaja huolehtii asiakkaalle kuuluvien ilmaisten hoitotarvikkeiden- ja välineiden, kuten haavanhoito-, diabetes- ja avannetarvikkeiden sekä vaippojen ym. maksutta jaettavien hoitotarvikkeiden tarpeen arvioinnista ja tarvikkeiden toimittamisesta asukkaalle tilaajan päätösten ja ohjeiden mukaisesti. Henkilökunnan suojaamiseen ja työturvallisuuteen liittyvien suoja-/apuvälineiden (mm. suojakäsineet, suusuojaimet, käsidesinfektioaineet, suojaesiliinat) kustannuksista vastaa palveluntuottaja.

5.4 Jaksosuunnitelma

Asiakkaan ohjautuessa lyhytaikaiseen ympärivuorokautiseen asumiseen, Pirkanmaan hyvinvointialueen asumisen asiakasohjaus kirjaa asiakkaan lyhytaikaisen ympärivuorokautisen asumisen palvelupäätökseen perustelut palvelun tarpeesta sekä asiakkaan kanssa yhdessä muodostetun näkemyksen konkreettisesta jakson tavoitteesta.

Lyhytaikaisen ympärivuorokautisen asumisen palveluntuottajan tehtäviin kuuluu asiakkaan tavoitteita edistävien kuntoutuksellisten keinojen tarkempi määrittely ja jaksosuunnitelman muodostaminen. Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakas saa



jaksosuunnitelman mukaista arkikuntoutusta, hoivaa, huolenpitoa, ohjausta ja tukea toimintayksikön ammattitaitoiselta henkilöstöltä. Toimintaa toteutetaan asiakaslähtöisesti.

5.3.1 Asiakkaan arviointi ja kirjaukset

Palveluntuottaja vastaa palvelupäätöksen ja jaksosuunnitelman mukaisten tavoitteiden toteutumisen sekä asiakkaan toimintakyvyn ja hyvinvoinnin jatkuvasta seurannasta, arvioinnista ja kirjaamisesta.

Palveluntuottaja tekee jaksosuunnitelman kartoittamalla asiakkaan tulotilannetta, jakson aikaisia tarpeita ja määrittelemällä asiakkaan kanssa yhdessä tavoitteita edistävät tarkemmat keinot. Jaksosuunnitelma muodostetaan asiakkaan kanssa käydyn tulokeskustelun perusteella, joka tavoitetilassa käydään asiakkaan kanssa jo ennen palveluun saapumista. Keskustelu käydään kuitenkin viimeistään asiakkaan saapumishetkellä. Keskustelun perusteella tehty jaksosuunnitelma kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Jaksosuunnitelman tulee sisältää:

- Asiakkaan tai läheisen näkemys jakson tavoitteisiin ja tavoitteita edistävät konkreettiset keinot
- Asiakkaan vointi ja avuntarve jakson aikana (esim. peseytyminen, pukeutuminen, ruokailu)
- Käytössä oleva lääkehoito ja sen toteutustapa
- Apuvälineiden käyttö
- Viittaus mahdolliseen kotikuntoutuksen kuntoutussuunnitelmaan, sen tavoitteisiin ja näiden edistämiskeinot lyhytaikaisjaksolla
- Saapumis- ja lähtöajankohdat sekä kyydit
- Allergiat ja erityisruokavaliot

Toimintayksikön henkilöstö tekee jakson aikana päivittäistä havainnointia ja kirjaa asiakastietojärjestelmään keskeisiä huomioita esimerkiksi asiakkaan voinnista, arkitoimintojen sujumisesta ja osallistumisesta jaksolla tarjottuun kuntouttavaan ja osallistavaan toimintaan. Henkilöstö kirjaa myös tiedon siitä, jos asiakas ei ole osallistunut tarjottuun kuntouttavan toimintaan. Toimintayksikön työntekijä koostaa jakson aikaisen seurannan perusteella loppuarvion, jossa on tärkeää tietoa kaikille asiakkaan hoitoon osallistuville. Jos asiakkaan seuraava jakso on jo tiedossa, se kirjataan loppuarvioon. Asiakkaan jakson loppuarvion tulee sisältää:



- Asiakkaan toimintakyvyn laaja kuvaus (esim. kognitio, liikkuminen, mieliala, ravitsemus)
- Mitä apuvälineitä asiakas hyödynsi?
- Missä määrin asiakas toimi itsenäisesti omia voimavarojaan hyödyntäen?
- Missä toiminnoissa asiakas tarvitsi tukea?
- Mitä keinoja hyödynnettiin asiakkaan jakson tavoitteisiin pääsemiseksi?
- Mitä hyötyjä tai onnistumisia jakso toi suhteessa asiakkaan tavoitteisiin?
- Missä määrin jakson tavoitteet eivät toteutuneet? Miksi ei?

5.5 RAI-väline

Palveluntuottajalla on oltava käytössään joko iRAI HC (kotihoito) tai iRAI LTCF (ympäri vuorokautisen palveluasumisen) -väline. Tarvittaessa palveluntuottaja tekee jompaa kumpaa RAI-välinettä käyttäen RAI-arvioinnin: Osittaisarviointi Pirkanmaa – Asumispalveluihin haku (SAS), SAS-prosessia varten. Tämä arviointityyppi löytyy iRAI HC-ohjelmistosta. Jos käytössä on iRAI LTCF-väline, voidaan yksikön tausta-asetuksiin lisätä arviointityyppi Osittaisarviointi Pirkanmaa, joka sisältää vaadittavan arviointityypin Osittaisarviointi Pirkanmaa – Asumispalveluihin haku (SAS). Pirkan RAI-pääkäyttäjää pyydetään lisäämään tämä yksikön asetuksiin. Palveluntuottajan on toteutettava asiakkaiden RAI-Pirkanmaan osittaisarviointi Pirkanmaa.raisoft.net SAAS pilvipalveluna tuotettuun ohjelmistoon tilaajan ohjeiden mukaisesti. Asiakkaiden RAI-Pirkanmaan osittaisarvioinnin tietojen kirjaaminen vain muuhun palveluntuottajan käytössä olevaan RAI-ohjelmistoon, kuten DomaCareen ei ole mahdollista.

Palveluntuottajan tulee huolehtia siitä, että henkilökunnalla on oltava käyttöoikeudet ja osaaminen Osittaisarviointi Pirkanmaa – Asumispalveluihin haku (SAS)-arvioinnin tekoon. Työntekijän tulee suorittaa RAI-ohjelmistosta iRAI HC-välineen kotihoito (interRAI HC) arviointijärjestelmä kurssikokonaisuus, joka sisältää arviointijärjestelmän sisältö ja -tulokset, ennen käyttöoikeuksien avaamista. Palveluntuottajan tulee varmistaa riittävät resurssit työntekijöiden koulutukseen ja asiakkaiden RAI-arviointien tekemiseen iRAI HC-välineellä. Tämä koskee myös yksiköitä, joissa on käytössä iRAI LTCF-väline ja tehdään Pirkanmaan osittaisarviointeja iRAI HC-välinettä käyttäen.

Palveluntuottaja antaa THL:lle luvan, että tilaaja saa tarvittaessa käyttöönsä toimintayksikön RAI-vertailutiedot.

RAI-arviointi yksikköön saapuessa ja lähtiessä:

Lyhytaikaiseen ympärivuorokautiseen asumiseen saapuva asiakas on voinut olla säännöllisen kotihoito palvelujen piirissä ennen lyhytaikaiseen ympärivuorokautiseen asumiseen saapumista. Tämä tarkoittaa, että asiakkaan aikaisemmat RAI-kokonaisarvioinnit on tehty iRAI HC-välineellä Pirkanmaa.raisoft.net



SAAS pilvipalveluna tuotettuun ohjelmistoon. RAI-arviointi on pitänyt sisällään myös MNA-arvioinnin. Asiakkaan RAI- arviointia on voitu päivittää kotihoidossa, kun on arvioitu lyhytaikaiseen palveluasumiseen ohjaamista. Tämä arviointi on käytettävissä ja hyödynnettävissä asiakkaan hoidon suunnittelussa hänen saapuessa lyhytaikaiseen ympärivuorokautiseen asumiseen.

Palveluntuottajan on oltava yhteydessä asiakasohjaukseen, jos asiakas ei pysty LAH-jakson päätyttyä tilanteensa takia palaamaan takaisin kotiinsa. Asiakasohjaus pyytää tarvittaessa asumisyksikköä tekemään asiakkaalle väliarvioinnin potilaskertomukseen ja uuden RAI-arvioinnin, mikäli asiakkaan vointi on muuttunut edelliseen, tuoreeseen arviointiin verrattuna. Tällöin asiakkaalle tehdään Osittaisarviointi Pirkanmaa – Asumispalveluihin haku (SAS)-arviointi SAS-prosessia varten. Arviointia tehtäessä on kunnioitettava asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja otettava huomioon hänen toiveensa, mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa. RAI-toimintakyvyn arvio Osittaisarviointi Pirkanmaa – Asumispalveluihin haku (SAS), tehdään toimintayksikössä ainoastaan siinä tapauksessa, jos asiakas on hakemassa yhteisöllisen asumisen tai pitkäaikaisen ympärivuorokautisen asumisen paikkaa.

5.6 Palveluntuottajan asiakkaille tarjoamat muut palvelut

Tilaaaja edellyttää palvelun tuottamista hyvinvointialueen päätöksen ja tämän palvelukuvauksen mukaisesti. Palveluntuottaja voi halutessaan tarjota asiakkaille muita palveluja, kuten jalkahoitoa ja kampaamopalveluja. Mikäli palveluntuottaja haluaa tarjota asiakkaille lyhytaikaisen ympärivuorokautisen asumisen palvelun sisältöön kuulumattomia lisäpalveluja, palveluntuottaja perii maksut asiakkailta. Palveluntuottajan on toimittava lisäpalvelujen tarjoamisessa asiakkaille sosiaalisesti kestäväällä tavalla. Palvelusisältöjen ja hinnoittelun on oltava ikäihmisille ymmärrettäviä, läpinäkyviä ja kohtuullisia.

5.7 Sidosryhmäyhteistyö

Vähintään palveluntuottajan vastaavan sairaanhoitajan on osallistuttava IKI-verkoston toimintaan. Lisäksi yksikön muita hoitajia ja henkilökuntaa on osallistuttava tarpeen mukaan palveluun liittyviin tilaajan järjestämiin koulutuksiin ja verkostotoimintaan. Tilaajan vastuulla on osoittaa koulutuksiin ja verkostotoimintaan riittävä henkilöstö, jotta toimintayksikössä noudatetaan tilaajan ohjeita. Yksikön hoitohenkilökunnan tulee sitoutua kehittämisverkostossa sovittuihin linjauksiin.



Pirkanmaan hyvinvointialue järjestää lääkäripalvelut hyvinvointialueensa asiakkaille. Lyhytaikaisen ympärivuorokautisen asumisen asiakas saa tarvitsemansa lääkäripalvelut Pirkanmaan hyvinvointialueen ajanmukaisten toimintaohjeiden mukaisesti. Kiireettömissä asioissa asiakas saa lääkäripalvelun asiakkaan hoidosta vastaavalta lääkäriltä.

Palveluntuottajan on tehtävä yhteistyötä asiakasta hoitavan lääkärin kanssa ja noudatettava hyvinvointialueen ajanmukaisia ohjeita mm. asiakkaan äkillisissä hoidon tarpeen arvioinnissa. Toimintayksikön henkilöstön on valmistauduttava lääkärikäynteihin; hoitohenkilökunnan on tutustuttava asiakkaan tietoihin ja tunnettava asiakas, jotta asiakkaan tilanne ja lääkitys voidaan käynnillä arvioida sujuvasti. Palveluntuottaja sitoutuu osallistumaan Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkäripalvelujen kehittämisen toimintaan yhdessä tilaajan kanssa. Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkäripalvelujen toimintaohjeet voivat muuttua sopimuskauden aikana.

Hoitajien tiedossa ja käytössä tulee ajantasaiset yhteystiedot tärkeimmistä tahoista, jotka liittyvät asiakkaiden hoitoon ja äkillisten selvityspyyntöjen ratkaisemiseen työvuoron aikana, esim. päivystävien lääkärien yhteystiedot. Palveluntuottajan tulee tehdä yhteistyötä asiakkaan hoitavan lääkärin ja muiden ammattihenkilöiden kanssa ja varmistaa lääkehoidon ajantasaisuus ja oikeellisuus asiakkaan liikkua erilaisissa palveluissa. Hoitajilla tulee olla tiedossa ajantasaisesti lääkärin hoitolinjaukset ja -ohjeistukset. Asiakas saa hänelle kuuluvat palvelut ja tutkimukset ajallaan ja yhteistyön ja tiedonkulun on oltava sujuvaa ammattihenkilöiden ja omaisen välillä. Asiakkaan voinnin merkittävästä muuttumisesta ilmoitetaan omaisille siten kuin heidän kanssaan on sovittu.

Palvelutalon hoitohenkilökunta arvioi aina terveydenhuollon asiantuntemuksensa perusteella asiakkaan kiireellisen sairaala- ja päivystyshoidon tarpeen ja konsultoi hoitavaa lääkärinä tarvittaessa. Palveluntuottaja noudattaa hyvinvointialueen ajankohtaisia ohjeita asiakkaiden lähettämiseksi jatkohoitoon. Palveluntuottajalle kuuluu jatkohoidon järjestäminen, ambulanssin tilaaminen ja asiakkaan huolehtiminen ensiapupäivystykseen ja tarvittavien esitietojen antaminen. Äkillisten haavojen ja vammojen hoitoa varten palveluntuottajalla tulee olla asiakkaille sopivat haavanhoito- ja ensiaputarvikkeet.

Etädiagnostiikka ja etäkonsultointi: Palveluntuottajalla tulee olla valmius etädiagnostiikassa/etäkonsultaatiossa edellytettäviin laitteisiin ja järjestelmiin, mm. kannettava tietokone, tabletti tai muu mobiililaitte nettiyhteydellä ja webkameralla varustettuna. Palveluntuottajan tulee ottaa käyttöön tilaajan niin päättäessä tilaajan määrittelemät etädiagnostiikan/etäkonsultaation välineet/laitteet ja sähköiset järjestelmät ja kehittää tilaajan kanssa asiakkaiden hoidossa käytettävää



etädiagnostiikkaa ja etäkonsultointia. Tilaaja ei maksa palveluntuottajalle näistä lisäkustannuksia.

6 Palveluprosessin kuvaus

Asiakas ohjautuu lyhytaikaiseen ympärivuorokautiseen asumisen asiakasohjauksen kautta. Tilaajan ikäihmisten asiakasohjausyksikkö myöntää palvelun asiakkaille, jotka täyttävät tilaajan asettamat lyhytaikaisen ympärivuorokautisen asumisen myöntämisen perusteet. Kiireellisissä tilanteissa asiakas ohjautuu palveluun sosiaali- ja kriisipäivystyksen kautta.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että tilaajalla on aina ajantasainen tieto toimintayksikön vapaista paikoista ja siellä olevista asiakkaista. Jos palveluntuottaja on ilmoittanut tilaajalle, että toimintayksikössä on vapaa paikka, tulee palveluntuottajan ottaa vastaan tilaajan osoittama asiakas. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan asiakas vastaan myös siinä tapauksessa, että asiakas on moniresistentin mikrobin kantaja tai muuta erikoishuomiota vaativa asiakas. Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan uuden asiakkaan vastaan viivytystä.

Jokaisen asukkaan riskitiedot tulee tarkastaa heti asiakkaan tullessa yksikköön, palveluntuottajan on noudatettava mikrobiriskitiedoissa mahdollisesti annettuja ohjeita ja ajankohtaisia hygieniahoitajien ohjeita. Epäselvissä tapauksissa palveluntuottajan tulee ottaa yhteys tilaajan hygieniahoitajaan. Hoitoyksikössä kirjataan jaksosuunnitelmaan tieto moniresistentin bakteerin kantajuudesta ja myös asiakastaulukkoon lisätieto KOSKETUS, kun asiakkaalla on todettu moniresistentin mikrobin kantajuus.

7 Henkilöstöä koskevat vaatimukset

Toimintayksikön ja sen henkilöstön on täytettävä palvelua koskevien ajantasaisten lakien, kuten sosiaalihuoltolain ja vanhuspalvelulain vaatimukset ja valvovan viranomaisen vaatimukset. Palvelun tulee perustua laatusuositukseen: Aktiivisen ja toimintakykyisen ikääntymisen ja kestävien palvelujen turvaamiseksi 2024–2027, STM 4/2024, jonka tavoitteena on aktiivinen ja toimintakykyinen ikääntyminen sekä laadukkaat ja kestävät palvelut. Sairaanhoidajan ja muun terveydenhuollon henkilöstön kelpoisuusvaatimukset on säännelty laissa terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994. Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista on säädetty laissa sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015 ja asetuksessa sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 608/2005.



Palveluntuottajan tulee huomioida, että palvelua koskevat lait ja valvovan viranomaisen vaatimukset voivat muuttua sopimuskaudella. Palveluntuottajan on noudatettava aina ajankohtaisia lakeja ja viranomaisten ohjeita ja suosituksia.

Yleiset periaatteet:

- Mahdollisimman suuri osa työajasta käytetään asiakkaan kanssa.
- Palveluntuottaja vastaa siitä, että työntekijät voivat toimia ammattieettiset velvoitteet huomioon ottaen.
- Jokaisessa työvuorossa on oltava vähintään yksi (1) sosiaali- ja/tai terveydenhuollon perustutkinnon suorittanut henkilö, joka on saanut lääkehoitokoulutuksen ja jolla on voimassa oleva lääkelupa (esim. LOVE).
- Henkilöstöllä tulee olla voimassa oleva työsopimus ja työntekijöillä tulee olla laadittuna tehtäväkuvat. Työntekijöiden tehtäväkuvien ja vastuiden on vastattava työntekijän koulutusta ja osaamista.
- Tilaajalla ja valvovalla viranomaisella on oikeus arvioida, päättää, hyväksyä/hylätä palveluntuottajan palvelutuotannossa käyttämän henkilöstön riittävyys, koulutus ja osaaminen.
- Henkilöstörakenteen oleellisista muutoksista tulee aina ilmoittaa tilaajalle.
- Palveluntuottaja vastaa siitä, että terveydenhuoltohenkilöstö on merkittynä Valviran ylläpitämään terveydenhuollon ammattirekisteriin ja sosiaalihuollon henkilöstö on merkittynä sosiaalihuollon ammattirekisteriin (Terhikki / Suosikki) sosiaalihuollon ammattihenkilöstöstä annetun lain (817/2015) mukaisella tavalla.
- Palveluntuottaja sitoutuu Lain sosiaali ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 mukaisesti noudattamaan henkilöstöä koskevia vaatimuksia ja muita laista tulevia vaatimuksia mm. henkilöstön rikosrekisterien tarkistamisessa.
- Sijaisten on täytettävä samat vaaditut ammatilliset ja lakisääteiset osaamisvaatimukset kuin vakituisenkin henkilöstön.
- Palveluntuottajan on noudatettava kaikkia Valviran ohjeistuksia opiskelijoiden käyttämisessä. Palveluntuottaja vastaa siitä, että opiskelijoilla, harjoittelijoilla ja oppisopimuskoulutettavilla on edellytykset toimia tehtävässään.
- Palveluntuottaja vastaa mahdollisen vuokratyövoimana hankitun henkilöstön työstä, kuten omasta henkilöstöstä mm. työtehtävään nähden riittävästä osaamisesta, koulutuksesta, perehdyttämisestä ja kielitaidosta.

Ulkomailta rekrytoitu henkilöstö: Palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan Suomen ulkopuolella koulutetun sairaanhoitajan ja/tai lähihoitajan ammatinharjoittamisoikeuden laillistamisen Valviran rekisteristä. Palveluntuottaja vastaa siitä, että ulkomailta rekrytoitujen henkilöstön rekrytoinnissa on noudatettu kansainvälisiä ja kansallisia lakeja. Ulkomailta suoritettu sairaanhoitajatutkinto ei anna suoraan osaamis- ja pätevyysvaatimusta sairaanhoitajan, lähihoitajan tai hoiva-



avustajan tehtäviin, vaan henkilön koulutuksen ja ammattitaidon soveltuvuus ja riittävä kielitaito on arvioitava aina hoitajakohtaisesti tehtävän vaatimukset huomioiden. Lisätietoja Valviran sivuilta tässä: [Valvira](#). Palveluntuottajan tulee varmistaa, että ulkomailta rekrytoitu henkilöstö täyttää tartuntatautilain edellyttämät vaatimukset. Palveluntuottajan tulee varmistaa, että työntekijällä on oleskelulupa ja työnteko-oikeus.

Palveluntuottajan on tehtävä yhteistyötä ulkomailta rekrytoidun henkilöstön riittävän osaamis- ja pätevyysvaatimusten selvittämisessä tilaajan ja valvontaviranomaisten kanssa ja noudatettava heidän ohjeita. Palveluntuottaja vastaa, että henkilöstöllä, joka vastaa asiakkaan hoivasta ja hoidosta, on oltava riittävän hyvä suomen kielen suullinen ja kirjallinen taito, mikä vastaa vaatimuksiltaan EVK:n asteikolla tasoa B1.1, yleisen kielitutkinnon taso 3:n kielitaitotestiä. Henkilöstöltä ei vaadita varsinaista yleistä B1.1 *kielitutkintoa*, vaan kielitaitotasoa, joka vastaa ko. kielitutkinnon vaatimuksia. Riittävä kielitaito tarkoittaa sitä, että henkilöstö ymmärtää suomea ja pystyy suomeksi keskustelemaan asiakkaan hoivasta ja hoidosta sidosryhmien kanssa ja pystyy tekemään dokumentaation virheettää. Kielitaito voi olla edellä mainittua matalampi, mikäli henkilöllä ei ole vastuuta asiakkaan hoivasta ja hoidosta, henkilö on esim. välillisissä työtehtävissä. Palveluntuottajan on osoitettava tarvittaessa ulkomailta rekrytoidun osaamis-, pätevyys ja kielivaatimus tilaajalle todistuksin.

lääkille henkilöille on nimettävä sosiaalihuoltolain mukaisesti omatyöntekijä.

Omatyöntekijän on asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaisesti: Neuvottava ja tuettava asiakasta hänen tarvitsemiensa sosiaali- ja terveyspalvelujen saatiin ja toteuttamiseen liittyvissä asioissa, seurattava yhdessä asiakkaan ja hänen omaisten/läheisten kanssa asiakassuunnitelman toteutumista sekä palvelutarpeiden muutoksia, oltava asiakkaan suostumuksella tarvittaessa yhteydessä asiakkaan sosiaali- ja terveyspalvelujensa järjestämisestä ja tuottamisesta vastaaviin tahoihin jotta palvelut vastaisivat mahdollisimman hyvin asiakkaan tarpeita. Omatyöntekijä edustaa asiakkaalle palvelun jatkuvuutta ja turvallisuutta. Palveluntuottajan tulee mahdollistaa työvuorosuunnittelulla, että omatyöntekijä tosiasiallisesti työskentelee asiakkaan luona ja hänellä on aikaa omatyöntekijän tehtävien hoitamiseksi.

7.1 Henkilöstön koulutus- ja osaamisvaatimukset

- Henkilöstöllä on oltava tietoa ja osaamista etenkin ikääntyneiden sairauksista, ikääntymisen vaikutuksista toimintakykyyn ja ikäihmisten toimintakykyä ylläpitävistä ja kuntoutumista edistävästä työtavoista. Henkilöstöltä edellytetään kykyä ja joustavuutta työskennellä asiakkaan luona silloinkin, kun



kanssakäyminen asiakkaan kanssa on asiakkaan erityispiirteistä johtuen vaativaa.

- Palveluntuottaja huolehtii siitä, että henkilökunnalla on osaaminen oikeaoppiseen näytteiden ottamiseen (mm. veri- ja virtsakokeet).
- Palveluntuottajan henkilöstöllä tulee olla työtehtävään nähden riittävät tietotekniikkataidot, kirjaamisen osaaminen ja pääsy palvelutuotannossa tarvittavien sähköisten järjestelmien käyttöön.
- Ateria- ja siivousalan henkilöstöllä tulee olla ateria- ja siivouspalvelun vaatimukset täyttävä koulutus.
- Välittömään asiakastyöhön osallistuvalla työntekijällä tulee olla vähintään STM:n suositusten mukainen hoiva-avustajakoulutus. Hoiva-avustajan, joka ottaa osaa välittömään asiakastyöhön, pätevyys- ja osaamisvaatimukset on kuvattu STM:n suosituksessa hoiva-avustajan osaamisvaatimuksesta ja tehtäväkuvasta, linkki suositukseen [STM:n kuntainfo](#). Hoiva-avustaja, joka ottaa osaa välittömään asiakastyöhön, tulee olla suorittanut hyväksytysti seuraavat sosiaali- ja terveysalan perustutkinnon osat: Kasvun ja osallisuuden edistäminen, 25osp ja ikääntyvien osallisuuden edistäminen 35 osp, yhteensä 60osp.

Toimintayksikön vastuuhenkilön/johtajan vaatimukset: Toimintayksikköön tulee nimetä vastuuhenkilö/johtaja, joka vastaa toimintayksikön toiminnasta. Toimintayksikön vastuuhenkilö/johtaja voi työskennellä yksikössä täysipäiväisesti tai osa-aikaisesti vastaten myös toisesta yksiköstä. Toimintayksikön vastuuhenkilön/johtajan vaihtumisesta tulee informoida kirjallisesti tilaajaa. Toimintayksikön vastuuhenkilö/ johtaja voi olla sama, kuin lain sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisessä (612/2021) tarkoittama (palvelu)toiminnasta vastaava tai toimintokohtainen vastuuhenkilö, mikäli henkilö hoitaa molempia tehtäviä ja täyttää palvelukuvauksen vaatimukset.

Toimintayksikön johtajaa/vastuuhenkilöä koskevat koulutus- ja työkokemusvaatimukset:

- Toimintayksikön johtajalla/vastuuhenkilöllä tulee olla sosiaali- ja/tai terveydenhuoltoalan korkeakoulututkinto (tai aiempi vastaava opistotasoinen tutkinto) tai ylempi korkeakoulututkinto, alan tuntemus ja riittävä johtamistaito.
- Riittävällä johtamistaidolla tarkoitetaan joko opintojen (vähintään 25 opintopisteen laajuiset korkeakoulutason/opistotason johtamisopinnot) tai työkokemuksen (2 vuotta) kautta hankittua toimintayksikön esimies/johtamiskokemusta. Vastuuhenkilön tulee täyttää Valviran asettamat



vaatimukset yksikön vastuuhenkilölle.

(https://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/yksityisen_sosiaalihuollon_luvat).

- Alan tuntemus: Vastaavalla johtajalla on oltava työkokemusta vähintään kolme vuotta ikäihmisten palveluista käytännön toiminnan aloitushetkellä.

Palveluntuottaja vastaa, että hallinnolliseen esimiestyöhön on resursoitu riittävästi aikaa asiakkaiden määrään ja palvelutarpeeseen nähden. Vastuuhenkilö/johtaja ei pääsääntöisesti ja suunnitelmallisesti voi olla työvuorosuunnittelussa yhtenä käytännön työtä tekevänä työntekijänä. Toimintayksikön vastuuhenkilön/johtajan työaika lasketaan hoitohenkilökuntaan enintään sillä osuudella, jonka hän tosiasiallisesti käyttää välittömään asiakastyöhön (maks. kuitenkin 50 %). Mikäli yksikkö on yli 40 paikkainen, vastuuhenkilöä/yksikön johtajaa ei voida laskea hoitohenkilökuntaan ollenkaan.

Toimintayksikön johtaja/vastuuhenkilö on vastuussa työn organisoinnista ja siitä, että asiakkaat saavat palvelun yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Hänen on ymmärrettävä lain asettamat veloitteet asiakkaiden palvelujen laatua ja henkilöstön koulutusta koskien ja huolehdittava siitä, että henkilökunta noudattaa toiminnassaan lakia ja toimintaohjeita. Vastuuhenkilö/yksikön johtaja vastaa siitä, että yksikön päivittäisessä toiminnassa toteutetaan omavalvontaa. Osana omavalvontaa seurataan jatkuvasti asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyttä.

Lähiesihenkilön/tiimin vastaavan kelpoisuusvaatimukset: Mikäli toimintayksikkö koostuu useammasta toiminnallisesta tiimistä, tiimeillä tulee olla oma lähiesihenkilö/tiimivastaava.

- Lähiesihenkilön/tiimin vastaavalla *joka tekee* henkilöstöpäätöksiä, on oltava sosiaali- ja/tai terveysalan ammattikorkeakoulututkinto (tai aiempi vastaava opistotasoinen tutkinto) sekä vähintään 1 vuoden työkokemus ikäihmisten parissa työskentelystä.
- Lähiesihenkilön/tiimin vastaavalla *joka ei tee* henkilöstöpäätöksiä on oltava sosiaali- ja/tai terveysalan perustutkinto (esim. lähihoitaja) sekä vähintään 1 vuoden työkokemus ikäihmisten parissa työskentelystä.
- Lähiesihenkilö/tiimin vastaava voi olla sama henkilö, kuin toimintayksikön vastuuhenkilö/johtaja, mikäli henkilö täyttää vastuuhenkilölle/yksikön johtajalle asetetut palvelukuvauksen vaatimukset.

7.2 Henkilöstön määrä

Palveluntuottaja vastaa, että henkilöstön määrä täyttää jokaisessa työvuorossa valvojan viranomaisen, palvelua koskevien lakien ja tilaajan vaatimukset. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa lainsäädäntöä ja valvojan



viranomaisen ohjeita välittömään työhön laskettavassa henkilöstömitoituksessa. Henkilöstön riittävyttä ja henkilöstömitoitusta arvioidaan valvovan viranomaisen, THL:n ja hyvinvointialueen valvonnan ohjeiden mukaisesti.

Toimintayksikön ja ryhmäkotien henkilöstömitoitus tarkoittaa todellista mitoitusta, jossa poissaolevat on korvattu sijaisilla. Henkilöstömitoitus tarkoittaa toimintayksikössä paikalla olevien välitöntä asiakastyötä tekevien työntekijöiden työpanosta suhteessa toimintayksikön asiakkaiden määrään. Välillistä työtä ja välillisiin tehtäviin hoitohenkilöstöltä kuluva työaika ei oteta huomioon henkilöstömitoituksessa.

- Palveluntuottajan palvelujen vastuuhenkilö/toimintayksikön johtaja lasketaan hoitohenkilöstö mitoitukseen sillä osuudella, kun he ottavat osaa välittömään asiakastyöhön (maks. kuitenkin 50 %). Mikäli yksikkö on yli 40 paikkainen, vastuuhenkilöä/yksikön johtajaa ei voida laskea hoitohenkilöstömitoitukseen ollenkaan.

Henkilöstömitoitus voi olla korkeampi kuin lain mukainen vähimmäismitoitus, mikäli yksikössä hoidetaan vaativampia asiakkaita. Lisäksi esimerkiksi saattohoito, lääkehoidon turvallinen toteuttaminen ja osaaminen tarvittavien näytteiden otossa tulee huomioida työvuorojen suunnittelussa. Hoiva-avustajat eivät ole sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölainsäädännössä tarkoitettuja ammattihenkilöitä. Työvuoron henkilöstö ei saa koostua pelkästään vanhuspalvelulain 1 momentin 9–12 kohdassa tarkoitetuista työntekijöistä eikä 2 momentissa tarkoitetuista opiskelijoista.

Toimintayksikön henkilöstöresurssien raportointi:

Palveluntuottajan tulee raportoida toimintayksikön henkilöstö valvovan viranomaisen ja tilaajan ohjeiden mukaisesti tilaajan raporttipohjalla. Palveluntuottaja tulee kyetä erottelmaan ammattiryhmittäin valvovan viranomaisen ja tilaajan ohjeiden mukaisesti välittömään ja välilliseen työhön kohdistettu henkilöstöresurssi. Palveluntuottajan tulee toimittaa tilaajan pyytämät henkilöstötiedot tilaajan ohjeiden mukaisesti viivytyksettä.

7.3 Henkilöstön perehdytys ja osaamisen kehittäminen

Palveluntuottaja vastaa henkilöstön riittävästä osaamisesta, ammattitaidon säilyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta. Palveluntuottaja vastaa henkilöstön systemaattisesta osaamisen kehittämisestä. Palveluntuottajan on mahdollistettava henkilökunnan osallistuminen säännöllisiin ammatillisiin koulutuksiin ja IKI-verkostotoimintaan. Palveluntuottaja vastaa lainmukaisesta täydennyskoulutuksesta. Uusien työntekijöiden ja sijaisten perehdyttämiseen on oltava olemassa riittävän kattavat ja ajantasaiset ohjeet (perehdytysuunnitelma) ja perehdyttämiseen on nimetty vastuuhenkilö.



Työnantajan on nimettävä yksi tai useampi työntekijä ensiaputehtäviin (ks. työsuojelu [Ensiapuvalmius - Työsuojelu \(tyosuojelu.fi\)](#)) sekä huolehdittava heidän ensiapukoulutuksestaan ja varusteistaan. Palveluntuottajan henkilökunnan on noudatettava tartuntatautilain tai viranomaisien edellyttämiä terveysturvallisuuteen liittyviä ajankohtaisia ohjeita ja suosituksia sekä tilaajan hygieniaohjeita.

8 Muut palvelua koskevat vaatimukset

8.1 Toiminnan kehittäminen, laatutietojen julkisuus

Palveluntuottaja sitoutuu kehittämään palvelua ja osallistumaan tilaajan palvelua koskevaan kehittämistoimintaan ja avustamaan tilaajaa tietojen keräämisessä ja luovuttamisessa. Palveluntuottajan on osallistuttava tilaajan järjestämään palvelun kehittämiseen ja koulutuksiin (esim. tietojärjestelmien käyttöön ja toimintatapoihin liittyvät koulutukset, RAI-koulutukset, hygieniakoulutukset). Tilaaja ei maksa erillisiä korvauksia verkostotoimintaan osallistumisesta, palvelun kehittämiseen ja koulutuksiin osallistumisesta.

8.1.1 Asiakaspalautteet ja asiakastyytyväisyyskyselyt

Asiakaspalautteet

Vanhuspalvelulaki velvoittaa toimintayksiköjä keräämään palautetta palvelujensa koetusta laadusta ja riittävydestä osana omavalvontaa ja kehittämään yksikön toimintaa tulosten perusteella (Laki ikääntyvän väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista). Palveluntuottajan on kerättävä tietoa asiakaspalautteista ja kehitettävä yksikön toimintaa niiden perusteella. Asiakkaiden ja omaisten on oltava mahdollista antaa asiakaspalautetta sekä suullisesti, että kirjallisesti, ohjeet ja palautteenantokanava on oltava yksikössä näkyvästi esillä. Esillä tulee olla myös tilaajan palautteenantokanavat (esim. sosiaali- ja potilasasiamies, valvontakoordinaattori ja kirjaamo).

Palveluntuottaja kerää ja dokumentoi saamansa palautteet vähintään vuosittain ja laatii yhteenvedon palautteista, mikä välitetään pyydettyä tilaajalle tilaajan ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa viivytyksestä tilaajalle palveluntuottajan tietoon tulleista mahdollisista palvelua koskevista asiakkaiden ja omaisten tekemistä merkittävistä virheilmoituksista, muistutuksista, kanteluista, sekä niiden johdosta tehtävistä toimenpiteistä. Palveluntuottajan on tehtävä yhteistyötä tilaajan kanssa mahdollisten muistutusten ja kanteluiden selvittämisessä annettujen määräaikojen puitteissa.



Asiakastyytyväisyyskyselyt

Palveluntuottajan on toteutettava asiakastyytyväisyyskyselyjä toimintayksikköön säännöllisesti. Palveluntuottaja sitoutuu kehittämään yksikön toimintaa kyselyn perusteella.

Myös tilaaja voi toteuttaa asiakastyytyväisyyskyselyjä palveluntuottajan toimintayksikössä. Palveluntuottajan on toteutettava tilaajan määrittelemä asiakastyytyväisyyskysely ja tehtävä yhteistyötä kyselyn toteuttamisessa. Tilaaja voi julkistaa asiakastyytyväisyyskyselytulokset avoimesti nettisivuillaan. Tilaaja voi hyödyntää tuloksia sopimuksenaikaisen toiminnan seurannassa ja valvonnassa.

8.2 Toimintatiedon tuottaminen ja palvelun dokumentointi

Palveluntuottajan on noudatettava tilaajan ajankohtaisia ohjeita palvelun toteuttamisessa ja kirjaamisessa. Palveluntuottajan on tehtävä palvelun kirjaukset ja tuotettava toimintatietoa tilaajan osoittamiin sähköisiin järjestelmiin tilaajan ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottajan on tehtävä vanhuspalvelulain edellyttämät palvelun tilastoinnit viranomaisten ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottajan on tuotettava tilaajalle tilaajan määrittelemät vanhuspalvelulain edellyttämät palvelun seurannan, riittävyys ja laadun arviointitiedot. Palveluntuottaja vastaa HILMO-ilmoitusten teosta.

Palveluntuottajan on tuotettava tilaajalle tilaajan ohjeiden mukaisesti kuukausittain tietoa mm. toimintayksikön kokonaispaikkamäärästä, sisällä olevista asiakkaista sopimuskohtaisesti ja palvelutuotteittain ja asiakkaiden keskeytyksistä ja hoitajamitoituksesta. Palveluntuottajan on toimitettava tilaajalle säännöllisesti, esim. puolen vuoden välein ja vuosittain palvelun valvonta- ja seurantatietoja. Näitä voivat olla mm. vähältä piti tilanteet ja palvelun laadun seurantaan liittyvien mittareiden tulokset. Tilaaja ohjeistaa palveluntuottajia myöhemmin sopimuskaudella palvelun kirjaamisessa ja toimintatiedon tuottamisessa. Palveluntuottajan on huomioitava, että toimintatiedon tuottaminen ja siihen liittyvät välineet voivat muuttua sopimuskaudella.

Palveluntuottajan on vastattava tilaajan laatimiin kyselyihin ja palveluntuottaja sitoutuu toteuttamaan tilaajan määrittelemät mahdolliset muut kyselyt tilaajan määrittelemällä tavalla annettujen määräaikojen puitteissa. Kyselyjä voivat olla esimerkiksi palvelun kehittämiseen ja toimintatietoon liittyvät kyselyt. Tilaaja määrittää kyselyjen tarkemman sisällön, toteuttamistavan, ajankohdan ja määrän.



Työhyvinvointikyselyt

Palveluntuottajan on toteutettava työhyvinvointikyselyt toimintayksikön henkilökunnalle lain ja palvelua koskevien laatusuositusten mukaisesti ja palveluntuottajan tulee kehittää toimintaansa tulosten perusteella. Palveluntuottajan tulee toimittaa työhyvinvointikyselyjen tulokset tilaajalle tilaajan niin pyytäessä tilaajan ohjeiden mukaisesti.

8.3 Tietojen avoimuus

Palveluntuottajan tulee kuvata verkkosivuillaan saavutettavuusvaatimukset huomioiden (saavutettavuusdirektiivi EU2016/2102 ja laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 2019/306) huomioiden tietoa toimintayksiköstä, ikäihmisten hoivan laadusta, hoidon kehittämisestä ja omasta vastuullisuustyöstä. Tilaaja voi julkaista muun muassa internetissä julkista tietoa palvelusta ja toimintayksiköstä; esimerkiksi sijainti-, toiminta- ja laatutietoja tai edellyttää palveluntuottajaa julkaisemaan palveluun liittyviä tietoja palveluntuottajan kotisivuilla. Palveluntuottajan tulee toimittaa viipymättä tilaajan pyytämät toimintayksikköä ja palvelua koskevat tiedot tilaajan edellyttämässä muodossa tilaajan ohjeistuksen mukaisesti. Palveluntuottaja vastaa siitä, että tilaajan käytettävissä olevat tiedot ovat ajantasaisia.

8.4 Toimintaa ohjaavat suunnitelmat, vastuuhenkilöt ja raportointi

Palveluntuottajan tulee noudattaa lakia sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2024, mikä pitää sisällään mm. vaatimuksia palveluntuottajan omavalvonnasta ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuudesta.

Palveluntuottaja on vastuussa toiminnan lainmukaisuudesta ja tuottamiensa palveluiden laadusta ja asiakasturvallisuudesta. Palveluntuottajalla on oltava lakisääteinen, palvelutalokohtainen **omavalvontasuunnitelma** (laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011 § 6). Omavalvontasuunnitelman laadinnassa tulee noudattaa Valviran ja tilaajan omavalvontasuunnitelman sisällölle annettuja vähimmäisvaatimuksia. Käytännössä palveluntuottajan omavalvontasuunnitelman tulee sisältää vähintään samat asiat kuin Valviran omavalvontasuunnitelman mallissa ja tilaajan omaan palvelutuotantoon tarkoitettussa mallissa on. Tilaaja ohjeistaa palveluntuottajia sopimuskaudella asiassa.

Omavalvontasuunnitelman tulee vastata toimintayksikön yksilöllistä toimintaympäristöä ja siinä tulee olla määritetty palveluntuottajan arvot, tavoitteet ja toimintaperiaatteet, sekä henkilökunnan vastuut ja valtuudet (tehtäväkuvat). Palveluntuottajan henkilöstön tulee olla mukana omavalvonnan suunnittelussa,



toteutuksessa ja arvioinnissa. Henkilöstö tuntee omavalvontasuunnitelman sisällön ja toteuttaa omavalvontasuunnitelmaa työssään. Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä toimintayksikössä ja palveluntuottajan ylläpitämällä kotisivuilla internetissä. Palveluntuottajalla on velvollisuus päivittää omavalvontasuunnitelma vuosittain ja aina palvelua koskevien oleellisten tietojen ja toiminnan muuttuessa.

Palveluntuottajan tulee huolehtia omavalvonnallisesti asiakkaiden arvotavaroiden käsittelystä ja säilyttämisestä. Toimintayksikössä tulee olla ohjeet henkilöstölle, asiakkaille ja omaisille asiakkaiden arvotavaroiden säilytykseen ja kolmansille tahoille antamiseen. Palveluntuottaja vastaa asiakkaiden toimintayksikössä kadonneista rahoista/arvotavaroista.

Palveluntuottajalla on velvollisuus tiedottaa ja kouluttaa henkilöstö valvontalain (741/2024) mukaisesta henkilöstön ilmoitusvelvollisuudesta. Palveluntuottajan tulee kerätä ja ylläpitää tietoja tilaajan ohjeiden mukaisesti **läheltä piti -tilanteista**, kehittää toimintaa havaittujen puutteiden perusteella ja toimittaa läheltä piti -tilanteista raportit tilaajalle tilaajan ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottajan tulee kouluttaa henkilökunta läheltä piti -ilmoitusten tekemiseen ja läheltä piti -tilanteet on käsiteltävä viikkopalaverissa läpi. Läheltä piti -ilmoitukset ja niiden käsittely yksikössä voidaan tarkistaa valvontakäynneillä.

Palveluntuottajalla tulee olla **hygieniasuunnitelma**. Hygieniasuunnitelman laadinnassa tulee huomioida tilaajan ajantasaiset hygieniaohjeet. Palveluntuottajan tulee nimetä käytännön työn tasolla oleva hygieniayhdyshenkilö ja hänelle varahenkilö ja antaa heille työaika tehtävän hoitamiseen hygieniayhdyshenkilön tehtäväkuvauksen ja tilaajan ohjeiden mukaisesti. Hoiva- ja hoitohenkilöstöltä edellytetään tilaajan ohjeistuksiin perehtymistä ja tilaajan määrittämien hygieniaohjeisiin liittyvien testien suorittamista. Yksikön sairaanhoitajat ja esihenkilöt suorittavat lisäksi syventävän tiedon testin.

Palveluntuottajalla tulee olla **varautumis- ja riskienhallintasuunnitelma**, mikä pitää sisällään varautumisen sisäisiin ja ulkoisiin uhkiin. Varautumis- ja riskienhallintasuunnitelmasta on ilmennettävä henkilökunnan säännöllinen koulutus erikoistilanteisiin varautumisesta ja miten palveluntuottaja on varmistanut ja kehittänyt häiriönsietokykyään ja palveluiden toimitusvarmuutta. Varautumis- ja riskienhallintasuunnitelma on työntekijöiden tiedossa ja työntekijöillä on oltava edellytykset ja osaaminen toimia erikoistilanteissa. Varautumis- ja riskienhallintasuunnitelman tulee pitää sisällään myös pelastusviranomaisen hyväksymän palo- ja pelastussuunnitelman sekä poistumisturvallisuusselvityksen pelastuslain 379/2011 sekä asetus pelastustoimesta 407/2011 mukaisesti sekä näihin liittyvä ajantasainen välineistön.



Palveluntuottajalla tulee olla **työsuojelun toimintaohjelma** (työturvallisuuslaki 738/2002 § 9). Vaadittavat suunnitelmat, ohjeet ja raportointi on kuvattu tarkemmin palvelukuvauksen liitteellä 2.

8.5 Toimintayksikkö

Toimintayksiköllä tarkoitetaan lyhytaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen asumisyksikköä. Palveluntuottajan tulee noudattaa lyhytaikaista ympärivuorokautista palveluasumisen toimintayksikköä koskevaa ajantasaista lainsäädäntöä ja valvovan viranomaisen ohjeita koko sopimuskauden ajan. Palveluntuottajan tulee huomioida, että ne voivat muuttua sopimuskaudella.

8.5.1 Yleiset tilavaatimukset

Palveluntuottajan tilojen on täytettävä valvovan viranomaisen ajantasaiset vaatimukset koko sopimuskauden ajan. Asiakkailla on oltava käytössään esteetön, turvallinen ja yhteisöllinen asuinympäristö ja elämisen yhteisö. Toimintayksikön tilojen on oltava esteettömät ja sopivat asiakkaiden palvelutarpeeseen nähden. Palveluntuottajan tulee huolehtia siitä, että asiakkaat voivat oleskella, liikkua ja toimia toimintayksikön sisä- ja ulkotiloissa esteettömästi ja turvallisesti. Asuinympäristön ja toimintayksikön suunnittelussa on huomioitava ikäystävällisyys¹. Jos toimintayksikön tilat ovat useassa tasossa, talossa on oltava hissi, mihin on mahdollista liikkumaan apuvälineiden kanssa.

Kiinteistö, missä palvelua tuotetaan, tulee olla hyväkuntoinen ja palvelutuotantoon nähden kaikin puolin sopiva koko sopimuskauden ajan. Palveluntuottaja vastaa kaikilta osin tilojen toimivuudesta ja soveltuvuudesta palvelutuotantoon, tilojen kunnosta sekä tilojen hallintaan liittyvistä asioista. Palvelutuotannon tilojen tulee olla palveluntuottajan hallinnassa koko sopimuskauden ajan. Mikäli palveluntuottajalla on tilaajan kanssa välivuokraussopimus, tilojen käyttöoikeus riittää. Tilaaja ei ota osaa mahdollisiin palveluntuottajan ja mahdollisen toisen toimijan välisiin tilojen vuokraukseen ja hallintaan koskeviin järjestelyihin, vaan näistä palveluntuottaja vastaa itse.

Palvelutuotannon tilojen tulee olla viranomaisten kyseiseen käyttöön hyväksymät (mm. rakennusviranomaisen, paloviranomaisen, terveystarkastaja). Palveluntuottajan on

¹ Lisätietoja ja ohjeita esim. Muisti ja ikäystävällinen asuinympäristö, -Ympäristöministeriön julkaisusta, 2018. [YO_2018_Muisti_ja_ikaystavall_asuminen_WEB.pdf \(valtioneuvosto.fi\)](#)



noudatettava tilaajan ajanmukaisia palo- ja turvallisuusohjeita. Tilojen on jatkuvasti täytettävä palo- ja turvallisuusmääräykset ja yksikössä on huolehdittava asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisien määräysten mukaisesti. Toimintayksikössä on oltava päivitetty ja pelastusviranomaisien hyväksymä pelastussuunnitelma ja poistumis- ja turvallisuus selvitys ja henkilöstö on perehdytetty em. suunnitelmiin. Henkilökunnan palo- ja/tai pelastautumisharjoituksia järjestetään vuosittain.

Palveluntuottajan varautumis- ja riskienhallintasuunnitelmasta tulee ilmetä, miten palveluntuottaja on varmistanut palvelun jatkuvuuden mm. sähkökatkosten ja muiden ennalta arvaamattomien tilanteiden varalle.

Palveluntuottajalla tulee olla toimintayksikön yhteisissä yleisissä tiloissa asiakkaiden tarpeisiin vastaavat turvalliset, hygieeniset ja asianmukaisesti toimivat ikäystävälliset kalusteet ja laitteet. Tilojen toimintojen suunnittelun ja toimintayksikön arjen tulee tukea asiakkaiden fyysisten, psyykkisten ja kognitiivisten taitojen ja toimintakyvyn ylläpitämistä. Liikuntarajoitteisen, esimerkiksi pyörätuolia käyttävän asiakkaan, tulee pystyä liikkumaan esteettömästi toimintayksikön yhteisissä tiloissa, kuten peseytymis- ja saunatiloissa ja WC-tiloissa. Peseytymis- ja saunatiloissa ja WC-tiloissa on oltava tarvittavat tukikaiteet, korotetut WC-istuimet ja tiloissa on pystyttävä käyttämään asiakkaan tarvitsemia apuvälineitä. Palveluntuottajan on järjestettävä toimintayksikköön asiakkaille asiakkaiden määrään ja palvelutarpeeseen nähden riittävästi yhteiskäytössä olevia apuvälineitä (esim. pyörätuoli). Palveluntuottaja vastaa siitä, että jokaisella välittömään hoitotyöhön osallistuvalla henkilöllä on osaaminen ergonomisiin työskentelytapoihin ja apuvälineiden oikeaoppiseen käyttöön.

Palveluntuottaja vastaa palvelutuotannon kiinteistöjen tekniikan kunnosta ja asiallisuudesta sekä korjaa mahdolliset viat huoltotarpeiden ilmaantuessa välittömästi (mm. ovilukot). Palveluntuottaja vastaa mm. riittävästä ilmastoinnista, valaistuksesta, kiinteiden kalusteiden asianmukaisesta kunnosta ja huollosta, sekä iäkkäille asiakkaille sopivasta lämpötilansäädöstä vuodenaikojen mukaisesti ja korjaa kiinteistöön ja kalusteisiin liittyvät puutteet välittömästi. Palveluntuottajalla on em. vastuu myös siinä tapauksessa, että vuokraa tilat toiselta toimijalta.

Mahdollisissa merkittävässä toimintaan vaikuttavissa kiinteistöön liittyvissä ongelmatilanteissa, remontoinneissa ja/tai palveluntuottajan muuttaessa kokonaan toiseen kiinteistöön palveluntuottajan tulee olla yhteydessä tilaajaan välittömästi, kun ongelma tai muutos on tiedossa. Palveluntuottajan tulee esittää kirjallinen suunnitelma tulossa olevista muutoksista ja aikataulusta. Tilaajalla on oikeus hyväksyä/hylätä muutokset. Toiminnan oleellisesti muuttuessa palveluntuottajan tulee tehdä muutosilmoitus hyvinvointialueelle ja valvovalle viranomaiselle, ks. sopimus.



8.5.2 Asiakkaan asumista palvelevat tilat

Asiakkaan asumista palvelevilla tiloilla tarkoitetaan asiakkaan asuinhuoneistoa ja yhteisiä yleisiä palvelutuotannon tiloja, jotka palvelevat asiakkaan asumista.

Tarjoajalla tulee olla toimintayksikössä vähintään yhteisöllinen ryhmätoiminnan tila yhteisöllisen toiminnan toteuttamiseen, peseytymis- ja saunatilat ja yhteisruokailutila. Yhteisöllinen ryhmätoiminnan tila ja yhteisruokailutila sijaitsevat tavoitetilassa ryhmäkotimuotoisesti asiakkaan asuinhuoneiston välittömässä läheisyydessä ja asiakkaan asuinhuoneiston kanssa samassa kerroksessa. Tiloista on oltava esteetön pääsy ulkoilemaan ja asiakkailta on oltava mahdollisuus halutessaan ulkoilla turvallisesti päivittäin.

Yhteisöllinen ryhmätoiminnan tila, yhteisruokailutila ja peseytymis- ja saunatilat tulee sijoittaa vähintään samassa rakennuksessa, kuin asiakkaiden asuinhuoneet. Vuoden 2025 jälkeen rakennetuissa ja remontoituissa toimintayksiköissä yhteisöllinen ryhmätoiminnan tila ja yhteisruokailutila tulee olla ryhmäkotimuotoisesti asiakkaan asuinhuoneiston läheisyydessä ja asiakkaan asuinhuoneiston kanssa samassa kerroksessa.

Asiakkaan asumista palvelevia muita tiloja voivat olla esimerkiksi yhteiset oleskelutilat, pyykkitilat ja muut palvelutuotannossa tarvittavat asiakkaan asumista palvelevat yhteiset tilat.

Yhteisöllisellä ryhmätoiminnan tilalla tarkoitetaan tilaa, mikä soveltuu yhteisöllisen toiminnan toteuttamiseen. Yhteisöllinen ryhmätoiminnan tila voi olla sama kuin yhteisruokailutila, mikäli hygienianäkökulmat on huomioitu. Tilan on oltava kodikas, sen on mahdollistettava erityyppisten ryhmätoimintamuotojen ja ryhmätilaisuuksien järjestämisen. Palveluntuottajan on huolehdittava siitä, että yhteisöllisen ryhmätoiminnan tila vastaa mitoitukseltaan toimintayksikössä olevien asiakkaiden määrää ja tila soveltuu ominaisuuksiltaan sosiaalista kanssakäymistä edistävän ryhmätoiminnan järjestämiseen. Yhteisöllisen ryhmätoiminnan tilan on oltava mitoituksella sellainen, että tilaan mahtuu erityyppisissä ryhmätoimintamuodoissa ja ryhmätilaisuuksissa yhdellä kertaa vähintään puolet toimintayksikön asiakkaista apuvälineineen. Ryhmätoiminnan tilaksi ei sovellu esim. kalustettu olohuonenuurkaus, vaan tilassa pitää pystyä järjestämään kuntouttavaa ryhmätoimintaa ja ryhmätilaisuuksia sisätiloissa asiakkaille ja omaisille.

Peseytymis- ja saunatila pitää sisällään pukuhuoneen, pesuhuoneen ja saunatilat. Tilan tulee sisältää WC-istuimen ja käsien pesualtaan. Pukuhuone voi olla myös eriytettynä pesuhuoneesta, mutta sen täytyy sijaita pesuhuoneen yhteydessä.



Yhteisruokailutilalla tarkoitetaan asiakkaiden yhteiseen ruokailuun tarkoitettua yhteisruokailutilaa. Tilan on oltava tarkoitukseen sopiva ja kodikas.

Tiloilla, jotka eivät ole suoraan asiakkaan asumista palvelevia, tarkoitetaan palvelutuotannossa tarvittavia muita tiloja, kuten henkilökunnan sosiaalitylöitä ja pukuhuoneita, toimistotiloja ja rakennuksen teknisiä tiloja. Henkilökunnalla tulee olla riittävät, turvalliset ja tarkoituksenmukaiset tilat, laitteet ja välineet työskentelyyn. Henkilökunnalla tulee olla taukotilat, sosiaalityloissa tulee olla lukittavat pukukaapit ja pukuhuoneet suihkumahdollisuudella.

8.5.3 Asiakkaan asuinhuoneisto

Lyhytaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen asiakkaalla on oltava käytössä oma yhden hengen asuinhuoneisto. Palveluntuottajan tulee järjestää mahdollisuuksien mukaan asuminen esim. pariskunnille kahden (2) hengen huoneessa, joten palveluntuottajalla voi olla myös kahden hengen huoneita. Kahden hengen huoneeseen sijoittamisessa noudatetaan samaa kantaa, kuin mitä valvovalla viranomaisella on. Huonekoko määräytyy Valviran tai aluehallintoviraston myöntämän toimiluvan mukaisesti.

Asiakkaan asuinhuoneistossa on oltava asiakkaan käytössä oma WC- ja suihkutila. WC- ja suihkutilan tulee olla invamitoitettu ja esteetön. Asiakkaan yksityisyys on turvattava päivittäisten hoitotoimenpiteiden aikana. Poikkeustapauksissa asiakkaan WC- ja suihkutila voi sijaita asiakkaan asuinhuoneen välittömässä läheisyydessä, mikäli palveluntuottajan toimilupa sen sallii. Moniresistentin mikrobin kantajille (MRSA- tai muu) on kuitenkin aina oltava oma WC-suihkutila.

Mikäli lyhytaikaisjakson kuntouttavaan toimintaan tarvitaan asiakkaalle apuvälineitä, saa asiakas apuvälineet apuvälineasetuksen mukaisesti. Asiakas maksaa apuvälineistä apuvälineasetuksen mukaisesti. Asiakas vastaa apuvälineen kuljetuksesta apuvälinelainaamosta toimintayksikköön. Palveluntuottajan tulee neuvoa asiakasta apuvälineiden käytössä, käyttöönotossa ja huollon järjestämisessä. Palveluntuottajan avustamis- ja järjestämisvelvollisuus tarkoittaa ohjausta, neuvontaa ja huollon järjestelyapua, mutta asiakas maksaa huollon ja maksaa apuvälineistään apuvälineasetuksen mukaisesti.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaalla on käytössään asuinhuoneistossa peruskalusteet-, tekstiilit, liinavaatteet ja siitä, että huone on kodikas. Palveluntuottaja vastaa asuinhuoneiston kodikkaasta kalustamisesta ja tarvittavien tekstiilien, kuten peittojen, tynyjen, vuodevaatteiden ja pyyhkeiden hankinnasta.



Peruskalusteisiin kuuluu asiakkaan tarpeen kannalta sopiva, helposti puhtaana pidettävä patja, sähkösätky nousutuella, sekä vaatekaappi. Asiakkaalla on oltava käytössään asiakkaan tarpeiden mukainen sopiva peitto, tyynty ja liinavaatteet (mm. lakanat ja pyyhkeet). Esimerkiksi asentohoidoissa voidaan vaatia useampi tyynty ja asiakas saattaa tarvita vaihtuvapaineisen patjan.

Yksikössä käytettävien yhteisissä tiloissa olevien tekstiilien tulee olla paloturvallisia. Palveluntuottajan vastuulle kuuluu wc- ja käsipyyhepaperien, sekä mahdollisten hygieniasuojien ja vuoteensuojien hankkiminen.

Asiakkaat tuovat jaksolle mukaansa riittävästi vaihtovaatteita, henkilökohtaisen hygienian hoitoon tarvittavat tuotteet ja tarvikkeet (ml. mahdolliset vaipat), ajankohtaisen lääkelistan mukaiset lääkitykset sekä liikkumiseen tarvittavat apuvälineet.

Mikäli asiakkaalla ei kuitenkaan ole jaksolle tullessa tarvittavia lääkityksiä tai hygienia tuotteita, vastaa palveluntuottaja niiden järjestämisestä asiakkaan käyttöön. Lääkkeiden järjestämiseen sisältyy, että palveluntuottaja sopii puuttuvien lääkkeiden järjestämisestä asiakkaan käyttöön esimerkiksi kotihoidon, asiakasta hoitavaan lääkäriin ja/tai omaisen kanssa. Hygienia tuotteiden järjestäminen tarkoittaa, että palveluntuottaja hankkii päivittäisessä hygieniahoidossa tarvittavat välttämättömät hygienia tarvikkeet.

8.5.4 Asiakkaan maksama asiakasmaksu

Lyhytaikainen ympärivuorokautinen asumisen palvelu eroaa pitkäaikaisesta ympärivuorokautisesta palveluasumisesta siten, ettei asiakas sovi vuokrasopimusta vuokranantajan kanssa. Asiakas maksaa Pirkanmaan hyvinvointialueelle lyhytaikaisesta ympärivuorokautisen asumisesta kiinteään asiakasmaksun (€/vrk), joka sisältää lyhytaikaisen ympärivuorokautisen asumisen palvelun, kuntouttavan toiminnan ja hoivan kokonaisuudessaan (ml. ateriat).

9 Liitteet

Liite 1. Palvelun laatua kuvaavat mittarit

Liite 2. Ikäihmisten ympärivuorokautinen palveluasuminen ja lyhytaikainen

ympärivuorokautinen asuminen. Vaadittavat suunnitelmat ja ohjeet, vastuuhenkilöt ja raportointi.

Liite 3. Ateriat ympärivuorokautisessa palveluasumisessa

Liite 4. Toimintayksikön siivousohjeet ja pyykki

Liite 5. Lääkäripalvelut ympärivuorokautisessa asumispalvelussa





Seuraa meitä somessa.