

# Asumispalveluiden kriteerit ja palvelukuvaukset





**K**ouvolan kaupungin perusturvan järjestämiin asumispalveluihin sisältyy **palveluasuminen, tehostettu palveluasuminen, vanhainkotihoito ja hoivakotihoito** (= entiset terveyskeskusten vuodeosastot Elimäellä, Keltakankaalla ja Kuusankoskella).

#### **PALVELUASUMINEN JA TEHOSTETTU**

**PALVELUASUMINEN** perustuu sosiaalihuoltolain (710/1983) 17 §:n ja -asetuksen (607/1983) 10 §:n säädöksiin, joiden mukaan kunnan on huolehdittava asumis-palveluiden järjestämisestä. Sosiaalihuoltolain mukaisia asumispalveluja järjestetään henkilöille, jotka erityisestä syystä tarvitsevat apua ja tukea asunnon ja asumisensa järjestämisessä.

**LAITOSHOIDON** järjestäminen perustuu sosiaalihuoltolain (710/1983) 17 ja 24 §:iin ja -asetuksen (607/1983) 11 §:ään hoidon järjestämiseksi sosiaalihuollon toimintayksikössä.

Laitoshoitoa järjestetään henkilölle, joka tarvitsee apua, hoitoa ja huolenpitoa, jota ei voida tai ei ole tarkoituksenmukaista järjestää hänen omassa kodissaan muita sosiaalipalveluita hyväksikäyttäen tai muissa asumispalveluiden toimintayksiköissä. Kouvolan kaupunki ostaa ikääntyneiden palveluasumista ja tehostettua palveluasumista yksityisiltä palveluntuottajilta. Ostettaviin asumispalveluihin sovelletaan samoja myöntämisen kriteereitä kuin omaan tuotantoon samoin toimintojen palvelukuvaukset ovat yhteneväiset. Asumispalveluiden toimintaa, sisältöä ja hoitohenkilöstön mitoitusta ohjaavat lait, asetukset ja suositukset on mainittu kunkin palvelumuodon palvelukuvauksessa (liitteet 1, 2 ja 3).



#### **Asumispalveluiden toimintaperiaatteet**

- Asumispalvelut tarjoaa kodinomaista asumista elämän loppuun asti
- Asukkaan elämäntilanne ja asuinympäristö huomioidaan asumispalvelupaikan järjestämisessä
- Asukkaan siirtyminen asumispaikasta toiseen asumispaikkaan on mahdollista vain silloin, kun nykyinen asumispaikka ei ole tarkoituksenmukainen asukkaan terveydentila ja hoivan/hoidon tarve huomioiden, erityisen perustelluista syistä
- Omaisille mahdollistetaan asukkaan tukeminen jokapäiväisessä elämässä hänen omien toiveiden ja voimavarojen puitteissa

#### **Asumispalveluiden arvot**

- Asiakaslähtöisyyden huomioiminen
- Yksilöllisyyden takaaminen
- Vanhuuden kunnioittaminen ja arvostaminen
- Omatoimisuuden tukeminen kuntouttava työtteen menetelmin
- Valinnanvapauden turvaaminen

#### **Asumispalvelupaikan myöntämisen perusteet**

Asumispalveluita haetaan SAS-hakemuksella asumispalveluohjauksen kautta. Hakemuksessa selvitetään hakijan asuminen, selviytyminen ja hoivan/hoidon tarve sekä terveydentila hakuajankohtana.

Terveydentilan selvittämisen tukena käytetään Rava-toimintakykymittaria (tulevai-suudessa RAI-mittaria) sekä tarvittaessa MMSE- ja Cerad-muistitestiä, GDS-masennustestiä ja Arjessa selviytymisen profiilin mittaria. SAS-hakemuksessa kuvataan hakijan asumispalveluiden tarve, mikäli kotona asuminen ei ole mahdollista tukipalveluiden turvin. SAS-hakemuksen allekirjoittaa hakija tai hänen läheisensä sekä hakemuksen teossa avustanut sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilö. Mikäli hakija on hakuajankohtana kotihoito ja vanhuspalveluiden tai terveydenhuollon palveluiden piirissä niin hakemuksen täyttää ao. työryhmä/yksikkö yhteistyössä hakijan ja omaisen/läheisen kanssa.

Päätöksen ympärivuorokautisen asumispalvelupaikan myöntämisestä tekee asumispalveluohjaaja yhteistyössä hakijan, omaisen ja hakijan asioita hoitavan sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön kanssa.

Mikäli hakijalla on välitön asumispalveluiden paikan tarve, niin hakija ohjataan vapaana olevalle asukaspaikalle välittömästi tai ellei vapaata asumispalvelun paikkaa ole osoitettavissa, niin hänelle järjestetään ns. jonopaikka asiakkaan senhetkisen kokonaistilanteen mukaisesti tai kotiutetaan kotihoidon palveluiden turvin. Mikäli asukkaan ympärivuorokautisen hoivan/hoidon tarve muuttuu, niin ympärivuorokautisen asumispalvelupaikan tarve arvioidaan uudelleen.

Asukkaan ja/tai hänen omaisensa tulee vastaanottaa osoitettu asumispalvelupaikka kohtuullisessa ajassa (enintään kolmen vuorokauden kuluessa). Mikäli asukas tai hänen omaisensa kieltäytyy vastaanottamasta hänelle osoitettua asumispalvelupaikkaa, palaa asukas takaisin omaan kotiinsa tarvittaessa kotihoidon palveluiden turvin.





|   |   |
|---|---|
| <b>1.<br/>Tuotteen nimi</b>   | <b>VANHUSTEN PALVELUASUMINEN</b>  |
| <b>2.<br/>Tuotekuvauksen<br/>käyttötarkoitus</b>  | Palvelun sisällön kuvaus  |
| <b>3.<br/>Lait, asetukset ja<br/>valvonta</b>   | <p>Palvelu on sosiaalihuoltolain 17 § 1 momentin 4 kohdassa tarkoitettua vanhusten asumispalvelua.</p> <p>Palvelua valvoo aluehallintovirasto (AVI) ja sijaintikunta.</p> <p>Palvelun tuottamista ohjaavat mm. seuraavat lait ja asetukset:<br/>Sosiaalihuoltolaki- ja asetus (710/1982 ja 607/1983 )<br/>Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005)<br/>Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)<br/>Laki ja asetus yksityisestä terveydenhuollosta (152/1990 ja 744/1990)<br/>Kansanterveyslaki (66/1972)<br/>Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)<br/>Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)<br/>Henkilötietolaki (523/1999)<br/>Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)</p>  |
| <b>4.<br/>Yleiskuvaus<br/>palveluasumisesta,<br/>asiakkuudesta ja<br/>palvelun tavoitteista</b> | <p><b>Palveluasuminen</b><br/>Palveluasumisella tarkoitetaan palvelua joka järjestetään palvelutaloissa tai palveluasuntoryhmissä. Henkilökunta ei ole paikalla ympärivuorokautisesti. Palveluasuminen perustuu vuokrasuhteeseen.</p> <p><b>Asukas</b><br/>Palveluasuminen on tarkoitettu 65 vuotta täyttäneille kouvolaalaisille ikääntyville. Palveluasumiseen sijoitettavien asukkaiden toimintakyky on osittain alentunut fyysisistä, psyykkisistä, sosiaalisista tai kognitiivisista syistä, mutta he eivät tarvitse ympärivuorokautisesti hoivaa ja huolenpitoa. Sijoitettavien asiakkaiden itsenäinen selviytyminen omassa kodissaan ei kuitenkaan ole mahdollista.</p> <p>Palveluasumiseen sijoitettavien asukkaiden RaVa –toimintakykyindeksi tulee olla sijoitusvaiheessa vähintään 1,80/2,00 tai enemmän sekä hoidon/hoivan tarve on päivittäistä ja toistuvaa.</p> <p>Asiakkuus perustuu palveluntarpeen arviointiin, jonka perusteella asumispalveluohjaaja tekee päätöksen palvelun piiriin ottamisesta ja palveluista perittävästä asiakasmaksusta.</p> <p>Asumispaikkaa valittaessa otetaan huomioon asukkaan tilanne kokonaisvaltaisesti ja alueellisesti pyritään turvaamaan asiakkaan sosiaalisten suhteiden ja elinympäristön säilyminen. Mikäli asukkaalla on akuutti palveluasumisen paikan tarve, niin hänet sijoitetaan sijoitusajankohtana vapaana olevalle paikalle.</p> <p>Asukkaan siirto toiseen hoito- tai hoivayksikköön tapahtuu terveydellisistä tai lääketieteellisistä syistä tai että toimintakyvön fyysiset tilat estävät asiakkaan kannalta tarvittavan hoidon toteuttamisen (esim. muistisairaus).</p> <p><b>Palvelun tavoite</b><br/>Asukas saa turvallisen asuinympäristön lisäksi hyvän hoivan, huolenpidon ja hoidon elämänsä loppuun asti (esim. saattohoito). Saattohoidon toteuttamisen mahdollisuus arvioidaan yksikkökohtaisesti ja tarvittaessa saattohoidon toteuttamisessa on apuna kotiutustiimi.<br/>Hoidon tulee olla asukkaan omat voimavarat huomioonottavaa ja asiakkaan hyvää elämänlaatua, itsemääräämisoikeutta, yksityisyyttä ja itsenäistä suoriutumista tukevaa.</p> |



|   |  |
|---|--|
| <p><b>5. Palvelukokonaisuuden sisältö</b></p> | <p>Tarjottavan palveluasuminen tulee sisältää asukkaiden kuntoisuuden edellyttämät, yksilöllisen ja ajantasaisen hoito- ja palvelusuunnitelman mukaiset palvelut sekä asiakkaan kokonaistilanteen säännöllisen arvioinnin (vähintään kerran vuodessa tai palvelutarpeen muuttuessa).</p> <p>Palveluprosessien vastuut kuvattu liitteessä, <b>tuotekuvauksen liite 1.1</b><br/>Kustannusvastuut kuvattu liitteessä, <b>tuotekuvauksen liite 1.2</b></p> <p>Palveluasuminen sisältää mm. seuraavat kokonaisuudet:</p> <p><b>1. Hoito- ja palvelusuunnitelma</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- laaditaan yhteistyössä kunnan, asukkaan ja hänen läheistensä tai edunvalvojan kanssa</li><li>- hoito- ja palvelusuunnitelman tarkistetaan kerran vuodessa tai asiakkaan palvelutarpeen muuttuessa</li><li>- omahoitajajärjestelmä käytössä</li><li>- asiakkaan tarvitsemien henkilökohtaisten tarvikkeiden ym. hankinnasta tulee sopia yhteistyössä asiakkaan ja omaisen kanssa sekä mahdollistaa em. tarvikkeiden itsenäinen hankinta tai hankinta omaisen avustuksella.</li></ul> <p><b>2. Päivittäisissä toiminnoissa selviytymiseen tarvittavat hoito- ja huolenpito- palvelut sekä toimintakykyä ylläpitävät palvelut</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- perushoito ja huolenpito</li><li>- ravitsemuksesta huolehtiminen ja tarvittava ruokailussa avustaminen. Ateriapalvelu kuvattu tarkemmin liitteessä, <b>liite 1.3.</b></li><li>- fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ylläpitäminen ja kehittäminen sekä näitä tukevien työmenetelmien käyttäminen</li><li>- henkilökohtaisen hygienian hoidossa ja pukeutumisessa avustaminen</li><li>- liikkumisen, levon ja sosiaalisen kanssakäymisen turvaaminen</li><li>- yhteydenpidot omaisiin ja muihin läheisiin</li><li>- yksityisyyden mahdollistaminen</li><li>- Kelan etuuksista tiedottaminen ja hakemuksissa avustaminen (palveluohjaajan palvelut)</li><li>- raha-asioiden hoidosta sopiminen</li><li>- tarvittaessa kauppa-asioiden hoito ja muiden hyvinvointipalveluiden tilaaminen</li></ul> <p><b>3. Terveysten- ja sairaanhoidon palvelut</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- lääkityksestä huolehtiminen (lääkkeenjako ja annostelu, valvonta, vaikutuksen seuranta ja lääkkeiden turvallinen säilytys)</li><li>- voimassa olevien ohjeiden mukaan ajantasainen ja päivitetty lääkehoitosuunnitelma, johon kirjattu yksikön lääkehoidon toteutus</li><li>- terveysasemien lääkäripalvelut käytettävissä</li><li>- sairaanhoitajan ammatilliseen osaamiseen kuuluvat sairaanhoidolliset tehtävät (tarvittaessa asumispalveluiden henkilöstön yhteiskäyttö)</li><li>- sairauksien hoitoon kuuluvat muut toimenpiteet hoitavan lääkärin ohjeiden mukaisesti</li><li>- asiakkaan tilan seuranta ja asianmukainen toiminta tilan muuttuessa, mm kiireellisen hoidon arviointi ja kiireellisen avun järjestäminen joko paikan päälle tai terveydenhuollon toimintayksikössä.</li><li>- asiakkaalle järjestetään sosiaali- ja terveystieteiden palveluiden käyttämiseen tarvittavat kuljetukset (asiakas maksaa kustannukset)</li><li>- terveydenhuollon saattopalveluista ei saa periä erillistä maksua asiakkaalta, asiakas maksaa itse lääkärin käyntimaksun</li><li>- asukkaan terveydentila ja lääkitys tarkistetaan vähintään vuosittain</li><li>- toimintakyvyn arviointi mittareilla <b>Rava, MMSE, GDS-15</b></li><li>- mittaukset 1-2 x vuodessa tai toimintakyvyn muuttuessa</li><li>- RAI-mittarin käyttöönoton ajankohta tarkentuu</li><li>- asukkaan avustaminen apuvälineiden saamisessa ja kunnossapidossa</li></ul> |
|---|--|



|  |   |
|--|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>-</li><li>- jos asukas tarvitsee hoitosängyn, sen saamisessa avustaminen</li><li>- apuvälineiden käytön ohjaaminen</li></ul> <p><b>4. Toimitilat</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- asunto- ja yhteistilat kuvattu liitteessä, <b>liite 1.4</b></li><li>- puhtaanapalvelut kuvattu liitteessä, <b>liite 1.5</b></li></ul> <p><b>5. Asiakirjahallinta</b></p> <p>Kouvolan kaupungin perusturvan toimialan arkistonmuodostus perustuu arkistonmuodostussuunnitelmaan. Arkistonmuodostussuunnitelmaan vaikuttavat mm. arkistolaki, kunnallisen arkistonmuodostuksen säilytysaikaohjeet sekä yksikön sisäiset ohjeet. Perusturvan arkistonhoitaja laatii yksiköiden arkistovastaavien kanssa yhteistyössä arkistonmuodostussuunnitelman. Lisäksi arkistonhoitaja ohjaa ja valvoo asiakirjojen käsittelyohjeiden noudattamista arkistovastaavien kautta.</p>  |
| <b>6. Henkilöstörakenne ja -mitoitus</b> | <p>Henkilöstön tulee täyttää sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslain (29.4.2005/272) mukainen kelpoisuus.</p> <p>Terveydenhuollon ammattihenkilöstön tulee täyttää terveydenhuollon ammattihenkilöstön kelpoisuuslain (28.6.1994/559) kelpoisuus.</p> <p>Sairaanhoitajan konsultointimahdollisuus viitenä päivänä viikossa.</p> <p>Toiminnasta vastaavilta henkilöiltä edellytetään uusien yksiköiden osalta (laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 272/2005) kelpoisuuslain 10§:n 4 mom. mukaisesti soveltuvaa korkeakoulututkintoa, alan tuntemusta ja riittävää johtamistaitoa. Toiminnassa olevien yksiköiden osalta edellytetään toiminnasta vastaavilta henkilöiltä riittävää johtamistaitoa joko tutkintoon sisältyvää tai sen lisäksi suoritettua johtamiskoulutusta tai käytännön kokemuksen kautta hankittua johtamistaitoa.</p> <p>Lääkehuollosta vastaavien tulee täyttää STM:n lääkehuollon osaamisesta 2006 annetun ohjeen mukainen kelpoisuus.</p>                             |
| <b>7. Laatu</b>                          | <p>Palvelun hyvän laadun varmistamiseksi edellytetään, että hoidossa ja asiakkaan kohtelussa sekä henkilöstön kohtelussa noudatetaan</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• viranomaismääräyksiä ja yleisiä ohjeita</li><li>• asiakkaalle laadittua hoito- ja palvelusuunnitelmaa</li><li>• vanhusten hoitoa ja palveluja koskevaa laatusuositusta (Ikäihmisten palveluja koskeva laatusuositus 3:2008 STM)</li><li>• henkilöstön pätevyydestä ja kelpoisuudesta sekä täydennyskoulutuksesta annettuja määräyksiä</li><li>• yleisiä hyviä käytäntöjä henkilöstön työhyvinvoinnin edistämiseksi (mm. selkeästi määritellyt vastuut, kirjallisesti kuvatut toimintamallit, työhyvinvointisuunnitelma ja -kyselyt, kehityskeskustelut)</li><li>• asiakaspalautteen osalta noudatetaan palvelualueen toimintamallia</li><li>• pelastussuunnitelma ja turvallisuus selvitys (ajantasainen, vuosittain tarkistus)</li><li>• asukkaan toimintakykyä ylläpitävää toimintaa</li><li>• päivitetty toiminta-ajatus ja toimintasuunnitelma</li></ul> |
| <b>9. Asiakasmaksut</b>                  | <p>Asiakasmaksut määräytyvät sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksulain (734/1992) ja -asetuksen (912/1992) sekä perusturvalautakunnan vuosittain tekemien tarkentavien ohjeiden ja erillispäätösten mukaan.</p>  |



## Palveluprosessin vastuut

|  |   | Tuottaja | Asiakas/<br>omaiset |
|--|---|----------|---------------------|
| Valintaprosessi<br>ja sopimusaikainen<br>yhteistyö | Asiakkaiden hoitoisuuden määrittäminen                          | x        |                     |
|  | Hoito- ja palvelusuunnitelma                                    | x        | x                   |
|  | Päätös asumispalvelupaikasta                                    | x        |                     |
|  | Asiakasmaksupäätös  | x        |                     |
|  | Toimintatilastot ja raportointi tilaajalle                      | x        |                     |
|  | Asiakaspalautejärjestelmät                                      | x        |                     |
|  | Palvelutuotteen arviointi ja kehittäminen                       | x        |                     |
|  | Asiakkaan edunvalvonta  | x        | x                   |
|  | Uudelleen sijoituspäätös  | x        |                     |
|  | Kela-etuuksien saamisessa ja raha-asioiden hoidossa avustaminen | x        | x                   |



## Kustannusvastuut

| Tiloihin ja asumiseen liittyvät kustannukset |  | Tuottaja | Asiakas |
|--|--|----------|---------|
| Yleiset tilat                                | Tilakustannukset   |          |         |
|  | - Asunnoille jyvitettyt kustannukset (enint. 75 % asuinhuoneen pinta-alasta)   |          | x       |
|  | - Muut   | x        |         |
| Yksityistilat                                | Vuokrakustannukset, sähkö, vesi  |          | x       |
|  | Muuttokustannukset   |          | x       |
|  | Puhtaana- ja kunnossapito (viikkosiivous)  |          | x       |
|  | Siivousaineet, -tarvikkeet ja -välineet (oma asunto)   |          | x       |
|  | Kiinteät kalusteet   | x        |         |
|  | Huonekalut, muu irtaimisto ja sisustustekstiilit   |          | x       |
|  | Sänky ja patja   |          | x       |
|  | Hoitosänky (jos tarve todettu, apuvälineenä)   |          | x       |
|  | Liina- ja vuodevaatteet  |          | x       |
|  | Valaisimet ja lamput (jos eivät ole valmiina)  |          | x       |
|  | Rullaverhot ja kaihtimet (jos eivät ole valmiina)  |          | x       |
|  | Puhelin-/internet-yhteydet   |          | x       |
|  | Tv-lupa  |          | x       |
|  | Koti- ym. vakuutukset  |          | x       |
|  | <b>Muut kustannukset</b>   |          |         |
|  | Ateriat  |          | x       |
|  | Astiat ja muu talousirtaimisto   |          |         |
|  | - Yhteiskäytössä olevat  | x        |         |
|  | - Yksityiskäytössä olevat  |          | x       |
|  | Henkilökohtainen vaatetus  |          | x       |
|  | Henkilökohtaiset hygienia- ja pesuaineet   |          | x       |
|  | Lääkkeiden hankinnasta ja apteekin annosjakelusta tai kuljetuksesta aiheutuvat kustannukset (toimitusmaksut)                     |          | x       |
|  | <u>Muut kuin henkilökohtaiset hoitotarvikkeet (esim. pesulaput, suojaesiliinat, yhteistilojen pesuaineet)</u>                    | x        |         |
|  | Tuotekuvaukseen kuulumattomien hyvinvointipalveluiden palveluiden maksut (esim. kampaaja, hieronta, jalkahoitaja, kuljetus yms.) |          | x       |
|  | Lääkäripalveluiden asiakasmaksut (terveysasemien lääkäripalvelut)  |          | x       |
|  | Hoitotarvikkeiden ja apuvälineiden järjestämisessä avustaminen   |          | x       |
|  | Henkilökohtaisen pyykin pesu (sisältäen liinavaatteet, peitteet, tyynyt, päiväpeitteet)  |          | x       |
|  | Sisustustekstiilien pesu (matot, verhot ym., yksityiskäytössä olevat)  |          | x       |



| <b>Muut kustannukset</b>                  |  | <b>Tuottaja</b> | <b>Asiakas</b> |
|---|--|-----------------|----------------|
|   | Terveydenhoitoon liittyvät välineet ja laitteet (eivät ole henkilökohtaisia), joita ei ole saatavissa apuvälinelainaamosta | <b>x</b>        |                |
|   | Kauppa-asioiden hoito (asiakas maksaa tukipalvelun mukaisen kauppapalvelumaksun)   |                 | <b>x</b>       |
|   | Asukashuoneen siivous (sovitaan tulovaiheessa)   |                 | <b>x</b>       |
| <b>Henkilöstöön liittyvät velvoitteet</b> |  |                 |                |
|   | Mm. koulutus ja työnohjaus, vakuutukset, työvaatteet ja niiden huolto, työterveyshuolto                                    | <b>x</b>        |                |
|   | Henkilöstön rekrytointi  | <b>x</b>        |                |
| <b>It-laitteet ja ohjelmistot</b>         |  |                 |                |
|   | Puhelin, fax ja internet-yhteys  |                 |                |
|   | - Palveluntuottajan käytössä   | <b>x</b>        |                |
|   | Atk-laitteet   | <b>x</b>        |                |
|   | Atk-ohjelmistot, palveluntuottajan omat  | <b>x</b>        |                |
|   | Kouvolaeffica-järjestelmä  | <b>x</b>        |                |
|   | Asukashälytínjärjestelmä ja kulunvalvonta, käyttö-Koulutus   | <b>x</b>        |                |
|   | Toimintakyvyn mittauksen ohjelmistot   | <b>x</b>        |                |

**Ravintopalvelut**

|                                  |  |
|----------------------------------|--|
| <b>1.<br/>Yleistä</b>            | <p>Aterioiden ravintoaine-, neste- ja energiasisältö sekä mitoitetaan asiakkaan tarpeiden ja mieltymysten mukaisesti. Tarvittaessa seurataan asiakkaiden nesteidensaantia. Palveluyksikössä järjestetään asiakkaan terveydentilan edellyttämät erityisruokavaliot.</p> <p>Aterioiden suunnittelussa noudatetaan iäkkäiden ravitsemuksesta annettuja ohjeita ja suosituksia. Suunnittelussa otetaan huomioon myös arki ja juhla sekä erityisesti juhlapyhiin liittyvä ruokaperinne.</p> <p>Ruokalistat laaditaan etukäteen useammaksi viikoksi ja ne ovat asukkaan ja omaisten nähtävinä.</p> <p>Ateriat tarjotaan joko asukkaan asunnossa tai yhteistilassa. Ruokailuun siirtymisessä ja ruokailussa avustetaan tarvittaessa. Toimintatapa vaihtelee yksiköittäin.</p> <p>Asukkaiden ravitsemustilaa seurataan säännöllisesti (mm. painon/ painoindeksin seuranta)</p> <p>Asukkailta pyydetään asiakaspalautetta ruoan laadusta ja maistuvuudesta.</p> <p>Ateriapalvelujen osalta tulee olla terveydensuojelulakiin (763/1994) ja elintarvikelakiin (361/1995) perustuva omavalvontasuunnitelma, joka sisältää hygieniapassit (mikäli henkilökunta osallistuu ruuanvalmistukseen).</p> <p>Asukas maksaa ateriamaksun suoraan palveluntuottajalle tai ateriapalvelun tuottajalle.</p> |
| <b>2.<br/>Aterioiden sisältö</b> | <p>Ateriapäivän tai ostetun ateriapalvelun sisältö vaihtelee yksiköittäin.</p> <p>Asukkailla omassa asunnossaan tarvittavat säilytystilat elintarvikkeille.</p>  |
| <b>3.<br/>Alihankinta</b>        | <p>Palveluntuottajalla on sopii ateriapalveluiden tuottamistavan, vaihtelee yksiköittäin.</p>  |



## Tilat

|   |   |
|---|---|
| <b>Palvelun tuottaja osoittaa tilat</b> | <p><b>Yleistä</b></p> <p>Toimitilat soveltuvat asukkaiden tarpeisiin ja luovat kodinomaisen, toimivan, esteettömän, toimintakykyä tukevan ja turvallisen asuinympäristön.</p> <p><b>Nyt toiminnassa olevien yksiköiden osalta asuinhuoneiden ja muiden tilojen koot ja varustukset täyttävät aluehallintoviranomaisten kriteerit. Yksikön peruskorjauksen yhteydessä huomioidaan allaolevien vaatimusten toteutuminen erikseen.</b></p> <p>Turvallista asuinympäristöä edistävät mm. seuraavat tekijät:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- yksiköllä on kirjallinen turvallisuussuunnitelma, johon sisältyy palo- ja pelastussuunnitelma, suunnitelma väkivallan varalle ja ensiapusuunnitelma. Riskien kartoitus ja turvallisuussuunnitelma päivitetään vuosittain. Henkilökunnan turvallisuuskoulutus toteutetaan vuosittain.</li><li>- rakennuksen turvallisuuden osalta noudatetaan ympäristöministeriön asetusta paloturvallisuudesta.</li><li>- rakennuksessa automaattinen sammuuslaitteisto.</li><li>- aluehallintovirasto (ent. lääninhallitus) on hyväksynyt tilat vanhusten palveluasumiseen soveltuviksi</li><li>- yksikössä on ohjeistettu jätteiden lajittelu ja ongelmajätteiden asianmukainen käsittely sekä jätteiden keräyksen toimittaminen</li><li>-</li></ul> <p><b>Yleiset ja yhteiset tilat</b></p> <p>Asumisyksikössä on</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- yhteinen ruokailutila asukkaille sekä riittävät tilat henkilökunnalle ruuan jakelua varten</li><li>- tarvittava määrä yhteistiloja harras- ja viriketoimintaan sekä yhteisten tilaisuuksien järjestämiseen asukkaille</li><li>- tila turvallisen lääkehoidon järjestämiseksi</li><li>- asukkaan hoitoon liittyvien ja muuta arkaluontoista tietoa sisältävien asiakirjojen säilytystilat henkilötietolain (1999/523 huolellisuusvelvoitteen mukaisesti)</li><li>- tarvittavat siivousvälineiden säilytystilat</li><li>- toimisto- ja sosiaalitytöt henkilökunnalle</li><li>-</li></ul> <p><b>Asuintilat</b></p> <p>Pääsääntöisesti asukkaalla on käytössään oma asunto.</p> <p>Asukashuoneessa on riittävä invamitoitettu WC- ja peseytymistila sekä tarvittavat säilytystilat.</p> <p>Asukas kalustaa ja sisustaa huoneensa itse siten, että hoidon toteuttaminen on mahdollista. Asiakkaalle hankitaan riittävät apuvälineet (mm. hoitosänky) mikäli niiden tarve on todettu.</p> <p>Asukkaat ovat vuokrasuhteessa palveluntuottajaan ja asukas maksaa vuokran ja muut siihen liittyvät kustannukset suoraan palveluntuottajalle tai kiinteistön omistajalle, mikäli palveluntuottajan ja kiinteistön omistaja ovat näin sopineet.</p> <p><b>Ulko-alueet ja parvekkeet</b></p> <p>Asumisyksikössä on</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- turvallinen ulkoilupiha, minne myös apuvälineitä käyttävät pääsevät esteettömästi ja turvallisesti</li><li>- ulkoilutilat tai parvekkeet on suunniteltu siten, että myös vuoteessa ulkoileminen onnistuu</li></ul> |
|---|---|



|   |   |
|---|---|
| <b>1.<br/>Tuotteen nimi</b>   | <b>VANHUSTEN TEHOSTETTU PALVELUASUMINEN</b>   |
| <b>2.<br/>Tuotekuvauksen<br/>käyttötarkoitus</b>                                    | Palvelun sisällön kuvaus  |
| <b>3.<br/>Lait, asetukset ja valvonta</b>   | <p>Palvelu on sosiaalihuoltolain 17 § 1 momentin 4 kohdassa tarkoitettua vanhusten asumispalvelua.</p> <p>Palvelua valvoo aluehallintovirasto (AVI) ja sijaintikunta.</p> <p>Palvelun tuottamista ohjaavat mm. seuraavat lait ja asetukset:</p> <p>Sosiaalihuoltolaki- ja asetus (710/1982 ja 607/1983)<br/>Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005)<br/>Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)<br/>Laki ja asetus yksityisestä terveydenhuollosta (152/1990 ja 744/1990)<br/>Kansanterveyslaki (66/1972)<br/>Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)<br/>Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)<br/>Henkilötietolaki (523/1999)<br/>Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)</p>  |
| <b>4.<br/>Yleiskuvaus palveluasumisesta, asiakkuudesta ja palvelun tavoitteista</b> | <p><b>Tehostettu palveluasuminen</b><br/>Tehostetulla palveluasumisella tarkoitetaan palvelua joka järjestetään palvelutaloissa tai palveluasuntoryhmissä ja joissa henkilökunta on paikalla ympärivuorokautisesti. Palveluasuminen perustuu vuokrasuhteeseen.</p> <p><b>Asiakas</b><br/>Tehostetun palveluasumisen asiakkaan toimintakyky on selvästi alentunut. Toimintakyvyn arvioinnissa käytetään apuna Rava-indeksiä (arvo tulovaiheessa vähintään 2,8 tai enemmän) ja tarvittaessa muita arviointimenetelmiä, mm. MMSE ja Cerad. Vakava muistisairaus tai psyykinen sairaus voi aiheuttaa oireita, jotka estävät asiakkaan itsenäisen selviytymisen. Tällöin Rava-indeksin arvo voi olla em. alemmikin.</p> <p>Toimintakyvyn alenemisen johdosta asiakas tarvitsee päivittäisissä toiminnoissa ympärivuorokautista, runsasta hoitoa ja huolenpitoa 1-2 henkilön avustamana.</p> <p>Asiakkuus perustuu palveluntarpeen arviointiin, jonka perusteella sosiaalihuollon viranomaisen tekee päätöksen palvelun piiriin ottamisesta ja palveluista perittävistä asiakasmaksusta.</p> <p>Asumispaikkaa valittaessa otetaan huomioon asiakkaan tilanne kokonaisvaltaisesti ja alueellisesti pyritään turvaamaan asiakkaan sosiaalisten suhteiden ja elinympäristön säilyminen. Mikäli asiakkaalla on akuutti tehostetun palveluasumisen paikan tarve, niin asiakas sijoitetaan sijoitusajankohtana vapaana olevalle paikalle.</p> <p>Asiakkaan siirto toiseen hoito- tai hoivayksikköön tapahtuu terveydellisistä tai lääketieteellisistä syistä tai että toimintayksikön fyysiset tilat estävät asiakkaan kannalta tarvittavan hoidon toteuttamisen.</p> <p><b>Palvelun tavoite</b><br/>Asiakas saa turvallisen asuinympäristön lisäksi hyvän hoivan, huolenpidon ja hoidon elämänsä loppuun asti (esim. saattohoito). Saattohoidon toteuttamisen mahdollisuus arvioidaan yksikkökohtaisesti ja tarvittaessa saattohoidon toteuttamisessa on apuna ko-</p> |



|  |  |
|--|--|
|  | <p>tiutustiimi.</p> <p>Hoidon tulee olla asiakkaan omat voimavarat huomioonottavaa ja asiakkaan hyvää elämänlaatua, itsemääräämisoikeutta, yksityisyyttä ja itsenäistä suoriutumista tukevaa.</p>  |
| <b>5. Palvelukokonaisuuden sisältö</b> | <p>Tehostetun palveluasuminen tulee sisältää asiakkaiden kuntoisuuden edellyttämät, yksilöllisen ja ajantasaisen hoito- ja palvelusuunnitelman mukaiset palvelut sekä asiakkaan kokonaistilanteen säännöllisen arvioinnin.</p> <p>Palveluprosessien vastuut kuvattu liitteessä, <b>tuotekuvauksen liite 1.1</b><br/>Kustannusvastuut kuvattu liitteessä, <b>tuotekuvauksen liite 1.2</b></p> <p>Palvelu sisältää mm. seuraavat kokonaisuudet:</p> <p><b>1. Hoito- ja palvelusuunnitelma</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- laaditaan yhteistyössä kunnan, asukkaan ja hänen läheistensä tai edunvalvojan sekä palveluntuottajan kanssa</li><li>- hoito- ja palvelusuunnitelman tarkistetaan kerran vuodessa tai asiakkaan palvelutarpeen muuttuessa</li><li>- omahoitajajärjestelmä käytössä</li><li>- asiakkaan tarvitsemien henkilökohtaisten tarvikkeiden ym. hankinnasta tulee sopia yhteistyössä asiakkaan ja omaisen kanssa sekä mahdollistaa em. tarvikkeiden itsenäinen hankinta tai hankinta omaisen avustuksella</li></ul> <p><b>2. Päivittäisissä toiminnoissa selviytymiseen tarvittavat hoito- ja huolenpitopalvelut sekä toimintakykyä ylläpitävät palvelut</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- perushoito ja huolenpito</li><li>- ravitsemuksesta huolehtiminen ja tarvittava ruokailussa avustaminen. Ateriapalvelu kuvattu tarkemmin liitteessä, <b>liite 1.3</b>.</li><li>- fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ylläpitäminen ja kehittäminen sekä näitä tukevien työmenetelmien käyttäminen</li><li>- henkilökohtaisen hygienian hoidossa ja pukeutumisessa avustaminen</li><li>- liikkumisen, levon ja sosiaalisen kanssakäymisen turvaaminen</li><li>- yhteydenpidot omaisiin ja muihin läheisiin</li><li>- yksityisyyden mahdollistaminen</li><li>- Kelan etuuksista tiedottaminen ja hakemuksissa avustaminen (palveluohjaaja)</li><li>- raha-asioiden hoidosta sopiminen</li><li>- tarvittaessa kauppa-asioiden hoito ja muiden hyvinvointipalveluiden tilaaminen</li></ul> <p><b>3. Terveysten- ja sairaanhoidon palvelut</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- lääkityksestä huolehtiminen (lääkkeenjako ja annostelu, valvonta, vaikutuksen seuranta ja lääkkeiden turvallinen säilytys)</li><li>- voimassa olevien ohjeiden mukaan ajantasainen ja päivitetty lääkehoitosuunnitelma, johon kirjattu yksikön lääkehoidon toteutus</li><li>- lääkäripalvelut käytettävissä säännöllisesti</li><li>- sairaanhoitajan ammatilliseen osaamiseen kuuluvat sairaanhoidolliset tehtävät</li><li>- sairauksien hoitoon kuuluvat muut toimenpiteet hoitavan lääkärin ohjeiden mukaisesti</li><li>- asiakkaan tilan seuranta ja asianmukainen toiminta tilan muuttuessa, mm kiireellisen hoidon arviointi ja kiireellisen avun järjestäminen joko paikan päälle tai terveydenhuollon toimintayksikössä.</li><li>- asiakkaalle järjestetään sosiaali- ja terveyspalveluiden käyttämiseen tarvittavat kuljetukset, jotka asiakas kustantaa</li><li>- terveydenhuollon saattopalveluista ei saa periä erillistä maksua asiakkaalta, asiakas maksaa itse lääkärin käyntimaksun asiakkaan terveydentila ja lääkitys tarkistetaan vähintään vuosittain</li><li>- toimintakyvyn arviointi mittareilla Rava, MMSE, GDS-15</li><li>- mittaukset 1-2 x vuodessa tai toimintakyvyn muuttuessa</li></ul> |



|  |  |
|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>- RAI-mittarin käyttöönoton ajankohta tarkentuu</li><li>- asiakkaan avustaminen apuvälineiden saamisessa ja kunnossapidossa</li><li>- jos asiakas tarvitsee hoitosängyn, sen saamisessa avustaminen</li><li>- apuvälineiden käytön ohjaaminen</li></ul> <p><b>4. Toimitilat</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- asunto- ja yhteistilat kuvattu liitteessä, <b>liite 1.4</b></li><li>- puhtaanapalvelut kuvattu liitteessä, <b>liite 1.5</b></li></ul> <p><b>5. Asiakirjahallinta</b></p> <p>Kouvolan kaupungin perusturvan toimialan arkistonmuodostus perustuu arkistonmuodostussuunnitelmaan. Arkistonmuodostussuunnitelmaan vaikuttavat mm. arkistolaki, kunnallisen arkistonmuodostuksen säilytysaikaohjeet sekä yksikön sisäiset ohjeet. Perusturvan arkistonhoitaja laatii yksiköiden arkistovastaavien kanssa yhteistyössä arkistonmuodostussuunnitelman. Lisäksi arkistonhoitaja ohjaa ja valvoo asiakirjojen käsitteilyohjeiden noudattamista arkistovastaavien kautta.</p>   |
| <b>6. Henkilöstörakenne ja -mitoitus</b> | <p>Henkilöstön tulee täyttää sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslain (272/2005) mukainen kelpoisuus.</p> <p>Terveystieteiden ammattihenkilöstön tulee täyttää terveydenhuollon ammattihenkilöstön kelpoisuuslain (559/1994) kelpoisuus.</p> <p>Sairaanhoitajan kelpoisuuden omaavien osuus henkilöstöstä on 10-20 % ja sairaanhoitajan kelpoisuuden omaavan henkilön tulee olla työvuorossa jokaisena arkipäivänä.</p> <p>Toiminnasta vastaavilta henkilöiltä edellytetään uusien yksiköiden osalta (laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 272/2005) kelpoisuuslain 10 §:n 4 mom. mukaisesti soveltuva korkeakoulututkintoa, alan tuntemusta ja riittävää johtamistaitoa. Tarjouksen jättöhetkellä toiminnassa olevien yksiköiden osalta edellytetään toiminnasta vastaavilta henkilöiltä riittävää johtamistaitoa joko tutkintoon sisältyvää tai sen lisäksi suoritettua johtamiskoulutusta tai käytännön kokemuksen kautta hankittua johtamistaitoa.</p> <p>Lääkehuollosta vastaavien tulee täyttää STM:n lääkehuollon osaamisesta 2006 annetun ohjeen mukainen kelpoisuus.</p>  |
| <b>7. Laatu</b>                          | <p>Palvelun hyvän laadun varmistamiseksi edellytetään, että hoidossa, asiakkaan kohtelussa ja henkilöstön kohtelussa noudatetaan</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- viranomaismääräyksiä ja yleisiä ohjeita</li><li>- asiakkaalle laadittua hoito- ja palvelusuunnitelmaa</li><li>- vanhusten hoitoa ja palveluja koskevaa laatusuositusta (Ikäihmisten palveluja koskeva laatusuositus 3:2008 STM)</li><li>- laatukäsikirja tai sitova aikataulutettu suunnitelma laatukäsikirjan laadinnasta</li><li>- henkilöstön pätevydestä ja kelpoisuudesta sekä täydennyskoulutuksesta annettuja määräyksiä</li><li>- yleisiä hyviä käytäntöjä henkilöstön työhyvinvoinnin edistämiseksi (mm. selkeästi määritellyt vastuut, kirjallisesti kuvatut toimintamallit, työhyvinvointisuunnitelma ja –kyselyt, kehityskeskustelut, voimassa oleva sopimus henkilöstön työterveyshuollosta)</li><li>- asiakaspalautteen osalta noudatetaan palvelualueen toimintamallia</li><li>- asukasturvallisuus (kulunvalvonta, asukashälytinja järjestelmä ym.)</li><li>- pelastussuunnitelma ja turvallisuus selvitys (ajantasainen, vuosittain tarkistus)</li><li>- toimintakyky ylläpitävä ja päivittäinen virikkeellinen toiminta</li><li>- päivitetty toiminta-ajatus ja toimintasuunnitelma</li></ul> |
| <b>8. Asiakasmaksut</b>                  | <p>Asiakasmaksut määräytyvät sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksulain (734/1992) ja –asetuksen (912/1992) sekä perusturvalautakunnan vuosittain tekemien tarkentavien</p>  |



|  |   |
|--|---|
|  | <p>ohjeiden ja erillispäätösten mukaan.<br/>Erillisiä esim. terveydenhuollon palveluihin liittyvien tukipalveluiden maksuja ei tule periä asiakkaalta (esim. saattoapu).<br/>Asiakas maksaa kuljetuksesta aiheutuvan kustannuksen, asiakkaalla oikeus Kelan matkakorvaukseen matkakulujen osalta.</p> |
|--|---|



## Palveluprosessin vastuut

|  |   | Tuottaja | Asiakas/<br>omaiset |
|--|---|----------|---------------------|
| Valintaprosessi<br>ja sopimusaikainen<br>yhteistyö | Asiakkaiden hoitoisuuden määrittäminen  | x        |                     |
|  | Hoito- ja palvelusuunnitelma  | x        | x                   |
|  | Päätös asumispalvelupaikasta  | x        |                     |
|  | Asiakasmaksupäätös  | x        |                     |
|  | Toimintatilastot ja raportointi tilaajalle  | x        |                     |
|  | Asiakaspalautejärjestelmät  | x        |                     |
|  | Palvelutuotteen arviointi ja kehittäminen   | x        |                     |
|  | Asiakkaan edunvalvonta  | x        | x                   |
|  | Uudelleen sijoituspäätös  | x        |                     |
|  | Kela-etuuksien saamisessa ja raha-asioiden hoidossa avustaminen<br>(yhteistyössä asiakkaan ja omaisen kanssa) | x        | x                   |



## Kustannusvastuut

| Tiloihin ja asumiseen liittyvät kustannukset |  | Tuottaja | Asiakas |
|--|--|----------|---------|
| Yleiset tilat                                | Tilakustannukset   |          |         |
|  | - Asunnoille jyvitettyt kustannukset (enintään 75 % asuinhuoneen pinta-alasta)   |          | x       |
|  | - Muut   | x        |         |
| Yksityistilat                                | Vuokrakustannukset, sähkö, vesi  |          | x       |
|  | Muuttokustannukset   |          | x       |
|  | Puhtaana- ja kunnossapito  | x        |         |
|  | Siivousaineet, -tarvikkeet ja -välineet (oma asunto)   | x        |         |
|  | Kiinteät kalusteet   | x        |         |
|  | Huonekalut, muu irtaimisto ja sisustustekstiilit   |          | x       |
|  | Sänky ja patja   |          | x       |
|  | Hoitosänky (jos tarve todettu, apuvälineenä)   | x        | x       |
|  | Liina- ja vuodevaatteet  |          | x       |
|  | Valaisimet ja lamput (jos eivät ole valmiina)  |          | x       |
|  | Rullaverhot ja kaihtimet (jos eivät ole valmiina)  |          | x       |
|  | Puhelin-/internet-yhteydet   |          | x       |
|  | Tv-lupa  |          | x       |
|  | Koti- ym. vakuutukset  |          | x       |
|  | <b>Muut kustannukset</b>   |          |         |
|  | Ateriat  |          | x       |
|  | Astiat ja muu talousirtaimisto   |          |         |
|  | - Yhteiskäytössä olevat  | x        |         |
|  | - Yksityiskäytössä olevat  |          | x       |
|  | Henkilökohtainen vaatetus  |          | x       |
|  | Henkilökohtaiset hygienia- ja pesuaineet   |          | x       |
|  | Lääkkeet ja lääkkeiden annosjakelu   |          | x       |
|  | <u>Muut kuin henkilökohtaiset hoitotarvikkeet (esim. pesulaput, suojaesiliinat, yhteistilojen pesuaineet)</u>                                    | x        |         |
|  | Lääkäripalvelut (asiakas maksaa terveyskeskumaksun henkilökohtaisesta lääkärintarkastuksesta, kartuttaa asiakasmaksukattoa)                      |          | x       |
|  | Hoitotarvikkeiden ja apuvälineiden järjestämisessä avustaminen (asukkaalla oikeus hoitotarvike-jakeluun)   | x        |         |
|  | Tuotekuvaukseen kuulumattomien hyvinvointipalveluiden maksut (esim. kamppaaja, hieronta, jalkahoitaja, kuljetus yms.) asukas maksaa kustannuksen |          | x       |
|  | Henkilökohtaisen pyykin pesu (sisältäen liinavaatteet, peitteet, tyynyt, päiväpeitteet) tarvittaessa ostopalveluna pesulasta                     | x        |         |
|  | Sisustustekstiilien pesu (matot, verhot ym., yksityiskäytössä olevat)  |          | x       |
|  | Terveydenhoitoon liittyvät välineet ja laitteet (eivät ole henkilökohtaisia), joita ei ole saatavissa apuvälinelainaamosta                       | x        |         |
|  | Kauppa-asioiden hoito (yhteistyössä asiakkaan ja omaisen kanssa)   | x        |         |



| Henkilöstöön liittyvät veloitteet |   | Tuottaja | Asiakas |
|-----------------------------------|---|----------|---------|
|                                   | Mm. koulutus ja työnohjaus, vakuutukset, työvaatteet ja niiden huolto, työterveyshuolto | x        |         |
|                                   | Henkilöstön rekrytointi   | x        |         |
| It-laitteet ja ohjelmistot        |   |          |         |
|                                   | Puhelin, fax ja internet-yhteys   |          |         |
|                                   | - Palveluntuottajan käytössä  | x        |         |
|                                   | Atk-laitteet  | x        |         |
|                                   | Atk-ohjelmistot, palveluntuottajan omat   | x        |         |
|                                   | KouvolaEfficajärjestelmä  | x        |         |
|                                   | Asukashälytínjärjestelmä ja kulunvalvonta, käyttökoulutus                               | x        |         |
|                                   | Toimintakyvyn mittauksen ohjelmistot  | x        |         |



## Ravintopalvelut

|                              |  |
|------------------------------|--|
| <b>1. Yleistä</b>            | <p>Aterioiden ravintoaine-, neste- ja energiasisältö sekä mitoitetaan asiakkaan tarpeiden ja mieltymysten mukaisesti. Tarvittaessa seurataan asiakkaiden nesteidensaantia. Palveluyksikössä järjestetään asiakkaan terveydentilan edellyttämät erityisruokavaliot.</p> <p>Aterioiden suunnittelussa noudatetaan iäkkäiden ravitsemuksesta annettuja ohjeita ja suosituksia. Suunnittelussa otetaan huomioon myös arki ja juhla sekä erityisesti juhlapyhiin liittyvä ruokaperinne.</p> <p>Ruokalistat laaditaan etukäteen useammaksi viikoksi ja ne ovat asukkaan ja omaisten nähtävillä.</p> <p>Ateriat tarjotaan pääsääntöisesti yhteisessä ruokailutilassa (tarvittaessa asiakkaan asunnossa). Ruokailuun siirtymisessä ja ruokailussa avustetaan tarvittaessa.</p> <p>Asukkaiden ravitsemustilaa seurataan säännöllisesti (mm. painon/ painoindeksin seuranta)</p> <p>Asukkailta pyydetään asiakaspalautetta ruoan laadusta ja maistuvuudesta.</p> <p>Ateriapalvelujen osalta tulee olla terveydensuojelulakiin (763/94) ja elintarvikelakiin (361/95) perustuva omavalvontasuunnitelma, joka sisältää hygieniapassit (mikäli henkilökunta osallistuu ruuanvalmistukseen).</p> <p>Asukas maksaa ateriamaksun suoraan palveluntuottajalle.</p>  |
| <b>2. Aterioiden sisältö</b> | <p>Ateriapäivä sisältää aamiaisen, lounaan, päiväkahvin, päivällisen, iltapalan. Asiakkaalla on tarvittaessa mahdollisuus välipaloihin, myös yöaikaan.</p> <p>Aterioilla tarjottavaan tuoreannokseen tulee sisältyä säännöllisesti tuoreita vihanneksia, hedelmiä ja marjoja.</p> <p><b>Juomat:</b> maito (eri laadut), piimä, vesi, mehu<br/><b>Ravintorasvat:</b> kasvisrasva ja voi-margariiniseos<br/><b>Leivät:</b> tuore tumma ja vaalea leipä laatuja vaihdellen, kuiva leipä</p> <p><b><u>Aamiainen, yleensä klo 8 - 9</u></b><br/>Puuro tai velli tai jogurtti, tuoreannos, juoma, leipä, ravintorasva, leikkele tai juusto, kahvi/tee</p> <p><b><u>Lounas, yleensä klo 11-12</u></b><br/>Pääruoka, lämminlisäke, tuoreannos, juoma, leipä ja ravintorasva</p> <p><b><u>Päiväkahvi, yleensä klo 13-14</u></b><br/>Kahvi ja tee + kahvileipä (vaihtelevia)</p> <p><b><u>Päivällinen, yleensä klo 16-17</u></b><br/>keitto, laatikko tai puuro vaihdellen, tuoreannos, juoma, leipä, ravintorasva, kylmälisäke, jälkiruoka</p> <p><b><u>Iltapala, yleensä klo 19 -</u></b><br/>jogurtti tai viili tai kiisseli, leipä, ravintorasva, leikkele tai juusto, kahvi/tee</p> <p><b><u>Myöhäisiltapala, yleensä klo 22-</u></b><br/>jogurtti tai viili tai kiisseli, leipä, ravintorasva, leikkele tai juusto</p> |
| <b>3. Alihankinta</b>        | Palveluntuottajalla on <b>kokonaisvastuu</b> ateriapalvelun järjestämisestä.   |

**Tilat**

|   |  |
|---|--|
| <b>Palvelun tuottaja osoittaa tilat</b> | <p><b>Yleistä</b></p> <p>Toimitilat soveltuvat asukkaiden tarpeisiin ja luovat kodinomaisen, toimivan, esteettömän, toimintakykyä tukevan ja turvallisen asuinympäristön.</p> <p><b>Nyt toiminnassa olevien yksiköiden osalta asuinhuoneiden ja muiden tilojen koot ja varustukset täyttävät aluehallintoviranomaisten kriteerit. Yksikön peruskorjauksen yhteydessä huomioidaan allaolevien vaatimusten toteutuminen arvioidaan erikseen.</b></p> <p>Turvallista asuinympäristöä edistävät mm. seuraavat tekijät:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- kulunvalvonta ja lukittavat ovet</li><li>- yksiköllä on kirjallinen turvallisuussuunnitelma, johon sisältyy palo- ja pelastussuunnitelma, suunnitelma väkivallan varalle ja ensiapusuunnitelma. Riskien kartoitus ja turvallisuussuunnitelma päivitetään vuosittain. Henkilökunnan turvallisuuskoulutus toteutetaan vuosittain.</li><li>- rakennuksen turvallisuuden osalta noudatetaan ympäristöministeriön asetusta paloturvallisuudesta.</li><li>- rakennuksessa automaattinen sammuuslaitteisto.</li><li>- aluehallintovirasto (ent. lääninhallitus) on hyväksynyt tilat vanhusten tehostettuun palveluasumiseen/ryhmäkotiasumiseen soveltuviksi</li><li>- yksikössä on ohjeistettu jätteiden lajittelu ja ongelmajätteiden asianmukainen käsittely sekä jätteiden keräyksen toimittaminen</li></ul> <p><b>Yleiset ja yhteiset tilat</b></p> <p>Asumisyksikössä on</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- yhteinen ruokailutila asukkaille sekä riittävät tilat henkilökunnalle ruuan jakelua varten</li><li>- tarvittava määrä yhteistiloja harras- ja viriketoimintaan sekä yhteisten tilaisuuksien järjestämiseen asukkaille</li><li>- tila turvallisen lääkehoidon järjestämiseksi</li><li>- asukkaan hoitoon liittyvien ja muuta arkaluontoista tietoa sisältävien asiakirjojen säilytystilat henkilötietolain (1999/523 huolellisuusvelvoitteen mukaisesti)</li><li>- tarvittavat siivousvälineiden säilytystilat</li><li>- toimisto- ja sosiaalitilat henkilökunnalle</li></ul> <p><b>Asuintilat</b></p> <p>Pääsääntöisesti asukkaalla on käytössään yhden hengen huone. Perustellusta toiminnallisesta syystä voi olla myös kahden hengen huoneita tai väliovella varustetut vierekkäiset huoneet mm. pariskuntien käyttöön.</p> <p>Asukashuoneessa on riittävä invamitoitettu WC- ja peseytymistila sekä tarvittavat säilytystilat.</p> <p>Asukas kalustaa ja sisustaa huoneensa itse siten, että hoidon toteuttaminen on mahdollista. Asiakkaalle hankitaan riittävät apuvälineet (mm. hoitosänky) mikäli niiden tarve on todettu.</p> <p>Asukkaat ovat vuokrasuhteessa palveluntuottajaan ja asukas maksaa vuokran ja muut siihen liittyvät kustannukset suoraan palveluntuottajalle tai kiinteistön omistajalle, mikäli palveluntuottajan ja kiinteistön omistaja ovat näin sopineet.</p> <p><b>Ulko-alueet ja parvekkeet</b></p> <p>Asumisyksikössä on</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- turvallinen ulkoilupiha, minne myös apuvälineitä käyttävät pääsevät esteettömästi ja turvallisesti</li><li>- ulkoilutilat tai parvekkeet on suunniteltu siten, että myös vuoteessa ulkoileminen onnistuu</li></ul> |
|---|--|



## Siivouspalvelut

| Sisältö   | Ajoitus   | Vaatimustaso  |
|---|---|---|
| <p><b>Asukashuoneet</b></p>   | <p><b>Päivittäin</b><br/>Ruokailu- ja ruoanjakelutilan siistiminen<br/>Roskakorien tyhjennys (asukashuoneet ja yleiset tilat)<br/>Sisääntuloaulojen siisteydestä huolehtiminen</p> <p><b>Kerran viikossa tai tarpeen mukaan</b><br/>lattiapinnat ja mattojen imurointi ruoanjakelutilan siistiminen kostealla<br/>saniteettitilat: WC+ suihku<br/>vuodevaatteiden vaihto</p> <p><b>Kerran kuukaudessa</b><br/>mattojen tuuletus ja lattiapintojen pesu</p> <p><b>1-2 kertaa vuodessa tai tarpeen mukaan</b><br/>lattioiden peruspuhdistus<br/>patterit ja ilmanvaihtosuodattimet/ puhdistus<br/>seinät, katot valaisimet/ puhdistus<br/>kalusteet/ puhdistus<br/>verhojen pesu tarvittaessa<br/>mattojen ja verhojen pesu (kts. vastuutaulukko)</p> | <p>Huoliteltu tila: hyvä yleisjärjestys ja siisteystaso sekä hyvin hoidetut pinnat, riittävä hygieniataso (<b>estetään epidemioiden leviäminen</b>)<br/>Siivouksen toteutuksessa tulee olla valmius määrälliseen lisäykseen epidemioiden aikana</p> <p>Pintojen pinttymien poisto, hoito ja naarmujen kunnostus.<br/>Patterit, ilmanvaihtosuodattimet: pölyn poisto ja toiminnan tarkistus.</p> |
| <p><b>Yhteistilat</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- oleskelu- ja ruokailutilat</li> <li>- toimistot</li> <li>- tuulikaapit</li> <li>- eteistilat</li> <li>- aulat, käytävät</li> </ul> <p>- sosiaali- ja saniteettitilat</p> <p>- varastot, autotallit, hätäpoistumistilat</p> | <p><b>5 kertaa viikossa</b><br/>Lattiapinnat, kaluste- ja kosketuspinnat<br/>Kynnysmatot<br/>Ikkunalaudat<br/>Roskakorit</p> <p><b>Kerran viikossa</b><br/>Naulakot, ovet, väliläsit yms.</p> <p><b>5 kertaa viikossa</b><br/>Lattiapinnat, kalustepinnat<br/>Kynnysmatot, ikkunalaudat,<br/>Roskakorit<br/>WC-istuimet , käsienpesualtaat<br/>Peilit<br/>Ovet, väliläsit 1 x vko</p> <p><b>Lattiapinnat 1 x kk</b></p>   | <p>Huoliteltu tila: hyvä yleisjärjestys ja siisteystaso sekä hyvin hoidetut pinnat</p> <p>Hygieeninen tila: hyvä puhtaustaso ja hyvin hoidetut hygieeniset pinnat</p> <p>Huollettu tila: kohtuullinen likaantuminen ei haittaa normaalia käyttöä</p>  |



| Sisältö  | Ajoitus  | Vaativustaso  |
|--|--|---|
|  | <b>1-2 kertaa vuodessa tai tarpeen mukaan</b><br>Ikkunoiden ulko- ja sisäpinnat<br>Lattioiden peruspuhdistus ja vahaus<br>Patterit, ilmanvaihtosuodattimet<br>Kalusteet<br>Matot<br>Verhojen pesu tarvittaessa | Pintojen pinttymien poisto, hoito ja naarmujen kunnostus<br>Patterit, ilmanvaihtosuodattimet:<br>pölyn poisto ja toiminnan tarkistus<br>Matot: tuuletus<br>Verhot: pesu |
| <p>Mikäli palveluntarjoaja käyttää ulkopuolista siivouspalveluntuottajaa, tämä tulee sitouttaa noudattamaan hankkijan asettamaa vaativustasoa. Palvelun tarjoaja sitoutuu tarjouksessa siivouspalveluntuottajan puolesta hankkijan edellyttämään vaativustasoon. Yksikön hoitohenkilökunta osallistuu omalta osaltaan siivouspalveluiden toteuttamiseen (vastuut sovitaan yksiköittäin).</p> |  |   |



|  |  |
|--|--|
| 1.<br>Tuotteen nimi  | <b>VANHUSTEN LAITOSHOIDO (VANHAINKOTI- JA HOIVAKOTIHOITO)</b>  |
| 2.<br>Tuotekuvauksen käyttötarkoitus                                 | Palvelun sisällön kuvaus   |
| 3.<br>Lait, asetukset ja valvonta                                    | <p>Palvelu on sosiaalihuoltolain (1983/710) ja –asetuksen (1983/607) 11 ja 24 §:ssä tarkoitettua laitoshoidoa.</p> <p>Palvelua valvoo aluehallintovirasto (AVI) ja sijaintikunta.</p> <p>Palvelun tuottamista ohjaavat mm. seuraavat lait ja asetukset:<br/>Sosiaalihuoltolaki- ja asetus (710/1982 ja 607/1983)<br/>Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005)<br/>Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)<br/>Laki ja asetus yksityisestä terveydenhuollosta (152/1990 ja 744/1990)<br/>Kansanterveyslaki (66/1972)<br/>Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)<br/>Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)<br/>Henkilötietolaki (523/1999)<br/>Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)</p>  |
| 4.<br>Yleiskuvaus palvelusta, asiakkuudesta ja palvelun tavoitteista | <p><b>Laitoshoido (vanhainkoti- ja hoivakotihoito)</b><br/>Laitoshoidolla tarkoitetaan ympärivuorokautista vanhainkodissa tai hoivakodissa annettavaa hoitoa. Henkilökunta on paikalla ympärivuorokautisesti.</p> <p><b>Asiakas</b><br/>Laitoshoidon asiakkaan toimintakyky on selvästi alentunut. Toimintakyvyn arvioinnissa käytetään apuna Rava-indeksiä (arvo tulovaiheessa vähintään 3,0 tai enemmän) ja tarvittaessa muita arviointimenetelmiä, mm. MMSE ja Cerad. Vakava muistisairaus tai psyykinen sairaus voi aiheuttaa oireita, jotka estävät asiakkaan itsenäisen selviytymisen. Tällöin rava-indeksin arvo voi olla em. alemmikin.</p> <p>Toimintakyvyn alenemisen johdosta asiakas tarvitsee päivittäisissä toiminnoissa ympärivuorokautista, runsasta hoitoa ja huolenpitoa 2 henkilön avustamana.</p> <p>Asiakkuus perustuu palveluntarpeen arviointiin, jonka perusteella sosiaalihuollon viranomaisen tekee päätöksen palvelun piiriin ottamisesta ja palveluista perittävästä asiakasmaksusta.</p> <p>Asumispaikkaa valittaessa otetaan huomioon asiakkaan tilanne kokonaisvaltaisesti ja alueellisesti pyritään turvaamaan asiakkaan sosiaalisten suhteiden ja elinympäristön säilyminen. Mikäli asiakkaalla on akuutti tehostetun palveluasumisen paikan tarve, niin asiakas sijoitetaan sijoitusajankohtana vapaana olevalle paikalle.</p> <p>Asiakkaan siirto toiseen hoito- tai hoivayksikköön tapahtuu terveydellisistä tai lääketieteellisistä syistä tai että toimintayksikön fyysiset tilat estävät asiakkaan kannalta tarvittavan hoidon toteuttamisen.</p> <p><b>Palvelun tavoite</b><br/>Asiakas saa turvallisen asuinympäristön lisäksi hyvän hoivan, huolenpidon ja hoidon elämänsä loppuun asti (esim. saattohoito).</p> <p>Hoidon tulee olla asiakkaan omat voimavarat huomioonottavaa ja asiakkaan hyvää elämänlaatua, itsemääräämisoikeutta, yksityisyyttä ja itsenäistä suoriutumista tukevaa.</p> |



|   |  |
|---|--|
| <p><b>5. Palvelukokonaisuuden sisältö</b></p> | <p>Tarjottavan laitoshoidon tulee sisältää asiakkaiden kuntoisuuden edellyttämät, yksilöllisen ja ajantasaisen hoito- ja palvelusuunnitelman mukaiset palvelut sekä asiakkaan kokonaistilanteen säännöllisen arvioinnin.</p> <p>Palveluprosessien vastuut kuvattu liitteessä, <b>tuotekuvauksen liite 1.1</b><br/>Kustannusvastuut kuvattu liitteessä, <b>tuotekuvauksen liite 1.2</b></p> <p>Ostettava palvelu sisältää mm. seuraavat kokonaisuudet:</p> <p><b>1. Hoito- ja palvelusuunnitelma</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Laaditaan yhteistyössä kunnan, asukkaan ja hänen läheistensä tai edunvalvojan sekä palveluntuottajan kanssa</li><li>- Hoito- ja palvelusuunnitelman tarkistetaan kerran vuodessa tai asiakkaan palvelutarpeen muuttuessa</li><li>- Omaha-ohjelmajärjestelmä käytössä</li></ul> <p><b>2. Päivittäisissä toiminnoissa selviytymiseen tarvittavat hoito- ja huolenpitopalvelut sekä toimintakykyä ylläpitävät palvelut</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Perushoito ja huolenpito</li><li>- Ravitsemuksesta huolehtiminen ja tarvittava ruokailussa avustaminen. Ateriapalvelu kuvattu tarkemmin liitteessä, <b>liite 1.3.</b></li><li>- Fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ylläpitäminen ja kehittäminen sekä näitä tukevien työmenetelmien käyttäminen</li><li>- Henkilökohtaisen hygienian hoidossa ja pukeutumisessa avustaminen</li><li>- Liikkumisen, levon ja sosiaalisen kanssakäymisen turvaaminen</li><li>- Yhteydenpidot omaisiin ja muihin läheisiin</li><li>- Yksityisyyden mahdollistaminen</li><li>- Kelan etuuksista tiedottaminen ja hakemuksissa avustaminen (palveluohjaaja)</li><li>- Raha-asioiden hoidosta sopiminen</li><li>- Tarvittaessa kauppa-asioiden hoito ja muiden hyvinvointipalveluiden hankinta</li></ul> <p><b>3. Terveysten- ja sairaanhoidon palvelut</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Lääkityksestä huolehtiminen (lääkkeenjakko ja annostelu, valvonta, vaikutuksen seuranta ja lääkkeiden turvallinen säilytys)</li><li>- Voimassa olevien ohjeiden mukaan ajantasainen ja päivitetty lääkehoitosuunnitelma, johon kirjattu yksikön lääkehoidon toteutus</li><li>- Lääkäripalvelut käytettävissä säännöllisesti</li><li>- Sairaanhoitajan ammatilliseen osaamiseen kuuluvat sairaanhoidolliset tehtävät</li><li>- Sairauksien hoitoon kuuluvat muut toimenpiteet hoitavan lääkärin ohjeiden mukaisesti</li><li>- Asiakkaan tilan seuranta ja asianmukainen toiminta tilan muuttuessa, mm kiireellisen hoidon arviointi ja kiireellisen avun järjestäminen joko paikan päälle tai terveydenhuollon toimintayksikössä.</li><li>- Asiakkaalle järjestetään sosiaali- ja terveysten palveluiden käyttämiseen tarvittavat kuljetukset ja saattaminen (sisältyy asiakasmaksuun)</li><li>- Asiakkaan terveydentila ja lääkitys tarkistetaan vähintään vuosittain</li><li>- Toimintakyvyn arviointi mittareilla <b>rava, mmse, gds-15</b></li><li>- Mittaukset 1-2 x vuodessa tai toimintakyvyn muuttuessa</li><li>- Palveluntuottajalla oltava em. Ohjelmien asianmukaiset käyttöoikeudet ja –järjestelmät</li><li>- Rai-mittarin käyttöönottoon siirtyminen sovitaan tarkemmin</li><li>- Asiakkaan tarvitseminen apuvälineiden hankinta</li><li>- Apuvälineiden käytön ohjaaminen</li></ul> <p><b>4. Toimitilat</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Asunto- ja yhteistilat kuvattu liitteessä, <b>liite 1.4</b></li><li>- Puhtaanapitopalvelut kuvattu liitteessä, <b>liite 1.5</b></li></ul> |
|---|--|



|  |   |
|--|---|
|  | <p><b>5. Asiakirjahallinta</b></p> <p>Kouvolan kaupungin perusturvan toimialan arkistonmuodostus perustuu arkistonmuodostussuunnitelmaan. Arkistonmuodostussuunnitelmaan vaikuttavat mm. Arkistolaki, kunnallisen arkistonmuodostuksen säilytysaikaohjeet sekä yksikön sisäiset ohjeet. Perusturvan arkistonhoitaja laatii yksiköiden arkistovastaavien kanssa yhteistyössä arkistonmuodostussuunnitelman. Lisäksi arkistonhoitaja ohjaa ja valvoo asiakirjojen käsittelyohjeiden noudattamista arkistovastaavien kautta.</p>   |
| <b>6. Henkilöstöra-<br/>kenne ja<br/>-mitoitus</b> | <p>Henkilöstön tulee täyttää sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslain (29.4.2005/272) mukainen kelpoisuus.</p> <p>Terveydenhuollon ammattihenkilöstön tulee täyttää terveydenhuollon ammattihenkilöstön kelpoisuuslain (28.6.1994/559) kelpoisuus.</p> <p>Sairaanhoitajan kelpoisuuden omaavien osuus henkilöstöstä on 10-20 % ja sairaanhoitajan kelpoisuuden omaavan henkilön tulee olla työvuorossa vähintään jokaisena arkipäivänä.</p> <p>Toiminnasta vastaavilta henkilöiltä edellytetään uusien yksiköiden osalta (laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 272/2005) kelpoisuuslain 10§:n 4 mom. mukaisesti soveltuva korkeakoulututkintoa, alan tuntemusta ja riittävää johtamistaitoa. Toiminnassa olevien yksiköiden osalta edellytetään toiminnasta vastaavilta henkilöiltä riittävää johtamistaitoa joko tutkintoon sisältyvää tai sen lisäksi suoritettua johtamiskoulutusta tai käytännön kokemuksen kautta hankittua johtamistaitoa.</p> <p>Lääkehuollosta vastaavien tulee täyttää STM:n lääkehuollon osaamisesta 2006 annetun ohjeen mukainen kelpoisuus.</p>   |
| <b>7. Laatu</b>                                    | <p>Palvelun hyvän laadun varmistamiseksi edellytetään, että hoidossa, asiakkaan kohtelussa ja henkilöstön kohtelussa noudatetaan</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- viranomais määräyksiä ja yleisiä ohjeita</li><li>- asiakkaalle laadittua hoito- ja palvelusuunnitelmaa</li><li>- vanhusten hoitoa ja palveluja koskevaa laatusuositusta (Ikäihmisten palveluja koskeva laatusuositus 3:2008 STM)</li><li>- laatukäsikirja tai sitova aikataulutettu suunnitelma laatukäsikirjan laadinnasta</li><li>- henkilöstön pätevydestä ja kelpoisuudesta sekä täydennyskoulutuksesta annettuja määräyksiä</li><li>- yleisiä hyviä käytäntöjä henkilöstön työhyvinvoinnin edistämiseksi (mm. selkeästi määritellyt vastuut, kirjallisesti kuvatut toimintamallit, työhyvinvointisuunnitelma ja -kyselyt, kehityskeskustelut, voimassa oleva sopimus henkilöstön työterveyshuollosta)</li><li>- palveluntuottajan tulee kerätä säännöllisesti asiakaspalautetta ja tehdä itsearviointia.</li><li>- asiakaspalautteen osalta noudatetaan palvelualueen toimintamallia</li><li>- asukasturvallisuus (kulunvalvonta, asukashälytinja järjestelmä ym.)</li><li>- pelastussuunnitelma ja turvallisuus selvitys (ajantasainen, vuosittain tarkistus)</li><li>- toimintakykyä ylläpitävä ja päivittäinen virikkeellinen toiminta</li><li>- päivitetty toiminta-ajatus ja toimintasuunnitelma</li></ul> |
| <b>8. Asiakasmaksut</b>                            | <p>Asiakasmaksut määräytyvät sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksulain (734/1992) ja -asetuksen (912/1992) sekä perusturvalautakunnan vuosittain tekemien tarkentavien ohjeiden ja erillispäätösten mukaan.</p>  |



## Palveluprosessin vastuut

|  |  | Tuottaja | Asiakas/<br>omaiset |
|--|--|----------|---------------------|
| Valintaprosessi<br>ja sopimusaikainen<br>yhteistyö | Asiakkaiden hoitoisuuden määrittäminen   | x        |                     |
|  | Hoito- ja palvelusuunnitelma   | x        | x                   |
|  | Päätös asumispalvelupaikasta   |          |                     |
|  | Asiakasmaksupäätös   |          |                     |
|  | Toimintatilastot ja raportointi tilaajalle   | x        |                     |
|  | Asiakaspalautejärjestelmät   | x        |                     |
|  | Palvelutuotteen arviointi ja kehittäminen  | x        |                     |
|  | Asiakkaan edunvalvonta   | x        | x                   |
|  | Uudelleen sijoituspäätös   | x        |                     |
|  | Kela-etuuksien saamisessa ja raha-asioiden hoidossa avustaminen<br>(yhteistyössä omaisen kanssa) | x        | x                   |



## Kustannusvastuut

| Tiloihin ja asumiseen liittyvät kustannukset |   | Tuottaja | Asiakas |
|--|---|----------|---------|
| Yleiset tilat                                | Tilakustannukset (sisältyvät palvelun kokonaisuuteen)   |          |         |
| Yksityistilat                                | Vuokrakustannukset, sähkö, vesi   | x        |         |
|  | Muuttokustannukset  |          |         |
|  | Puhtaana- ja kunnossapito   | x        |         |
|  | Siivousaineet, -tarvikkeet ja -välineet (oma asunto)  | x        |         |
|  | Kiinteät kalusteet  | x        |         |
|  | Huonekalut, muu irtaimisto ja sisustustekstiilit  | x        | x       |
|  | Sänky ja patja  | x        |         |
|  | Hoitosänky (jos tarve todettu, apuvälineenä)  | x        |         |
|  | Liina- ja vuodevaatteet   | x        |         |
|  | Valaisimet ja lamput (jos eivät ole valmiina)   | x        |         |
|  | Rullaverhot ja kaihtimet (jos eivät ole valmiina)   | x        |         |
|  | Puhelin-/internet-yhteydet  | x        |         |
|  | Tv-lupa   | x        |         |
| <b>Muut kustannukset</b>                     |   |          |         |
|  | Ateriat   | x        |         |
|  | Astiat ja muu talousirtaimisto  |          |         |
|  | - Yhteiskäytössä olevat   | x        |         |
|  | - Yksityiskäytössä olevat   |          | x       |
|  | Henkilökohtainen vaatetus   | x        | x       |
|  | Henkilökohtaiset hygieniatarvikkeet ja pesuaineet   | x        | x       |
|  | Lääkkeet ja lääkkeiden annosjakelu  | x        |         |
|  | Muut kuin henkilökohtaiset hoitotarvikkeet<br>(esim. pesulaput, suojaesiliinat, yhteistilojen pesuaineet)                   | x        |         |
|  | Lääkäripalveluiden toteuttaminen  | x        |         |
|  | Lääkärin määräämät tutkimukset ja hoidot (sisältäen kuljetukset)  | x        |         |
|  | Hoitotarvikkeiden ja apuvälineiden järjestämisessä avustaminen  | x        |         |
|  | Hyvinvointipalveluiden (mm. Kampaaja, hieronta, jalkahoitaja yms.) tilaaminen<br>Asiakas vastaa kustannuksista              |          | x       |
|  | Hiustenleikkaus (4x vuodessa tai harvemmin)   | x        |         |
|  | Kauppa-asioiden hoito (yhteistyössä omaisen kanssa)   | x        | x       |
|  | Henkilökohtaisen pyykin pesu (sis. liinavaatteet, peitteet, tyynt, päiväpeitteet)   | x        |         |
|  | Sisustustekstiilien pesu (matot, verhot ym.)  | x        | x       |
|  | Terveystenhoitoon liittyvät välineet ja laitteet (eivät ole henkilökohtaisia), joita ei ole saatavissa apuvälinelainaamosta | x        |         |
|  | Vierailut omaisten luona (sovitaan yhteistyössä omaisen kanssa)   | x        | x       |



| Henkilöstöön liittyvät velvoitteet |   | Tuottaja | Asiakas |
|------------------------------------|---|----------|---------|
|                                    | Mm. koulutus ja työnohjaus, vakuutukset, työvaatteet ja niiden huolto, työterveyshuolto | x        |         |
|                                    | Henkilöstön rekrytointi   | x        |         |
| It-laitteet ja ohjelmistot         |   |          |         |
|                                    | Puhelin, fax ja internet-yhteys   |          |         |
|                                    | - Palveluntuottajan käytössä  | x        |         |
|                                    | - Asiakkaan käytössä  |          | x       |
|                                    | Atk-laitteet  | x        |         |
|                                    | Atk-ohjelmistot, palveluntuottajan omat   | x        |         |
|                                    | Kouvolaeffica-järjestelmä   | x        |         |
|                                    | Asukashälytinjärjestelmä ja kulunvalvonta, käyttökoulutus                               | x        |         |
|                                    | Toimintakyvyn mittauksen ohjelmistot  | x        |         |



## Ravintopalvelut

|                              |  |
|------------------------------|--|
| <b>1. Yleistä</b>            | <p>Aterioiden ravintoaine-, neste- ja energiasisältö sekä mitoitetaan asiakkaan tarpeiden ja mieltymysten mukaisesti. Tarvittaessa seurataan asiakkaiden nesteidensaantia. Palveluyksikössä järjestetään asiakkaan terveydentilan edellyttämät erityisruokavaliot.</p> <p>Aterioiden suunnittelussa noudatetaan iäkkäiden ravitsemuksesta annettuja ohjeita ja suosituksia. Suunnittelussa otetaan huomioon myös arki ja juhla sekä erityisesti juhlapyyhiin liittyvä ruokaperinne.</p> <p>Ruokalistat laaditaan etukäteen useammaksi viikoksi ja ne ovat asukkaan ja omaisten nähtävillä.</p> <p>Ateriat tarjotaan pääsääntöisesti yhteisessä ruokailutilassa (tarvittaessa asiakkaan asunnossa). Ruokailuun siirtymisessä ja ruokailussa avustetaan tarvittaessa.</p> <p>Asukkaiden ravitsemustilaa seurataan säännöllisesti (mm. painon/ painoindeksin seuranta)</p> <p>Asukkailta pyydetään asiakaspalautetta ruoan laadusta ja maistuvuudesta.</p> <p>Ateriapalvelujen osalta tulee olla terveydensuojelulakiin (763/94) ja elintarvikelakiin (361/95) perustuva omavalvontasuunnitelma, joka sisältää hygieniapassit (mikäli henkilökunta osallistuu ruuanvalmistukseen).</p> <p>Asukas maksaa ateriamaksun suoraan palveluntuottajalle.</p>   |
| <b>2. Aterioiden sisältö</b> | <p>Ateriapäivä sisältää aamiaisen, lounaan, päiväkahvin, päivällisen, iltapalan. Asiakkaalla on tarvittaessa mahdollisuus välipaloihin, myös yöaikaan. Aterioilla tarjottavaan tuoreannokseen tulee sisältyä säännöllisesti tuoreita vihanneksia, hedelmiä ja marjoja.</p> <p><b>Juomat:</b> maito (eri laadut), piimä, vesi, mehu<br/><b>Ravintorasvat:</b> kasvisrasva ja voi-margariiniseos<br/><b>Leivät:</b> tuore tumma ja vaalea leipä laatuja vaihdellen, kuiva leipä</p> <p><b><u>Aamiainen, yleensä klo 8 - 9</u></b><br/>Puuro tai velli tai jogurtti, tuoreannos, juoma, leipä, ravintorasva, leikkele tai juusto, kahvi/tee</p> <p><b><u>Lounas, yleensä klo 11-12</u></b><br/>Pääruoka, lämminlisäke, tuoreannos, juoma, leipä ja ravintorasva</p> <p><b><u>Päiväkahvi, yleensä klo 13-14</u></b><br/>Kahvi ja tee + kahvileipä (vaihtelevia)</p> <p><b><u>Päivällinen, yleensä klo 16-17</u></b><br/>keitto, laatikko tai puuro vaihdellen, tuoreannos, juoma, leipä, ravintorasva, kylmälisäke, jälkiruoka</p> <p><b><u>Iltapala, yleensä klo 19 -</u></b><br/>jogurtti tai viili tai kiisseli, leipä, ravintorasva, leikkele tai juusto, kahvi/tee</p> <p><b><u>Myöhäisiltapala klo 21-</u></b><br/>jogurtti tai viili tai kiisseli, leipä, ravintorasva leikkele ja juusto</p> |
| <b>3. Alihankinta</b>        | Palveluntuottajalla on <b>kokonaisvastuu</b> ateriapalvelun järjestämisestä.   |



## Tilat

|   |  |
|---|--|
| <b>Palvelun tuottaja osoittaa tilat</b> | <p><b>Yleistä</b></p> <p>Toimitilat soveltuvat asukkaiden tarpeisiin ja luovat kodinomaisen, toimivan, esteettömän, toimintakykyä tukevan ja turvallisen asuinympäristön.</p> <p><b>Nyt toiminnassa olevien yksiköiden osalta asuinhuoneiden ja muiden tilojen koot ja varustukset täyttävät aluehallintoviranomaisten kriteerit. Yksikön peruskorjauksen yhteydessä huomioidaan allaolevien vaatimusten toteutuminen arvioidaan erikseen.</b></p> <p>Turvallista asuinympäristöä edistävät mm. seuraavat tekijät:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- kulunvalvonta ja lukittavat ovet</li><li>- yksiköllä on kirjallinen turvallisuussuunnitelma, johon sisältyy palo- ja pelastussuunnitelma, suunnitelma väkivallan varalle ja ensiapusuunnitelma. Riskien kartoitus ja turvallisuussuunnitelma päivitetään vuosittain. Henkilökunnan turvallisuuskoulutus toteutetaan vuosittain.</li><li>- rakennuksen turvallisuuden osalta noudatetaan ympäristöministeriön asetusta paloturvallisuudesta.</li><li>- rakennuksessa automaattinen sammutuslaitteisto.</li><li>- aluehallintovirasto (ent. lääninhallitus) on hyväksynyt tilat vanhusten tehostettuun palveluasumiseen/ryhmäkotiasumiseen soveltuviksi</li><li>- yksikössä on ohjeistettu jätteiden lajittelu ja ongelmajätteiden asianmukainen käsittely sekä jätteiden keräyksen toimittaminen</li></ul> <p>–</p> <p><b>Yleiset ja yhteiset tilat</b></p> <p>Asumisyksikössä on</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- yhteinen ruokailutila asukkaille sekä riittävät tilat henkilökunnalle ruuan jakelua varten</li><li>- tarvittava määrä yhteistiloja harras- ja viriketoimintaan sekä yhteisten tilaisuuksien järjestämiseen asukkaille</li><li>- tila turvallisen lääkehoidon järjestämiseksi</li><li>- asukkaan hoitoon liittyvien ja muuta arkaluontoista tietoa sisältävien asiakirjojen säilytystilat henkilötietolain (1999/523 huolellisuusvelvoitteen mukaisesti)</li><li>- tarvittavat siivousvälineiden säilytystilat</li><li>- toimisto- ja sosiaalitalat henkilökunnalle</li></ul> <p><b>Asuintilat</b></p> <p>Pääsääntöisesti asukkaalla on käytössään yhden hengen huone. Perustellusta toiminnallisesta syystä voi olla myös kahden hengen huoneita tai väliovella varustetut vierekkäiset huoneet mm. pariskuntien käyttöön.</p> <p>Asukashuoneessa on riittävä invamitoitettu WC- ja peseytymistila sekä tarvittavat säilytystilat.</p> <p>Asukas kalustaa ja sisustaa huoneensa itse siten, että hoidon toteuttaminen on mahdollista. Asiakkaalle hankitaan riittävät apuvälineet (mm. hoitosänky).</p> <p><b>Ulko-alueet ja parvekkeet</b></p> <p>Asumisyksikössä on</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- turvallinen ulkoilupiha, minne myös apuvälineitä käyttävät pääsevät esteettömästi ja turvallisesti</li><li>- ulkoilutilat tai parvekkeet on suunniteltu siten, että myös vuoteessa ulkoileminen onnistuu</li></ul> |
|---|--|



## Siivouspalvelut

| Sisältö   | Ajoitus   | Vaativustaso  |
|---|---|---|
| <b>Asukashuoneet</b>  | <p><b>Päivittäin</b><br/>ruokailu- ja ruuanjakelutilan siistiminen<br/>roskakorien tyhjennys (asukashuoneet ja yleiset tilat)<br/>sisääntuloaulojen siisteydestä huolehtiminen</p> <p><b>Kerran viikossa tai tarpeen mukaan</b><br/>lattiapinnat ja mattojen imurointi<br/>ruuanjakelutilan siistiminen kostealla<br/>saniteettitilat: WC+ suihku<br/>vuodevaatteiden vaihto</p> <p><b>Kerran kuukaudessa</b><br/>mattojen tuuletus ja lattiapintojen pesu</p> <p><b>1-2 kertaa vuodessa tai tarpeen mukaan</b><br/>lattioiden peruspuhdistus<br/>patterit ja ilmanvaihtosuodattimet/ puhdistus<br/>seinät, katot valaisimet/ puhdistus<br/>kalusteet/ puhdistus<br/>verhojen pesu tarvittaessa<br/>mattojen ja verhojen pesu (kts. vastuutaulukko)</p> | <p>Huoliteltu tila: hyvä yleisjärjestys ja siisteystaso sekä hyvin hoidetut pinnat, riittävä hygieniataso (<b>estetään epidemioiden leviäminen</b>)<br/>Siivouksen toteutuksessa tulee olla valmius määrälliseen lisäykseen epidemioiden aikana</p> <p>Pintojen pinttymien poisto, hoito ja naarmujen kunnostus.<br/>Patterit, ilmanvaihtosuodattimet: pölyn poisto ja toiminnan tarkistus.</p> |
| <p><b>Yhteistilat</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- oleskelu- ja ruokailutilat</li> <li>- toimistot</li> <li>- tuulikaapit</li> <li>- eteistilat</li> <li>- aulat, käytävät</li> </ul> <p>- sosiaali- ja saniteettitilat</p> <p>- varastot, autotallit, hätäpoistumistilat</p> | <p><b>5 kertaa viikossa</b><br/>Lattiapinnat, kaluste- ja kosketuspinnat<br/>Kynnysmatot<br/>Ikkunalaudat<br/>Roskakorit</p> <p><b>Kerran viikossa</b><br/>Naulakot, ovet, väliläsit yms.</p> <p><b>5 kertaa viikossa</b><br/>Lattiapinnat, kalustepinnat<br/>Kynnysmatot, ikkunalaudat,<br/>Roskakorit<br/>WC-istuimet, käsienpesualtaat<br/>Peilit<br/>Ovet, väliläsit 1 x vko</p> <p><b>Lattiapinnat 1 x kk</b></p>  | <p>Huoliteltu tila: hyvä yleisjärjestys ja siisteystaso sekä hyvin hoidetut pinnat</p> <p>Hygieeninen tila: hyvä puhtaustaso ja hyvin hoidetut hygieeniset pinnat</p> <p>Huollettu tila: kohtuullinen likaantuminen ei haittaa normaalia käyttöä</p>  |

| Sisältö | Ajoitus | Vaativustaso |
|---------|---------|--------------|
|---------|---------|--------------|



|  |  |   |
|--|--|---|
|  | <b>1-2 kertaa vuodessa tai tarpeen mukaan</b><br>Ikkunoiden ulko- ja sisäpinnat<br>Lattioiden peruspuhdistus ja vahaus<br>Patterit, ilmanvaihtosuodattimet<br>Kalusteet<br>Matot<br>Verhojen pesu tarvittaessa | Pintojen pinttymien poisto, hoito ja naarmujen kunnostus<br>Patterit, ilmanvaihtosuodattimet:<br>pölyn poisto ja toiminnan tarkistus<br>Matot: tuuletus<br>Verhot: pesu |
| <p>Mikäli palveluntarjoaja käyttää ulkopuolista siivouspalveluntuottajaa, tämä tulee sitouttaa noudattamaan hankkijan asettamaa vaatimustasoa. Palvelun tarjoaja sitoutuu tarjouksessa siivouspalveluntuottajan puolesta hankkijan edellyttämään vaatimustasoon. Yksikön hoitohenkilökunta osallistuu omalta osaltaan siivouspalveluiden toteuttamiseen (vastuut sovitaan yksiköittäin).</p> |  |   |

