

Ikäihmisten asumispalveluiden palveluntuottajarekisteri

Liite Palvelukuvaus

Luokka 3 Yhteisöllinen asuminen

27.8.2025

27.8.2025

Sisällys

1 Palvelukuvauksen tarkoitus	4
2 Hankinnan tausta	4
3 Hankinnan kohde ja osat	4
4 Hankinnan tarkoitus.....	5
5 Yhteisöllisen asumisen lainsäädäntö ja viranomaismääräykset	6
6 Yhteisöllisen asumisen myöntämisen perusteet.....	6
7 Yhteisöllisen asumisen keskeinen sisältö	6
8 Palvelun vähimmäisvaatimukset.....	9
9 Palvelun myöntäminen ja asiakassuunnitelma	9
10 Asiakkaan palvelutarpeen muuttuminen	11
11 Sosiaalista kanssakäymistä edistävä toiminta.....	12
12 Asunnot, tilat ja sijaintivaatimus	13
13 Asiakkaan itsemääräämisoikeus ja osallistuminen.....	14
14 Asiakkaan tukeminen ja kuntoutus	15
15 Palvelun sisältö.....	15
15.1 Hygienia ja pukeutuminen	15
15.2 Ravitsemus.....	16
15.3 Yhteisöllisen asumisen edellytyksistä huolehtiminen.....	17
15.4 Lääkehoito	17
15.5 Terveystilan seuranta.....	18
15.6 Erikoishoidot	19
15.7 Rokottaminen.....	19
15.8 Hoitotarvikkeiden tarpeen arviointi ja jakelu	19
15.9 Apuvälineiden tarpeen arviointi ja jakelu	20
15.10 Terveysten ja toimintakyvyn edistäminen	20
15.11 Yhteistyö ja tiedottaminen	20

27.8.2025

15.12 Asiakasturvallisuus.....	20
15.13 Varusteet ja apuvälineet.....	21
15.14 Muut asiakaskäyntien yhteydessä huolehdittavat asiat	22
16 Saattohoito	22
17 Kirjaaminen	23
18 Rekisteröintipäätös ja voimassa olevat suunnitelmat.....	25
19 Palvelua toteuttava henkilöstö ja suhdeluku	26
19.1 Yleiset henkilöstöä koskevat ehdot.....	26
19.2 Lasten, ikääntyneiden ja vammaisten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittäminen	27
19.3 Henkilöstömitoitus	28
19.4 Palveluyksikön vastuhenkilö	29
19.5 Hoitoon ja hoivaan osallistuva henkilöstö	30
19.6 Hoiva-avustajat	30
19.7 Opiskelijat sijaisina.....	31
20 Raportointi.....	32
21 Päivittäistä palvelua ohjaavat suunnitelmat	33
21.1 RAI-tietojärjestelmän hyödyntäminen	33
21.2 Kotihoidon toteuttamissuunnitelma	34
21.3 Ennakoiva hoitosuunnitelma.....	35
22 Avainhallinta	36
23 Palvelun päättymisen ja loppuarvio (mikäli palveluntuottaja vaihtuu).....	36
24 Palveluntuottajan tehtävät monialaisessa työssä	37
25 Asiakasmaksut.....	38
26 Laskutus.....	38

27.8.2025

1 Palvelukuvauksen tarkoitus

Palvelukuvaus muodostaa hankinnan kohteena olevien palvelujen vähimmäisvaatimukset.

Palveluntuottajan on noudatettava vähimmäisvaatimuksia tuottaessaan palvelua ja ne sisältyvät palvelun hintaan, ellei palvelukuvauksessa on erikseen muuta mainittu.

Palvelukuvaus on sopimuksen liite. Tämä palvelukuvaus koskee luokkaa 3 Yhteisöllinen asuminen.

2 Hankinnan tausta

Hankintayksikkönä ja palvelun tilaajana on Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue (jatkossa tilaaja). Tilaaja järjestää hankinnan kohteena olevia palveluita palvelusetelillä, ostopalveluna ja omana toimintana.

Tilaaja ei sitoudu tiettyyn hankintamäärään. Hankintamäärät voivat muuttua asiakkaiden tarpeiden muuttuessa sekä järjestämistapojen ja niiden painopisteiden muuttuessa. Mahdollinen palvelurakenteiden muutos voi vaikuttaa sekä tarvittavan palvelun määrään että hankittavien palveluiden rakenteeseen.

Tilaaja päättää asiakaskohtaisen palvelun toteutustavasta ja paikasta. Asiakaskohtaisen palvelun valinta poikkeaa osallistumispyynnön liitteen Palveluntuottajarekisterin periaatteet kohdasta 6.1. Asiakkaalle valitaan palveluntuottaja asiakkaan palvelutarpeen mukaan.

3 Hankinnan kohde ja osat

Hankinnan kohteena on ikäihmisten yhteisöllinen asuminen. Palvelut perustuvat sosiaalihuoltolain (1301/2014) säännöksiin.

Ikääntyneellä asiakkaalla tarkoitetaan lain (980/2012) mukaan iäkästä henkilöä, jonka fyysinen, kognitiivinen, psyykkinen tai sosiaalinen toimintakyky on heikentynyt ikääntymisen myötä alkaneiden, lisääntyneiden tai pahentuneiden sairauksien tai vammojen vuoksi tai ikääntymiseen liittyvän rappeutumisen takia.

27.8.2025

Yhteisöllinen asuminen toteutuu seuraavan luokan ja osien mukaisesti:

Luokka 3 Yhteisöllinen asuminen

- **Osa 1** Asiakkaan palvelutarpeeseen perustuva yhteisöllinen asuminen, kotihoidon välittömän asiakastyön tunnit 1–1,5 h/vrk ja 7–10,5 h/vko, (henkilöstömitoitus n. 0,2).
- **Osa 2** Asiakkaan palvelutarpeeseen perustuva yhteisöllinen asuminen, kotihoidon välittömän asiakastyön tunnit yli 1,5 h/vrk – 2 h/vrk ja yli 10,5 h/vko – 14 h/vko, (henkilöstömitoitus n. 0,3).
- **Osa 3** Asiakkaan palvelutarpeeseen perustuva yhteisöllinen asuminen, kotihoidon välittömän asiakastyön tunnit yli 2 h/vrk – 2,5 h/vrk ja yli 14 h/vko – 17,5 h/vko, (henkilöstömitoitus n. 0,4).

Palvelun luokka ja osat yhdessä jatkossa myös ”palvelut”.

Asumispalveluyksikön tulee sijaita Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueella tai sen raja-hyvinvointialueilla.

Palvelussa noudatetaan kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä. Palvelu on tuotettava vähintään suomen kielellä.

Hankittavan palvelun määrä voi vaihdella sopimuskaudella. Sopimus ei sisällä määräostovelvoitetta eikä tuota palveluntuottajalle yksinoikeutta myydä palvelua tilaajalle. Palveluntuottajaa ei velvoiteta tarjoamaan tilaajalle tiettyä määrää palvelua, vaan palveluntuottaja tarjoaa palvelua kapasiteettinsa rajoissa. Sen jälkeen, kun palveluntuottaja on hyväksynyt asiakaskohtaisen tilauksen, on palvelu toteutettava tilauksen mukaisesti.

4 Hankinnan tarkoitus

Hankinnan tarkoituksena on turvata asiakkaiden tarpeen mukaisten palveluiden toteuttaminen ja asiakaskohtaisen palvelun valinta niitä koskevan lainsäädännön mukaisesti sekä turvata palveluiden saatavuus, kattavuus ja jatkuvuus sekä palvelujen käyttäjien erityistarpeiden huomioiminen.

27.8.2025

Tavoitteena on tukea yhteisöllistä asumista tarvitsevien asiakkaiden mahdollisuutta elää ja asua kodikkaassa ympäristössä, jossa tarvittava hoito ja huolenpito sekä sosiaalista kanssakäymistä edistävä toiminta on turvattu.

5 Yhteisöllisen asumisen lainsäädäntö ja viranomaismääräykset

Sosiaalihuoltolain 21 b § (26.8.2022/790) mukaisella yhteisöllisellä asumisella tarkoitetaan hyvinvointialueen järjestämää asumista esteettömässä ja turvallisessa asumisyksikössä, jossa henkilön hallinnassa on hänen tarpeitaan vastaava asunto ja jossa asukkaille on tarjolla sosiaalista kanssakäymistä edistävää toimintaa.

Yhteisöllistä asumista järjestetään henkilölle, joka tarvitsee sitä sillä perusteella, että hänen toimintakykynsä on alentunut ja hoidon ja huolenpidon tarpeensa kohonnut korkean iän, sairauden, vamman tai muun vastaavaan syyn vuoksi.

6 Yhteisöllisen asumisen myöntämisen perusteet

Ikäihmisten sosiaalihuoltolain mukaista yhteisöllistä asumista myönnetään palvelutarpeen arvioinnin perusteella Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueella kulloinkin voimassa olevien myöntämisen perusteiden mukaisesti.

7 Yhteisöllisen asumisen keskeinen sisältö

Yhteisöllinen asuminen on tarkoitettu asiakkaille, joiden kyky huolehtia itsestään ja muu toimintakyky ovat merkittävästi heikentyneet. Asiakkaiden avun ja tuen tarve on päivittäistä, mutta ei aina ole säännöllistä ja ennakoitavaa. Säännölliset avustajat perustuvat asiakkaan yksilölliseen asiakassuunnitelmaan. Näiden lisäksi asiakkaalla on ennakoimatonta avun ja tuen tarvetta, johon palveluntuottajan on vastattava.

Yhteisöllistä asumista voidaan tuottaa palveluntuottajan järjestämään asuntoon, joka voi olla normaalissa asuntokannassa tai asumisyksikön yhteydessä olevassa asunnossa.

Yhteisöllisen asumisen palveluun kuuluu sosiaalista kanssakäymistä edistävä toiminta ja asiakkaan ohjaus. Yhteisöllisyyttä tukevana toimintana järjestetään fyysistä, psyykkistä ja

27.8.2025

sosiaalista toimintakykyä ylläpitävää ja edistävää toimintaa, jossa on huomioitu asiakkaiden tarpeet ja toiveet. Yhteisöllinen toiminta on useimmiten ryhmämuotoista ja tukee osallistujien keskinäisiä suhteita sekä kannustaa oma-aloitteisten ryhmien muodostumiseen. Palveluntuottajan tulee tukea asiakkaiden oma-aloitteista sosiaalista kanssakäymistä esimerkiksi mahdollistamalla yhteisten tilojen käytön, myös viikonloppuisin.

Yhteisöllisessä asumisessa henkilökunnan on oltava paikalla viikon jokaisena päivänä vähintään klo 7–21 välillä.

Asiakkaan turva-auttamispalvelun tarve arvioidaan ja kirjataan asiakassuunnitelmaan. Pohteen turva-auttamispalvelun myöntämisen perusteiden täyttyessä palvelu myönnetään asiakkaalle. Asiakkaan turvahälytykset vastaanotetaan ja välitetään palveluntuottajalle Pohteen turvahälytyskeskuksesta. Palveluntuottaja toteuttaa turva-auttamisen käynnit asiakkaille klo 7–21 välisellä ajalla. Palveluntuottajan tulee kirjata asiakkaan turvahälytyskäynnin ajankohta, kesto ja sisältö tarkasti asiakastietojärjestelmään. Pohteen turva-auttamisen tai kotihoidon henkilökunta vastaa asiakkaan turva-auttamisen palveluntarpeeseen 21–07 välillä. Palveluntuottajan tulee ottaa käyttöön auttamistehtävien vastaanottamiseen ja seurantaan Pohteen turvahälytyskeskuksen käyttämä mobiilisovellus.

Palveluntuottajan on oltava tavoitettavissa puhelimitse tai muun järjestelmän avulla klo 7–21 välillä. Palveluntuottajan on varmistettava, että asiakkaalla on yhteydenpidon edellyttämä väline ja valmius sen käyttöön.

Asiakkaiden lääkkeiden jakelu suoritetaan pääsääntöisesti apteekin annosjakeluna ja apteekin annosjakelukustannuksen maksaa tilaaja. Palveluntuottaja huolehtii annosjakeluun siirtymisen ja siihen liittyvät sopimukset. Asiakassuunnitelmassa on kirjattu lääkehoitoon liittyvät palvelutunnit yksilöllisen arvion mukaan.

Osalla asiakkaista on käytössä asiakassuunnitelman mukaisesti lääkkeenannosteluautomaatti. Tilaaja järjestää palveluntuottajalle lääkkeenannosteluautomaatin koulutuksen. Tilaaja toimittaa lääkkeenannosteluautomaatin palveluntuottajan toimistolle. Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan siirtymisen lääkkeenannosteluautomaatin käyttöönottoon sekä asiakkaan opastuksen lääkkeenantoautomaatin käytössä.

27.8.2025

Asiakkaan asunnon siivous- ja vaatehuollon tarve arvioidaan ja kirjataan asiakassuunnitelmaan. Ensisijaisesti ne hoidetaan omaisten/ lähipiirin avulla, asiakas voi ostaa palvelua itsemaksavana (hyödyntäen kotitalousvähennystä, arvonlisäverovapautta) tai myönnetään asiakkaalle sosiaalihuoltolain mukaisena tukipalveluna Pohteen myöntämisen perusteiden täyttyessä.

Asumisyksikön järjestämää sosiaalista kanssakäymistä edistävää toimintaa tulee olla tarjolla asiakkaiden tarpeiden mukaisina aikoina, myös iltaisin ja viikonloppuisin. Toimintaa tulee olla tarjolla päivittäin, vähintään seitsemän tuntia viikossa. Toimintaa järjestetään vaihtelevasti sisä- ja ulkotiloissa. Sosiaalista kanssakäymistä edistävää toimintaa ohjaa ja koordinoi tehtävään nimetty työntekijä. Sosiaalista kanssakäymistä edistävää toimintaa ei voi laskea asiakkaan välittömään asiakasaikaan.

Palveluntuottaja huolehtii, että sosiaalista kanssakäymistä edistävästä toiminnasta laaditaan toimintasuunnitelma ja sen lisäksi viikkokohtainen ohjelma. Palveluntuottaja vastaa, että toiminnan toteutumista seurataan ja dokumentoidaan sekä kehitetään säännöllisesti yhdessä asiakkaiden kanssa.

Yhteisölliseen asumiseen kuuluu:

- Avustajat asiakkaan yksilöllisen asiakassuunnitelman mukaisesti
- Sosiaalista kanssakäymistä edistävä toimintaa vähintään 7 tuntia/ viikossa
- Asiakkaan terveydenhuollon ja muun kuntoutuksen tuki
- Tarvittava suunnittelu ja yhteistyö
- Virkistys- ja harrastustoiminta
- Ateriapalvelu
- Muut palvelukuvauksen mukaiset tehtävät

Asiakkaan palvelutarpeeseen perustuvat osat, joihin palveluntuottaja antaa hinnat:

- **Osa 1** Asiakkaan palvelutarpeeseen perustuva yhteisöllinen asuminen, kotihoidon välittömän asiakastyön tunnit 1–1,5 h/vrk ja 7–10,5 h/vko, (henkilöstömitoitus n. 0,2).
- **Osa 2** Asiakkaan palvelutarpeeseen perustuva yhteisöllinen asuminen, kotihoidon välittömän asiakastyön tunnit yli 1,5 h/vrk – 2 h/vrk ja yli 10,5 h/vko -14 h/vko, (henkilöstömitoitus n. 0,3).

27.8.2025

- **Osa 3** Asiakkaan palvelutarpeeseen perustuva yhteisöllinen asuminen, kotihoidon välittömän asiakastyön tunnit yli 2 h/vrk – 2,5 h/vrk ja yli 14 h/vko – 17,5 h/vko, (henkilöstömitoitus n. 0,4).

Palvelun hinnan perusteena on vuorokausihinta. Vuorokausihinta sisältää kaikki palvelukuvauksen mukaiset tehtävät.

Palveluntuottajalla on lisäksi oikeus ateriahintaan toteutuneen ateriapalvelun mukaisesti. Asiakas maksaa lisäksi asunnon vuokrahinnan €/kuukausi asuessaan palveluntuottajan järjestämässä asunnossa.

8 Palvelun vähimmäisvaatimukset

Seuraavat edellytykset ovat tässä hankinnassa vähimmäisvaatimuksia, joiden on täyttyvä jokaisen tarjotun palvelun kohdalla sopimuskauden alkuhetkestä lähtien ja pysyttävä samanlaisina koko sopimuskauden ajan.

Palveluun kuuluu laaja-alainen osaaminen ja asiantuntemus palvelutoiminnasta sekä asiakkaiden vaihtelevista tarpeista.

Palveluntuottaja voi lisäksi kuvata tilaajalle erityisosaamisia yhdeltä tai useammalta osa-alueelta, joissa palveluntuottajalla on syvällistä, erikoistumiseen perustuvaa osaamista. Erityisosaamisten kuvausten tarkoituksena on auttaa sopivan palvelun valinnassa kullekin asiakkaalle. Erityisosaaminen sisältyy palvelunhintaan.

9 Palvelun myöntäminen ja asiakassuunnitelma

Palvelun myöntäminen

Palvelu perustuu asiakkaalle sosiaalihuollon lainsäädännön mukaisesti laadittavaan asiakassuunnitelmaan ja tilaajan tekemään palvelupäätökseen. Hyvinvointialue osoittaa tekemällään päätöksellä asiakkaat palveluntuottajalle. Asiakkaalle tehdään palvelutarpeenarvion perustuen tarvittavat sosiaalihuoltolain mukaiset päätökset yhteisöllisestä asumisesta, sekä kotihoidosta ja tukipalveluista.

27.8.2025

Hyvinvointialueen järjestämän yhteisöllisen asumisen aloittaminen edellyttää, että hyvinvointialueen työntekijä on tehnyt asiakkaalle palvelutarpeen arvioinnin ja asiakassuunnitelman (tavoitteet, keinot, toteutus ja arviointi), josta ilmenee palvelun sisältö.

Asiakkaan palvelu ja hoito suoritetaan hyvinvointialueen työntekijän tekemän asiakassuunnitelman mukaisesti.

Palveluntuottaja nimeää asiakkaalle omahoitajan heti asiakkaaksi tulon jälkeen ja asiakas sekä omainen/läheinen ovat tietoisia kuka omahoitaja on. Omahoitajan rooli ja tehtävät on määritelty kirjallisesti.

Asiakkaalta/omaisilta/läheisiltä sekä hyvinvointialueen työntekijältä saamien tietojen ja asiakassuunnitelman pohjalta palveluntuottaja tekee kuukauden sisällä asiakkaalle yksilöllisen tavoitteellisen päivittäistä hoitoa ja palvelua ohjaavan yhteisöllisen asumisen toteuttamissuunnitelman, joka sisältää elämänkaaritiedot ja huomioi asiakkaan arkielämän totut tavat. Yhteisöllisen asumisen toteuttamissuunnitelmassa määritellään asiakkaan osallistuminen, henkilökunnan antama kuntouttava ja toimintakykyä ylläpitävä hoiva sekä muut asiakkaan selviytymistä tukevat palvelut ja omaisen/läheisen osallistuminen. Yhteisöllisen asumisen toteuttamissuunnitelma annetaan myös asiakkaalle.

Yhteisöllisen asumisen palvelu toteutetaan kuntouttavan työtavan mukaisesti siten, että asiakas käyttää ensisijaisesti omia voimavarojaan auttamistilanteissa ja kotitöiden suorittamisessa ja siten säilyttää toimintakykynsä mahdollisimman hyvänä.

Mahdollisista asiakkaan itse ostamista palveluista palveluntuottaja ja asiakas laativat erillisen sopimuksen ja asiakkaan itse maksamat palvelut on selkeästi eritelty yhteisöllisen asumisen toteuttamissuunnitelmassa.

Palveluntuottaja sitoutuu yhteistyöhön omaisten kanssa.

27.8.2025

10 Asiakkaan palvelutarpeen muuttuminen

Palveluun kuuluu asiakkaan lyhytaikaiseen lisääntyneeseen tai laadultaan muuttuneeseen avuntarpeeseen vastaaminen. Lyhytaikainen muutos ei ole peruste asiakkaan palvelun muuttamiselle. Lyhytaikainen muutos kestää tyypillisesti muutamia viikkoja ja voi johtua esimerkiksi voinnin väliaikaisesta heikentymisestä, akuutista sairaudesta, kuten tavanomaisesta infektiosta, haastavasta elämänjaksosta tai muusta vastaavasta syystä.

Mikäli asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuu merkittäviä, pitkäaikaisia tai pysyviä muutoksia, arvioidaan palvelutarvetta yhteistyössä asiakkaan, tilaajan, palveluntuottajan ja asiakkaan verkoston kesken. Asiakkaan palvelutasoa voidaan muuttaa, kun muutos asiakkaan palvelutarpeessa kestää vähintään yksi (1) kuukausi. Jos palveluntuottaja ehdottaa asiakkaalle raskaampaa palvelua, palveluntuottajan on osoitettava raportoinnin avulla asiakkaan palvelutarpeen muutos.

Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan tilaajalle asiakkaan vähentyneestä tai lisääntyneestä palvelutarpeesta hyvinvointialueen yhteyshenkilölle, joka yhteistyössä asiakkaan ja palveluntuottajan vastuuhoitajan kanssa tarvittaessa päivittää yhteisöllisen asumisen toteuttamissuunnitelman. Tilaajan ja palveluntuottajan yhteisenä, suunnitelmallisena tavoitteena on asiakkaiden palvelutarpeeseen vastaaminen kuntouttavalla työotteella niin, että palveluita voidaan mahdollisuuksien mukaan keventää. Tämä vaatii palveluntuottajalta jatkuvaa toimintatapojen ja asiakkaan palvelun tarpeen arviointia.

Palvelun keskeytyksistä palveluntuottaja ilmoittaa viipymättä hyvinvointialueen yhteyshenkilölle, jotta asiakkaan laskutukseen tulee keskeytystiedot oikein. Palveluntuottaja ilmoittaa myös palvelun keskeytyksistä tai päättymisestä muille asiakkaan hoitoon ja palveluun osallistuville osapuolille.

Yhteydenotot uusista asiakkuuksista ja palvelutarvemutoksista tapahtuu arkipäivisin klo 08.00–16.00. Palveluntuottajan tulee varautua, että kotiutuvan asiakkaan (= olemassa oleva asiakas) palvelut jatkuvat välittömästi ilmoitettuna kotiutumisajankohtana. Palveluntuottajan on oltava tavoitettavissa asiakkaiden hoitoon ja palveluun liittyvien yhteistyötahojen kanssa klo 7–21. Asiakkaan yhteisöllisen asumisen toteuttamissuunnitelmaan tehtävistä mahdollisista muutoksista tulee aina sopia myös asiakkaan/omaisten kanssa ja huomioida mm. vaikutukset asiakasmaksuun.

27.8.2025

11 Sosiaalista kanssakäymistä edistävä toiminta

Asiakkaiden sosiaalista kanssakäymistä edistävä toiminta sisältyy yhteisöllisen asumiseen. Toiminnan tavoitteena on edistää asiakkaiden hyvinvointia ja osallisuutta sekä tarjota asiakkaille päivittäin mielekästä tekemistä ja mahdollistaa kodin ulkopuolella liikkuminen. Toiminnassa hyödynnetään kulttuurisen vanhustyön hyviä käytäntöjä. Palveluntuottajan tulee mahdollistaa asiakkaan osallistuminen sosiaalista kanssakäymistä edistävään toimintaan ja tarvittaessa saattaa asiakas toimintaan.

Sosiaalista kanssakäymistä edistävää toimintaa tulee olla tarjolla vähintään seitsemän (7) tuntia viikossa ja sitä on järjestettävä asiakkaiden tarpeiden mukaisina aikoina myös iltaisin ja viikonloppuisin. Palveluntuottajan tulee nimetä työntekijä, joka ohjaa ja koordinoi asiakkaiden sosiaalista kanssakäymistä edistävää toimintaa. Työntekijän ei tarvitse olla sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilö.

Palveluntuottajan tulee kartoittaa asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja toiveet mielekkästä toiminnasta. Toiminnan tulee vastata asiakkaiden tarpeita ja olla monipuolista ja vaihtelevaa. Sosiaalista kanssakäymistä edistävä toiminta voi olla yhteisöllisessä palveluasumisessa esim. ulkoilua, liikuntaa, tapahtumissa käyntejä, musiikkia, elokuvia, keskustelu- ja muisteluhetkiä, lukemista, leipomista, taidetta, luontoretkeä, käsitöitä sekä erilaisia kotona ja pihalla yhdessä tehtäviä askareita. Toiminta voi olla yksilömuotoista ja yhteisöllistä. Toiminnan suunnittelussa tulee ottaa huomioon myös vuodenaikojen ja juhlapyhien mukaisen toiminnan järjestäminen.

Palveluntuottajan tulee tukea asiakasta osallistumaan järjestämänsä toiminnan lisäksi myös yhteisössä muutoin tarjolla oleviin harrastuksiin ja toimintaan, joita voi järjestää esim. kunta ja kolmas sektori. Toiminta on asiakkaille vapaaehtoista. Sen tavoitteena on mahdollistaa asiakkaille mielekäs arki ja mielekkään tekemisen ja harrastusten löytäminen.

Palveluntuottaja huolehtii, että sosiaalista kanssakäymistä edistävästä toiminnasta laaditaan vuosittainen toimintasuunnitelma ja sen lisäksi toiminnasta laaditaan viikoittainen ohjelma. Palveluntuottaja seuraa toiminnan toteutumista ja dokumentoi toiminnan sekä kehittää toimintaa säännöllisestä yhdessä asiakkaiden kanssa.

27.8.2025

12 Asunnot, tilat ja sijaintivaatimus

Palvelu toteutuu palveluntuottajan järjestämässä asunnossa.

Palveluntuottajan järjestämän asunnon on sijaittava Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueella tai rajahyvinvointialueilla. Palveluntuottajan järjestämä asunto voi olla asumisryhmässä oleva asunto tai asumisyksikössä oleva asunto.

Palveluntuottajan järjestämän asunnon on oltava tarpeenmukainen, riittävän tilava ja viihtyisä. Palveluntuottajan järjestämässä asunnossa on huomioitava Valtioneuvoston asetus rakennuksen esteettömyydestä 241/2017 ja ympäristöministeriön asetus asuin-, majoitus- ja työtilasta 1008/2017.

Erityisryhmien asuntosuunnittelussa suositellaan noudatettavan voimassa olevaa asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskuksen suunnitteluopasta. Erityisryhmillä tarkoitetaan asukasryhmiä, jotka tarvitsevat asumisessaan tavanomaisesta poikkeavia hoito-, tuki- tai muita palveluja. Näitä ovat esimerkiksi ikääntyneet, kehitysvammaiset, vaikeavammaiset, mielenterveys- ja päihdekuntoutujat, pitkäaikaisasunnottomat, autismikirjon ihmiset ja erityistä tukea tarvitsevat nuoret ja opiskelijat.

Yhteisöllinen asuminen toteutetaan palveluntuottajan omissa tai sen järjestämässä tiloissa. Yhteisöllisen asumisen tilavaatimuksena on, että asiakkaan asunto on esteetön. Lisäksi vaatimuksena on, tämänhetkisen Valviran ohjeen mukaisesti, omat wc- ja peseytymistilat sekä tarvittavat keittiötilat tai keittiövaraus ja asunto on pinta-alaltaan vähintään 20 m². Tilavaatimuksen osalta noudatetaan lupaviranomaisen kulloinkin voimassa olevia ohjeita ja määräyksiä.

Asuntojen lisäksi asiakkaiden käytössä tulee olla esteetön yhteinen tila/tiloja, joka on palveluntuottajan hankkima (esim. yhteinen ruokailu- ja oleskelutila). Tiloissa on pystyttävä järjestämään toimintakykyä ylläpitävää ja edistävää toimintaa sekä yhteisiä tilaisuuksia. Henkilöstön toimisto- ja sosiaalityötilojen kustannuksia ei saa vyöryttää asiakkaan vuokraan. Palveluntuottaja kalustaa ja huolehtii yhteisten tilojen viihtyisyydestä, sisustuksesta sekä siisteydestä. Palveluntuottaja vastaa yhteisten wc-tilojen siisteydestä ja tarvikkeista (wc-paperit, roskapussit).

27.8.2025

Palveluntuottajan järjestämän asunnon vuokraamisesta laaditaan asuinhuoneiston vuokraamisesta annetun lain, jatkossa (481/95) mukainen vuokrasopimus. Asiakkaalta perittävä vuokra (sisältäen vuokran, vesimaksun ja lämmityskustannukset) saa ylittää enintään 10 % Valtioneuvoston vuosittain vahvistamien asumismenojen enimmäismäärän, joka on rajana Kansaneläkelaitoksen myöntämän eläkkeensaajan asumistuen saamiselle.

Palveluntuottajalla on oltava toiminnan edellyttämät muut tilat sekä toimintaympäristö, jotka mahdollistavat ikäihmisten yhteisöllisen asumisen tuottamisen.

13 Asiakkaan itsemääräämisoikeus ja osallistuminen

Palveluja toteutettaessa on huolehdittava siitä, että henkilön itsemääräämisoikeutta, oikeutta yksityisyyteen ja muita perusoikeuksia kunnioitetaan. Asiakkaalla on oikeus perhe-elämään ja seksuaaliseen identiteettiin. Yksityiselämän suoja pitää sisällään kotirauhan, kirje- ja puhelinsalaisuuden ja tietosuojan.

Palvelussa on huolehdittava siitä, että asiakas on osallisena oman palvelunsa suunnittelussa ja toteuttamisessa sen kaikissa vaiheissa. Asiakkaalla on oikeus saada palveluntuottajalta riittävästi oikeaa ja ajankohtaista tietoa mahdollisuuksista ja vaihtoehtoista. Asiakkaalla on tarvittaessa oikeus saada tukea mielipiteensä muodostamiseen ja ilmaisemiseen ja tukea tärkeiden päätösten tekemiseen. Asiakkaan päätöksenteon tukeminen ei kuitenkaan tarkoita puolesta päättämistä, vaan asiakkaan oman itsemääräämisoikeuden vahvistuminen on tärkeä tavoite. Palveluntuottajan on asiakkaan suostumuksella tehtävä yhteistyötä myös asiakkaan läheisten ja omaisten kanssa.

Arjen taitojen harjoittelu ja ylläpitäminen sekä asiakkaille sopivat vastuut ja osallistuminen arjen toimintoihin lisäävät tunnetta oman elämän hallinnasta. Palveluissa tuetaan asiakkaan osallistumista yhteisiin aktiviteetteihin ja yhteydenpitoa asiakkaalle tärkeisiin ihmisiin. Asiakkaan sosiaalisten suhteiden toteutumista tuetaan.

Palveluntuottajan on mahdollistettava asiakkaalle aito mahdollisuus elää omassa rytmissään ja tehdä valintoja. Tärkeää on, että asiakas voi tuntea ympäristön kodikseen, jossa hänellä on mahdollisuus noudattaa yksilöllisiä tottumuksiaan, tehdä valintoja ja tuntea olonsa turvalliseksi. Asiakkaalla on oikeus tavata ystäviä ja läheisiä sekä liikkua yksikön ulkopuolella.

27.8.2025

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden lakiin perustumaton rajoittaminen on kielletty. Tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että asumispalvelussa ei saa olla voimassa sellaisia järjestyssääntöjä tai käytäntöjä, joilla tosiasiallisesti rajoitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta tai henkilökohtaista vapautta. Asiakkaan kanssa voidaan tehdä asiakkaan kuntoutumista koskevia kirjallisia sopimuksia, mutta palveluntuottajan on huolehdittava aktiivisesti siitä, että asiakas ymmärtää sopimusten vapaaehtoisuuden ja mahdollisuuden peruuttaa niitä koskeva suostumus. Sopimuksella ei voida sopia asiakkaan perusoikeuksien loukkaamisesta.

14 Asiakkaan tukeminen ja kuntoutus

Palvelussa on keskeistä niiden sopivuus, riittävyys ja jatkuvuus asiakkaiden edun, toiveen ja tarpeiden mukaisesti. Toiminta on tavoitteellista ja asiakkaan voimavaroihin ja taitoihin pohjautuvaa. Palvelun toteuttamisen keskeisenä lähtökohtana ovat asiakkaan omat vahvuudet, voimavarat, mielipide ja tarpeet. Asiakkaan oma kokemus hyvinvoinnista ja elämänlaadusta on ensisijainen.

Palvelun kuntouttavan luonteen peruslähtökohta on, että palvelu edistää kokonaisvaltaisesti asiakkaan toimintakykyä. Jos edellä mainittu tavoite ei asiakkaan toimintakyvyn näkökulmasta ole mahdollinen, niin tavoitteena on, että asiakkaan toimintakyky pysyy ennallaan. Palveluun kuuluu se, että palveluntuottaja tukee ja tarvittaessa auttaa asiakasta tarpeellisten tukien, etuisuuksien ja palveluiden hakemisessa ja saamisessa.

15 Palvelun sisältö

15.1 Hygienia ja pukeutuminen

Asiakkaan hygienian ja pukeutumisen osalta yhteisöllisen asumisen toteuttamissuunnitelmaan voi sisältyä:

- **Henkilökohtainen hygienia:** hiusten kampaaminen, hampaiden pesu ja suun terveyden arviointi, parranajo, ehostaminen, kasvojen pesu, käsien pesu ja kuivaus, alapesu, kuulolaitteen paikalleen asettaminen (ja huolto), silmäproteesin puhdistus ja laitto, ihon rasvaus ja ihon kunnon seuranta.

27.8.2025

- **Suihkuavustaminen:** kokovartalon pesu, sisältää asiakkaan siirtymisen suihkuun ja sieltä pois, kynsien leikkaaminen,
- **Pukeutuminen:** pukeutuminen ja riisuminen, sisä- ja ulkovaatteet, proteesin kiinnitys ja irrotus mukaan lukien, tukisukkien laitto
- **Wc:ssä käyttö:** wc:n, alusastian, virtsapullon, urinaalin, portatiivin käyttö, eritepussien vaihtaminen ja tyhjentäminen, vaippojen vaihto, suolihuuhtelu, katetrointi.

15.2 Ravitsemus

Asiakkaan päivittäiseen tarpeeseen voi kuulua ateriapalvelu. Tilaaja arvioi ateriapalvelun tarpeen asiakkaan palvelukokonaisuudessa ja se kirjataan asiakkaan asiakassuunnitelmaan ja - päätökseen.

Asiakkaan ateriointi toteutetaan asiakkaan tarpeen ja mielipiteen mukaisesti joko

- ohjaamalla ja tukemalla asiakasta valmisruokien hankkimisessa ja lämmittämisestä tai
- palveluntuottajan ateriapalveluilla.

Yhteisöllisessä asumisessa palveluntuottajan tulee kyetä tuottamaan kaikki päivän ateriat. Ateriapalvelu on asiakkaalle mahdollisuus, joka on asiakkaan käytössä silloin kun asiakas sitä tarvitsee.

Jos asiakas hankkii ruokatarpeet itse ja valmistaa ateriat, ei ateriamaksua peritä.

Palveluntuottaja avustaa tarvittaessa asiakkaan yhteiseen ateriointitilaan. Palveluntuottaja avustaa asiakasta tarvittaessa syömisessä ja juomisessa. Jos asiakkaalla on PEG-ravitsemus, palveluntuottaja avustaa sen kautta tehtävässä ravitsemuksessa (sisältää ravintovalmisteiden ja tarvikkeiden tilauksen).

Ateriapalvelun toteutuksessa on huomioitava ajankohtaiset ravitsemussuositukset ja asiakaskunnan tarpeet. Ruoka on maukasta ja vaihtelevaa ja ruokalistan kierto on vähintään viisi viikkoa. Raaka-aineet ovat monipuolisia ja vihanneksia tai hedelmiä on tarjolla kaikilla aterioilla. Puuro ei ole pääruoka eikä päivän molemmilla aterioilla tarjota keittoa. Ruuan esillepanoon ja kattaukseen kiinnitetään huomiota. Asiakkaille on tarjottava mahdollisuuksia esittää toiveita ja

27.8.2025

vaikuttaa aterioihin liittyen. Ruokailussa huomioidaan yleiset juhlapäivät ja asiakkaiden merkkipäivät.

Ateriapalvelussa on huomioitava erityisruokavaliot, kuten laktoositon, maidoton, gluteeniton, vehnätön, kasvis ja vegaaninen ruokavalio ja muut allergiaruokavaliot.

Asiakkaan ravitsemus suunnitellaan osana asiakassuunnitelmaa. Asiakkaan ravitsemushoidon suunnittelussa ja seurannassa hyödynnetään MNA-mittaria (ravitsemustilan arviointi testi) tai vastaavaa mittaria sekä huomioidaan BMI. Asiakkaiden ravitsemusta ja painoa seurataan säännöllisesti vähintään kerran kuukaudessa ja niiden poikkeamiin puututaan. Tulokset ja niistä tehdyt toimenpiteet kirjataan asiakastietojärjestelmään.

15.3 Yhteisöllisen asumisen edellytyksistä huolehtiminen

Yhteisöllisen asumisen edellytyksistä huolehtimisen osalta toteuttamissuunnitelmaan voi sisältyä:

- vanhentuneiden elintarvikkeiden poistaminen,
- siistimisestä huolehtiminen, suurempien roskien lattialta ja pinnoilta poistaminen ja roskien ulos vienti,
- ruokapöydän, tiskipöydän ja keittotason puhdistaminen,
- asiakkaan päivittäisestä ruokailusta syntyvien astioiden pesu,
- jääkaapin ja mikroaaltouunin siisteydestä huolehtiminen,
- portatiivin/wc-tuolin/alusastian tyhjennys ja pesu sekä wc:n yleissiisteydestä huolehtiminen käyntien yhteydessä,
- vuoteen siistiminen, vuodevaatteiden vaihtaminen sekä
- siivous- ja vaatehuolto hoidetaan ensisijaisesti omaisten/ lähipiirin avulla, asiakas voi ostaa palvelua itsemaksavana (hyödyntäen kotitalousvähennystä, arvonnalisäverovapautta) tai sosiaalihuoltolain mukaisena tukipalveluna Pohteen myöntämisen perusteiden täyttyessä.

15.4 Lääkehoito

Palveluntuottaja vastaa asiakkaan turvallisesta lääkehoidosta. Palveluntuottajalla tulee olla kirjallinen lääkehoitosuunnitelma, joka noudattaa kulloinkin voimassa olevaa Turvallinen lääkehoito

27.8.2025

-opasta. Palveluntuottaja tarkistaa lääkehoitosuunnitelman vähintään vuosittain ja tarvittaessa päivittää sen. Yksikössä tulee olla nimetty lääkehuollosta vastaava henkilö.

- Asiakassuunnitelman mukainen lääkehoidon toteutus ja seuranta yhteistyössä lääkärin kanssa,
- Lääkityksen vaikutuksen seuranta ja tähän liittyvät tarvittavat toimenpiteet,
- Reseptien uusinta, tarvittaessa apteekin annospussijakelun järjestäminen,
- Lääkkeiden riittävydestä huolehtiminen,
- Lääkkeiden asianmukainen ja turvallinen säilyttäminen,
- Kelan lääkekorvattavuuksista huolehtiminen,
- Lääkeannosteluautomaatin täyttö,
- Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan siirtymisen lääkkeenannosteluautomaatin käyttöönottoon sekä asiakkaan opastuksen lääkkeenannosteluautomaatin käytössä,
- Lääkkeiden antaminen ja ottamisesta vastaaminen lääkedosetista/ annosjakelupussista tai lääkkeenannosteluautomaatista,
- Inhaloitavien suihkeiden käytön opetus tarvittaessa (mm. hengitystekniikka, suun huuhtelu jne.) sekä
- Lääkkeen antaminen suun kautta, PEG-ravintoportin kautta, silmä- ja korvatipat, nenäsuihkeet, limakalvoille annosteltavat lääkkeet, supot, iholaastarit, pistokset ihon alle ja lihakseen.

15.5 Terveystilan seuranta

Yhteisölliseen asumiseen kuuluu asiakkaan voinnin seuranta. Voinnin muutoksissa otetaan yhteyttä asiakkaan lääkäriin:

- Verensokerin ja verenpaineen seuraaminen
- Virtsanerityksen ja vatsantoiminnan seuraaminen
- Turvotusten seuraaminen havainnoimalla raajaturvotuksia
- Kuivumisoireiden seuranta
- Ihon kunnon seuranta
- Kipujen tarkkaileminen
- Painon seuraaminen osana ravitsemusta

27.8.2025

- Erilaisten oireiden tarkkaileminen, kuten kaatuminen, huimaus, sekavuus, muisti (MMSE muistitesti) ym.
- Kotona otettavien näytteiden ottaminen ja laboratorioon vieminen. Laboratoriokokeiden tilaaminen ja lääkäriajanvarauksista sekä rokotuksista huolehtiminen
- Muut lääkärin määräämä määräämät tehtävät ja toimenpiteet hoito- ja palvelusuunnitelman mukaan

Palveluntuottajan henkilöstö voi konsultoida Pohteen nimeämiä lääkäreitä sekä virka-aikana että virka-ajan ulkopuolella alueen ohjeistuksen mukaisesti. Palveluntuottajan tukena on myös Kotas-tilannekeskuksen sairaanhoitajat ja alueelliset kotisairaalat. Periaatteena on, että asiakas saa tarvitseman sairaanhoidollisen ja lääketieteellisen avun omassa kotiympäristössään edellä mainittujen tahojen yhteistyönä aina, kun hänen tilanteensa ei edellytä päivystyskäyntiä tai sairaalajaksoa. Palveluntuottajan henkilöstön tulee aina konsultoida Kotasta tai etälääkärä ennen asiakkaan siirtoa päivystykseen, mikäli tilanne ei edellytä hätäkeskukseen ilmoittamista.

15.6 Erikoishoidot

Kotihoidon sisältöön kuuluu erilaiset haavahoidot, PEG-juuren hoito ja napin vaihto, korvahuuhtelu, liman imut trakeasta / nenän tai nielun alueen hengitysteistä, hakasten/ ompeleiden poistot, avannehoidot, drenien hoidot kuten pleuradreenin.

15.7 Rokottaminen

Palveluntuottaja vastaa asiakkaan kausirokottamisesta Pohteen ohjeiden mukaisesti. Tarvittaessa rokotetaan samassa taloudessa asuvan omaishoitaja. Pohde toimittaa palveluntuottajalle rokotteet ja rokotustarvikkeet sekä ohjeistaa kirjaamisen.

15.8 Hoitotarvikkeiden tarpeen arviointi ja jakelu

Asiakkaan haavanhoito-, diabetes- ja avannetarvikkeiden sekä vaippojen ym. hoitotarvikkeiden tarpeen arviointi ja tarvikkeiden tilaamisesta sekä asiakkaalle toimittamisesta huolehtiminen.

27.8.2025

15.9 Apuvälineiden tarpeen arviointi ja jakelu

Apuvälineiden tarpeen arviointi, ohjaus ja hankkimisessa avustaminen yhteistyössä fysio- ja toimintaterapian kanssa.

15.10 Terveiden ja toimintakyvyn edistäminen

- terveysneuvonta ja ohjaus
- toimintakyvyn arviointi ja seuranta
- kotitapaturmien ehkäisy
- psykososiaalinen tuki asiakkaan tarpeiden mukaan

15.11 Yhteistyö ja tiedottaminen

- Tilaajan eri ammattiryhmien ja asiantuntijoiden konsultointi ongelmatilanteissa
- Yhteistyö asiakkaan hoitoon osallistuvien muiden tahojen kanssa
- Lääkärin avustaminen kotikäynnillä
- Lääkäripalvelut järjestää hyvinvointialue
- Hoidon jatkuvuuden turvaaminen (yhteistyökumppanit, sairaalat jne.)

15.12 Asiakasturvallisuus

Palveluntuottaja huolehtii asiakasturvallisuudesta omavalvontasuunnitelman mukaisesti.

Palveluntuottajalla on kirjallisesti määritellyt hyvän hoidon periaatteet sekä menettelytavat, joilla puututaan asiakkaiden kaltoinkohteluun. Ohjeet sisältyvät myös yksikön omavalvontasuunnitelmaan.

Palveluntuottaja huomioi ympäristön paloturvallisuuteen ja yleiseen turvallisuuteen vaikuttavat riskit, esteettömän kulun varmistamisen sekä pyrkii yhteistyössä asiakkaan kanssa minimoimaan riskitekijöitä.

27.8.2025

Ilmoitusvelvollisuus rikkonaisista laitteista asioidenhoitajalle / omaiselle / kiinteistöhuollolle / Pohteelle.

Asiakkaan käytössä olevien turvalaitteiden, apuvälineiden ja palohälyttimen toiminnan tarkistaminen kerran kuukaudessa.

Ohjaus, neuvonta ja avustaminen apuvälineiden hankinnassa ja niiden käytössä. Palveluntuottajalla tulee olla riittävä ohjeistus hygieniasta ja infektioiden torjunnasta osana omavalvontasuunnitelmaa.

15.13 Varusteet ja apuvälineet

Palveluntuottaja vastaa tarvitsemistaan varusteista ja työn tekemiseen liittyvistä välineistä. Hoitoon liittyviä välineitä ovat mm. verenpainemittari, verensokerimittari, vaaka, kuumemittari, happisaturaatiomittari, stetoskooppi ja ensiaputarvikkeet.

Palveluntuottaja huolehtii siitä, että käytössä olevat terveydenhuollon laitteet täyttävät lainsäädännössä asetetut vaatimukset ja niitä huolletaan ja käytetään laitteiden valmistajien antamien ohjeiden mukaisesti. Terveystenhuollon laitteista on laadittu laiteluettelo.

Palveluntuottaja työnantajana hankkii ja kustantaa työntekijöille avustamisessa välttämättömän suojavaatetuksen tai suojavälineet (esimerkiksi MRS-, ESPL-, HIV- ja hepatiitti (A, B, C) -asiakkaiden tarvitsemat suojavälineet). Palveluun kuuluvat myös Covid-19 ja siihen rinnastuvien epidemioiden edellyttämät erityisjärjestelyt ja suojavälineet henkilökunnalle.

Asiakkaalla on henkilökohtaiset apuvälineet. Asiakkaan kuullessa ilmaisjakelun piiriin, hän saa tarvittavat hoitotarvikkeet hoitotarvikejakelun kautta. Asiakkaalle myönnetään inkontinenssisuojat voimassa olevan hoitotarvikejakelun ohjeen mukaisesti.

Lääkärin määräämät laboratoriokokeissa tarvittavat näytteenottovälineet kotona otettaviin näytteisiin saa tilaajalta erillisen ohjeistuksen mukaisesti, ellei asiakas pääse fyysisesti laboratorioon näytteenottoa varten.

27.8.2025

Palveluntuottaja vastaa omalla kustannuksellaan palvelun tuottamisessa tarvittavien tarvikkeiden ja välineiden hankinnasta siltä osin, kuin ne eivät kuulu tilaajan päätöksellä ja kustannuksella asiakkaalle annettavien hoitotarvikkeiden piiriin.

Yksikössä tulee olla asiakkaiden tarpeen mukaisesti yhteiskäyttöön tarkoitettuja liikkumisen, hygienian hoitoon tai siirtymiseen tarvittavia apuvälineitä (esim. suihkutuoli, henkilönostin, yhteiskäyttöön tarkoitettu pyörätuoli).

15.14 Muut asiakaskäyntien yhteydessä huolehdittavat asiat

Yhteistyö omaisten, tukipalveluiden tuottajien ja muiden hoitoon osallistuvien tahojen kanssa (mm. henkilökohtaiset avustajat, edunvalvojat):

- Tarvittaessa ajanvaraukset jalkahoitoon, parturiin, hierojalle ym.
- Erilaisissa yhteiskunnallisissa asioissa neuvominen ja tukeminen: eläkkeensaajan hoitotuki, toimeentulotuki, kuljetuspalvelut ym. Palveluntuottaja tekee tarvittaessa yhdessä asiakkaan kanssa hakemukset sekä huolehtii tarvittavat lääkärinlausunnot liitteeksi.
- Postin avaaminen sovitusti.
- Asiakkaan raha-asioiden hoitoon liittyviä tehtäviä ei oteta vastaan. Tilanteissa, joissa asiakas tarvitsee apua ja ohjausta raha-asioissa sitä tulee kuitenkin hänelle antaa. Omaisuuden ja talletusten hoitamiseen henkilökunta ei osallistu. Jos asiakas/omainen ei pysty huolehtimaan taloudellisista asioista, hänelle tulee hankkia edunvalvoja.

16 Saattohoito

Saattohoidolla tarkoitetaan elämän loppuvaiheen hoitoa yhteisöllisessä asumisessa. Saattohoidon edellytyksenä on, että asiakas, omaiset ja läheiset haluavat saattohoidon yhteisöllisen asumisen yksikössä.

Saattohoito tarkoittaa asiakkaan hoitoa ja tukea sairauden viime vaiheissa, ennen asiakkaan kuolemaa. Asiakkaan siirtyminen saattohoitoon perustuu lääkärin päätökseen ja saattohoitosuunnitelmaan. Saattohoitopäätös tarkoittaa sitä, että asiakkaan hoidossa siirrytään parantavasta vaiheesta oireiden hoitoon.

27.8.2025

Saattohoito voi olla osa palliatiivista hoitoa ja sen tarkoituksena on tukea ja hoitaa yksilöllisesti kuolevaa ihmistä ja hänen läheisiään parhaalla mahdollisella tavalla inhimillisiä arvoja kunnioittaen. Saattohoidossa asiakas saa hyvän perushoidon, hänen fyysisiin, psyykkisiin, sosiaalisiin ja hengellisiin tarpeisiinsa vastataan, hänen oireitaan lievitetään ja hänen omaisiaan tuetaan.

Palveluntuottajalla on oltava ohjeet kirjallisena ja hyvät käytännöt saattohoidon toteuttamiseen ja vainajan laittamiseen. Henkilöstö on perehdytetty ohjeisiin ja henkilöstöllä on riittävä osaaminen. Asiakkaan saattohoidon toteutukseen osallistuvalla henkilöstöllä on oltava riittävä sairaanhoidollinen osaaminen saattohoidon toteuttamiseen.

Palveluntuottaja osallistuu asiakassuunnitelman mukaisesti asiakkaan saattohoidon toteuttamiseen. Saattohoidon toteuttamisessa yhteistyökumppaneina voi olla muita hoitoon osallistuvia tahoja, kuten esimerkiksi kotisairaala.

Palveluntuottajalla on oikeus lisäkorvaukseen saattohoidon ajalta. Lisäkorvauksen määrä on enintään 50 % asiakaskohtaisen palvelun hinnasta. Palveluntuottaja esittää asiakkaan tarpeeseen perustuvan lisäresurssien tarpeen ja tekee siihen perustuvan lisäkorvausehdotuksen tilaajan hyväksyttäväksi. Palveluntuottajan on tiedotettava tilaajaa, mikäli saattohoito jatkuu yli yhden kuukauden jakson.

17 Kirjaaminen

Sosiaalihuollon kirjaamisohje

Asiakkaan päivittäistä vointia tulee seurata ja kirjata lainsäädännön mukaisesti. Palveluntuottajan on kirjattava palvelun järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain ja muiden soveltuvien säännösten mukaisesti. Tietojen luovuttamisesta asiakkaalle tai muille tahoille päättää tilaaja. Tilaaja antaa kirjauskäytännöistä tarkempia ohjeita, joita on noudatettava.

Palveluntuottaja sitoutuu asiakastietojen kirjaamisessa sosiaalihuollon lainsäädännön, sopimuksen ja tilaajan tarkempien ohjeiden noudattamiseen.

27.8.2025

Palveluntuottaja toteuttaa asiakastietojen kirjaamisen Valviran tietojärjestelmärekisteriin hyväksytyllä sertifioidulla A-luokan järjestelmällä tai B-luokan järjestelmällä, jonka vaatimustenmukaisuus on osoitettu määräysten edellyttämällä tavalla ja josta tiedot siirretään A-luokkaan kuuluvan välityspalvelun kautta Kanta-palveluihin (sertifioitu asiakastietojärjestelmä).

Palveluntuottajan on selvitettävä asiakastietojen käsittelyn, kirjaamisen ja säilyttämisen sopimuksen mukainen toteutustapa tavalla ennen kuin sopimus tehdään ja palvelu alkaa.

Terveystietojen kirjaamisohje

Terveystietojen palveluntuottajan on laadittava ja säilytettävä potilasasiakirjat niitä koskevan kulloinkin voimassa olevan lainsäädännön ja viranomaisien määräysten ja ohjeiden mukaisesti. Kirjaamisessa on huomioitava Terveystietojen ja hyvinvoinnin laitoksen ohjeet valtakunnallisesti yhtenäiseen kirjaamiseen. Potilasasiakirjojen laadinnassa on lisäksi noudatettava kirjaamista koskevaa lainsäädäntöä, kuten potilaslain ja potilasasiakirja-asetuksen määräyksiä sekä Sosiaali- ja terveysministeriön opasta "Potilasasiakirjojen laatiminen ja käsittely" STM julkaisuja 2012:4 ja tilaajan ohjeita.

Potilasasiakirjoihin on merkittävä asiakkaan hoidon järjestämisen, suunnittelun ja toteuttamisen seurannan turvaamiseksi tarpeelliset ja laajuudeltaan riittävät tiedot. Merkintöjen tulee olla selkeitä ja ymmärrettäviä ja niitä tehtäessä on käytettävä yleisesti tunnettuja ja hyväksyttyjä käsitteitä ja lyhenteitä. Potilasasiakirjamerkinnät on laadittava palvelutapahtuman yhteydessä tai viimeistään viiden vuorokauden kuluessa.

Kanta-palveluja käyttävien palveluntuottajien on noudatettava kirjaamisessa Kanta-potilastiedon arkiston yhtenäisiä kansallisia toimintamalleja.

Palveluntuottajan on käytettävä tilaajan potilastietojen käsittelemisessä Valviran tietojärjestelmärekisteriin hyväksyttyä sertifioitua A-luokan järjestelmää tai B-luokan järjestelmää, jonka vaatimustenmukaisuus on osoitettu määräysten edellyttämällä tavalla ja josta tiedot siirretään A-luokkaan kuuluvan välityspalvelun kautta Kanta-palveluihin.

27.8.2025

18 Rekisteröintipäätös ja voimassa olevat suunnitelmat

Palveluntuottajalla tulee olla voimassa aluehallintoviraston tai Valviran lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) mukainen rekisteröintipäätös, lupa tai rekisteröinti. Rekisteröintipäätöksen tai vastaavan on oltava voimassa tai ilmoitus rekisteröitynä ennen kuin tilaaja ja palveluntuottaja solmivat sopimuksen.

Palveluntuottajan tulee laatia lainsäädännön vaatimat suunnitelmat, kuten omavalvontaohjelma, omavalvontasuunnitelma, omavalvontasuunnitelma elintarvikkeiden käsittelyyn, lääkärin hyväksymä ja allekirjoittama lääkehoitosuunnitelma, jossa on nimetty lääkehoidon kokonaisuudesta vastaava sairaanhoitaja ja lääkehoitoa suorittavilla ammattihenkilöillä on voimassa olevat lääkehoitoluvat.

Palveluntuottajan on pelastuslain (379/2011) 19 §:n mukaan laadittava selvitys siitä, miten rakennuksen tai tilan käyttötapa ja henkilöiden rajoittunut, heikentynyt tai poikkeava toimintakyky sekä muut poistumisturvallisuuteen vaikuttavat tekijät otetaan huomioon tulipaloihin ja muihin vaaratilanteisiin varautumisessa ja poistumisjärjestelyissä (poistumisturvallisuusselvitys). Käytännössä poistumisturvallisuuden toteuttaminen pelastuslaissa säädetyllä tasolla tarkoittaa useimmissa tapauksissa sammuksilaitteiston asentamista kohteeseen. Pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys toimitetaan alueen pelastusviranomaisille (Pelastuslaki 379/2011 sekä valtioneuvoston asetus pelastustoimesta 407/2011).

Sosiaalihuollon toimintayksikkö voi järjestää lääkehoidon vastaavan lääkärin palvelut palkkaamalla oman lääkehoidon kokonaisuudesta vastaavan lääkärin osa-aikaisesti tai kokoaikaisesti, ostamalla lääkehoidon vastaavan lääkärin palvelut itsenäiseltä ammatinharjoittajalta tai lääkäripalveluja tuottavalta yksityiseltä yritykseltä (Valviran ohje 1/2013). Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue ei tuota näitä palveluja yksityisille palveluntuottajille, ellei tämä palvelu kuulu muuhun kilpailutettuun lääkäripalveluun. Palveluntuottajan tulee hankkia nämä palvelut muuta kautta.

Palveluntuottajalla tulee olla suunnitelma varautumisesta erilaisiin häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin.

27.8.2025

19 Palvelua toteuttava henkilöstö ja suhdeluku

19.1 Yleiset henkilöstöä koskevat ehdot

Palveluntuottajan on huolehdittava, että palveluyksikössä on sopimuksen mukaisesti asiakkaiden tarpeisiin ja määrään nähden riittävä määrä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä jokaisessa työvuorossa. Lääkehoitoa suorittavilla ammattihenkilöillä on voimassa olevat lääkeluvat. Ohjaus- ja hoitohenkilökunnan tulee täyttää sosiaali- ja/tai terveydenhuollon henkilöstölle asetetut lakisääteiset vaatimukset, jotka määräytyvät sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimusten (817/2015) ja terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994) ja asetuksen (564/1994) mukaisesti. Sosiaali- ja/tai terveydenhuollon ammattihenkilöiden on rekisteröidyttävä Valviran ylläpitämään Julki-Terhikki/JulkiSuosikki -rekisteriin, josta asumispalveluyksikön esihenkilö varmistaa työntekijän rekisteröitymisen ammattihenkilöksi ennen työsopimuksen laadintaa.

Hoiva-avustajien osalta katso kappale 19.6. Hoiva-avustajat.

Palveluntuottajan työntekijöiden on oltava työhönsä perehdytettyjä ja ammattitaitoisia. Perehdyttämätöntä henkilöä ei ole sallittua käyttää palvelun tuottamiseen. Osana perehdyttämistä on tarjousasiakirjoissa esitettyjen sisältöjen läpikäynti henkilökunnan kanssa. Palveluyksikössä on kirjallinen perehdyttämissuunnitelma. Henkilöstön ammatillinen osaaminen on ajantasaista ja laadukasta ja vastaa asiakastarpeita. Asiakaspalvelun tulee olla ystävällistä ja huomaavaista.

Palveluntuottaja kehittää henkilöstön osaamista perustuen säännöllisesti laadittaviin henkilöstö- ja koulutussuunnitelmiin. Henkilöstön ammatillinen osaamisen on oltava ajantasaista, laadukasta ja asiakastarpeita vastaavaa. Palveluntuottajan on laadittava vuosittain henkilöstön kouluttamista ja osaamisen kehittämistä koskeva toteuttamissuunnitelma.

Henkilöstön lisä- ja täydennyskoulutuksesta huolehditaan lakisääteisen täydennyskoulutusveloitteen mukaisesti. Koulutus perustuu yksikön ja/tai työntekijän henkilökohtaiseen koulutussuunnitelmaan, jossa on huomioitu yhteisöllisessä asumisessa tarvittava erityisosaaminen esimerkiksi lääkeshoidon osaaminen, ISBAR-konsultoinnin ja NEWS-pisteytyksen käyttäminen sekä ensiapuvalmiuden ja tietotekniikkaosaamisen ylläpitäminen.

27.8.2025

Palveluntuottaja toteuttaa työyhteisössä osallistumista edistävää ja kannustavaa johtamista ja organisoii työn tarkoituksenmukaisesti. Palveluntuottaja edistää turvallista ja toimivaa työyhteisöä ja -ympäristöä ja puuttuu ongelmiin ripeästi. Palveluntuottajan on toteutettava säännöllisesti työilmapiiriin mittaus sekä kuvattava ja toteutettava mittauksen perusteella tarpeelliset muutokset. Tilaajalla on oikeus tutustua palveluntuottajan muutossuunnitelmiin.

Palveluntuottajan tulee noudattaa voimassa olevaa työturvallisuuslakia, työlainsäädäntöä ja soveltuvaa työehtosopimusta. Henkilöstöllä tulee olla voimassa olevat työsopimukset. Henkilöstön rokotussuojan osalta noudatetaan työn ja tartuntatautilain (1227/2016) edellyttämää rokotussuojaa.

Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstöllä on riittävä suomen kielen taito. Jos työntekijän äidinkieli ei ole suomi, sitoutuu palveluntuottaja toimittamaan työntekijän osalta todistuksen valtionhallinnon suomen kielen kielitutkinnon suorittamisesta taitotasolla tyydyttävä taito tai yleisen kielitutkinnon tutkintotodistuksen taitotasolla 3-4.

Hoiva-avustajilla tulee olla riittävä suomen kielen taito. Mikäli hoiva-avustajan äidinkieli ei ole suomi, vaaditaan tyydyttävä suomen kielen suullinen taito, jonka esihenkilö arvioi kirjallisesti ja arviointi dokumentoidaan.

19.2 Lasten, ikääntyneiden ja vammaisten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittäminen

Palveluntuottajan on noudatettava voimassa olevia lakeja lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä annetun lain (504/2002) säännöksiä sekä lakia sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023). Palveluntuottajalla on velvollisuus tarkistaa työntekijöiden rikosrekisteriotte lasten, iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden sosiaali- ja terveyspalveluissa. Palveluntuottaja kirjaa työntekijän rikosrekisteriotteen tarkistamisen ajankohdan ja tarkistajan nimen muistioon. Tilaajalla on pyynnöstä oikeus tutustua muistioon.

27.8.2025

19.3 Henkilöstömitoitus

Toteutunut henkilöstömitoitus tarkoittaa palveluyksikössä paikalla olevien tai palveluyksiköstä annettavaa välitöntä asiakastyötä tekevien työntekijöiden työpanosta suhteessa läsnä olevien asiakkaiden määrään kolmen viikon seurantajaksolla. Välillistä työtä ei oteta huomioon henkilöstömitoituksessa.

Välittömällä asiakastyöllä tarkoitetaan asiakkaalle annettavaa ohjausta ja neuvontaa, hoitoa ja huolenpitoa sekä asiakkaan kuntoutusta edistäviä tehtäviä. Välittömään asiakastyöhön kuuluu arjen toimintojen toteuttaminen ja asiointi yhdessä asiakkaan kanssa. Välitön asiakastyö kattaa asiakkaan hyvinvoinnin ja terveydenhuollon tukemisen, osallisuuden ja vuorovaikutuksen tukemisen sekä yhteistyön omaisten, läheisten ja edunvalvojan kanssa. Lisäksi asiakasta koskevien tietojen kirjaaminen, suunnitelmien laatiminen ja päivittäminen, terveydenhuollon ja muun kuntoutuksen tukeminen sekä monialainen yhteistyö ovat välitöntä asiakastyötä.

Välittömään asiakastyöhön osallistuvia työntekijöitä ovat:

- sairaan- ja terveydenhoitajat,
- lähi- ja perushoitajat,
- geronomit,
- kodinhoitajat,
- sosionomit AMK-tutkinnon suorittaneet tai vastaava aiempi opistoasteen tutkinto,
- fysio- ja toimintaterapeutit,
- yhteisöpedagogit,
- kuntoutuksen ohjaajat,
- hoiva-avustajat sekä
- palveluyksiköiden johtajat ja vastuuhenkilöt.

Välillisellä työllä tarkoitetaan asiakkaiden välitöntä palvelua mahdollistavia tehtäviä, kuten huoneiden ja yhteisten tilojen siivousta, pyykki- ja kiinteistöhuoltoa sekä ruoan valmistusta ja lämmitystä sekä yksikön johtajan ja vastuuhenkilön esihenkilötehtäviä ja hallinnollista työtä.

Yksiköissä voi olla erikseen avustava henkilökunta, joka vastaa välillisestä työstä. Jos välittömän asiakastyön toteuttamiseen tarkoitettua henkilöstöä käytetään välillisen työn toteuttamiseen,

27.8.2025

henkilöstö lasketaan mitoitukseen vain siltä osin kuin työpanos kohdistuu välittömään asiakastyöhön.

Palveluntuottajan on tarvittaessa voitava osoittaa, millä tavoin välillinen työ palveluyksikössä hoidetaan.

Henkilöstön poissaolot on korvattava vähimmäisvaatimukset täyttävillä sijaisilla, joilla on lain edellyttämä koulutus ja perehdytys työtehtäviin.

19.4 Palveluyksikön vastuuhenkilö

Asumisyksikön ja asumisryhmän tai toiminnallisen kokonaisuuden vastuuhenkilöllä on vähintään sosiaali- ja/ tai terveysalan korkeakoulututkinto tai vastaava opistoasteinen tutkinto. Palveluiden vastuuhenkilöllä on oltava koko sopimuskauden ajan sopimuksen edellyttämä koulutus ja kokemus. Vastuuhenkilön tulee tosiasiallisesti olla töissä yrityksessä ja johtaa palveluyksikön toimintaa.

Palveluyksikön vastuuhenkilöllä on vähintään yhden (1) vuoden työkokemus sosiaali- tai terveydenhuoltoon liittyvistä esihenkilötehtävistä tai soveltuvat johtamisopinnot. Soveltuvina johtamisopintoina pidetään esimerkiksi lähiesihenkilötyön ammattitutkintoa tai johtamisen erikoisammattitutkintoa tai muuta laajuudeltaan vastaavaa johtamiseen liittyvää koulutusta. Vastuuhenkilöllä tulee olla vähintään yhden (1) vuoden kokemus ikäihmisten parissa tehtävästä työstä.

Palveluyksikön palvelujen vastuuhenkilöllä välittömän asiakastyön osuus voi olla enintään 50 % työajasta.

Vastuuhenkilöllä on erinomainen suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito.

27.8.2025

19.5 Hoitoon ja hoivaan osallistuva henkilöstö

- 1) Palveluyksikön käytössä tulee olla asiakkaiden tarpeisiin nähden riittävä sairaanhoitajaresurssi. Sairaanhoitajalla tulee olla työskentelypäiviä palveluyksikössä. Sairaanhoitajan tulee olla tavoitettavissa arkisin vähintään puhelimitse. Palveluntuottajan asiakasmäärän mukaan sairaanhoitajan/terveydenhoitajan määrä henkilökunnassa voi vaihdella, mutta palveluntuottajalla tulee olla vähintään yksi sairaanhoitaja/terveydenhoitaja / 30-40 asiakasta kohden.
- 2) Elintarvikkeita käsittelevällä henkilöstöllä on oltava voimassa oleva hygieniapassi.
- 3) Jokaisessa on työvuorossa oltava vähintään yksi (1) lain edellyttämä toisen asteen sosiaali- ja terveydenhuollon koulutuksen omaava työntekijä, jolla on vastuu lääkehuollosta.
- 4) Asiakkaan saattohoidon toteutukseen osallistuvalla henkilöstöllä on oltava riittävä sairaanhoidollinen osaaminen saattohoitosuunnitelman mukaisesti.

19.6 Hoiva-avustajat

Hoiva-avustajia voi olla hoivaan ja hoitoon laskettavan mitoituksen henkilöstöstä enintään 15 %.

Hoiva-avustajien työaika lasketaan henkilöstömitoitukseen siltä osin kuin he osallistuvat välittömään asiakastyöhön. He eivät voi työskennellä työvuorossa yksin, eivätkä vastata lääkityksistä.

Hoiva-avustajan tehtävissä työskentelevän työntekijän on kyettävä ohjaamaan ja avustamaan asiakkaita päivittäisissä toiminnoissa ja huolehtimaan heidän hyvinvoinnistaan, terveydestään ja turvallisuudestaan.

Hoiva-avustajan välittömän asiakastyön tehtävien osaamisvaatimuksia vastaavat sosiaali- ja terveysalan perustutkinnon osat ovat 1.8.2024 alkaen alla luetellut kokonaisuudet. Hoiva-avustajan koulutus ei ole tutkinto vaan muodostuu kolmesta tutkinnon osasta. Hoiva-avustajan välittömän asiakastyön tehtävien osaamisvaatimuksia vastaavat sosiaali- ja terveysalan perustutkinnon osat ovat:

- Asiakkaan kohtaaminen ja ohjaaminen 20 osp
- Hyvinvoinnin ja toimintakyvyn edistäminen 25 osp

27.8.2025

- Asiakkaan toimintakyvyn vahvistaminen 15 osp

Hoiva-avustajan tehtävissä voi toimia suoritettuaan hyväksytysti edellä mainitut ammatilliset tutkinnon osat, yhteensä 60 osaamispisteen laajuisen kokonaisuuden.

19.7 Opiskelijat sijaisina

Sosiaali- ja terveydenhuollon opiskelijat voidaan laskea henkilöstömitoitukseen, kun heillä on opinnoistaan riittävästi osaamista työtehtäviin. Opiskelijat voivat toimia vain tilapäisesti sijaisina.

Palveluyksikön vastuuhenkilön tulee arvioida opiskelijan valmiudet ja edellytykset opiskelijalle annettavien työtehtävien hoitamisesta. Palveluyksikön vastuuhenkilön tulee määritellä kirjallisesti opiskelijan tehtävät, vastuut, toiminnan rajat ja velvoitteet. Opiskelija ei saa toimia missään terveydenhuollon tai sosiaalihuollon ammattihenkilön toimissa, jos hänellä on opintojen aloittamisesta kulunut yli kymmenen vuotta.

Yllä olevan lisäksi on huomioitava että:

Sairaanhoitajaopiskelija voi toimia sairaanhoitajan sijaisena, kun vähintään 140 opintopistettä suoritettu. Sairaanhoitajaopiskelija voi toteuttaa lääkehoitoa vain, jos lääkelupa on suoritettu (sis. perehdytys, koulutustentti, näytöt ja lääkärin allekirjoittama lääkelupa).

Laillistetun terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävässä olevan henkilön ohjaajana on oltava laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö, joka on oikeutettu itsenäisesti harjoittamaan kyseistä ammattia. Ohjaajalla on oltava riittävä käytännön kokemus.

Sairaanhoitajaopiskelija voi toimia lähihoitajan sijaisena, kun vähintään 100 opintopistettä on suoritettu.

Lähihoitajaopiskelija voi toimia lähihoitajan sijaisena, kun 2/3 opinnoista on suoritettuna sekä hänellä on riittävä kokemus ja ammattitaito. Jos henkilöllä on vähemmän opintoja suoritettuna, henkilö voi toimia esimerkiksi hoiva-avustajan tehtävässä.

27.8.2025

Lähihoitajaopiskelija, joka toimii lähihoitajan sijaisena ei pääsääntöisesti osallistu lääkehoidon toteuttamiseen. Jos toiminnan kannalta on tarkoituksen mukaista, että ko. lähihoitajan sijainen antaa asiakkaalle valmiiksi annosteltuja ja luonnollista tietä annettavia lääkkeitä, työnantajan tulee varmistaa hänen osaamisensa näytöin ja edellytetään lääkärin allekirjoittamaa lääkelupaa.

Opiskelijoita ja hoiva-avustajia käyttäessään palveluntuottajan on huolehdittava kohtien 1-4 mukaisten vaatimusten täyttymisestä.

20 Raportointi

Henkilöstöluettelo

Palveluntuottaja ylläpitää ajantasaista henkilöstöluetteloja tilaajan ilmoittamassa ostopalvelujärjestelmässä, josta ilmenee hoivaan ja hoitoon osallistuvan henkilöstön koulutus, kokemus ja laatuvaatimuksiin liittyvät tiedot.

Palveluntuottaja raportoi palveluun liittyvistä asioista tilaajalle seuraavasti:

Välittömästi ikäihmisten toimialueelle:

- asiakasturvallisuutta vakavasti vaarantavat tilanteet, poikkeamat ja vaaratilanteet
- asiakkaiden ja läheisten tekemät muistutukset ja reklamaatiot sekä palveluntuottajan mahdolliset vastaukset

Vuoden välein, toimitetaan hyvinvointialueen valvonnan palvelualueelle ja ikäihmisten toimialueen johdolle:

- asiakkaiden siirtyminen eri palvelumuotoihin yksilöidysti

Vuosittain (toimintakertomuksen yhteydessä) tai tarpeen mukaan useammin:

- tiedot hoidossa tapahtuneista poikkeamista, kuten lääkehoidon poikkeamista, vaaratilanteista ja vastaavista
- palveluntuottaja sitoutuu toteuttamaan kerran vuodessa asiakastyytyväisyyskyselyn ja toimittamaan tilaajan yhteyshenkilölle kyselyn tulokset pyydettyssä muodossa ja aikataulussa

27.8.2025

Tilaajan pyynnöstä:

- Palveluntuottaja on velvollinen seuraamaan luvan ja sopimuksen mukaisen mitoituksen toteutumista ja toimittamaan raportin mitoituksen toteutumisesta tilaajan pyynnöstä tilaajan tarkemman ohjeistuksen mukaisesti. Palveluntuottaja liittää raporttiin selvityksen omavalvonnallisista toimenpiteistä, jos mitoitus alittaa tarkastelujaksolla luvan mukaisen tai asiakkaille myönnetyn palveluajan.
- Yhteenvedon sosiaalista kanssakäymistä edistävän toiminnan toteutumisesta ja sisällöstä.

Tilaaja antaa raportoinnin toteuttamisesta tarkemmat ohjeet. Tilaajalla on oikeus saada palveluntuottajan kanssa neuvoteltuaan myös muuta raportointia, jota kohtuudella voidaan edellyttää.

Tilaajalle on pyynnöstä toimitettava asiakastiedot ilman aiheetonta viivytystä. Palveluntuottaja on lisäksi tilaajan pyynnöstä velvollinen toimittamaan asiakaskohtaisen lausunnon liittyen esimerkiksi muistutukseen, kanteluun, oikeuskäsittelyyn tai vastaavaan.

21 Päivittäistä palvelua ohjaavat suunnitelmat

Asiakkaalle tehtävästä suunnitelmista ja niiden päivityksistä palveluntuottaja ei voi laskuttaa hyvinvointialuetta. Kustannukset seuraavien suunnitelmien ja arviointien tekemisestä tulee sisältyä tarjouksessa esitettyyn yhteisöllisen asumisen vuorokausihintaan. Suunnitelmat ja arvioinnit suositellaan tehtäväksi yhdessä asiakkaan kanssa.

21.1 RAI-tietojärjestelmän hyödyntäminen

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista edellyttää, että säännöllisesti annettavissa palveluissa iäkkään henkilön palvelutarpeiden, toimintakyvyn ja hoitoisuuden selvittämisessä ja arvioinnissa on käytettävä kansallisena arviointi- ja seurantavälineenä RAI-arviointijärjestelmää. RAI-tietojärjestelmää hyödynnetään yksikön toiminnan kehittämisessä ja johtamisessa. Tilaaja edellyttää palveluntuottajan käyttävän toimintakyvyn arviointiin, hoidon suunnitteluun ja laadun tarkasteluun RAI-tietojärjestelmää kaikin soveltuvuin osin.

27.8.2025

Tilaaaja mahdollistaa RAI-ohjelmiston palveluntuottajan käyttöön. Palveluntuottajan tulee tehdä RAI-alilisenssisopimus THL:n kanssa sekä nimetä organisaatioonsa RAI-yhteyshenkilö ja täyttää THL:lle RAI-yhteystietolomake.

Palveluntuottajan on varmistettava henkilöstön RAI-osaaminen THL:n kansallisen RAI-osaamisen mallin mukaisesti. RAI-arviointeja toteuttavat ammattilaiset suorittavat THL:n verkkokurssit RAI-arviointi ja RAI-välineistö. Uusille ja kertausta tarvitseville käyttäjille suositellaan osallistumista RAI-kouluttajan toteuttamaan THL:n mallin mukaiseen RAI-arviointikoulutukseen (neljä tuntia). Henkilöstöllä on mahdollisuus osallistua Pohteen RAI-koulutuksiin. Lisäksi on mahdollisuus suorittaa ohjelmistotuottajan verkkokursseja.

Palveluntuottajan tulee nimetä yksikkökohtaisesti vähintään yksi RAI-vastaava. Esihenkilön ja RAI-vastaavan tulee suorittaa myös THL:n RAI-vertailukehittämiseen liittyvät verkkokurssit. Esihenkilö ja RAI-vastaava yhdessä vastaavat RAI-arviointien ajantasaisuudesta ja luotettavuudesta. Lisäksi heillä on mahdollisuus osallistua Pohteen alueellisiin RAI-verkostoihin.

RAI-arviointi tehdään asiakkaalle kuukauden kuluessa palvelun aloittamisesta ja sen jälkeen vähintään puolen vuoden välein tai asiakkaan toimintakyvyn oleellisesti muuttuessa. Palveluntuottaja sitoutuu antamaan toimintayksikön asiakastasoiset RAI-tiedot säännöllisesti väliarviointiin ja aina pyydettyäessä, myös yksikön RAI-laaturiedot. Tämän lisäksi tilaaaja voi seurata palveluntuottajien tietoja tilaajatietokannasta, kun THL:lle on ilmoitettu Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueelle palveluja tuottavien yksiköiden tiedot.

Palvelun laatua ja vaikutuksia seurataan RAI-järjestelmän kautta. Seuranta pohjautuu asiakasrakenteeseen ja laatuindikaattoreihin.

21.2 Kotihoidon toteuttamissuunnitelma

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yhden kuukauden kuluessa yksilöllinen hoitoa ja palvelua ohjaava kotihoidon toteuttamissuunnitelma palveluntuottajan toimesta. Palveluntuottaja osallistuu asiakkaan ennakoivan hoitosuunnitelman laatimiseen yhteistyössä tilaajan kanssa. Kotihoidon toteuttamissuunnitelma arvioidaan ja päivitetään kuuden (6) kuukauden välein ja aina asiakkaan tilanteen oleellisesti muuttuessa palveluntuottajan toimesta. Palveluja toteutettaessa on

27.8.2025

huolehdittava siitä, että henkilön itsemääräämisoikeutta, oikeutta yksityisyyteen ja muita perusoikeuksia kunnioitetaan. Palvelussa on huolehdittava siitä, että asiakas on osallisena oman palvelunsa suunnittelussa ja toteuttamisessa sen kaikissa vaiheissa. Henkilökunta seuraa ja arvioi kotihoidon toteuttamissuunnitelman ajantasaisuutta ja sen toteutumista.

Palveluntuottaja huomioi RAI-arvioinneissa esiin nousseet muutokset asiakkaan palvelussa.

Kotihoidon toteuttamissuunnitelmaan kirjataan asiakkaan ja muiden suunnitelman toteuttamiseen osallistuneiden käsitys ja työntekijän arvio siitä, miten suunnitelmassa esitetyt tavoitteet ovat toteutuneet.

Kotihoidon toteuttamissuunnitelma päivitetään:

- kotihoidon asiakkaaksi tullessa tai sen jälkeen erikseen pidettävässä hoitoneuvottelussa
- vuosikontrollin yhteydessä
- sairaustilanteen muuttuessa äkillisesti ja oleellisesti

21.3 Ennakoiva hoitosuunnitelma

Jokaiselle säännöllisen kotihoidon asiakkaalle tehdään vuosittain Pohteen ohjeistuksen mukaiset ennakoivat hoitosuunnitelmat hoitolinjauksineen, jossa on asiakkaan kotihoitoyksikön sairaanhoitajan/asiakkaan omahoitajan sekä lääkärin valmistelevat osuudet.

Ennakoiva hoitosuunnitelma sisältää lääketieteellisen hoidon tavoitteet, suunnitelmat ja hoitolinjaukset. Ennakoivien hoitosuunnitelmat tehdään asiakkaan määraaikaistarkastusten yhteydessä ja sen laatiminen aikataulutetaan yhteen asiakkaalle tehtävien RAI-arviointien kanssa. Pohde osoittaa jokaiselle palveluntuottajalle vastuulääkärin, joka vastaa säännöllisen kotihoidon asiakkaiden lääketieteellisestä hoidosta. Omalääkärin työparina työskentelevät palveluntuottajan sairaanhoitaja ja asiakkaan omahoitaja. Omalääkäritoimintamalliin kuuluvat ennalta sovitut ja säännöllisesti sovitut etä- ja lähikierrot, joiden aikana palveluntuottajan sairaanhoitaja/asiakkaan omahoitaja käy lääkärin kanssa reaaliaikaisesti asiakkaan asioita läpi. Lähikierrot voivat toteutua joko palveluntuottajan tiloissa tai Pohteen osoittamissa tiloissa.

Ennakoivan hoitosuunnitelman laatimisesta annetaan ohjeet palveluntuottajille.

27.8.2025

22 Avainhallinta

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan vastaan asuntojen avaimet yhteisöllisen asumisen asiakkailta, jos asiakas on avaimen valmis luovuttamaan. Palveluntuottaja vastaa asiakkaiden avainten vastaanottamisesta, säilyttämisestä ja palauttamisesta. Avaimet luovutetaan ja palautetaan vain kirjallista kuittausta vastaan (lomake arkistoidaan). Avaimet on viipymättä palautettava asiakkaalle tai hänen edustajalleen palvelun päättyttyä.

Palveluntuottaja sitoutuu säilyttämään avaimia huolellisesti ja luotettavasti sekä tietosuojaan huomioiden ja noudattamaan tilaajan asettamia vaatimuksia avainten säilyttämisessä:

- Avaimia ei saa säilyttää valvomattomassa ajoneuvossa, ajoneuvon lukitseminen ei ole riittävä varotoimenpide.
- Tarpeettomia avaimia ei saa kuljettaa mukana.
- Avaimia ei saa merkitä asiakkaiden osoitetiedoilla, nimillä tai muilla tunnistettavissa olevilla tiedoilla (esim. nimikirjaimet).
- Avainten tunnistetiedot tulee säilyttää turvallisesti, avaimista erillään.
- Palveluntuottajan tulee säilyttää asiakkaan avaimet numeroituina lukollisessa kaapissa. Käyntien jälkeen avaimet tulee palauttaa lukittuun kaappiin.
- Palveluntuottajan tulee huolehtia asianmukaisesta avainseurannasta.

Palveluntuottajan haltuun uskottujen avainten mahdollinen katoaminen ilmoitetaan välittömästi tilaajan palvelun yhteyshenkilöille sekä asiakkaalle ja hänen omaiselleen tai muulle edustajalle. Palveluntuottaja vastaa henkilökuntansa ja alihankkijansa aiheuttamista vahingoista ja korvaa avainten kadottamisesta aiheutuvat uusien avainten hankinta- ja lukkojen sarjoituskustannukset täysimääräisesti.

23 Palvelun päättyminen ja loppuarvio (mikäli palveluntuottaja vaihtuu)

Asiakaskohtainen palvelu päättyy asiakassuhteen päättyessä tai tilaajan päätöksen mukaisesti. Tilaajalla on oikeus päättää asiakaskohtainen palvelujakso noudattamalla yhden (1) kuukauden irtisanomisaikaa. Tilaajan maksuvelvollisuudesta palvelun katkeamistilanteissa ja päättyessä on sovittu liitteen Sopimus kohdassa 8.3. Palvelun päättyminen ja keskeytys.

27.8.2025

Palveluntuottajalla on oikeus irtisanoa asiakaskohtainen sopimus päättymään yhden (1) kuukauden kuluttua irtisanomisesta. Mikäli asiakaskohtainen palvelu päättyy palveluntuottajan aloitteesta, on palveluntuottajalla velvollisuus huolehtia palvelusta, kunnes asiakkaalle on löydetty hänen etunsa ja tarpeensa mukainen toinen palveluntuottaja.

Palveluntuottajan on laadittava asiakkaan palvelujakson päättyessä loppuarvio. Kun asiakaskohtainen palvelu päättyy palveluntuottajan kanssa, mutta jatkuu muulla tavoin, on arvio laadittava yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa asiakkaan omaisten tai läheisten kanssa. Arvion laatimisessa on mahdollisuuksien mukaan tehtävä yhteistyötä myös muiden kuntoutukseen osallistuvien tahojen ja mahdollisen asiakkaan jatkopalvelun edustajan kanssa.

Loppuarvion on sisällettävä vähintään seuraavat tiedot:

- asiakkaan taustatiedot,
- asiakkaan palvelun tarkoitus ja tavoitteet,
- asiakkaan palvelun toteutuksen kuvaus,
- arvioinnin menetelmät ja käytetyt mittarit,
- kuvaus asiakkaan ja tarvittaessa läheisten osallistumisesta arviointiin,
- palveluntuottajan ja asiakkaan arvio asiakkaan toimintakyvystä palvelujakson alkaessa ja päättyessä,
- palveluntuottajan ja asiakkaan arvio tavoitteiden toteutumisesta,
- muutostarpeet jos tavoitteet eivät ole toteutuneet sekä
- asiakkaan jatkosuunnitelma palveluntuottajan ja asiakkaan näkemys jatkosuunnitelmasta.

24 Palveluntuottajan tehtävät monialaisessa työssä

Palveluntuottaja osallistuu tarvittavaan monialaiseen yhteistyöhön asiakkaan ja tilaajan kanssa sovittavalla tavalla. Monialainen yhteistyö liittyy esimerkiksi asiakkaan kuntoutukseen, sosiaali- ja terveydenhuoltoon ja muuhun vastaavaan asiakkaan tilanteen edellyttämässä laajuudessa ja tiiviydellä. Yhteistyötahoja ovat esimerkiksi asiakkaan hoitotahot, terapeutit ja asiakkaan toimintakykyä ylläpitävää toimintaa järjestävät tahot.

Palveluntuottaja osallistuu tilaajan kutsusta tarvittaviin yhteistyö- ja asiakasneuvotteluihin, verkostokokoontumisiin, suunnitelmien laatimiseen ja vastaaviin.

27.8.2025

25 Asiakasmaksut

Palveluntuottaja ei laskuta asiakasta. Tilaaja määrittelee ja perii asiakasmaksut sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksulain (734/1992) ja -asetuksen (912/1992) sekä Pohteen kulloinkin voimassa olevan asiakasmaksuhinnaston mukaisesti.

26 Laskutus

Laskutukseen, raportointiin ja valvontaan käytetään tilaajan osoittamaa sähköistä ostopalvelujärjestelmää.

Asumispalvelun alkaessa tulopäivä lasketaan laskutettavaksi päiväksi. Palvelun keskeytyessä tai päättyessä asiakkaan lähtöpäivää ei lasketa laskutettavaksi päiväksi.

Palvelun päättyminen

Mikäli palvelu päättyy etukäteen sovitusti tai palveluntuottajan aloitteesta, tilaajan maksuvelvollisuus lakkaa viimeistä edellisenä palvelupäivänä. Tilaajalla on oikeus irtisanoa asumispalvelu ilmoittamalla siitä viimeistään yksi (1) kuukausi ennen päättymispäivää. Mikäli palvelu päättyy etukäteen ilmoittamatta (esimerkiksi asiakkaan kuoleman takia, asiakkaan omaehtoisesti lopettaessa palvelun tai muun vastaavan tilaajasta riippumattoman syyn takia) tilaajan maksuvelvollisuus päättyy seitsemän (7) vuorokauden kuluttua viimeisestä palvelupäivästä.

Suunniteltu keskeytys

Suunnitellusta keskeytyksestä on kyse, jos palveluntuottaja on saanut siitä tiedon viimeistään kahta (2) kuukautta ennen keskeytyksen alkua. Suunniteltu keskeytys kestää enintään yhden (1) kuukauden.

Mikäli asumispalvelu keskeytyy suunnitellusti esimerkiksi kuntoutusjakson tai muun vastaavan syyn vuoksi, tilaaja maksaa 30 % sovitusta hinnasta enintään yhden (1) kuukauden ajan. Jos keskeytys jatkuu, palveluntuottajan on tiedusteltava tilaajalta hyvissä ajoin ennen edellä mainitun jakson päättymistä, haluaako tilaaja pitää asiakkaan palvelupaikan edelleen varattuna. Mikäli tilaaja ilmoittaa haluavansa pitää palvelupaikan varattuna, tilaaja ja palveluntuottaja neuvottelevat

27.8.2025

hinnasta. Jos tilaaja haluaa pitää paikan varattuna, tilaaja on velvollinen maksamaan palveluntuottajan kanssa sovitun hinnan osan, kuitenkin enintään 30 % sovitusta hinnasta, kunnes asiakas palaa tai tilaaja ilmoittaa, että asiakaskohtainen palvelu päättyy. Tällöin tilaajan maksuvelvollisuus lakkaa tilaajan ilmoittamana päättymispäivänä.

Suunnittelematon keskeytys

Palveluntuottajan on pidettävä asiakkaan asumispalvelupaikka varattuna asiakkaan sairaalajakson ajan sen pituudesta riippumatta. Asiakkaan sairaalajakson ajan tilaaja on velvollinen maksamaan palveluntuottajan kanssa sovitun hinnan osan, kuitenkin enintään 30 % sovitusta hinnasta, kunnes asiakas palaa tai tilaaja ilmoittaa, että asiakaskohtainen palvelu päättyy.

Mikäli asumispalvelun keskeytys johtuu muusta suunnittelemattomasta syystä (suunnittelematon keskeytys) tilaaja maksaa keskeytyksen ensimmäisen seitsemän (7) vuorokauden ajan palvelun sovitun hinnan. Jos tilaaja haluaa pitää paikan varattuna, tilaaja maksaa keskeytyksen seuraavien 30 vuorokauden osalta 50 % sovitusta hinnasta. Palveluntuottajan on tiedusteltava tilaajalta hyvissä ajoin ennen edellä mainitun jakson päättymistä, haluaako tilaaja pitää asiakkaan palvelupaikan edelleen varattuna. Mikäli tilaaja ilmoittaa haluavansa pitää palvelupaikan varattuna, tilaaja on velvollinen maksamaan palveluntuottajan kanssa sovitun hinnan osan, kuitenkin enintään 30 % sovitusta hinnasta, kunnes asiakas palaa tai tilaaja ilmoittaa, että asiakaskohtainen palvelu päättyy. Tällöin tilaajan maksuvelvollisuus lakkaa tilaajan ilmoittamana päättymispäivänä.