



Palvelusetelisääntökirja Ikääntyneiden palvelujen asumispalvelut

Voimassa 1.1.2025 alkaen

Sisällysluettelo

Palvelukohtainen sääntökirja: Ikääntyneiden palvelujen asumispalvelut	4
1 Palvelun tarkoitus ja palvelusetelit	4
1.1 Asumispalvelujen järjestämisen lähtökohdat	5
1.2 Pitkäaikaisen yhteisöllisen asumisen ja pitkäaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen sisältö..	6
1.3 Yhteisöllinen asuminen, pitkäaikainen	7
1.4 Yhteisöllisen asumisen palveluseteli	8
1.5 Ympärivuorokautinen palveluasuminen, pitkäaikainen	8
1.6 Ympärivuorokautisen palveluasumisen palveluseteli.....	9
1.7 Lyhytaikainen yhteisöllinen asuminen ja lyhytaikainen ympärivuorokautinen palveluasuminen ja niiden sisältö.....	9
1.8 Lyhytaikaisen yhteisöllisen asumisen ja lyhytaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen palveluseteli.....	10
2 Palvelusetelituottajaa koskevat vähimmäislaatuvaatimukset	11
2.1 Yleiset vaatimukset	11
2.2 Henkilöstön osaaminen	12
2.3 Tilat, laitteet ja välineet.....	15
2.3.1 Toimintayksikkö	15
2.3.2 Asiakkaan huone.....	16
2.4 Turvallisuus.....	17
3 Asiakkaan palvelun vähimmäislaatuvaatimukset	18
3.1 Palvelun sisällön vaatimukset	18
3.2 Asiakkaalle laadittavat suunnitelmat	19
3.3 Arviointimittarit ja -menetelmät.....	21
3.4 Lääkehoito	22
3.5 Puhtauspalvelut ja hygieniohjeet.....	23

3.6	Ateriat	24
3.7	Arkielämään tukeva toiminta.....	24
3.8	Asiakkaan avustaminen asioinneissa.....	24
3.9	Asiakkaan terveydenhuollon palvelut	25
3.10	Elämän loppuvaiheen hoito	26
4	Kirjaaminen, arkistointi ja laskutus.....	27
4.1	Kirjaaminen.....	27
4.2	Arkistointi	28
4.3	Laskutus.....	28
4.4	Poissaolot ja keskeytykset	29
4.5	Hintojen muutokset	29
4.6	Asiakaspalaute	30
5	Ikääntyneiden palvelujen asumispalvelujen palvelusetelituottajahakemukseen liitettävät asiakirjat	31
6	Sääntökirjan liitteet	32

Muutoshistoria:

18.2.2025

Sääntökirjan lukuun 4.2 on päivitetty viittaus sääntökirjan yleisen osan liitteeseen.

16.1.2025

Sääntökirjaan on tehty teknisiä muutoksia ja korjauksia sekä tarkistettu ja korjattu koko sääntökirjan kieliasu. Päivitetty koko sääntökirja vastaamaan nykytilannetta.

27.11.2024

Korjattu uusi laatusuositus, päivitetty palvelujen hintoja. Tarkennettu käsitteitä. Tarkennettu yhteisöllisen asumisen tukipalvelujen keskeyttämistä. Korjattu henkilöstömitoitusta tulevan lakimuutoksen mukaiseksi. Sääntökirjaan on tehty teknisiä muutoksia ja korjauksia, tarkistettu ja korjattu koko sääntökirjan kieliasu.

Palvelukohtainen sääntökirja: Ikääntyneiden palvelujen asumispalvelut

Jokaisessa Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen - Siun soten (jatkossa tekstissä käytetään nimitystä Siun sote) palvelusetelissä on käytössä palvelusetelisääntökirja, joka sisältää kaksi osaa: yleisen osan ja palvelukohtaisen osan. Yleinen osa on erillinen asiakirja, jonka vaatimukset koskevat kaikkia Siun soten palvelusetelituottajia ja -toimintaa. Palvelukohtainen osa, sisältää yksityiskohtaisempia vaatimuksia kyseisellä palvelusetelillä tuotettavalle palvelulle. Palvelusetelituottaja sitoutuu noudattamaan molempien sääntökirjojen vaatimuksia palvelusetelituottajana toimiessaan. Mikäli palvelusetelisääntökirjan palvelukohtainen osa on ristiriidassa palvelusetelisääntökirjan yleisen osan kanssa, noudatetaan yleisessä osassa annettuja vaatimuksia ja linjauksia.

1 Palvelun tarkoitus ja palvelusetelit

Ikääntyneiden palvelujen asumispalvelulla tarkoitetaan sosiaalihuoltolain (1301/2014 § 11, 14 ja 21) mukaista asumispalvelua. Asumispalveluja järjestetään henkilöille, jotka erityisestä syystä tarvitsevat apua tai tukea asumisessa tai asumisensa järjestämisessä. Ikääntyneiden palvelujen asumispalvelujen toimintaa ohjaavat myös valtakunnallinen Laatusuositus aktiivisen ja toimintakykyisen ikääntymisen ja kestävien palvelujen turvaamiseksi 2024–2027 sekä Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012, päivitys 565/2020) (jatkossa tästä käytetään nimitystä vanhuspalvelulaki).

Ikääntyneiden palvelujen asumispalvelujen tavoitteena on, että asiakkaat pystyvät asumaan henkilökohtaisia tarpeita vastaavasti kodinomaisissa oloissa, oman näköistä elämää elämänsä loppuun saakka. Tavoitteena on lisätä yhteisöllisen asumisen osuutta verrattuna ympärivuorokautiseen palveluasumiseen.

Asumispalveluja ovat yhteisöllinen asuminen ja ympärivuorokautinen palveluasuminen. Yhteisöllistä asumista ja ympärivuorokautista palveluasumista järjestetään jatkuvana (=pitkäaikaisena) ja lyhytaikaisena palveluna. Lyhytaikainen palvelu sisältää tilapäisen asumisen, joka voi olla yhteisöllistä asumista tai ympärivuorokautista palveluasumista kiireellistä apua edellyttävissä tilanteissa (erilaiset akuutit kriisitilanteet). Asumispalvelut muodostuvat asiakkaalle tarjottavasta viihtyisästä asumisesta, siihen keskeisesti liittyvistä tukipalveluista ja toimintakykyä edistävästä ja ylläpitävästä arkielämän tukemisesta sekä hoidosta ja hoivasta.

1.1 ASUMISPALVELUJEN JÄRJESTÄMISEN LÄHTÖKOHDAT

Asumispalvelut ovat sosiaalipalveluja, joiden tarkoituksena on edistää asiakkaan sosiaalista hyvinvointia ja toimintakykyä sekä ehkäistä, vähentää ja poistaa sosiaalisia ongelmia. Sosiaalihuoltolain (1301/2014 § 11, 14 ja 21) mukaan hyvinvointialueen on huolehdittava asumispalvelujen järjestämisestä valitsemallaan tarkoituksenmukaisella tavalla esimerkiksi tuottamalla palvelut itse tai järjestämällä ne ostopalveluina sekä valitsemalla palvelujen toteuttamistavan palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Lisäksi Siun soten strategia ja suunnitelmat ohjaavat palvelujen järjestämistä.

Sotainvalideille ja rintamaveteraaneille korvataan vuosittaisten Valtiokonttorin ohjeiden mukaisesti pitkäaikaisen yhteisöllisen asumisen palveluseteli, pitkäaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen palveluseteli tai joissain tapauksissa lyhytaikaisen asumisen palveluseteli. Veteraanien asumispalvelut perustuvat sotilasvammalain (404/1948, 6 §) ja lakiin rintamaveteraanien kuntoutuksesta (1184/1988, 12 a §).

Siun sote palvelujen järjestäjänä päättää palvelujen järjestämistavasta tarjoten ensisijaisesti omia asumisvaihtoehtoja asumispalveluja tarvitsevalle asiakkaalle. Mikäli asiakkaalle soveltuvaa paikkaa ei ole, Pohjois-Karjalan hyvinvointialue käyttää palvelujen järjestämiseen palveluseteliä sekä ostopalvelua asiakkaan etu huomioiden.

Palvelusetelin saaminen edellyttää viranhaltijan tekemää palvelutarpeen arviota sekä myönteistä päätöstä asumispalveluun. Palvelusetelituottaja huolehtii myöntämispäätökseen liitetyn suunnitelman mukaisista palveluista laatien asiakkaan ja tarvittaessa viranhaltijan kanssa yhteistyössä palvelujen toteuttamiseen suunnitelman.

Palvelusetelituottaja on yhteydessä alueen sosiaalihuollon ammattihenkilöön, jos asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuu oleellisia muutoksia: asiakas ei enää tarvitse kaikkia niitä palveluja, jotka ovat palvelusetelipäätöksen yhteydessä arvioitu tarpeellisiksi tai asiakkaan kuntoisuus on heikentynyt, ja palveluja pitää lisätä tai ryhtyä muihin toimenpiteisiin. Tällöin viranhaltija arvioi uudelleen, onko palvelusetelin käyttö edelleen tarkoituksenmukainen vaihtoehto asiakkaan palvelun toteuttamiseksi. Palvelusetelipäätös voidaan perua ja järjestää asiakkaan palvelut muulla tavoin, tai asiakkaalle voidaan myöntää uusi erisisältöinen palveluseteli.

1.2 PITKÄAIKAISEN YHTEISÖLLISEN ASUMISEN JA PITKÄAIKAISEN YMPÄRIVUOROKAUTISEN PALVELUASUMISEN SISÄLTÖ

Pitkäaikainen yhteisöllinen asuminen sisältää asiakkaan tarpeen mukaisen asumisen 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, jonka toimintakyky on alentunut ja hoidon ja huolenpidon tarpeensa kohonnut korkean iän, sairauden, vamman tai muun vastaavaan syyn vuoksi. Yhteisölliseen asumiseen asiakkaan palvelut asiakkaan palvelut järjestetään tukipalveluina sisältäen esimerkiksi turva-, vaatehuolto-, peseytymis-, ateriat- ja siivouspalvelut, kotihoitona ja tarvittaessa muina sosiaalipalveluina.

Pitkäaikainen ympärivuorokautinen palveluasuminen sisältää asumista yhteisöllistä toimintaa tarjoavassa esteettömässä ja turvallisessa asumisyksikössä, jossa henkilöllä on hänen tarpeitaan vastaava asunto ja jossa hän saa asumisyksikön henkilöstöltä viipymättä ja vuorokaudenajasta riippumatta hoitoa ja huolenpitoa myös äkilliseen tarpeeseensa. Ympärivuorokautinen palveluasuminen sisältää henkilön yksilöllisen tarpeen mukaisen vuorokaudenajasta riippumattoman hoidon ja huolenpidon, toimintakykyä ylläpitävän ja edistävän toiminnan, ateriat, vaatehuollon, siivouksen sekä osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävän toiminnan. Palveluasumisessa henkilön yksityisyyttä kunnioitetaan ja hänen osallisuuttaan tuetaan. Lisäksi huolehditaan henkilön mahdollisuudesta saada tarvitsemansa lääkinnällinen kuntoutus ja muut terveydenhuollon palvelut.

Palvelusetelituottaja tekee vuokrasopimuksen asiakkaan kanssa. Vuokraan sisältyvät kiinteistökulut, lämmitys, sähkö ja vesi. Siivous toteutetaan ammattimaisesti asumisyksikön hoidolle ja palvelulle asetettujen laatuvaatimusten mukaisesti (liite Siivouspalvelujen vähimmäisvaatimustaso asumispalveluissa ja päivätoiminnassa).

Yhteisöllisessä asumisessa asiakkaalla on oikeus halutessaan jättää pois osa ateriapaketin aterioista, jos siitä on sovittu asiakkaan hoito-, palvelu- ja kuntoutumissuunnitelman tekemisen yhteydessä (liite Toimintaohje: Ateriapalvelujen vähimmäisvaatimukset). Tällöin hoitovuorokauden laskutus määräytyy asiakkaalle toimitettujen aterioiden määrän mukaan. Jos asiakkaan palvelu keskeytyy, tukee olla mahdollista keskeyttää tukipalvelut muun muassa siivouspalvelu. Palvelun keskeyttäminen sovitaan asiakkaan kanssa ja tästä keskeytyksestä informoidaan palvelun tuottajaa.

Asiakas saa Siun soten hoitotarvikejakelun periaatteiden mukaiset hoitotarvikkeet maksuttomasti, muut hoitotarvikkeet asiakas maksaa itse (liitteet Siun soten hoitotarvikejakelun kriteerit ja Työohje: Hoitotarvikejakelutilaus yksityiset palvelun tarjoajat).

Asiakkaiden sairauden hoidossa ja seurannassa tarvittavien hoitotarvikkeiden ja -välineiden jakaminen asiakkaalle perustuu aina asiakkaan/potilaan yksilölliseen tarpeeseen. Jakelun aloittamisesta päättää pääasiassa hoitaja tai

kuntoutusohjaaja, joka tekee tarvikkeista lähetteen hoitotarvikkeilmaisjakeluun. Hoitaja konsultoi tarvittaessa lääkäriä potilaan/asiakkaan diagnoosista. Tarjottavaan palveluun ja niistä annettavaan perushintaan tulee sisältyä kaikki asiakkaan toimintakyvyn edellyttämät hoitotoimenpiteet ja tukipalvelut.

Palvelusetelituottajan on toteutettava palvelu asiakkaan toimintakykyä edistävän työtavan mukaisesti siten, että asiakas käyttää ensisijaisesti omia voimavarojaan auttamistilanteissa ja säilyttää siten toimintakykynsä mahdollisimman hyvänä osallistuen voimavarojensa puitteissa päivittäisiin arjen toimintoihin. Palvelu sisältää osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistäviä palveluja, joita järjestävät palvelusetelituottajan lisäksi myös mm. järjestöt ja vapaaehtoiset.

Asumispalvelu ei sisällä vuokraa, lääkkeitä, henkilökohtaisia hygieniatarvikkeita, itsehankittavia hoitotarvikkeita sekä vaatteita tms. henkilökohtaisia tarvikkeita. Asumisyksiköissä on käytössä vastuulääkäripalvelu, jossa lääkäri käy asumisyksikössä. Mikäli asiakkaan terveys- ja hoitosuunnitelmaan tai hoito-, palvelu- ja kuntoutumissuunnitelmaan on kirjattu kotisairaanhoidon tarve, on lääkäripalvelu maksutonta. Muussa tapauksessa asiakas maksaa lääkäripalvelusta hyvinvointialueen asiakasmaksujen mukaisesti lääkärikäynnin maksun.

1.3 YHTEISÖLLINEN ASUMINEN, PITKÄAIKAINEN

Yhteisöllinen asuminen sosiaalipalveluna käsittää hyvinvointialueen järjestämän asumisen sosiaalista kanssakäymistä edistävää toimintaa tarjoavassa, turvallisessa ja esteettömässä asumisyksikössä, jossa henkilöllä on käytössään tarpeisiinsa soveltuva asunto. Palvelut järjestetään erikseen tukipalveluina (ateria-, vaatehuolto-, peseytymis-, turva- ja siivouspalvelut), kotihoitona ja tarvittaessa muina sosiaalipalveluina. Yhteisöllistä asumista järjestetään henkilölle, joka tarvitsee tällaista asumismuotoa alentuneen toimintakykynsä ja lisääntyneen hoidon ja huolenpidon tarpeensa perusteella. Yhteisöllisen asumisen palveluseteli sisältää edellä mainitut palvelut.

Palvelu ei sisällä vuokraa, lääkkeitä, henkilökohtaisia hygieni- ja hoitotarvikkeita sekä vaatteita tms. henkilökohtaisia tarvikkeita. Asumisyksiköissä on käytössä vastuulääkäripalvelu, jossa lääkäri käy asumisyksikössä. Mikäli asiakkaan terveys- ja hoitosuunnitelmaan tai hoito-, palvelu- ja kuntoutumissuunnitelmaan on kirjattu kotisairaanhoidon tarve, on lääkäripalvelu maksutonta. Muussa tapauksessa asiakas maksaa lääkäripalvelusta hyvinvointialueen maksupäätöksen mukaisesti lääkärikäynnin maksun. Palvelun tarkoituksena on mahdollistaa asiakkaan asuminen ja selviytyminen mahdollisimman pitkään kodinomaisissa olosuhteissa ylläpitämällä ja edistämällä asiakkaiden päivittäistä toimintakykyä sekä turvata laadukkaat, yksilölliset, tarpeenmukaiset palvelut.

Asiakas tarvitsee apua ja tukea liikkumisessa ja itsensä/terveytensä hoidossa. Asiakas saattaa tarvita yöaikaan joitakin käyntejä. Kyseessä voi olla somaattisesti vaikeasti sairas/monisairas tai muistisairautta sairastava henkilö. Toimintakykyä arvioidaan RAI-arvioinneilla puolen vuoden välein tai voinnin muuttuessa palvelusetelituottajan

toimesta.

Yhteisöllisen asumisen yksikössä on henkilökunta paikalla asiakkaan tarpeen mukaisesti. Myös mahdollinen satunnainen tai vähäinen yöaikainen palveluntarve on huomioitava. Vähäinen tarkoittaa muutamia kertoja yössä, esim. 1–3 kertaa, ja se on sisällytettävä tarjotun palvelun hintaan. Asumisyksikössä on oltava valmius yöaikaiseen hoidon tarpeeseen vastaamiseen esimerkiksi teknisiä ratkaisuja (mm. turvahälytys) hyödyntäen.

1.4 YHTEISÖLLISEN ASUMISEN PALVELUSETELI

Palveluseteli on tulosidonnainen, jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain (734/1992) §:ssä 7 b, 10 e – 10 i:ssä säädetyllä tavalla; (30.12.2020/1202). Tarkemmat määräytymisperusteet löytyvät Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksut 1.1.2025 lukien (aluevaltuusto 13.11.2024 § 67) kohdassa Jatkuva ja säännöllinen kotona annettava palvelu, pitkäaikainen yhteisöllinen ja tuettu asuminen. **Palvelusetelin arvoa laskettaessa huomioidaan palvelusetelituottajan enimmäishintana enintään 99,70 €/vrk.** Mikäli palvelusetelituottajan hinta on suurempi kuin palvelulle määritelty enimmäishinta, maksaa asiakas palvelusetelituottajalle enimmäishinnan ylittävän osuuden tulosidonnaisen omavastuun lisäksi. Pitkäaikaisen palvelusetelin arvo lasketaan vuorokaudelle.

1.5 YMPÄRIVUOROKAUTINEN PALVELUASUMINEN, PITKÄAIKAINEN

Ympäri vuorokautinen palveluasuminen on sosiaalihuoltolain (1301/2014) 11, 14 ja 21 §:ssä tarkoitettua asumispalvelua. Palvelu on tarkoitettu ikääntyneille, jotka eivät selviydy kotona kotihoidon maksimiapujen turvin, yhteisöllisessä asumisessa satunnaisen yöhoidon turvin tai eivät tarvitse sairaalahoidon jälkeen lääketieteellistä hoitoa, mutta ovat kuitenkin edelleen ympärivuorokautisen hoidon tarpeessa. Ympäri vuorokautinen palveluasuminen sisältää asiakkaan ympärivuorokautisen hoivan, hoidon ja valvonnan.

Kyseessä voi olla somaattisesti vaikeasti sairas/monisairas tai muistisairautta sairastava asiakas. Asiakkaalla voi olla myös sairauksista johtuvia ongelmia, kuten vaihtelevia käytöshäiriöitä. Toimintakykyä arvioidaan RAI- arvioinneilla puolen vuoden välein tai voinnin muuttuessa palvelusetelituottajan toimesta.

Yksikössä tulee voida myös hoitaa sellaisia asiakkaita, jotka tarvitsevat kahden tai useamman hoitajan avustamista. Tarkoituksena on mahdollistaa asiakkaan asuminen ja selviytyminen kodinomaisissa olosuhteissa ylläpitämällä ja edistämällä asukkaiden päivittäistä toimintakykyä ja turvata laadukkaat,

yksilölliset, tarpeenmukaiset palvelut. Pitkäaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumispalvelun tavoitteena on tarjota hoitoa ja hoivaa asiakkaan elämän loppuun saakka.

1.6 YMPÄRIVUOROKAUTISEN PALVELUASUMISEN PALVELUSETELI

Palveluseteli on tulosidonnainen, jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain (734/1992) §:ssä 7 b – 7 c, 10 b–10 d ja 10 i säädetyllä tavalla; (30.12.2020/1202). Tarkemmat määräytymisperusteet löytyvät Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksut 1.1.2025 lukien (aluevaltuusto 13.11.2024 § 67).

Pitkäaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen, pitkäaikaisen perhehoidon ja pitkäaikaisen laitoshoidon maksut. **Palvelusetelin arvoa laskettaessa huomioidaan palvelusetelituottajan enimmäishintana 1.1.2025 alkaen 172,35 €/vrk (henkilöstömitoitus 0,6 työntekijää/asukas).** Mikäli valtioneuvosto tarkastelee lakisääteistä henkilöstömitoitusvaadetta uudelleen, muutetaan palvelusetelien arvot tuolloin mitoitusta vastaavaksi. Mikäli palvelusetelituottajan hinta on suurempi kuin palvelulle määritelty enimmäishinta, maksaa asiakas palvelusetelituottajalle omavastuuna Siun soten määrittämän palvelusetelin arvon ja palvelusetelituottajan hinnan välisen erotuksen. Pitkäaikaisen palvelusetelin arvo lasketaan vuorokaudelle.

1.7 LYHYTAIKAINEN YHTEISÖLLINEN ASUMINEN JA LYHYTAIKAINEN YMPÄRIVUOROKAUTINEN PALVELUASUMINEN JA NIIDEN SISÄLTÖ

Palvelusetelituottajan on molemmissa sosiaalipalveluissa (yhteisöllinen asuminen, ympärivuorokautinen palveluasuminen) sitouduttava tuottamaan myös lyhytaikaista asumispalvelua.

Lyhytaikaisella asumispalvelulla tarkoitetaan joko ennalta sovittua asumispalvelujaksoa tai kriisitilanteessa asumispalvelun järjestämistä asumispalveluyksiköissä. Lyhytaikainen palvelu on tarkoitettu esimerkiksi omaishoitajan lakisääteisten vapaapäivien järjestämiseen tai toipilasvaiheeseen akuutin sairauden jälkeiseen kuntouttamiseen tai muissa ennalta sovituissa lyhytaikaisissa asumispalvelutarpeissa. Lyhytaikainen asumispalvelu voi kestää yhdestä (1) päivästä kolmeen (3) kuukauteen.

Lyhytaikaisen asumispalvelun tavoitteena on tukea kotona selviytymistä ja siirtää pitkäaikaisen

asumispalvelun tarvetta. Tämän vuoksi asiakkaiden toimintakyvyn edistäminen ja ylläpitäminen ovat keskeistä. Toimintakykyä tulee ylläpitää päivittäin mm. kuntouttavan ja virikkeellisen toiminnan avulla.

Lyhytaikainen asumispalvelu sisältää asiakkaan hoivan ja hoidon, ateriat, siivouspalvelut ja -tarvikkeet, vaatehuollon, muut palvelut kuten avustaminen asunnossa ja sen ulkopuolella, vuokran sekä asuntoon kuuluvat välineet ja laitteet. Siivous toteutetaan ammattimaisesti asumisyksikön hoidolle ja palvelulle asetettujen laatuvaatimusten mukaisesti (liite Siivouspalvelujen vähimmäisvaatimustaso asumispalveluissa ja päivätoiminnassa).

Lyhytaikainen asumispalvelu ei sisällä lääkkeitä, henkilökohtaisia hygieniatarvikkeita, itsehankittavia hoitotarvikkeita eikä vaatteita tms. henkilökohtaisia tarvikkeita.

Lyhytaikaisen asumispalvelun henkilöstömitoituksen osalta noudatetaan yhteisöllisen asumisen tai ympärivuorokautisen palveluasumisen henkilöstömitoitusta riippuen siitä kummassa palveluluokassa asiakas on.

1.8 LYHYTAIKAISEN YHTEISÖLLISEN ASUMISEN JA LYHYTAIKAISEN YMPÄRIVUOROKAUTISEN PALVELUASUMISEN PALVELUSETELI

Lyhytaikaisen yhteisöllisen asumisen palvelusetelin maksimiarvo on 121,70 €/vrk. Lyhytaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen palvelusetelin maksimiarvo on 1.1.2025 alkaen 194,35 €/vrk (henkilöstömitoitus 0,6 työntekijää/asukas). Mikäli valtioneuvosto tarkastelee lakisääteistä henkilöstömitoitusvaadetta uudelleen, muutetaan palvelusetelien arvot tuolloin mitoitusta vastaavaksi.

Palvelusetelin arvo lasketaan palvelusetelin maksimiarvosta vähentämällä Siun soten yhteisöllisen lyhytaikaisen hoidon maksu 37,90 €/vrk tai lyhytaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen hoidon maksu 41 €/vrk. Mikäli palvelusetelituottajan hinta on alempi kuin palvelusetelin maksimiarvo, käytetään laskennassa tuota hintaa, josta vähennetään lyhytaikaisen hoidon maksu 37,90 €/vrk tai 41 €/vrk. Mikäli palvelusetelituottajan hinta on suurempi kuin palvelusetelin maksimiarvo, palvelusetelin arvo lasketaan maksimiarvosta ja asiakas voi joutua maksamaan omavastuuna palvelusetelituottajan hinnan ja palvelusetelin arvon välien erotuksen.

Käytettäessä lyhytaikaista palveluseteliä omaishoidon lakisääteisiin vapaisiin, asiakkaan omavastuu voi olla korkeintaan 12,80 e/vrk. Omaishoidon lakisääteisen vapaan palveluseteliarvon määrittämisessä käytetään Siun soten hyväksymää palvelusetelituottajan vrk -hintaa. Omavastuun asiakkaalta perii palvelusetelituottaja. Lisäksi omaishoitoa saavilla asiakkailla on mahdollisuus käyttää lyhytaikaista asumisen palveluseteliä lisävapaisiin. Tällöin asiakkaan omavastuu muodostuu lyhytaikaisen

palvelusetelin asiakasmaksuperusteiden mukaisesti.

2 Palvelusetelituottajaa koskevat vähimmäislaatuvaatimukset

2.1 YLEISET VAATIMUKSET

Palvelusetelituottajan palvelun on oltava sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen. Palvelusetelituottaja kehittää omaa laadunhallintaansa kokonaisvaltaisesti, määrittelee dokumentoidut laatuvaatimuksensa ja keskeiset laatuavoitteensa. Palvelusetelituottajalla on kirjallinen ajantasainen asumisyksikön toimintasuunnitelma. Palvelusetelituottaja toimittaa erikseen pyydettyä vuosittaisen toimintakertomuksen Siun sotelle kahden (2) kuukauden kuluessa tilinpäätöksen vahvistamisesta.

Palvelusetelituottajalla on toiminnan asianmukaisuuden varmistamiseksi sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) 27§:n mukainen omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palvelusetelituottajan sosiaalipalvelut ja palvelukokonaisuudet. Palvelusetelituottaja noudattaa lisäksi yksityisten sosiaalipalvelujen ja julkisten vanhuspalveluiden omavalvontasuunnitelman sisältöä, laatimista ja seuranta koskevaa Valviran määräystä 1/2014. Palvelusetelituottajan on pidettävä omavalvontasuunnitelma julkisesti nähtävänä ja seurattava sen toteutumista. Yksikkökohtaisen omavalvonnan raportointi on tehtävä valvontalain mukaisesti vähintään neljän kuukauden välein. Tulokset on julkaistava asiakkaiden nähtäväksi ja raportit on arkistoitava niin, että ne ovat todennettavissa myöhemmin. Omavalvonnasta vastaava henkilö on nimetty.

Palvelusetelituottaja vastaa siitä, että yksikössä on koko palvelusetelipalvelun vähintään lain ja tämän sääntökirjan mukainen henkilöstö. Henkilöstöllä on voimassa olevat työ sopimukset. Palvelusetelituottaja järjestää lakisääteiset työterveyspalvelut ja huolehtii henkilöstöstä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä.

Palvelusetelituottaja huolehtii siitä, että toiminnassa noudatetaan ja valvotaan alaa koskevia työturvallisuussäännöksiä. Toimintayksikössä on oltava oma työhyvinvointisuunnitelma, jonka toteutumista seurataan ja suunnitelmaa päivitetään vuosittain. Työhyvinvointisuunnitelman toteutuminen on kirjattu toimintakertomukseen. Asumisyksikössä noudatetaan yleisesti hyväksyttyjä hoitosuosituksia, kuten Käypä hoito -

suosituksia ja Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) suosituksia.

Palvelusetelituottajan on toiminnassaan huomioitava asiakkaiden olosuhteet, yksilölliset tarpeet ja toimintakyky ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista annetun lain mukaisesti. Palvelusetelituottajan on turvattava lain vaatima riittävä asiantuntemus palvelujen laadukkaaseen toteuttamiseen. Palvelusetelituottajan on noudatettava yleisesti hyväksyttyjä ja voimassa olevia ikäihmisten hoitoa sekä palvelua koskevia suosituksia.

Palvelun on täytettävä lain vaatimusten mukaisesti asiakkaan oikeus hyvään sosiaali- ja terveydenhuoltoon sekä hyvään kohteluun (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)).

Palvelusetelituottajan asumispalveluiden arvot, toimintaperiaatteet, vastuut ja valtuudet (tehtäväkuvat) on määriteltävä kirjallisesti.

Palvelusetelituottajan on toteutettava asumispalveluun tehtyyn sopimukseen ja Siun soten tekemään hallintopäätökseen sekä asiakkaalle sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:n mukaisesti laadittuun asiakas-/palvelusuunnitelmaan ja sosiaalihuoltolakiin (1301/2014 29§). Asiakassuunnitelman sisällöstä on tarkemmin sosiaalihuoltolaissa (1301/2014, 39 §) ja laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015, 16 §).

Palvelusetelituottaja laatii asiakasasiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä. Palvelusetelituottaja soveltaa asiakastietojen käsittelyyn lakia sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015). Palvelusetelituottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja huolehtia esimerkiksi siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Palvelusetelituottaja käsittelee asiakirjoja siten kuin tietosuojalaissa (1050/2018) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään.

2.2 HENKILÖSTÖN OSAAMINEN

Henkilöstö

Henkilökunnalta edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994 ja asetuksen 564/1994) mukaista oikeutta harjoittaa terveydenhoitajan tai sairaanhoitajan ammattia tai terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen mukaista oikeutta käyttää lähihoitajan, perushoitajan tai apuhoitajan nimikettä tai sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain (817/2015) mukaista lähihoitajan tai mainitun lain siirtymäsäännösten mukaista vastaavaa pätevyyttä. Kun palvelusetelituottaja palkkaa terveyden- ja

sosiaalihuollon ammattihenkilöstöä, palvelusetelituottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä rekisteristä. Myös sijaisilta edellytetään riittävää sosiaali- ja/tai terveysalan koulutusta.

Yksikön vastuuhenkilön on täytettävä kelpoisuuslain mukaiset vaatimukset (817/2015). Vastuuhenkilön ja hänen varahenkilönsä on oltava AVI:n/Valviran luvan/ilmoituksen mukainen.

Sairaanhoitajat ja terveydenhoitajat toteuttavat toteuttamissuunnitelman mukaisia sairaanhoidollisia toimenpiteitä. Myös muu kuin edellä mainittu ammattihenkilöstö voi suorittaa hoidollisia ja lääkehoitoon liittyviä toimenpiteitä, jos henkilöstöllä on asiaankuuluva perehdytys ja osaaminen tehtävien hoitamiseen. Henkilökunnan osaamisen tulee vastata asiakkaiden hoivan ja hoidon tarvetta. Henkilöstöllä on oltava riittävä tieto asukkaiden sairauksista, niiden vaikutuksista toimintakykyyn ja toimintakykyä ylläpitävistä työtapoista.

Työnantajan on huolehdittava, että toimintayksikössä on asiakkaiden tarpeisiin ja määrään nähden riittävä määrä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä jokaisessa työvuorossa (vanhuspalvelulaki 980/2012, muutos 565/2020). Jokaisessa työvuorossa on oltava vähintään yksi (1) sosiaali- ja terveydenhuollon perustutkinnon suorittanut lääkehoitoluvat suorittanut henkilö eli työvuoron vastuuhuhoitaja, jolla on työvuoron aikana mm. lääkehoitovastuu. Työvuoron henkilöstö ei saa koostua pelkästään vanhuspalvelulain (980/2012) 3 a §:n 1 momentin 9–12 kohdassa tarkoitetuista työntekijöistä eikä 2 momentissa tarkoitetuista opiskelijoista. Henkilöstö on jaettu työvuoroihin niin, että asiakkaiden mahdollisuus normaaliin elämään ja tarvittavaan hoitoon turvataan kaikkina vuorokauden aikoina. Henkilöstömitoituksesta huolehditaan myös vuosi- ja sairauslomien aikana. Ympäri vuorokautisessa palveluasumisessa sairaanhoitajan on oltava paikalla arkisin maanantaista perjantaihin. Yhteisöllisessä asumisessa sairaanhoitajan on oltava paikalla tarvittaessa.

Henkilöstömitoitusta laskettaessa noudatetaan vanhuspalvelulakia. Henkilöstömitoituksessa huomioidaan välittömän ja välillisen työn riittävyttä suhteessa asiakkaiden palveluntarpeeseen. Välittömään asiakastyön henkilöstömitoitukseen lasketaan ne työntekijät, joilla on sosiaali- ja terveysalan koulutus. Muu henkilökunta kuten esimerkiksi hoiva-avustajat, sisällytetään henkilöstömitoitukseen siltä osin, mikä kuuluu välittömään asiakkaan hoito- ja hoivatyöhön, kuten avustaminen ruokailussa ja hygieniassa. Ympäri vuorokautisen palveluasumisen henkilöstömitoituksessa noudatetaan voimassa olevaa lainsäädäntöä. Nykyinen henkilöstömitoitustaso on 0,6 työntekijää/asiakas. Mikäli valtioneuvosto tarkastelee lakisääteistä henkilöstömitoitusta ja sen voimaantumispäivämääriä uudelleen, muutetaan se sitä vastaavaksi. Mikäli aluehallintoviraston/Valviran päätös edellyttää korkeampaa mitoitusta, noudatetaan sitä.

Palveluntuottajan on noudatettava uuden laatusuosituksen vaatimuksia laatusuositus aktiivisen ja toimintakykyisen ikääntymisen ja kestävien palvelujen järjestämiseksi 2024–2027. Palvelusetelituottajan on noudatettava myös sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilastiloissa niin vakituisten kuin lyhytaikaisen henkilökunnan (myös työharjoittelussa tai opetusjaksolla olevien) osalta tartuntatautilain (1227/2016) mukaista rokotussuojaa.

Osaaminen

Asumisyksikön henkilöstön on täytettävä ammatilliset ja lakisääteiset kelpoisuusvaatimukset, jotka vaaditaan ympärivuorokautista vanhusten asumispalvelua tuottavien yksiköiden henkilökunnalta. Hoitohenkilökunnalla on oltava vähintään sosiaali- tai terveydenhuoltoalan ammatillinen perustutkinto tai alan aikaisempi kouluasteen tutkinto. Sairaanhoidajan ja muun terveydenhuollon henkilöstön kelpoisuusvaatimukset on säännelty terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994).

Asumisyksikön vastuuhenkilön on työskenneltävä kyseisessä yksikössä ja hänet sisällytetään hoitotyön mitoittamiseen vain sillä osuudella, kun hän tekee välitöntä hoitotyötä. Hänen tulee olla asiakkaiden tavoitettavissa virka-aikaan maanantaista perjantaihin.

Lähihoitajaopiskelijat koulutusmuodosta riippumatta saavat terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen (104/2008) mukaan osallistua välittömään asiakastyöhön silloin, jos he ovat työsopimussuhteessa toimintayksikköön ja heillä on opintojen kautta hankittu riittävä osaaminen suhteessa tutkinnon perusteisiin, ammattihenkilölainsäädännön edellyttämään osaamiseen sekä työpaikan osaamistarpeisiin.

Tarkoituksenmukaista kuitenkin on, että työsopimussuhteessa työnantajaan toimivat lähihoitajan opintoja suorittavat opiskelijat lasketaan mitoittamiseen siinä vaiheessa, kun heidän osaamisensa katsotaan riittäväksi lähihoitajan tehtäviin. Osaaminen on riittävää esimerkiksi silloin, kun opiskelija on suorittanut kaksi osaamisalaa lähihoitajan tutkinnosta (lähihoitajan sijaisena toimimiseen).

Lähihoitajan oppisopimuskoulutuksessa merkittävä osa koulutuksesta tapahtuu käytännön työympäristössä ja tällöin on huolehdittava, että opiskelija saa koulutuksen aikana lähihoitajan tehtävissä tarvittavat taidot. Opiskelijan osaamisen riittävyyden arvioi aina viime kädessä työnantaja.

Hoiva-avustajan tehtävään kelpoisuusvaatimuksena on hoiva-avustajakoulutus, laitoshuoltajan tutkinto tai muu ammattialaan perehtyvä tai työn toteuttamista tukeva koulutus.

Lääkehoidosta vastaavien tulee täyttää STM:n Turvallinen lääkehoito-oppaan (12.2.2021 tai viimeisin voimassa oleva) vähimmäisvaatimukset ja lääkehoitoon osallistuvilla henkilöillä tulee olla oppaassa mainitut lääkeluvat kunnossa. Lääkehoidon osaamisen perusteet (esimerkiksi: Awanic Oy/ProEdu/Skhole/Medieco) on suoritettava vähintään viiden (5) vuoden välein. Henkilöstön lääkehoidon osaamisesta ja myönnettyistä lääkehoidon luvista on oltava ajan tasalla oleva luettelo. Toimintayksikön työntekijä ei saa ilman lääkehoidon koulutusta osallistua lääkehoidon tehtäviin ja toteuttamiseen (vanhuspalvelulaki 980/2012 3a§, muutos 565/2020). Henkilöstön lääkeluvat hyväksyy sairaanhoidajien peruslääkelupien (lääkehoidon osaamisen perusteet) osalta yksikön vastuuhenkilö, vaativan lääkehoidon osalta sekä muiden ammattiryhmien kaikki lääkehoidon luvat hyväksyy yksikön lääkäri, yksikön vastuulääkäri tai alueen ylilääkäri.

Kaikilla palvelusetelituotantoon osallistuvilla tulee olla riittävä eli ymmärrettävä (kuullun ymmärtäminen, puheen tuotto ja kirjallinen) suomen kielen taito. Kielitaito on todistettava pyydetessä, mikäli työntekijän äidinkieli ei

ole suomi. Hyvällä suomen kielellä tarkoitetaan Opetushallituksen Yleisten kielitutkintojen keskitason tutkinnon mukaista määrittelyä kielitaidosta, eli jokaisessa arvioitavassa osa-alueessa (tekstin ymmärtäminen, kirjoittaminen, puheen ymmärtäminen ja puhuminen) arvosana tulee olla vähintään keskitasoa 3–4.

Palvelusetelituottaja huolehtii toimintayksikön henkilöstön perehdytyksestä, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä vastaa työehtosopimusten mukaisesta koulutuksen järjestämisestä. Palvelusetelituottajan asumisyksikköä johdetaan hyvän, henkilöstöä osallistavan johtamistavan mukaisesti. Henkilökunnan osaamisen on oltava asiakkaiden hoidon- ja palveluntarpeen edellyttämällä tasolla. Henkilöstön osaaminen varmistetaan suuntaamalla tavoitteellinen täydennyskoulutus arvioitujen osaamistarpeiden mukaisesti ja noudattamalla sosiaali- ja terveydenhuollon täydennyskoulutussäädöksiä sekä suosituksia. Toimintayksikössä on uusien työntekijöiden ja pitkään työstä poissaolleiden perehdyttämissuunnitelma, jota päivitetään vähintään vuosittain ja jossa on nimetty perehdytyksen vastuuhenkilöt. Perehdytyksen onnistumista seurataan toimintayksikössä ja perehdytystä kehitetään jatkuvasti esimerkiksi opiskelija- ja kehityskeskusteluissa saatujen palautteiden pohjalta. Palvelusetelituottajalla on menettelytapa- ja työohjeet kirjallisena/sähköisenä.

Henkilöstöllä on oltava osaamista ja tietoa ikääntyneiden sairauksista, ikääntymisen vaikutuksista toimintakykyyn ja toimintakykyä ylläpitävistä ja edistävistä työtavoista. Henkilökunnalla on oltava riittävä koulutus ja/tai perehtyneisyys muistisairaiden hoidon erityispiirteisiin ja käytöshäiriöiden lääkkeettömään hoitoon. Riittävänä koulutuksena pidetään peruskoulutuksen lisäksi hankittua täydennyskoulutusta tai työkokemusta muistisairaiden kanssa työskentelystä. Henkilökunnan osaamisen on vastattava asiakkaiden sairauden etenemistä ja toimintakyvyn muutoksia sopeuttamalla palveluja.

Palvelusetelituottaja sitoutuu edellyttämään ravintopalvelujen henkilöstöltä ammatillisen perustutkinnon ja tarvittavan ammattitaidon. Elintarvikelain (297/2021) mukaan hygieniapassi vaaditaan henkilöltä, joka käsittelee työssään pakkaamattomia helposti pilaantuvia elintarvikkeita ja työskentelee elintarvikehuoneistossa. Myös henkilöillä, jotka toimivat ruoan jakamiseen liittyvissä tehtävissä tulee olla hygieniapassi. Tukipalvelujen henkilöstön määrä tulee olla vähintään toimiluvan mukainen (siivous- ja kiinteistöhuolto). Siivouspalvelujen ja ateriapalveluiden vähimmäisvaatimustasot ovat liitteenä.

2.3 TILAT, LAITTEET JA VÄLINEET

2.3.1 Toimintayksikkö

Palvelusetelituottajalla on toiminnan edellyttämät asianmukaiset, kodikkaat, viihtyisät ja esteettömät tilat, jotka mahdollistavat asumispalvelun tuottamisen. Asumista haittaavat korjaukset suoritetaan viiveettömästi ja

mahdollisimman vähän normaaliasumista haitaten. Jos tilat ovat useassa kerroksessa, talossa on oltava hissi ja turvallinen portaikko. Hissin on oltava riittävän tilava, jotta myös liikuntaesteisillä asiakkaila on mahdollisuus osallistua toimintayksikön ulkopuoliseen toimintaan ja ulkoiluun. Mikäli yksikössä on parvekkeet ja/tai terassit, on ne mitoitettava siten, että myös apuvälineitä käyttävät voivat liikkua tiloissa. Myös vuoteen siirtämisen mahdollisuus terassille tai parvekkeelle on toivottavaa.

Asiakkaiden käytössä olevat yhteistilat ovat sopivia asiakkaiden palvelutarpeisiin nähden ja mahdollistavat sosiaalisen kanssakäymisen, yhteisten tilaisuuksien järjestämisen sekä kuntouttavan ja virikkeellisen toiminnan. Yhteistilojen kalusteiden tulee olla tukevia ja ikääntyneille sopivia. Asiakas pystyy liikkumaan apuvälineillä sekä avustajan kanssa huoneessaan, peseytymis- ja WC-tiloissa sekä yhteisissä tiloissa. Pesutiloissa ja wc:ssä on riittävästi tukikahvoja ja saunankiukaan edessä on suojakaide.

Ergonomia sekä asiakas- ja työturvallisuus huomioiden palvelusetelituottajan on hankittava riittävä määrä yleisiä apuvälineitä (esim. pyörätuoli, pyörällinen suihkutuoli, pesupaari, nousutuki, tukikahva, WC-koroke, henkilösiirron ja noston apuvälineet, imulaitteet). Asiakkaan on mahdollista saada henkilökohtaiseen käyttöönsä toimintakykynsä ylläpitämiseksi terveydenhuollon kustantama lääkinällisen kuntoutuksen apuväline. Apuvälineen luovutus edellyttää aina terveydenhuollon ammattihenkilön tekemää yksilöllistä arviota ja tarvittava apuväline luovutetaan vain yhden, tietyn henkilön käyttöön.

Toimintayksikön piha-alue soveltuu asiakkaiden liikuntaan ja yhteiseen oleskeluun. Jos toimintayksikön piha-alue ei mahdollista asiakkaiden ulkoilua, on asiakkaille turvattava mahdollisuus ulkoiluun muulla tavoin. Palvelusetelituottaja hankkii pihakalusteet ja varusteet sekä vastaa ulkoalueiden hoidosta.

Palvelusetelituottaja hankkii yhteisiin tiloihin kiinteät kalusteet, huonekalut, käsijohteet, siivouslaitteet ja -välineet sekä siivous- ja puhdistusaineet, astiat, keittiön koneet ja laitteet, pyykinpesukoneet, saunan ja kiukaat, lukittavat toimisto- ja lääkekaapit, ATK -laitteet ja ohjelmistot (ohjelmistot tarvittaessa yhteistyössä Meidän IT ja talous Oy:n kanssa), hoitajakutsu- ja turvajärjestelmät, ovien sähköiset lukitusjärjestelmät, puhelimet (henkilöstön työkäyttöön), kopiokoneet, alkusammutusvälineet, kuntoiluvälineet, verhot, matot, pyyhkeet, pöytäliinat sekä viherkasvit. Palvelusetelituottaja hankkii ensiapuvälineet ja -tarvikkeet, toimistotarvikkeet, talous- ja wc-paperit sekä desinfiointiaineet käsien ja pintojen desinfiointiin.

2.3.2 Asiakkaan huone

Asuntojen koon ja varustelutason on täytettävä aluehallintoviranomaisen/Valviran vaatimukset. Jokaisella asiakkaalla on oltava oma huone sekä riittävät hygieni- ja wc-tilat aluehallintoviranomaisen/Valviran toimiluvan mukaisesti. Palvelusetelituottajan on huolehdittava, että asiakkaan huoneissa on vähintään korkeussäädettävä sänky, jossa on patja, pelastuslakana, vuodevaatteet, nousutuki, säädettävät laidat sekä vaatekaappi ja

mahdollisuuksien mukaan lukittava säilytyskaappi. Asiakkailla on mahdollisuus tuoda omia huonekalujaan ja muita tavaroita sekä tekstiilejä huoneeseensa. Jos asiakkaalla ei ole omia huonekaluja, on huoneessa oltava toimintayksikön puolesta tarpeen mukainen kalustus ja kodikas sisustus. Palvelusetelituottajalla on mahdollisuus tarjota pariskunnille tarkoitettuja asuntoja vanhuspalvelulain mukaisesti.

Asiakkaan läheisellä on mahdollisuus yöpyä asumisyksikössä. Läheisen yöpymiseen liittyvät järjestelyt ja kustannukset ovat läheisen ja palvelusetelituottajan välisiä sopimuksia.

2.4 TURVALLISUUS

Liitteessä Riskit ja varautuminen sosiaalihuollon ostopalveluissa, on kerrottu Siun soten vaatimukset ostopalvelujen osalta.

Yksiköllä on oltava pelastusviranomaisten hyväksymät pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuus-selvitys. Yksikössä on oltava paloviranomaisten vaatimusten mukaiset paloturvallisuuteen liittyvät järjestelmät, muun muassa automaattinen palosammutinjärjestelmä ja automaattinen paloilmoitinjärjestelmä. Henkilökunnan on harjoitettava poikkeustilanteissa toimimista ja saatava mm. paloturvallisuuskoulutusta vähintään kerran vuodessa. Koulutuksista ja harjoituksista on pidettävä kirjaa. Yksikössä on nimettävä turvallisuudesta vastaava(t) henkilö(t). Asumisyksiköllä on suunnitelma riskien hallinnasta (normaaliolojen häiriötilanteet, poikkeusolot, vaara- ja uhkatilanteet, henkilöstön poissaolojen aika). Henkilöstö on perehdytettävä suunnitelmiin ja vastuuhenkilöt näihin nimettävä.

Palvelusetelituottajalla on järjestelmä tai kirjattu toimintatapa poikkeamatilanteiden (asiakkaiden hoitoon liittyvät haittatapahtumat, esim. lääkkeisiin, tapaturmiin liittyvät) dokumentointia varten ja menettelytavat poikkeamien käsittelyyn.

Asumisyksikköön on laadittu kirjalliset toimintaohjeet asiakkaiden äkillisiä sairauskohtauksia ja tapaturmia varten. Asiakkailla on oltava käytössä hoitajakutsujärjestelmä tai turvapuhelin. Auttamiskäynnit toteutetaan palvelusetelituottajan toimesta. Muistisairaiden asiakkaiden turvallisuus on varmistettava (ovien ja ikkunoiden lukitus, kulunvalvonta). Asiakkaan poistuminen hoitokodista ja piha-alueelta henkilökunnan huomaamatta on oltava estetty.

Yksiköllä on kirjallinen toimintaohje asiakkaiden rahavarojen ja arvoesineiden säilyttämisestä.

Asumisyksikössä on oltava kirjallinen ohjeistus asiakkaan turvallisuuden varmistamisesta, jos rajoitteita joudutaan käyttämään. Rajoitteisiin liittyvistä hoitopäätöksistä vastaa asiakasta hoitava lääkäri. Päätökset dokumentoidaan asiakkaan asiakirjoihin sekä toteuttamissuunnitelmaan. Rajoitukset ovat aina määräaikaista ja niiden

tarpeellisuutta on arvioitava ja kirjattava usein.

Yksikössä on oltava mahdollisuus eristystilojen järjestämiseen (esim. epidemian aikana) sekä kirjalliset suojautumis- ja hygieniaohteet. Palvelusetelituottajan tulee hankkia tarvittavat suojaimet henkilöstölleen ja tarvittaessa asiakkaille, esimerkiksi suojakäsineet, maskit ja suojaesiliinat. Yksikköön on nimettävä hygieniasta vastaava henkilö. Yksikön apuvälineiden laadun ja määrän on vastattava asukkaiden toimintakyvyn ylläpitämisen ja edistämisen tarvetta. Tilojen, laitteiden ja koneiden ylläpidosta ja huollosta on huolehdittava. Kunnossapitoon nimetään vastuuhenkilö.

Tietoturvallisuudesta huolehditaan lainsäädännön edellyttämällä tavalla. Palvelusetelituottajan on neuvottava asiakkaita mm. muistutus- ja kantelumenettelyistä. Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot on oltava yksikössä näkyvillä. Palvelusetelituottaja tiedottaa asiakkaalle, mitä tietoja annetaan Siun sotelle.

Itsemääräämisoikeuden näkökulmaa on avattu laajemmin liitteessä Riskit ja varautuminen sosiaalihuollon ostopalveluissa kohdassa 4.2.3 Itsemääräämisoikeus ikäihmisten asumispalveluissa.

Hyvinvointialueen tulee tuottaa alueeltaan ajantasaista tilannekuvaa valtakunnan tasolle. Tämä vaade perustuu valtioneuvoston asetukseen hyvinvointialueiden varautumisesta sosiaali- ja terveydenhuollon häiriötilanteisiin (308/2023). Hyvinvointialueen on luovutettava tilannekuvaa koskevia tietoja sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain 51 §:ssä tarkoitetulle sosiaali- ja terveydenhuollon valmiuskeskukselle. Näitä tietoja kerätään myös yksityisiltä palveluntuottajilta erillisellä kyselyllä.

3 Asiakkaan palvelun vähimmäislaatuvaatimukset

3.1 PALVELUN SISÄLLÖN VAATIMUKSET

Omaisella ja asiakkaalla on mahdollisuus tutustua etukäteen asumispalveluyksikköön. Tutustuminen ei saa viivästyttää asiakkaan ohjaamista yksikköön. Asiakkaalle on nimettävä asumisyksiköstä omahoitaja heti asiakkaaksi tulon jälkeen. Asiakkaalle ja hänen omaiselleen kerrotaan, kuka hänen omahoitajansa on. Omahoitaja

on pääasiallisesti vastuussa asiakkaan hoidosta asumisyksikössä. Asiakkaalle nimetään omatyöntekijä, omatyöntekijänä toimii Siun soten viranhaltija. Omatyöntekijä vastaa asiakkaan palvelukokonaisuudesta sosiaalihuoltolain § 42 mukaisesti.

Asiakkaalle annettavien palvelujen on oltava yksilöllisiin tarpeisiin perustuvaa, suunnitelmallista ja tavoitteellista ja ne on toteutettava siten kuin laadituissa asiakas- ja toteuttamissuunnitelmissa on sovittu yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheistensä kanssa. Palvelut toteutetaan asiakkaan toiveita kunnioittaen. Asiakkaan päivittäisissä toimissa toteutetaan hänen osallisuutensa vahvistavaa, toimintakykyä tukevaa, itsemääräämisoikeutta kunnioittavaa ja kuntouttavaa työtettä. Asiakassuhteessa noudatetaan luottamuksellisuutta ja asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisesti (812/2000). Asiakastyössä ja asiakkaan avustamisessa huomioidaan asiakkaan voimavarat, toimintakyvyn ylläpitäminen ja kuntoutuminen. Asiakkaiden epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi.

3.2 ASIAKKAALLE LAADITTAVAT SUUNNITELMAT

Siun soten viranhaltija, asiakkaalle nimetty omatyöntekijä vastaa asiakassuunnitelman laatimisesta ja huolehtii suunnitelman päivittämisestä (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 7 §, sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 39, 42 §).

Asumispalveluun siirtyessä asiakkaan asiakassuunnitelma laaditaan/päivitetään ilman aiheutonta viivytystä, ellei suunnitelmaa ole laadittu/päivitetty. Tarvittaessa asiakkaan palvelutarve arvioidaan uudestaan ja asiakkaalle tehdään erilaiset arvioinnit ja mittaukset, kuten RAI. Asiakassuunnitelman laadinta ja palvelutarpeen arviointi ovat omatyöntekijän tehtävää.

Siun soten viranhaltija, asiakkaan omatyöntekijä sopii palvelutarpeen arvioinnista ja asiakassuunnitelman päivittämisen ajankohdasta. Arviointiin Siun soten viranhaltijan lisäksi osallistuvat asiakas, tarvittaessa hänen läheisensä tai hänelle määrätty edunvalvoja sekä asiakkaan omahoitaja asumispalveluyksiköstä. Asiakassuunnitelmassa määritellään asiakkaan toimintakykyä koskevan arvioinnin perusteella, millainen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen kokonaisuus tarvitaan asiakkaan hyvinvoinnin, terveyden, toimintakyvyn ja itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi sekä hänen hyvän hoitonsa turvaamiseksi.

Asumispalveluyksikön tehtävänä on laatia tarvittaessa yhdessä viranomaisen kanssa asiakkaalle suunnitelma asumispalvelujen toteuttamiseksi.

Suunnitelmaan kirjataan hoidon tarve, palvelun tarve ja kuntoutussuunnitelma. Suunnitelman laatimisesta ja toteuttamisesta vastaa asiakkaan asumisyksikkö ja vähintään sosiaali- ja/tai terveysalan perustutkinnon

suorittaneet henkilöt, yleensä asiakkaan omahoitaja. Suunnitelma pohjautuu asiakkaan elämäntietoihin, tapoihin ja voimavaroihin. Siinä on kartoitettu asiakkaan hoidon tarpeet ja toteutus, ja se sisältää suunnitelman yksilöllisestä ohjauksesta, neuvonnasta ja apuvälinetarpeista. Suunnitelmassa on maininta siitä, miten asiakkaan raha-asiat hoidetaan ja kenelle/mihin hänestä saa tietoja luovuttaa. Suunnitelmassa sovitaan, miten ja milloin omaisille tiedotetaan asiakkaan asioista.

Asumispalvelujen toteuttamiseen suunnitelma tarkistetaan aina asiakassuunnitelman tarkistamisen yhteydessä ja aina kun asiakkaan palveluntarve muuttuu sekä vähintään 6 kuukauden välein tai asiakkaan tai omaisen toiveesta.

Asiakkaan kanssa sovitaan ja suunnitelmaan kirjataan, millä tavalla henkilökunta/vieraat voivat tulla asiakkaan huoneeseen. Asiakas saa itse päättää heräämis- ja nukkumaanmeno- sekä lepoajoistaan. Asiakkailla on mahdollisuus elää tottumallaan elämänrytmillä.

Asiakas saa halutessaan aina yhteyden henkilökuntaan vuorokauden ajasta riippumatta. Asiakkaan vakaumusta kunnioitetaan ja hänen hengellisestä hyvinvoinnistaan huolehditaan. Asiakkaan henkilökohtaisista asioista puhumiseen on asiakkaan lupa.

Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta ja ihonhoidosta huolehditaan päivittäin, hampaiden pesu/suun puhdistus tehdään kaksi kertaa vuorokaudessa. Asiakasta avustetaan tarvittaessa hiusten hoidossa, kynsien leikkaamisessa ja parran ajossa.

Akuutissa asumispalvelujen tarpeessa oleva asiakas voidaan ohjata asumisyksikköön ilman asiakassuunnitelmaa, mutta näissäkkin tilanteissa tehdään asiakkaalle viranhaltijapäätös ja sovitaan palvelusetelituottajan kanssa asiakkaan huolenpitoon ja hoivaan liittyvistä tehtävistä.

Palvelusetelituottaja tekee asiakkaalle terveys- ja hoitosuunnitelman (TESU) yhdessä yksikön vastuulääkärin ja omaisten kanssa (terveydenhuoltolaki 1326/2010). Palvelusetelituottaja huolehtii, että asiakkaan hoitotahto ja saattohoitopäätös on kirjattu terveys- ja hoitosuunnitelmaan sekä asiakkaan toteuttamissuunnitelmaan.

Palvelua toteutettaessa palvelusetelituottajan tai asiakkaan omahoitajan tulee olla viipymättä yhteydessä asiakkaan omatyöntekijään, Siun soten viranhaltijaan, jos asiakkaan tilassa tapahtuu oleellisia palvelutarpeen muutoksia, esim. asiakas ei enää tarvitse kaikkia niitä palveluja, jotka ovat arvioitu tarpeellisiksi ja joista suunnitelmassa on sovittu tai asiakkaan kuntoisuus on heikentynyt, ja palveluja pitää lisätä tai ryhtyä muihin toimenpiteisiin.

3.3 ARVIOINTIMITTARIT JA -MENETELMÄT

Hyvinvointialueen on käytettävä RAI-arviointijärjestelmää iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa, jos hän vanhuspalvelulain (980/2012) 15 §:n 1 momentissa tarkoitetun ammattihenkilön alustavan arvion mukaan tarvitsee säännöllisesti annettavia sosiaalipalveluja hoitonsa ja huolenpitonsa turvaamiseksi. Lisäksi hyvinvointialueen on huolehdittava, että RAI-arviointijärjestelmää käytetään myös silloin, kun iäkäs henkilö saa edellä tarkoitettuja hyvinvointialueen järjestämiä palveluja ja hänen olosuhteissaan tapahtuu olennaisia muutoksia. RAI-arviointivälineistö kuuluu 15 §:n 3 momentissa tarkoitettuihin luotettaviin toimintakyvyn arviointivälineisiin.

Palveluntuottaja sitoutuu tekemään toimintakykyarviossa yhteistyötä Siun soten kanssa. Palveluntuottajalta edellytetään RAI-arviointivälineen käyttöä. Mikäli palveluntuottajalla ei ole käytössä Siun soten RAI-kantaa, tulee palveluntuottajan raportoida tulokset säännöllisesti Siun sotelle yhteisesti sovitulla tavalla. Palveluntuottajalla on mahdollisuus liittyä Siun soten RAI-tietokantaan. Tilaaja edellyttää palveluntuottajan käyttävän asukkaan toimintakyvyn arviointiin, hoidon suunnitteluun ja resurssien kohdentamiseen sekä hoidon laadun tarkasteluun RAI-arviointijärjestelmää. Lisäksi RAI-tietoa on hyödynnettävä yksikön toiminnan kehittämisessä ja johtamisessa. Siun soten arviointijärjestelmään liittyville Siun sote antaa käyttöön tablet-tietokoneen. Hyvinvointialue suosittelee, että yksikön on seurattava THL:n seuraamia laatuindikaattoreita ja käytettävä samoja tavoitetasoja, kuin mitä hyvinvointialue käyttää.

RAI:n avulla palveluntuottaja seuraa asukkaiden toimintakykyä ja kuntoutumista aktiivisesti ja reagoi toimintakyvyn heikkenemisen merkkeihin viiveettä. Lisäksi palveluntuottaja seuraa asukkaiden toimintakyvyn ylläpidon ja kuntoutuksen tehokkuutta ja tuloksellisuutta. Palveluntuottaja on tarvittaessa yhteydessä tilaajaan ja tuo esiin asiakkaan palvelun suunnitteluun liittyvät muutostarpeet. Tilaaja hyödyntää tehtyä arviointia asiakassuunnitelmaa tarkistaessaan. Palveluntuottajan on tehtävä oma erillinen RAI-alilisenssisopimus THL:n kanssa.

Raportoitava RAI -tieto sovitaan yhteisesti. Nämä lisäykset päivitetään vähimmäisvaatimuksiin sekä näistä laaditaan käyttöön soveltuvia laatuvaatimuksia. Palveluntuottaja mittaa ja seuraa asiakkaan ravitsemusta ja painoa ja reagoi poikkeamiin. Seuranta dokumentoidaan. RAI:n käyttö edellyttää henkilökohtaisia käyttäjätunnuksia. Palveluntuottaja nimeää käyttäjätunnusten hallintaan yksikön esihenkilön, joka vastaa henkilöstön käyttäjätunnusten ylläpidosta, niiden ajantasaisuudesta ja lukkiutuneiden tunnusten avaamisesta. Palveluntuottaja nimeää yksikköön RAI-vastaavan, joka vastaa yksikön arviointien ajantasaisuudesta sekä arviointien luotettavuudesta.

Palveluntuottaja vastaa oman henkilöstönsä kouluttamisesta ja niihin liittyvistä kuluista. Palveluntuottaja varmistaa, että henkilöstöllä on riittävä osaaminen tehdä RAI-arviointeja sekä hyödyntää arviointeja asiakkaiden toteuttamissuunnitelman laadinnassa ja arvioinnissa. Asumispalvelussa asukkaan ensimmäinen RAI-arviointi

tehdään kuukauden kuluessa hoitojakson alkamisesta. Tämän jälkeen RAI-arviointi tehdään vähintään kuuden kuukauden välein tai aina asukkaan terveydentilan ja/ tai toimintakyvyn muuttuessa. RAI-arviointi tehdään ympärivuorokautisessa palveluasumisessa interRAI-LTCF (Long Term Care) -välineellä ja yhteisöllisessä asumisessa interRAI-HC- välineellä.

Mikäli mahdollista, arviointi tehdään yhteistyössä asukkaan ja hänen läheistensä kanssa. RAI-arvioinnista saadun tiedon perusteella palveluntuottaja päivittää asukkaan toteuttamissuunnitelman. Toteuttamissuunnitelma tehdään asukkaan RAI-arvioinnissa esiin tulleiden tarpeiden, voimavarojen ja riskitekijöiden pohjalta ja siinä huomioidaan asukkaan ilmaisemat omat tavoitteet ja toiveet sekä yksilölliset fyysiset, psyykkiset, sosiaaliset ja henkiset voimavarat ja tarpeet.

3.4 LÄÄKEHOITO

Yksiköllä tulee olla kirjallinen lääkehoitosuunnitelma (Turvallinen lääkehoito – opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen, Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2021:6 mukainen) ja nimetty lääkehoidosta vastaava henkilö. Lääkehoitosuunnitelma on yksikön oman lääkärin tai Siun soten ko. alueen terveysaseman ylilääkärin hyväksymä. Lääkkeet säilytetään lukituissa tiloissa. Lääkkeiden annostelu toteutetaan siten kuin Valviran ohjeissa ja Turvallinen lääkehoito – opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen, Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2021:6 on opastettu. Asiakkaan kokonaislääkitys on tarkistettava vähintään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa. Asiakasta avustetaan lääkkeiden ottamisessa sekä tarvittaessa järjestetään lääkkeiden jakaminen. Palvelusetelituottaja vastaa mahdollisen annosjakelun kustannuksista.

Mikäli palveluntuottaja haluaa pitää rajattua lääkevarastoa, vastaa siitä aiheutuvista kustannuksista palveluntuottaja itse.

Lääkehoito toteutetaan asiaan perehdytetyn, vastaavalta lääkäriltä lääkeluvan saaneen henkilön/henkilöiden toimesta tai ostopalveluna toimintayksikön kustantamana. Toimintayksikön esihenkilö varmistaa lääkehoitoa toteuttavan henkilön/henkilöiden osaamisen lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Lääkehoitoa toteuttavan henkilöstön vastuut ja roolit on oltava Turvallinen lääkehoito - Opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen (STM:n julkaisuja 2021:6) -oppaan linjausten mukaiset.

3.5 PUHTAUSPALVELUT JA HYGIENIOHJEET

Asumisyksikössä on oltava kirjallinen asiakkaiden ja omaisten nähtävillä oleva siivous- ja vaatehuoltosuunnitelma. Siivoussuunnitelmassa on määritelty puhtaustaso (ylläpito-, viikko- ja perussiivoukseen, asuinhuoneisiin ja yhteisiin tiloihin), henkilökunnan vastuut, tehtävät ja siivousaikataulu, jotka ovat asiakkaiden tiedossa. Siivoustyö toteutetaan ammatillisesti ja erityisesti huomioidaan ruokahuollon hygieniä (muun muassa vastuut, tehtävät ja siivousaikataulu). Infektio- ja erityistilanteissa siivous on muutettava hygieniaoheistuksen mukaiseksi. Asumisyksikön siisteydestä vastaa yksikön toiminnasta vastaava palvelusetelituottaja. Palvelusetelituottaja vastaa muuttosiivouksesta asiakkaan vaihtumisen yhteydessä. Yksikössä on oltava myös kirjallinen jätehuoltosuunnitelma, jossa on määritelty henkilökunnan tehtävät ja vastuut. Jätehuollossa noudatetaan voimassa olevia ohjeita.

Palvelusetelituottaja huolehtii asiakashuoneiden päivittäisestä siisteydestä (erillinen vähimmäisvaatimusliite liitteenä). Huoneilma on raikas, sisäilman laatua tarkkaillaan. Asuinhuoneiden ilme tulee olla siisti, viihtyisä ja turvallinen. Myös yhteisten tilojen ilme tulee olla siisti, viihtyisä ja turvallinen. Palvelun laadulta edellytetään kodinomaista puhtaustasoa.

Palvelusetelituottaja järjestää tarpeellisen liinavaate- ja vaatehuollon ja vastaa kaikkien tekstiilien pesukustannuksista (asiakkaan liinavaatteet, käyttövaatteet, matot, verhot jne.) pois lukien kemiallinen pesu, jonka asiakas maksaa itse. Asiakkailla on mahdollisuus käyttää omia liinavaatteita niin halutessaan. Palvelusetelituottaja merkitsee tarvittaessa asiakkaiden liina- ja käyttövaatteet.

Henkilöstöllä tulee olla tehtävään riittävä osaaminen ja käytössä on oltava asianmukaiset välineet ja tarvikkeet. Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti ajankohtaisiin tilanteisiin valmentavaa koulutusta. Vastuuhenkilöt tulee olla nimetty.

Yksiköissä on oltava kirjallinen hygienian hallintaohjelma, joka sisältää ohjeet hygieniasta, hygieniatuotteista, aseptiikasta, infektioriskien kartoittamisesta, infektioiden torjunnasta, toiminnasta poikkeustilanteissa (infektio- ja epidemiatilanteissa), sekä puhtaustasojen määrittelystä, käytettävistä siivousvarusteista ja niiden huollosta. Tartuntatautien ehkäisemiseksi toteutetaan kulloinkin voimassa olevia ohjeita.

Siun soten hygieniatoiminnan ohjeistuksesta ja valvonnasta vastaa infektioiden torjuntayksikkö. Hygieniaoheita (kuten liitteet Veritapaturmien ehkäisy, Yskimishygieniä, Kosketusvarotoimet, Tavanomaiset varotoimet, Käsihygieniaohe ja Riskijäteasiat) tulee noudattaa myös Siun soten palvelusetelipalveluissa. Tavoitteena on saada palvelusetelituottajille yhteinen sähköinen tiedostopaikka, jonne voidaan tallentaa kaikki uudet ohjeet. Kun tämä mahdollistuu, ilmoitetaan siitä palvelusetelituottajille.

3.6 ATERIAT

Ateriapalvelujen osalta on oltava terveydensuojelulakiin (763/1994) ja elintarvikelakiin (297/2021) perustuva omaevalvontasuunnitelma. Ateriapalveluissa noudatetaan Ateriapalvelun vähimmäisvaatimukset, Siun soten 2022-liitettä. Asiakkaiden ruokailutilanteelta odotetaan kiireettömyyttä ja ruokailuissa avustamista asiakkaiden tarpeiden mukaisesti.

Henkilökunta huolehtii asiakkaiden riittävästä ravinnon ja nesteiden saannista, erityisesti helleaikaan. Asukkaiden ravitsemustilaa tulee seurata säännöllisesti. Paino mitataan kerran kuukaudessa. Ravitsemustilaa seurataan RAI-arvioinnin yhteydessä 6kk välein ja aina tarvittaessa, jos asukkaan ravitsemustilassa on muutoksia. Mikäli RAI-arvioinnissa todetaan vajaaravitsemuksen riski, tulee asiakkaalle tehdä lisäksi MNA. Palvelusetelituottaja määrittelee menettelytavat heikkokuntoisten asiakkaiden riittävän nesteiden ja ravinnon saannin turvaamiseksi. Henkilökunnalla tulee olla hygieniapassit, mikäli he osallistuvat ruuanvalmistukseen ja jakeluun.

3.7 ARKIELÄMÄÄN TUKEVA TOIMINTA

Asiakkaille järjestetään palvelusetelituottajan toimesta arkielämää ja toimintakykyä tukevaa toimintaa asiakkaiden näkyvillä olevan viikko-ohjelman mukaisesti. Viikko-ohjelmassa tulee käydä esille vähintään viikonpäivät, toiminta ja kesto mahdollisimman tarkkaan eriteltynä. Arkielämää ja toimintakykyä tukeviksi toiminnoiksi katsotaan päivittäin (ma-su) eri sisällöin tapahtuvaa toimintahetkiä, kuten laulua, lukemista, sosiaalista kanssakäymistä, jumppahetkiä, juhlapyhien teemoja yhteistyössä tehtynä eri toimijoiden kanssa (järjestöt, seurakunta, päiväkodit, koulut jne.). Asiakasta kannustetaan ja avustetaan osallistumaan toimintoihin ryhmässä tai yksilöllisesti ja kuullen asiakkaan omia mieltymyksiä toiminnan suunnittelussa ja toteuttamisessa. Asiakkaalla on hänen kuntonsa salliessa mahdollisuus päivittäiseen ulkoiluun tarpeen mukaisesti avustettuna.

3.8 ASIAKKAAN AVUSTAMINEN ASIOINNEISSA

Hoitoon ja hoivaan liittyvät saattajatehtävät kuuluvat hoitovuorokauden hintaan eikä palvelusetelituottajalla ole oikeutta veloittaa saattajamaksua Siun sotelta/asiakkaalta. Varsinaiset kuljetuskustannukset asiakas maksaa itse.

Henkilökunta huolehtii yhdessä asiakkaan asioidenhoitajan kanssa siitä, että asiakas saa hänelle kuuluvat

julkiset etuudet, kuten Kelan hoitotuki ja asumistuki. Asiakasta avustetaan tarvittaessa raha-asoiden hoidossa. Raha- asioista vastaa asiakas itse tai hänen valtuuttamansa henkilö tai edunvalvoja. Henkilökunta huolehtii yhteistyössä omaisten kanssa siitä, että asiakkaalle ryhdytään hankkimaan edunvalvojaa, jos asiakkaan toimintakyky ja etu sitä vaatii.

Asumispalveluyksikkö huolehtii riittävästä yhteistyöstä asiakkaan omaisten ja läheisten kanssa, sekä edistää asiakkaan ja omaisten/läheisten yhteydenpitoa. Yksikössä on vapaat vierailuajat. Omaisilla on mahdollisuus saada hoitohenkilökunnalta ohjausta, jotta he pystyvät halutessaan osallistumaan läheisensä hoitoon. Palvelusetelituottaja antaa perustiedotteen palvelun sisällöstä asiakkaille ja heidän läheisilleen. Palvelusetelituottaja järjestää säännöllisesti, vähintään 2 kertaa vuodessa, asiakaskokouksia / asiakastilaisuuksia / omaisteniltoja.

3.9 ASIAKKAAN TERVEYDENHUOLLON PALVELUT

Asumisyksikössä oleva asiakas on Siun soten avoterveydenhuollon palvelujen piirissä. Asiakkaan terveydentilaa seurataan sekä arvioidaan ja sairaudet hoidetaan lääkärin ohjeiden mukaisesti. Hoitavan lääkärin vastuulla on asiakkaan terveydentilan seuranta, lääkitys ja sairaanhoidollisten toimenpiteiden määrääminen. Lääkärin etäkonsultaatiot eivät ole riittävä tapa asiakkaan hoidon järjestämiseksi. Asiakkaan on saatava tarvittavat lääkärin tutkimukset ja hoito äkillisissä sairaustilanteissa. Taustatietolomake (liite Siunsote_LOMAKE_Taustatietolomake_paivystykseen) on täytettävä asianmukaisesti ja annettava asiakkaan mukaan jatkohoitoa varten. Yksityiset asumispalveluyksiköt kuuluvat Siun soten vastuulääkärimallin piiriin ja jokaiselle yksikölle on nimetty oma vastuulääkäri. Palvelun hyvinvointialueelle tuottaa Terveystalo. Asumisyksiköille on sovittu lääkärin lähi- ja etäpalvelukäytänteet sekä konsultaatiokäytänteet.

Asumispalveluyksikkö vastaa asiakkaiden tarvitsemien laboratorionäytteiden ottamisesta, niiden kuljettamisesta tutkittavaksi ja varmistaa, että vastaukset tulevat ja jatkohoito-ohjeet otetaan huomioon (liite Siun soten työohje laboratoriotutkimuksista asumispalveluyksiköissä). Asumispalveluyksikkö järjestää tarvittaessa asiakkaan kuljetuksen ja saattajan sosiaali- ja terveyspalveluihin.

Palvelusetelituottajan on huolehdittava, että asiakas saa tarvitsemansa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut sisältäen hammashuollon. Jokaisella asiakkaalla on oltava hammaslääkärin tekemä hoitosuunnitelma, jota henkilöstö noudattaa. Säännöllisiä suuhygienistin käyntejä suositellaan. Mikäli asiakkaan päivittäinen suunhoito ei onnistu, suuhygienistin käynti kerran vuodessa ei ole riittävä.

Asiakkaiden kokonaishyvinvoinnin varmistamiseksi on turvattava gerontologisen sosiaalityön, muistihoitajan ja geriatriksen asiantuntemuksen, tarvittavien kuntoutuspalveluiden ja muiden erityistyöntekijöiden palvelujen saatavuus, lääkehoidon toimivuus sekä asiakkaan toimintakykyä ylläpitävän ja edistävän työotteen toteutumisen

mahdollisuus.

3.10 ELÄMÄN LOPPUVAIHEEN HOITO

Asiakkaalla on oikeus asua asumispalveluyksikössä elämänsä loppuun asti. Palvelusetelituottajan tulee huomioida elämän loppuvaiheen hoidon vaatimukset niin tilaratkaisuissa, toimintakulttuurissa kuin henkilöstön osaamisessa. Palvelusetelituottajalla on toimintaohje elämän loppuvaiheen hoidon toteuttamisesta asumispalveluyksikössä.

Asiakkaalle annetaan mahdollisuus ilmaista oma hoitotahto (hoitotestamentti), joka sisältää asiakkaan toivomukset omasta hoidosta kuoleman lähestyessä. Hoitotahto on kirjattu asiakkaan terveys- ja hoitosuunnitelmaan sekä toteuttamissuunnitelmaan ja se ohjaa henkilökunnan toimintaa saattohoitovaiheessa.

Kivun ja muiden oireiden hoidosta huolehditaan hyvän saattohoitokäytännön mukaisesti. Hoitaja on tarvittaessa läsnä kuolevan vierellä, huolehtii hänen tarpeistaan ja toteuttaa hänen yksilöllisiä toiveitaan.

Asiakkaalle ja hänen omaiselleen annetaan riittävästi tietoa, jotta he voivat osallistua hoitoa koskevaan päätöksentekoon. Päätöksen saattohoidon alkamisesta tekee hoitava lääkäri yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa asiakkaan omaisten kanssa. Päätös kirjataan asiakkaan asiakirjoihin.

Omaisille annetaan tietoa asiakkaan suostumuksella. Omaisille annetaan henkistä tukea, heitä rohkaistaan olemaan läsnä ja halutessaan osallistumaan kuolevan hoitoon. Omaisista ohjeistetaan käytännön toiminnoissa ja annetaan tarvittaessa kirjalliset ohjeet. Vainajan omaisia tuetaan heidän surussaan. Heille järjestetään mahdollisuus kahdenkeskiseen rauhalliseen keskusteluun hoitajan kanssa.

Asumispalveluyksiköllä on sovitut menettelytavat vainajan saattamisesta. Vainajien kuljettamisesta noudatetaan Siun soten ohjetta Vainajien siirtokuljetuspalvelut 1.1.2023 - 31.12.2024 -liite.

4 Kirjaaminen, arkistointi ja laskutus

4.1 KIRJAAMINEN

Palvelusetelituottajan on huolehdittava henkilökuntansa riittävästä hoitotyön kirjaamiseen ja tietojärjestelmiin liittyvästä osaamisesta ja kouluttamisesta. Kirjaamisessa sovelletaan lakia sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) sekä lakia sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (784/2021).

Toimintayksikössä on arkistointisuunnitelma ja asiakirjahallintoa koskevat kirjalliset ohjeet, joista ilmenevät mm. ohjeet asiakas- ja potilasasiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä ja salassapidosta, kirjaamiseen liittyvät käytännöt ja menettelyohjeet, vastuut, tietojen luovutus, asiakirjojen säilytys ja hävittäminen.

Palvelusetelituottajalla on oltava oma sähköinen asiakastietojärjestelmä. Palvelusetelituottajalta edellytetään hoitotyöhön liittyvien asiakastietojen ja työsuoritteiden kirjaamista omaan asiakastietojärjestelmäänsä seuraavien ohjeiden mukaisesti:

- lainsäädännön edellyttämän hoitotyön kirjaaminen sekä asiakkaan kokonaistilanteen kirjaaminen hoidon kannalta:
 - asiakkaan päivittäisestä voinnista kirjataan aamu-, ilta- ja yövuorossa.
 - hoitotyön yhteenveto laaditaan kolmen (3) kuukauden välein.
- tehtyyn työhön kuuluvien suoritteiden kirjaaminen, sisältäen myös HILMO-kirjaukset (THL, sähköinen ohjelma, maksuton).

Lisäksi palvelusetelituottaja kirjaa asiakasjärjestelmäänsä asiakaskäynnit päivämäärän ja kellonajan mukaan, sekä toteutussuunnitelmassa esiintyvät poikkeavuudet. Yhteisöllisessä asumisessa palvelusetelituottaja voi käyttää omaa tietojärjestelmäänsä toteutuneiden tuntien kirjaamiseen, ja sen perusteella tulee voida luotettavasti osoittaa toteutuneet palveluajat.

Mikäli kirjaamisen käytänteisiin tulee esimerkiksi lainsäädännöllisiä muutoksia, niin palvelusetelituottaja on velvollinen ottamaan ne käyttöön.

Palvelusetelituottajalla on oltava käytössään Siun soten Mediatri-potilastietojärjestelmä tai vastaava Siun sotella käytössä oleva asiakas- ja potilastietojärjestelmä, johon yksikkö saa rajoitetut oikeudet (katseluoikeus, esim. tekstit, lääkitys, laboratoriotulokset ja laboratoriopyynnöt). Palvelusetelituottajan edellytetään noudattavan Siun soten asiakas- ja potilastietojärjestelmän käytöstä ja käyttöoikeuksien hallinnasta annettuja ohjeita. Siun sote

järjestää tarvittaessa järjestelmän käyttöön liittyvää koulutusta. Käytössään olevan Siun soten asiakas- ja potilastietojärjestelmän kustannuksista vastaa palveluntuottaja.

4.2 ARKISTOINTI

Palvelusetelituottajan Siun soten lukuun tuottamassa palvelussa muodostuvat asiakasasiakirjat on toimitettava Siun sotelle arkistointia varten ilman erillistä kustannusta palvelun päättyessä. Asiakirjat ovat rekisterinpitäjän arkistointivastuulla.

Siun soten toimintaohjeita tullaan päivittämään järjestelmiä käyttöön otettaessa ja toiminta järjestetään kansallisten ohjeiden ja määräysten mukaisesti. Valtakunnallisen sähköisen Sosiaalihuollon asiakastiedon arkiston käyttöönottoaminen tulee muuttamaan arkistointiohjeistuksia ja toimintatapaa palvelusetelipalvelussa. Siun sote ohjeistaa palvelusetelituottajia Siun soten yleisen sääntökirjan liitteessä Asiakastietojen käsittelyohje hyvinvointialueen palveluntuottajille -toimintaohje.

Palvelusetelituottajien täytyy olla liittyneitä Kanta-palvelujen Sosiaalihuollon asiakastiedon arkistoon julkisen sektorin ja Siun soten aikataulun mukaisesti.

4.3 LASKUTUS

Asumisen menojen tulisi olla kohtuulliset, koska suuret asumisen kustannukset voivat muodostua asiakkaalle palvelusetelin käytön esteeksi. Esimerkiksi Kela on määritellyt asumisen kustannuksia eläkkeensaajan asumistuen saamisen ehtoissa. Palvelusetelituottajan on huolehdittava, että asiakkaalle haetaan mahdollinen asumistuki. Vuokran määrittelyssä on otettava huomioon myös laki asuinhuoneiston vuokrauksesta (481/1995). Siun sote suosittelee, että asunnon vuokra voi olla enintään eläkkeensaajan asumistuessa huomioon otettavien enimmäisasumismenojen määrä (katso [Kelan enimmäisasumismenot](#) ja [Valtioneuvoston asetus eläkkeensaajan asumistuen määräytymisperusteista](#)). ARA-vuokra-asunnoista perittävän vuokran osalta on noudatettava mitä laki vuokra-asuntolainojen ja asumisoikeuslainojen korkotuesta (604/2001) 13 §:ssä ja aravarajoituslain (1190/1993) 7 §:ssä säädetään omakustannusvuokrasta. Siun sote suosittelee, että asunnosta ei peritä vuokravakuutta.

Asumisoikeuden lisäksi vuokraan tulee sisältyä sähkö ja lämmityskustannukset, lämmin-, kylmä- ja jätevesimaksu sekä osuus yhteisistä wc- ja pesutiloista ja saunasta. Henkilökunnan tilojen kustannuksia ei voi jyvittää asiakkaalta perittävään vuokraan.

Mikäli eläkkeensaajan asumistuessa huomioon otettavat enimmäisasumismenot nousevat, palvelusetelituottaja voi huomioida tämän asiakkaan vuokrassa, vuokrasopimusehtojen sallimissa rajoissa. Mikäli eläkkeensaajan asumistuessa huomioon otettavat enimmäisasumismenot laskevat, palvelusetelituottajan on huomioitava tämä asiakkaan vuokrassa. Palvelusetelituottajan tulee huomioida, että asunnossa tapahtuvat muutostyöt eivät ole hoitovuorokauden hinnan hinnanmuutosperuste.

Palvelusetelituottajan tulee sopia kirjallisella sopimuksella asiakkaan kanssa asiakassuhteen alussa vuokran laskutuksesta ja laskutukseen vaikuttavista asioista. Palvelusetelituottaja laskuttaa asiakkaalta vuokrasopimuksen mukaisen vuokran. Kaikki asiakkaalta perittävät maksut on ilmaistava selkeästi Palse.fi-portaaliin, jonka kautta ne tulevat näkymään julkisessa luettelossa. Vuokra tulee ilmoittaa eur/kk.

Aterioden tulee sisältyä ilmoitettuun hoitovuorokauden hintaan. Aterioden osuus on kuitenkin eriteltävä ja ilmoitettava Palse.fi-portaaliin, jonka kautta ne tulevat näkymään julkisessa luettelossa. Yhteisöllisen asumisen osalta kaikkien aterioden hinnat tulee eritellä. Palvelusetelituottaja ei voi laskuttaa ateriahintoja asiakkaalta, mikäli aterioden laskuttamisesta ei ole sovittu asiakkaan ja palvelusetelituottajan välisessä kirjallisessa sopimuksessa. Aterioden yhteenlaskettu enimmäishinta on 1.1.2025 alkaen 20,15 eur/vrk:ssa (alv 0 %).

4.4 POISSAOLOT JA KESKEYTYKSET

Yleiset pitkäaikaisten palvelujen poissaoloihin ja keskeytyksiin liittyvät ohjeet löytyvät palvelusetelisääntökirjan yleisestä osasta kohdasta 9.3.

4.5 HINTOJEN MUUTOKSET

Hintojen muutoksiin liittyvät ohjeet löytyvät palvelusetelisääntökirjan yleisestä osasta kohdasta 9.1. Palvelusetelituottajalla on velvollisuus informoida sosiaalihuollon asiakasta mahdollisista muutoksista ja muutoksen vaikutuksista ennen muutoksen toteutumista ja tehdä yhteistyötä palvelunjärjestäjän kanssa.

Vuokran tarkistaminen on asiakkaan ja palvelusetelituottajan välinen asia, josta palvelusetelituottajalla on velvollisuus informoida sosiaalihuollon asiakasta mahdollisista muutoksista ja muutoksen vaikutuksista ennen muutoksen toteutumista ja tehdä yhteistyötä palvelunjärjestäjän kanssa. Asiakkaan vuokran noususta tai laskusta on ilmoitettava **suojatulla sähköpostilla** asumispalvelumaksut@siunsote.fi ja kirjaamo@siunsote.fi tai postitse Siun soten kirjaamoon: Pohjois-Karjalan hyvinvointialue – Siun sote, Kirjaamo, Tikkamäentie 16, M-talo, 3 krs. 80210 Joensuu. Siun sote pidättää oikeuden pyytää hinnat erillisellä lomakkeella.

4.6 ASIAKASPALAUTE

Asiakas- / omaispalautteet kerätään vuosittain palvelusetelituottajan toteuttamana ja ne dokumentoidaan. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Asiakaspalautekyselyn tulokset toimitetaan tarvittaessa Siun sotelle. Asiakaskyselyt tarkistetaan tarvittaessa Siun soten suorittamilla valvontakäynneillä.

Palvelusetelituottajayritysten on osallistuttava valtakunnallisiin asiakaspalautekyselyihin mm. THL:n Kerro palveluistasi -kyselyyn.

Palvelusetelituottaja puuttuu jokaiseen asiakasreklamaatioon ilman tarpeetonta viivytystä ja korjaa tilanteen viipymättä kaikin kohtuullisina pidetyin keinoin. Kirjalliset asiakasreklamaatiot ja niiden aiheuttamat toimenpiteet tarkastetaan valvontakäyntien yhteydessä.

Asiakkaan oikeusturvakeinoista ja asiakaspalautteen raportoinnista kerrotaan tarkemmin palvelusetelisääntökirjan yleisen osan kohdista 3.3 ja 5.2.

5 Ikääntyneiden palvelujen asumispalvelujen palvelusetelituottajahakemukseen liitettävät asiakirjat

Siun sote tarkistaa kaikilta palvelusetelituottajilta tilaajavastuulain mukaiset tiedot palvelusetelisääntökirjan yleisen osan kappaleen 6.3 mukaisesti, minkä lisäksi hakemukseen on liitettävä seuraavat palvelukohtaiset liitteet:

- Valvontaviranomaisen päätös Soteri-rekisteröinnistä
- Vakuutusyhtiön todistus potilasvahinkolain (yksityiset terveydenhuollonpalvelut, enintään 3 kk vanha) tai muun riittävän vastuuvakuutuksen voimassaolosta (enintään 3 kk vanha)
- Todistus lakisääteisistä vakuutusmaksuista (enintään 3 kk vanha)
 - YEL-vakuutus: jos olet 18–67-vuotias, olet toiminut yrittäjänä yhtäjaksoisesti vähintään 4 kuukautta, työtulosi ovat vuonna 2025 vähintään 9208,43 euroa, työskentelet yrityksessäsi ja asut Suomessa.
 - Tapaturmavakuutus: Työnantajalla on velvollisuus ottaa tapaturmavakuutus työsuhteessa oleville työntekijöilleen työtapaturmien ja ammattitautien varalta. Työnantajan on otettava työtapaturma- ja ammattitautivakuutus seuraavissa tilanteissa; kun hän maksaa tai on sopinut maksavansa kalenterivuoden aikana työstä, jota hän teettää, palkkaa yli 1500 euroa vuonna 2025.
- GDPR:n mukainen tietosuojaseloste
- Täytetty palvelukohtainen Siun soten henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus
- Valviran määräyksen mukainen omavalvontasuunnitelma
- Lääkehoitosuunnitelma (lääkärin allekirjoittama): koskee niitä palvelusetelipalveluja, joiden sisältöön lääkehoito kuuluu.
- Selvitys käytetyistä alihankkijoista ja heidän osuudestaan palvelusetelituotannossa
- Henkilöstöluettelo. Palvelusetelituottaja ilmoittaa palvelusetelipalvelua tuottavan henkilöstön osalta tiedot [Siun soten henkilöstöluettelolomakkeella](#). Mikäli yrittäjä palkkaa tai vähentää henkilöstöä palvelusetelituottajaksi hyväksymisen jälkeen ja henkilöstömitoitus ja -rakenne muuttuu, tulee palvelusetelituottajan toimittaa henkilöstöluettelo myöhemmin pyydettyä palvelusetelipalvelua tuottavan henkilöstön osalta.

6 Sääntökirjan liitteet

Sääntökirjassa noudatetaan kulloinkin voimassa olevia versioita.

- Ikäihmisten asumispalvelujen henkilötietojen käsittelyn ehdot ja kuvaus (Aluehallitus 21.12.2022, § 260)
- Toimintaohje: Siivouspalvelujen vähimmäisvaatimustaso kaikissa asumispalveluissa ja päivätoiminnassa (Tukipalvelujohtaja 20.2.2023)
- Toimintaohje: Ateriapalvelujen vähimmäisvaatimukset (Tukipalvelujohtaja 20.2.2023)
- Siun soten hoitotarvikejakelun kriteerit (Siun soten Hoitotarvikeyksikkö 17.10.2024)
- Työohje: Hoitotarvikejakelutilaus yksityiset palvelun tarjoajat (Siun soten Hoitotarvikeyksikkö 2.4.2024)
- Kotihoidon/asumispalvelujen asiakkaan taustatietolomake/hoitajan lähete päivystykseen (Toimialuejohtajat 26.5.2021)
- Vainajien siirtokuljetuspalvelut 1.1.2023 - 31.12.2026 (Toimialuejohtajat 30.1.2023)
- Riskit ja varautuminen sosiaalihuollon ostopalveluissa (Toimialuejohtajat 1/2025)
- Työohje: Siun soten työohje laboratoriotutkimuksista ikäihmisten asumispalveluyksiköissä (Toimialuejohtajat 1.6.2023)
- Toimintaohje: Henkilöstön lääkeluvat, yksityiset palveluntuottajat (Palvelujohtajat 27.9.2024)

Lisäksi toiminnan varmistamiseksi Siun sotelta on erikseen pyydettyäessä saatavilla liitteet:

1. Veritapaturmien ehkäisy
2. Yskimishygienia
3. Kosketusvarotoimet
4. Tavanomaiset varotoimet
5. Käsihygieniaohje
6. Riskijäteastiat