KESKI-
SUOMEN
HYVINVOINTI-
ALUE

IKÄÄNTYNEIDEN YHTEISÖLLINEN ASUMINEN

Palvelukuvaus

1.1.2027

Ikääntyneiden yhteisöllinen asuminen

Sosiaalihuoltolain mukaisella ikääntyneiden yhteisöllisellä asumisella (myöhemmin asiakirjassa ”Yhteisöllinen asuminen”) tarkoitetaan hyvinvointialueen järjestämää asumista esteettömässä ja turvallisessa asumisyksikössä, jossa asiakkaalla on hänen tarpeitaan vastaava asunto ja jossa on tarjolla sosiaalista kanssakäymistä edistävää toimintaa (SKET). Asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden mukaiset sosiaalipalvelut järjestetään ympärivuorokautisena kotihoitona, tukipalveluina tai muina kotiin annettavina palveluina. Yhteisöllisessä asumisessa ei ole ympärivuorokauden jatkuvasti läsnä olevaa henkilöstöä.

Yhteisöllistä asumista järjestetään asiakkaalle, joka tarvitsee sitä alentuneen toimintakyvyn tai kohonneen hoidon ja huolenpidon tarpeen vuoksi johtuen korkeasta iästä, sairaudesta, vammasta tai muusta vastaavasta syystä. Yhteisöllinen asuminen on tarkoitettu henkilöille, jotka eivät selviydy kotona, vaikka kotiin vietävät palvelut olisivat käytössä, mutta jotka eivät tarvitse ympärivuorokautista hoivaa. Yhteisöllinen asuminen palveluna asettuu kotihoidon ja ympärivuorokautisen asumisen väliin, sillä ei voida korvaa ympärivuorokautista hoiva-asumista. Asuminen perustuu asiakkaan tuen tarpeiden selvittämiseen, asiakassuunnitelmaan ja päätökseen yhteisöllisen asumisen järjestämisestä. Asunnon hallinta perustuu vuokrasopimukseen.

Hyvinvointialueen on varmistettava omavalvonnalla, että yhteisöllinen asuminen on laadukasta ja asiakkaan tuen tarpeeseen nähden riittävää ja että asiakkaiden oikeudet ja palveluntuottajien lakisääteiset velvollisuudet toteutuvat. Yhteisöllisen asumisen palveluntuottajalla on oltava riittävät ammatilliset, toiminnalliset ja taloudelliset edellytykset toteuttaa laadukkaat ja asiakas- ja potilasturvalliset palvelut.

Ikääntyneiden yhteisöllinen asumisen järjestäminen Keski-Suomen hyvinvointialueella

Keski-Suomen hyvinvointialueella järjestetään ikääntyneiden yhteisöllistä asumista omana palvelutuotantona sekä ostopalveluna (palveluseteli päättyy vuoden 2027 alussa). Väestökasvuennusteen mukaisesti Keski-Suomessa 75 vuotta täyttäneiden määrä vuonna 2027 on 36 728 henkilöä ja vuonna 2028 37 559 henkilöä. Vuoden 2027 yhteisöllisen asumisen kattavuustavoite yli 75 vuotta täyttäneiden kohdalla on 1,5 %, joka tarkoittaa 550 yhteisöllisen asumisen paikkaa. Vuodelle 2028 kattavuustavoite on 2,0 %, joka väestökasvuennusteen nousu huomioiden tarkoittaa yhteensä 750 asiakaspaikkaa.

Hyvinvointialueen tavoitteena on hankkia vuonna 2027 ikääntyneille asiakkaille yhteisöllistä asumista noin 9 miljoonalla eurolla, joka tarkoittaa noin 300 asiakasta. Oman tuotannon ja ostopalveluiden suhde tulisi olemaan noin 50 % / 50 %.

Palvelukuvauksen sisältö ja tarkoitus

Tässä yhteisöllisen asumisen palvelukuvauksessa Keski-Suomen hyvinvointialue määrittelee ja kuvaa yhteisöllisen asumisen palvelun vähimmäisvaatimukset. Yhteisöllisen asumisen palvelukuvaus noudattaa laadinta ajankohdan mukaista lainsäädäntöä sekä voimassa olevia viranomaisten antamia määräyksiä ja ohjeita sekä Keski-Suomen hyvinvointialueen strategisia linjauksia. Palvelukuvaus tarkastetaan vuosittain. Lainsäädännön mahdolliset muutokset ovat kuitenkin aina ensisijaisia suhteessa palvelukuvaukseen.

Palvelukuvaus on laadittu moniammatillisesti ja yhteistyössä palvelukokonaisuuteen liittyvien vastuualueiden kanssa. Palvelukuvauksen sisällön laadintaan ovat osallistuneet ikääntyneiden kotiin vietävien ja asumisen palveluiden lisäksi muun muassa ikääntyneiden keskitetyt palvelut, asiakasohjaus, tuotannon tukipalvelut ja omavalvontayksikkö.

Sisällys

1 JOHDANTO IKÄÄNTYNEIDEN ASUMISPALVELUIHIN 3
1.1 Keski-Suomen hyvinvointialue, koti- ja asumispalvelut 3
1.2 Koti- ja asumispalveluiden sisältö 3
2 YHTEISÖLLISEN ASUMISEN MÄÄRITELMÄ JA ASIAKKAAT 5
3 ASIAKASOHJAUS 6
3.1 Tuen tarpeen selvitys ja yhteisöllisen asumisen päätös 6
3.2 Toteuttamissuunnitelman laadinta 6
4 HENKILÖSTÖ 7
4.1 Yhteisöllisen asumisen yksikön vastuuhenkilö 8
4.2 Sosiaalisen kanssakäymisen ja yhteisöllisen toiminnan edistämisestä vastaava henkilö 9
5 TOIMITILAT, APUVÄLINEET, LAITTEET JA HOITOTARVIKKEET 9
5.1 Tilat, kalusteet ja asunnon vuokraus 9
5.2 Apuvälineet, laitteet ja hoitotarvikkeet 10
6 YHTEISÖLLISEN ASUMISEN ASIAKKAAN PALVELUKOKONAISUUS 11
6.1 Terveydenhuolto 11
6.2 Yhteisöllinen asuminen ja kotihoidon palvelut 11
6.3 Yhteisöllinen asuminen ja kotona toteutettavat lääke- ja sairaanhoidolliset tehtävät osana kotihoitoa 12
6.4 Lääkäri-, laboratorio- ja röntgenpalvelut sekä suun hoito 13
6.5 Turvapalvelu (laitteet ja turva-auttajakäynnit) 13
6.6 Yöhoito 14
6.7 Etähoiva 15
6.8 Lääkeautomaatti 15
6.9 Ennakoiva hoitosuunnitelma, palliatiivinen- ja saattohoito 15
7 SOSIAALISTA KANSSAKÄYMISTÄ EDISTÄVÄ YHTEISÖLLINEN TOIMINTA (SKET) 16
8 MUUT SOSIAALIHUOLTOLAIN MUKAISET TUKIPALVELUT 17
8.1 Ateriapalvelu 17
8.2 Siivous, vaatehuolto ja asiointipalvelut 18
9 ASIAKASMAKSUT 19
9.1 Vuokra 20
9.2 Keskeytyksen vaikutus asiakasmaksuun 20
10 SÄHKÖISET JÄRJESTELMÄT 21
10.1 Asiakas- ja potilastietojärjestelmä 21
10.2 RAI- arviointijärjestelmä 21
10.3 Laadunvalvonta 22
10.4 Palse.fi -järjestelmä 22
11 KÄYNTIEN SUUNNITTELU JA TILASTOINTI 23
12 TIETOSUOJA, TIETOTURVA JA ASIAKIRJAHALLINTO 23
13 TURVALLISUUS 24
14 VALVONTA 25
14.1 Omavalvonta ja valvonta 25
14.2 Epäkohtien ja vaaratapahtumien ilmoittaminen 25
14.3 Hyvinvointialueen ohjaus ja valvonta 26
15 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET 26

15.1 Itsemääräämisoikeus 27
15.2 Omahoitaja 27
15.3 Asiakkaan taloudellisten asioiden hoito ja edunvalvonta 28
15.4 Yhteistyö asiakkaan läheisten kanssa 28

1 JOHDANTO IKÄÄNTYNEIDEN ASUMISPALVELUIHIN

1.1 Keski-Suomen hyvinvointialue, koti- ja asumispalvelut

Keski-Suomen hyvinvointialueen strategisina tavoitteina ovat aktiiviset ja osallistuvat asukkaat sekä toimivat ennaltaehkäisevät palvelut. Keskisuomalaiset ikääntyneet nähdään voimavarana, ja heidän toimintakykyään tuetaan ennakoivasti. Tavoitteena on toimiva ja jatkuva vuoropuhelu asukkaiden kanssa sekä monipuolisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien tarjoaminen.

Keski-Suomen hyvinvointialueen koti- ja asumispalveluiden tavoitteena on, että keskisuomalaiset saavat tarvitsemansa palvelut oikea-aikaisesti ja yhdenvertaisesti. Palveluille on määritelty palvelukuvaukset, palvelujen myöntämisen perusteet sekä asiakasmaksut.

Ikääntyneiden palveluiden lähtökohtana on, että kotihoito ja muu kotiin annettava tuki ovat ensisijaisia palvelumuotoja. Kotona asumista tuetaan erilaisin kuntouttavin keinoin, kuten kuntouttavalla päivätoiminnalla, arviointi- ja kuntoutusjaksoilla sekä kotiin annettavilla tukipalveluilla, kuten turva- ja ateriapalveluilla sekä kotihoidolla. Tavoitteena on tukea asiakkaan kotona asumista mahdollisimman pitkään. Asiakkaan palvelut järjestetään kotona tai kodinomaisessa ympäristössä, kuten yhteisöllisen asumisen tai perhehoidon avulla, hänen tarpeidensa mukaisesti. Palveluja tuotetaan sekä omana toimintana että ostopalveluina.

Keskeisiä toimintaperiaatteita ovat ennaltaehkäisevä työ, toimintakykyä tukeva ja kuntouttava työote sekä asiakkaan tarpeisiin perustuva yhteistyö. Näitä edistetään laadukkaalla asiakas- ja palveluohjauksella. Palveluiden tavoitteena on tukea asukkaiden hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä, turvallisuutta, itsenäistä suoriutumista ja osallisuutta. Tuen tarpeen selvittämisessä keskeistä on asiakkaan tilanteen kokonaisvaltainen arviointi.

Toiminta perustuu voimassa olevaan lainsäädäntöön sekä valtakunnallisiin ohjeisiin ja suosituksiin. Keskeisiä säädöksiä ovat muun muassa laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), sosiaalihuoltolaki (1301/2014), laki sosiaali- ja terveydenhuoltoa ja pelastustoimea koskevan uudistuksen toimeenpanosta (616/2021), laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012), laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (734/1992) sekä laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023). Toiminnassa huomioidaan lisäksi kulloinkin voimassa olevat valtakunnalliset ikääntyneiden palveluja koskevat laatusuositukset.

1.2 Koti- ja asumispalveluiden sisältö

Koti- ja asumispalvelun myöntäminen perustuu asiakkaan yksilölliseen ja moniammatilliseen tuen tarpeen sekä toimintakyvyn arviointiin. Tuen tarpeiden selvittäminen toteutetaan yhteistyössä asiakkaan, asiakkaan tilanteen hyvin tuntevan hoitotahon sekä asiakkaan läheisten

kanssa. Tuen tarpeiden selvittämisen tukena käytetään RAI-järjestelmää (luku 10.2) sekä tarvittaessa muita sosiaali- ja terveydenhuollossa käytettäviä arviointimenetelmiä.

Ympärivuorokautinen asuminen

Ympärivuorokautinen palveluasuminen tarjoaa jatkuvaa hoitoa, huolenpitoa ja valvontaa niille, jotka eivät enää selviydy itsenäisesti kotona tai yhteisöllisessä asumisessa. Ympärivuorokautista asumista järjestetään lyhyt- ja pitkäaikaisena asumisena niihin tarkoitetuissa toimintayksiköissä omana, että ostopalveluna.

Yhteisöllinen asuminen

Yhteisöllinen asuminen on hyvinvointialueen järjestämää tai tukemaa asumista turvallisessa ja esteettömässä yksikössä, jossa asukkaalla on oma vuokra-asunto ja, jossa on tarjolla sosiaalista kanssakäymistä edistävää toimintaa. Asiakkaan palvelut järjestetään sosiaalihuoltolain mukaisina ympärivuorokautisina kotihoidon palveluina ja tukipalveluina (kuvaus alla: kotihoito ja tukipalvelut).

Kotihoito ja tukipalvelut

Kotihoito on palvelu, jolla huolehditaan, että henkilö suoriutuu jokapäiväiseen elämään kuuluvista toiminnoista kodissaan ja asuinympäristössään. Kotihoitoon kuuluu asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukainen hoito- ja huolenpito, toimintakykyä ja vuorovaikutusta edistävä ja ylläpitävä toiminta, muu henkilön suoriutumista tukeva toiminta sekä kotisairaanhoito. Kotihoitoa järjestetään henkilön tarpeen mukaan vuorokaudenajasta riippumatta. Kotihoidon lisäksi asiakkaalle voidaan päättää yksilöllisen tarpeen mukaisia tukipalveluita. Tukipalveluilla tarkoitetaan palveluja, joilla luodaan ja ylläpidetään henkilön kodissa sellaisia olosuhteita, että hän voi suoriutua jokapäiväiseen elämään kuuluvista toiminnoista mahdollisimman itsenäisesti, sekä palveluja, joiden avulla henkilö voi saada hyvinvointia tuottavaa sisältöä elämäänsä. Tukipalveluita ovat muun muassa ateriapalvelut, vaatehuolto ja siivouspalvelu.

Omais- ja perhehoito

Omais- ja perhehoidolla tarkoitetaan palveluita, joissa asiakkaan palvelut toteutetaan lyhyt- tai pitkäaikaisesti omaishoidon keinoin tai perhehoidon palveluilla. Omaishoidolla tarkoitetaan sitä, että omainen tai muu läheinen hoitaa ikääntynyttä, vammaista tai sairasta henkilöä. Perhehoito on hoidon tai muun ympärivuorokautisen tai osavuorokautisen huolenpidon järjestämistä hoidettavan oman kodin ulkopuolella yksityiskodissa.

2 YHTEISÖLLISEN ASUMISEN MÄÄRITELMÄ JA ASIAKKAAT

Yhteisöllinen asuminen on hyvinvointialueen järjestämää asumista turvallisessa yksikössä, jossa asiakkaalla on oma asunto. Yhteisöllisessä asumisessa on mahdollisuus sosiaaliseen kanssakäymiseen ja yhteisölliseen toimintaan. Palvelu on tarkoitettu henkilöille, jotka eivät selviydy kotona kotiin vietävien palvelujen turvin, mutta jotka eivät tarvitse ympärivuorokautista hoivaa. Yhteisölliseen asumiseen sisältyy arjen tuki ja ohjaus, jotka edistävät asiakkaan toimintakyvyn ylläpitämistä. Asiakkaalla tulee olla tarve säännöllisille kotihoidon palveluille ja/tai tukipalveluille.

Yhteisöllisessä asumisessa asiakkaan palvelu toteutetaan sosiaalihuoltolain 19 a §:n mukaisena kotihoidon palveluna. Kotihoidolla tarkoitetaan palvelua, jolla huolehditaan, että henkilö suoriutuu jokapäiväiseen elämään kuuluvista toiminnoista kodissaan ja asuinympäristössään. Asiakkaan tarvitsemat palvelut, kuten hoito, huolenpito, toimintakykyä ja vuorovaikutusta edistävä toiminta sekä tukipalvelut, järjestetään yksilöllisen tarpeen mukaisesti. Kotihoitoa voidaan järjestää asiakkaan tarpeen mukaan vuorokaudenajasta riippumatta. Yhteisöllisen asumisen tiloissa järjestetään yhteisöllistä toimintaa, ja osa palveluista voidaan toteuttaa ryhmämuotoisina palveluina, kuten ruokailuna, SKET-toimintana ja muuna yhteisöllisenä toimintana.

Ikääntyneiden yhteisöllisen asumisen tarkoituksena on tukea ja ylläpitää asiakkaiden fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä esteettömässä ja turvallisessa ympäristössä toimintakykyä tukevan, kuntouttavan työotteen sekä yhteisöllisen toiminnan avulla. Yhteisöllinen asuminen on tarkoitettu henkilölle, joka tarvitsee soveltuvan asunnon sekä hoitoa, huolenpitoa ja apua päivittäisissä toiminnoissaan eri vuorokauden aikoina. Yöaikainen avuntarve turvataan ennalta sovituin säännöllisin käynnein ja tarvittaessa turvapuhelimella. Yhteisöllinen asuminen voi tulla kyseeseen myös silloin, kun turvallinen asuminen ei ole järjestettävissä tavanomaisessa asumisessa tai asiakkaalla on oireileva huomattava ja jatkuva turvattomuuden tai yksinäisyyden tunne, joka heikentää olennaisesti kotona pärjäämistä. Tällöinkin asiakkaalla tulee olla säännöllisen tuen tarve. Yhteisöllisessä asumisessa korostuvat sosiaalinen kanssakäyminen, yhteisöllisyys ja toimintakykyä tukeva, kuntouttava työote. Palveluun sisältyy yhteisöllistä ja sosiaalista kanssakäymistä edistävää toimintaa (SKET), johon asiakas voi halutessaan osallistua.

Yhteisöllisen asumisen tarkemmat myöntämisen perusteet on kuvattu vuosittain päivittyvässä asiakirjassa: Keski-Suomen hyvinvointialueen ikääntyneiden asumispalveluiden myöntämisperusteet.

3 ASIAKASOHJAUS

Asiakasohjauksessa arvioidaan asiakkaan toimintakykyä, tuen tarvetta ja palvelukokonaisuutta sekä ohjataan asiakas hänen tarpeitaan vastaavien palvelujen piiriin. Asiakasohjauksen palveluihin kuuluvat kotiin vietävien palvelujen ja asumispalvelujen asiakasohjaus, gerontologinen sosiaalityö sekä omais- ja perhehoidon palvelut. Kaikki asiakkaat ohjautuvat palvelujen piiriin asiakasohjauksen kautta.

3.1 Tuen tarpeen selvitys ja yhteisöllisen asumisen päätös

Asiakasohjauksessa kartoitetaan asiakkaan toimintakyky ja selvitetään asiakkaan tuen tarve yhteisölliseen asumiseen. Yhteisöllisen asumisen tuen tarpeen selvittäminen käynnistyy asiakkaan, hänen läheisensä tai muun asiakkaan tilanteen tuntevan tahon yhteydenotosta hyvinvointialueen sosiaalipalveluihin. Asiakkaan tilanteesta tehdään toimintakyvyn arviointi ja tuen tarpeen selvittäminen yhteistyössä asiakkaan sekä tarvittaessa hänen läheistensä ja asiakkaan tilanteen tuntevien ammattilaisten kanssa. Yhteisöllisen asumisen hakeminen tapahtuu aina yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheistensä kanssa.

Arvioinnissa käytetään RAI-arviointijärjestelmää sekä tarvittaessa muita sosiaali- ja terveydenhuollossa käytettäviä arviointimenetelmiä. Päätöksenteko perustuu aina asiakkaan tilanteen kokonaisvaltaiseen arviointiin. Yhteisöllisen asumisen toiminta perustuu asiakkaan toimintakykyä tukevaan ja asiakkaan omat voimavarat huomioon ottavaan työskentelytapaan. Palveluiden määrä ja ajankohta sovitetaan asiakkaan hoidon tarpeeseen huomioiden myös omaisten ja läheisten osallistuminen.

Kuntouttava arviointijakso voi olla osa asiakkaan yhteisöllisen asumisen palvelua asumisen alkaessa tai asumisen aikana tilanteissa, joissa asiakkaan toimintakyvyssä tapahtuu muutoksia. Kuntouttavan arviointijakson aikana arvioidaan asiakkaan toimintakykyä, siinä tapahtuneita muutoksia sekä arviointijakson vaikuttavuutta ja jakson aikana asiakkaan tuen tarpeessa mahdollisesti tapahtuneita muutoksia.

3.2 Toteuttamissuunnitelman laadinta

Asiakassuunnitelman pohjalta yhteisöllisen asumisen yksikössä laaditaan asiakkaalle yksilöllinen toteuttamissuunnitelma. Toteuttamissuunnitelma laaditaan ja tarkistetaan yhdessä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa.

Palvelua toteutetaan asiakkaan toteuttamissuunnitelman mukaisesti. Asiakastietojärjestelmään laaditaan RAI-pohjainen toteuttamissuunnitelma viimeistään viiden viikon kuluttua yhteisöllisen asumisen käynnistymisestä. Toteuttamissuunnitelma päivitetään aina asiakkaan tuen tarpeen tai tilanteen muuttuessa, kuitenkin vähintään kuuden kuukauden välein. Myös läheisten rooli ja tehtävät kirjataan toteuttamissuunnitelmaan.

Asiakkaan toteuttamissuunnitelma käydään läpi henkilöstön kanssa siten, että sen sisältö on asiakkaan hoitoon osallistuvan henkilöstön tiedossa. Asiakkaan psyykkistä, fyysistä, sosiaalista ja kognitiivista toimintakykyä arvioidaan ja seurataan jokaisella asiakaskäynnillä.

4 HENKILÖSTÖ

Henkilöstön osaaminen, kelpoisuus ja läsnäolo yksikössä

Yhteisöllisen asumisen yksikössä henkilöstön määrän, koulutuksen ja osaamisen on vastattava asukkaiden todellista palveluntarvetta. Yksikössä ja asiakkaiden yksilöllisiä palveluja toteuttamassa on oltava riittävästi sosiaali- ja terveydenhuollon tai muuta soveltuvaa ammattitaitoista henkilöstöä, jonka tehtävänä on tukea, ohjata ja edistää asukkaiden sosiaalista kanssakäymistä ja arjen hallintaa sekä vastata asiakkaiden palvelutarpeisiin. Lisäksi tarvitaan riittävästi henkilökuntaa esimerkiksi siivoukseen, ruokahuoltoon ja pyykkihuoltoon. Näiden tukipalvelujen työntekijöiden ei tarvitse olla sote-ammattihenkilöitä. Välillinen työ voidaan tuottaa myös alihankintana.

Henkilöstön tulee olla paikalla ja/tai tavoitettavissa asiakkaiden palvelutarpeen mukaisesti vuorokaudenajasta riippumatta. Henkilöstön ei tarvitse olla paikalla jatkuvasti, mutta esimerkiksi yöaikaiset kotihoidon käynnit tulee järjestää asiakkaiden tarpeen mukaisesti. Lisäksi asiakkailla voi olla käytössä turvapalvelu.

Yksikössä tulee olla ajantasainen henkilöstöluettelo. Jokaisessa työvuorossa tulee olla vähintään sosiaali- ja terveysalan perustutkinnon suorittaneita työntekijöitä, joilla on yksikön lääkehoitosuunnitelman mukainen voimassa oleva lääkelupa. Henkilöstö suorittaa vain sellaisia työtehtäviä, joihin heillä on lainsäädännön ja viranomaisohjeiden mukainen oikeus.

Yksikön lääkehoidosta vastaavan henkilön tulee olla laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö (sairaanhoitaja, terveydenhoitaja tai kätilö). Yksikössä tulee olla saatavilla tai konsultoitavissa sairaanhoitajan asiantuntemusta arkipäivisin. Henkilöstön tulee tietää toimintaohjeet sekä konsultointikäytännöt akuuteissa hoidontarpeen arviointia vaativissa tilanteissa.

Palkattaessa terveydenhuollon tai sosiaalihuollon ammattihenkilöitä työnantajan tulee tarkastaa henkilön tiedot Lupa- ja valvontaviraston ylläpitämistä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilörekistereistä (JulkiTerhikki ja JulkiSuosikki). Henkilöstöllä tulee olla riittävä asiakastyössä edellytettävä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito.

Jos yhteisöllistä asumista ja ympärivuorokautista palveluasumista toteutetaan samassa rakennuskokonaisuudessa tai toimintayksikössä (hybridimalli), tulee molempien palvelujen asiakkaita varten olla riittävä henkilöstömäärä. Hybridiyksikössä voi olla yhteinen vastuuhenkilö, henkilöstö ja omavalvontasuunnitelma. Omavalvontasuunnitelmassa tuodaan selkeästi esille eri palvelukokonaisuudet, niihin varattu henkilöstöresurssi ja riskienarviointi. Asiakkaiden saaman palvelun tulee vastata laadultaan laissa olevia edellytyksiä.

Toiminnassa noudatetaan kaikkien työntekijöiden työsuhteissa Suomessa voimassa olevaa alan valtakunnallista työehtosopimusta sekä alan työturvallisuutta koskevia säännöksiä.

Henkilöstön osaaminen, opiskelijat ja perehdytys

Työnantaja huolehtii henkilöstönsä ammattitaidon ylläpidosta ja täydennyskoulutuksesta. Työnantajan tulee arvioida tapauskohtaisesti opiskelijan valmiudet sekä se, millaisten tehtävien hoitamiseen hänellä on riittävät edellytykset. Mikäli opiskelija on ulkomaalaistaustainen, työnantajan tulee arvioida myös hänen kielelliset valmiutensa tehtävässä toimimiseen. Työnantajan tulee varmistaa opiskelijan tehtävät, vastuut, toiminnan rajat ja muut velvoitteet sekä se, että opinnot on suoritettu hyväksytysti. Vastaava arviointi tulee tehdä myös työvoimaa vuokraavan yrityksen kautta tulevien opiskelijoiden osalta.

Henkilöstöltä edellytetään kykyä ja joustavuutta työskennellä asiakkaan luona myös tilanteissa, joissa kanssakäyminen asiakkaan kanssa on hänen erityistarpeidensa vuoksi vaativaa. Henkilöstön tulee osata arvioida asiakkaan toimintakykyä jatkuvasti, joustaa päivittäisen tuen tarpeen mukaan sekä reagoida pitkäaikaisiin muutoksiin.

Yhteisöllisen asumisen yksiköllä tulee olla ajantasainen perehdytyssuunnitelma. Perehdytyssuunnitelma sisältää vakituiseen palvelusuhteeseen ja lyhytaikaiseen sijaisuuteen tulevan työntekijän perehdyttämisen sekä opiskelijoiden ja työkokeiluun osallistuvien perehdyttämisen. Perehdyttäminen on vastuuhenkilön vastuulla järjestettävää ja työturvallisuuslain velvoittamaa toimintaa työntekijän opastamiseksi työhönsä, työyhteisöönsä ja työympäristöönsä.

Rikosrekisterin tarkastus

Rikosrekisteriote tarkistetaan lain edellyttämissä tilanteissa työntekijöiltä, joiden tehtäviin kuuluu olennaisesti ja pysyväisluonteisesti työskentelyä iäkkään henkilön kanssa henkilökohtaisessa vuorovaikutuksessa. Rikosrekisteriotteen esittämisestä säädetään laissa rikostaustan selvittämisestä iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskenteleviltä (741/2023).

4.1 Yhteisöllisen asumisen yksikön vastuuhenkilö

Yhteisöllisen asumisen yksiköllä tulee olla vastuuhenkilö, joka vastaa toiminnan kokonaisuudesta. Vastuuhenkilö vastaa yhteisöllisen asumisen hoito- ja hoivatyön sekä sosiaalista kanssakäymistä edistävän toiminnan (SKET) laadusta sekä siitä, että asumispalveluyksikössä on määrällisesti ja rakenteellisesti riittävä sosiaali- ja terveydenhuollon koulutuksen omaava henkilöstö.

Toiminnasta vastaavan tulee olla sosiaalihuoltolain 46 a §:ssä tarkoitettu palvelujen vastuuhenkilö, joka täyttää valvontalainsäädännössä asetetut kelpoisuusvaatimukset ja pystyy tosiasiallisesti vastaamaan tehtävästään. Vastuuhenkilöltä edellytetään soveltuvaa korkeakoulututkintoa, alan tuntemusta sekä riittävää johtamistaitoa.

Vastuuhenkilö vastaa yhdessä henkilöstön kanssa asiakkaan oikeuksien, osallisuuden ja itsemääräämisoikeuden toteutumisesta sekä asiakasta kunnioittavan toimintakulttuurin ylläpitämisestä. Yhteisöllisen asumisen palveluiden tulee noudattaa kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä sekä viranomaisten määräyksiä ja ohjeita.

4.2 Sosiaalisen kanssakäymisen ja yhteisöllisen toiminnan edistämisestä vastaava henkilö

Yhteisöllisen asumisen yksikköön nimetään henkilö, joka vastaa sosiaalista kanssakäymistä edistävän ja yhteisöllisen toiminnan (SKET-toiminta) suunnittelusta, koordinoinnista ja toteutumisen seurannasta. Tässä palvelukuvauksessa kyseisestä henkilöstä käytetään nimikettä SKET-vastaava. SKET-vastaava voi vastata useamman toimipisteen yhteisöllisen toiminnan organisoinnista.

SKET-vastaavalla tulee olla tehtävän edellyttämä osaaminen ikääntyneiden hyvinvoinnin, osallisuuden, yhteisöllisyyden ja aktiivisen toimijuuden tukemiseen. Tehtävässä voidaan hyödyntää sosiaali-, terveys-, kasvatus-, kuntoutus- tai muuta soveltuvaa osaamista. SKET-toiminnan keskiössä ovat asiakkaiden oma toimijuus, osallisuus ja yhteisöllisyys.

5 TOIMITILAT, APUVÄLINEET, LAITTEET JA HOITOTARVIKKEET

5.1 Tilat, kalusteet ja asunnon vuokraus

Yhteisöllistä asumista tuottavan yksikön tilojen tulee olla esteettömät, turvalliset ja asiakkaiden tarpeisiin soveltuvat. Tilojen tulee mahdollistaa asiakkaiden yksityisyys sekä sosiaalinen kanssakäyminen ja yhteisöllinen toiminta myös henkilöille, joilla on toimintakyvyn rajoitteita tai käytössään erilaisia apuvälineitä. Rakennuksen ja piha-alueiden tulee olla esteettömiä, viihtyisiä, riittävästi valaistuja ja tarvittaessa hissillä varustettuja.

Tilojen tulee olla viranomaisten hyväksymät kyseiseen käyttötarkoitukseen ja niiden on täytettävä kulloinkin voimassa olevat säädökset ja viranomaisohjeet. Tiloissa tulee huomioida tietosuojan toteutuminen. Yksiköllä tulee olla ajantasainen pelastussuunnitelma sekä poistumis- ja turvallisuusselvitys, jossa tulee huomioida toiminnan luonne ja asiakkaiden toimintakyvyn vaikutukset. Asukkaille ja henkilöstölle järjestetään säännöllisesti turvallisuuskävelyitä sekä palo- ja pelastautumisharjoituksia.

Asiakkaalle varatun asunnon tulee vastata hänen toimintakykynsä ja tuen tarpeensa edellytyksiä. Asunnon tulee täyttää voimassa olevat yhteisöllistä asumista koskevat vähimmäisvaatimukset, yksinasuvan oman asunnon on oltava lähtökohtaisesti vähintään 20 neliötä (pariskuntien tätä suurempia) ja sen tulee sisältää asianmukaiset keittiötilat tai niiden toteuttamismahdollisuus (keittiövaraus) sekä esteettömät WC- ja peseytymistilat. Kiinteistön tulee olla saavutettavissa myös esteettömällä kuljetuskalustolla, ja sen yhteydessä tulee olla riittävästi

pysäköintipaikkoja. Asiakkaan käytössä tulee olla käteisvaroille ja henkilökohtaiselle omaisuudelle asianmukaiset ja turvalliset säilytystilat.

Yhteisöllisen asumisen yksiköissä asiakkaan lääkkeet säilytetään lähtökohtaisesti asiakkaan omassa huoneistossa turvallisuuden huomioiden lukollisessa lääkekaapissa (asiakas vastaa hankinnasta). Yksikössä tulee olla erillinen lääkehuone, jossa voidaan säilyttää asiakkaiden lääkkeitä tilanteissa, joissa niiden säilyttäminen asiakkaan omassa huoneistossa ei ole lääkehoidon turvallisuuden tai asiakkaan tilanteen vuoksi mahdollista.

Yksikkö voi tuottaa yhteisöllistä asumista ja ympärivuorokautista palveluasumista samassa rakennuskokonaisuudessa, mutta palveluiden tulee toiminnallisesti sekä tilojen osalta vastata siihen, mitä kunkin palvelun mukaiset velvoitteet ovat.

Asiakkaat kalustavat pääsääntöisesti asuntonsa itse. Yhteiset tilat kalustetaan yksikön toimesta. Mikäli asiakas tarvitsee hoitosängyn, se hankitaan apuvälinepalvelujen kautta.

Asuminen perustuu asiakkaan ja vuokranantajan väliseen vuokrasopimukseen. Asunnon tulee täyttää Kelan asumistuen edellytykset siten, että asiakkaalla on mahdollisuus hakea asumistukea voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti.

Yhteisöllisen asumisen yksikkö vastaa yhteisten tilojen siivouksesta, jätehuollosta sekä kiinteistön ylläpidosta. Toimintaa toteutetaan siivous- ja jätehuoltosuunnitelmien mukaisesti.

5.2 Apuvälineet, laitteet ja hoitotarvikkeet

Asiakkaan henkilökohtaiset apuvälineet myönnetään yksilöllisen tarvearvion perusteella hyvinvointialueen apuvälinepalveluista voimassa olevien ohjeiden mukaisesti. Henkilökohtaisilla apuvälineillä tuetaan asiakkaan toimintakykyä, omatoimisuutta ja turvallista suoriutumista päivittäisissä toiminnoissa. Yhteisöllisen asumisen henkilöstö tukee asiakasta apuvälineiden hankintaan ja käyttöön liittyvissä asioissa. Apuvälineiden huolto toteutetaan apuvälinepalvelujen käytäntöjen mukaisesti.

Yhteisöllisen asumisen yksikkö vastaa henkilöstön työssä tarvittavista työvälineistä sekä turvallisen ja ergonomisen työskentelyn edellyttämistä laitteista ja välineistä. Yksikkö huolehtii hallinnassaan olevien laitteiden ja välineiden asianmukaisesta huollosta, puhdistuksesta sekä käyttöohjeistuksesta.

Yksikkö vastaa niistä hoito- ja hoivatyössä tarvittavista tarvikkeista ja välineistä, jotka eivät kuulu asiakkaan henkilökohtaiseen hoitotarvikejakeluun. Hoitotarvikejakeluun oikeutetut asiakkaat saavat tarvitsemansa hoitotarvikkeet voimassa olevien käytäntöjen mukaisesti. Muista henkilökohtaisista hoitotarvikkeista vastaa asiakas itse.

Asiakkaalle voidaan myöntää palvelun toteuttamisessa tarvittavia hyvinvointialueen käytössä olevia teknologisia ratkaisuja ja laitteita yksilöllisen tarpeen perusteella. Näitä voivat olla esimerkiksi etähoivan tai lääkehoidon toteuttamista tukevat laitteet.

Tilojen, laitteiden, koneiden ja apuvälineiden ylläpidosta ja huollosta tulee olla ajantasaiset kunnossapito- ja hygieniasuunnitelmat sekä tarvittavat rekisterit. Yksikkö noudattaa terveydenhuollon laitteita ja tarvikkeita koskevaa lainsäädäntöä. Lisäksi yksikössä tulee olla asiakastietojen käsittelyyn ja tiedonkulkuun soveltuvat laitteet ja järjestelmät.

6 YHTEISÖLLISEN ASUMISEN ASIAKKAAN PALVELUKOKONAISUUS

6.1 Terveydenhuolto

Yhteisöllisessä asumisessa asukkaat ovat perusterveydenhuollon asiakkaita samoin perustein kuin kotona asuvat henkilöt. Yhteisöllisen asumisen henkilöstö tukee asiakkaiden terveyttä, hyvinvointia ja päivittäistä toimintakykyä. Hoito ja hoiva toteutetaan asiakkaan yksilöllisen tuen tarpeen sekä toteuttamissuunnitelman mukaisesti.

6.2 Yhteisöllinen asuminen ja kotihoidon palvelut

Yhteisöllisessä asumisessa hyödynnetään asiakkaan omia voimavaroja ja tuetaan omatoimisuutta toimintakykyä ylläpitävällä ja kuntouttavalla työotteella. Henkilöstö seuraa asiakkaiden terveydentilaa, vointia ja toimintakykyä sekä niissä tapahtuvia muutoksia päivittäin ja kirjaa havainnot asiakastietojärjestelmään voimassa olevien kirjaamiskäytäntöjen mukaisesti. Mikäli asiakkaan terveydentila tai toimintakyky muuttuu, hänet ohjataan tarkoituksenmukaisten palvelujen ja hoidon piiriin.

Asiakkaalle järjestettyjä palveluja ohjaa yksilöllinen toteuttamissuunnitelma, joka sisältää yhteisöllisen asumisen ja sosiaalista kanssakäymistä edistävän toiminnan sekä kotihoidonpalvelut ja tukipalvelut. Päivittäisessä työssä tuetaan asiakkaan toimintakykyä, itsenäistä suoriutumista ja osallisuutta asiakkaan omat voimavarat, mielipiteet, tottumukset ja yksilölliset tarpeet huomioiden. Tarvittaessa asiakasta ohjataan, neuvotaan tai avustetaan päivittäisissä toimissa.

Kotihoidon sisältöön kuuluvat tehtävät:

- Asiakkaan avustaminen päivittäisissä toiminnoissa, kuten henkilökohtainen hygienia (hampaiden ja hiusten pesu, ihon hoito, kynsien leikkaaminen, peseytyminen, parran ajo, hiusten harjaus, kuulolaitteen puhdistus) sekä wc toimet ja pukeutuminen. Koko suihku pääsääntöisesti kerran viikossa tai yksilöllisen tarpeen mukaan määräaikaisesti esim. iho-ongelmat.
- Aamu-, ilta- ja välipalojen valmistuksessa ohjaaminen ja/tai avustaminen. Asiakkaan säännöllisestä, terveellisestä ja monipuolisesta ravitsemuksesta huolehtiminen, sekä ravitsemustilan arviointi. Riittävästä nesteen saannista huolehtiminen.

- Yhteisölliselle lounaalle ohjaaminen ja/tai avustaminen, muiden pääaterioiden lämmityksessä ohjaaminen ja/tai avustaminen. Yhteisöllisessä asumisessa tulee arkisin olla asiakkaille tarjolla yhteinen lounas yksikön järjestämänä, jonka asiakas itse voi halutessaan nauttia.
- Henkilökohtainen avustaminen ruokailussa, esim. syöttäminen tai saattaminen ruokasaliin kohtuullisen matkan päähän.
- Harjoitusohjelman / kotikuntoutusohjelman suorittamisessa ohjaaminen. Asiakkaan käyttämien apuvälineiden asianmukaisesta käytöstä, kunnosta ja puhtaudesta huolehditaan osana päivittäistä hoitoa. Lääkehoito toteutetaan lääkehoitosuunnitelman, hoitosuunnitelman ja lääkärin määräysten mukaisesti.
- Yksikkö huolehtii siitä, että asiakkailla on mahdollisuus vointinsa ja toimintakykynsä mukaiseen ulkoiluun ympäri vuoden. Ulkoilun tavoitteet ja toteutuminen kirjataan asiakkaan toteuttamissuunnitelmaan.
- Kotihoidon käynteihin voi asiakkaan toimintakyvyn mukaisesti sisältyä asumisen turvallisuuden ja hygienian kannalta välttämättömiä siistimistoimia, kuten pintojen pyyhkimistä, roskien poisvientiä, vuoteen sijaamista, vuodevaatteiden vaihtamista, WC- ja pesutilojen siistimistä sekä portatiivin tai WC-tuolin tyhjentämistä. Varsinainen ylläpitosiivous ei kuulu osaksi kotihoitoa. Ylläpitosiivouksesta tai sen hankinnasta yksityiseltä tuottajalta vastaa asiakas/omaiset. Yhteisöllisen asumisen henkilöstö voi opastaa ja ohjata palvelun hankinnassa. Siivous palvelua voidaan asiakaskohtaisesti tuen tarpeen perusteella myöntää myös sosiaalihuoltolain mukaisena tukipalveluna.
- Pyykkihuolto voidaan toteuttaa osana kotihoitoa silloin, kun asiakas osallistuu siihen omien voimavarojensa mukaisesti tai kun pyykkihuolto voidaan toteuttaa asiakkaan omassa asunnossa osana kotihoidon käyntiä. Asiakas voi omasta valinnasta ostaa pyykkihuollon yksityiseltä tuottajalta. Yhteisöllisen asumisen henkilöstö voi opastaa ja ohjata palvelun hankinnassa. Pyykkihuoltoa voidaan asiakaskohtaisesti tuen tarpeen perusteella myöntää myös sosiaalihuoltolain mukaisena tukipalveluna.

6.3 Yhteisöllinen asuminen ja kotona toteutettavat lääke- ja sairaanhoidolliset tehtävät osana kotihoitoa

Yhteisöllisen asumisen yksikössä tulee olla ajantasainen lääkärin hyväksymä yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma. Lääkehoitosuunnitelman tulee perustua Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuun Turvallinen lääkehoito -opas (STM:n julkaisuja 2021:6). Lääkehoitoa toteuttavalla henkilöstöllä tulee olla lääkehoitosuunnitelman mukainen osaaminen sekä tarvittavat luvat lääkehoidon toteuttamiseen.

Yksikön sairaanhoidossa noudatetaan yleisesti hyväksyttyjä hoitokäytäntöjä, kuten Käypä hoito -suosituksia sekä muita voimassa olevia kansallisia suosituksia ja ohjeita. Hoitotyön (terveydenhuollon) kirjaaminen toteutetaan voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti sekä Keski-Suomen hyvinvointialueen kirjaamiskäytäntöjä noudattaen. Yksikössä tulee olla käytettävissä sairaanhoidon toteuttamiseen tarvittavat ajanmukaiset välineet ja tarvikkeet.

Kotihoidon sisältöön kuuluvat lääke- ja sairaanhoidolliset tehtävät:

- Asiakkaan sairauteen liittyvät seurannat (esim. verenpaineen ja painon seuranta), toimintakyvyn ylläpitäminen ja tarpeiden mukainen kuntoutus (esim. Avh- potilaiden kuntouttaminen arjen toiminnoissa) sekä tarvittavista säännöllisistä jatkoseurannoista huolehtiminen. Terveydentilan ja voinnin seuranta, sekä tarpeen mukainen hoito ja hoitoonohjaus.
- Lääkehoidon toteuttaminen ja lääkehoidon vaikutusten havainnointi ja seuranta sekä arviointi lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.
- Lääketilaukset annosjakelua varten, reseptilääkkeiden ja itsehoitotuotteiden tilaus.
- Lääkehoidon toteuttaminen ihon alle tai lihakseen.
- Verikokeiden ottaminen.
- Kansalliseen rokotusohjelmaan kuuluvien rokotusten toteuttaminen.
- Verenohennuslääkityksen hoitotason seuranta ja annostuksen määrittäminen.
- Tarpeen mukainen kivun hoito mukaan lukien kipupumppujen käyttäminen ja lääkekasettien vaihtaminen.
- Haavahoidot lääkärin tai haavanhoitajan/sairaanhoitajan ohjeiden mukaan.
- Erittämiseen liittyvät toimenpiteet, kuten katetroinnit ja avannehoidot.
- Kotisaattohoidon toteuttaminen, toteuttamissuunnitelmassa kuvataan eri yhteistyötahojen roolit sekä läheisen rooli ja osuus asiakaan saattohoidon toteuttamisessa.

6.4 Lääkäri-, laboratorio- ja röntgenpalvelut sekä suun hoito

Yhteisöllisessä asumisessa asiakkaan tarvitsemat perusterveydenhuollon palvelut ja suun terveydenhuollon palvelut järjestyvät alueellisen sosiaali- ja terveyskeskuksen palveluiden kautta kotihoidon asiakkaiden tavoin. Terveydenhuollon palveluihin sovelletaan kulloinkin voimassa olevaa asiakasmaksulainsäädäntöä.

6.5 Turvapalvelu (laitteet ja turva-auttajakäynnit)

Turva-auttajapalvelu on tarkoitettu ikääntyneiden, vammaisten ja pitkäaikaissairaiden henkilöiden turvallisen asumisen tueksi. Palvelun myöntäminen perustuu asiakkaan tuen tarpeen selvittämiseen ja voimassa oleviin myöntämisperusteisiin. Yhteisöllisessä asumisessa turva-auttajapalvelu tulee kyseeseen erityisesti yöaikaan klo 21.00–07.00, mikäli yksikössä ei ole tähän tarkoitukseen varattua henkilöstöä. Hybridiyksiköissä asiakkaan tekemiin turvahälytyksiin vastaa ympärivuorokautisen palveluasumisen henkilöstö, ellei toisin ole yksikkökohtaisesti sovittu.

Turvapuhelinkeskuksessa vastaanotetaan turvapuhelimesta tai muista turvalaitteista tehdyt hälytykset ja tarvittaessa asiakkaalle järjestetään auttamiskäynti. Päiväaikaan klo 07.00–21.00 hälytykset välitetään ensisijaisesti yhteisöllisen asumisen henkilöstölle. Tarvittaessa

turvahälytys voidaan välittää myös muulle tarkoituksenmukaiselle viranomais- tai auttajataholle asiakkaan tilanteen edellyttämällä tavalla.

Niissä yksiköissä, joissa henkilöstö ei ole paikalla yöaikaan, tarvittavat yökäynnit toteutetaan keskitetyn turva-auttajapalvelun avulla. Hoidon tarpeen arviointi tehdään tilanteen mukaan puhelimitse ja tarvittaessa asiakkaan luona. Kaikki hälytykset eivät johda auttamiskäyntiin, vaan asiakkaan tarvitsema apu voi toteutua myös puhelimitse annettavana ohjauksena ja neuvontana. Turva-auttajapalvelu ei korvaa asiakkaan säännöllistä hoidon tai huolenpidon tarvetta, vaan sen tarkoituksena on tukea asiakkaan turvallisuutta ja itsenäistä selviytymistä.

Turvaprosessi hälytyksestä auttamiskäyntiin

Asiakas tekee turvahälytyksen turvapuhelimella tai muulla turvalaitteella. Päiväaikaan klo 07.00–21.00 hälytykset välittyvät yhteisöllisen asumisen henkilöstölle, joka arvioi tilanteen ja toteuttaa tarvittavat auttamistoimet. Mikäli yksikön henkilöstö ei pysty vastaanottamaan hälytystä, se siirtyy automaattisesti turvan hälytyskeskukseen.

Yöaikaan klo 21.00–07.00 hälytyksen vastaanottaa turvan hälytyskeskuksen työntekijä, joka selvittää asiakkaan avuntarpeen ja tekee hoidontarpeen arvioinnin. Mikäli asiakkaan tilanne edellyttää auttamiskäyntiä, tehtävä välitetään turva-auttajalle tai yöhoidolle asiakkaan tarvitseman avun järjestämiseksi.

Turvalaitteiden lisävarusteet

Turvapalveluun voidaan liittää asiakkaan yksilöllisen tarpeen perusteella lisälaitteita, kuten ovihälytin, savu- tai palovaroitin, häkävaroitin sekä paikantava GPS-ranneke. Lisälaitteiden myöntäminen perustuu asiakkaan tuen tarpeen selvittämiseen.

Ovihälytin voidaan ajastaa asiakkaan tarpeen mukaisesti esimerkiksi yöaikaan klo 21.00–07.00. Mikäli asiakkaan tilanne edellyttää tilapäisesti tehostettua seurantaa esimerkiksi muistisairauden tai muun lisääntyneen tuen tarpeen vuoksi, voidaan ovihälytin ajastaa määräaikaisesti käyttöön ympärivuorokautisesti. Lisälaitteiden hälytykset välittyvät turvan hälytyskeskukseen jatkotoimenpiteitä varten.

6.6 Yöhoito

Asiakkaan yksilöllinen yöaikaisen hoidon ja avun tarve arvioidaan osana tuen tarpeen selvittämistä ja kirjataan asiakkaan asiakassuunnitelmaan sekä toteuttamissuunnitelmaan. Yhteisöllisen asumisen asiakkailla voi olla säännöllisiä tai tilapäisiä yökäyntejä asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaisesti. Yökäynnit voivat sisältää esimerkiksi lääkehoidon toteuttamista, voinnin seurantaa tai avustamista päivittäisissä toiminnoissa.

Yöaikaiset palvelut tulee järjestää siten, että asiakkaan yksilöllinen hoidon, huolenpidon ja turvallisuuden tarve toteutuu. Mikäli asiakkaan hoidon ja huolenpidon tarve muuttuu siten,

että hän tarvitsee jatkuvaa ympärivuorokautista valvontaa tai välitöntä henkilöstön saatavuutta, arvioidaan hänen tuen tarpeensa uudelleen.

6.7 Etähoiva

Etähoivalla tarkoitetaan ääni- ja kuvayhteyden välityksellä toteutettavaa hoitajan käyntiä asiakkaan kotiin. Etähoivalla voidaan täydentää tai korvata osa fyysisistä käynneistä asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaisesti. Etähoivaa voidaan hyödyntää esimerkiksi ruokailun, lääkehoidon ja omahoidon ohjauksessa, kotona pärjäämisen tukemisessa sekä toimintakykyä ylläpitävissä ja kuntouttavissa harjoitteissa.

Etähoivan tarpeellisuus ja soveltuvuus arvioidaan osana asiakkaan tuen tarpeen selvittämistä ja palvelujen suunnittelua. Etähoivaa toteutetaan asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

6.8 Lääkeautomaatti

Lääkeautomaatit ovat osa kotihoidon ja yhteisöllisen asumisen palvelukokonaisuutta. Niiden avulla tuetaan asiakkaan turvallista ja oikea-aikaista lääkehoidon toteutumista sekä omatoimista selviytymistä. Lääkeautomaatissa lääkkeet säilytetään lukitussa säiliössä, ja asiakas saa lääkeannoksen käyttöönsä lääkkeenottoajankohtana. Mikäli lääke jää ottamatta, automaatti välittää hälytyksen, jonka perusteella tilanteeseen voidaan reagoida asiakkaan lääkehoidon toteutumisen varmistamiseksi.

Lääkeautomaatin soveltuvuus arvioidaan asiakkaan yksilöllisen tilanteen, toimintakyvyn ja palveluntarpeen perusteella osana palvelujen suunnittelua.

6.9 Ennakoiva hoitosuunnitelma, palliatiivinen- ja saattohoito

Ennakoiva hoitosuunnitelma laaditaan hyvissä ajoin yhteistyössä asiakkaan, hoitavan lääkärin ja asiakkaan läheisten kanssa silloin, kun asiakas kykenee itse ilmaisemaan tahtonsa hoitoaan koskevissa asioissa. Suunnitelmassa huomioidaan sairauden eteneminen, asiakkaan hoitoa koskevat toiveet sekä mahdollinen hoitotahto. Hoitotahto kirjataan asiakasasiakirjoihin ja se ohjaa asiakkaan hoitoa elämän loppuvaiheessa.

Palliatiivisella hoidolla tarkoitetaan parantumatonta sairautta sairastavan henkilön aktiivista, kokonaisvaltaista ja oireita lievittävää hoitoa silloin, kun sairauden etenemiseen ei enää voida vaikuttaa. Hoidon tavoitteena on kärsimyksen lievittäminen sekä mahdollisimman hyvä elä. Saattohoito on osa palliatiivista hoitoa ja ajoittuu elämän viimeisiin päiviin tai viikkoihin.

Elämän loppuvaiheen hoidossa huomioidaan asiakkaan fyysiset, psyykkiset, sosiaaliset ja hengelliset tarpeet. Oireita lievittävä hoito, kivunhoito sekä asiakkaan ihmisarvon ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen ovat keskeinen osa hoitoa. Myös asiakkaan läheisten tukeminen ja huomioiminen kuuluu elämän loppuvaiheen hoitoon.

Mikäli asiakkaan toiveet ja tilanne sen mahdollistavat, palliatiivinen hoito ja saattohoito voidaan toteuttaa yhteisöllisen asumisen yksikössä yhteistyössä asiakkaan läheisten sekä tarvittaessa kotisairaalan ja muiden terveydenhuollon toimijoiden kanssa. Asiakkaan palveluja voidaan lisätä yksilöllisen tarpeen mukaisesti elämän loppuvaiheen hoidon turvaamiseksi.

Lääkäri tekee saattohoitopäätöksen, joka kirjataan asiakkaan asiakirjoihin. Asiakkaalle ja hänen läheisilleen annetaan riittävästi tietoa hoitoa koskevan päätöksenteon tueksi. Toteutunut palliatiivinen hoito ja saattohoito kirjataan asiakasasiakirjoihin.

Yksikössä tulee olla toimintaohje kuoleman toteamiseen liittyvistä menettelyistä, ja henkilöstö perehdytetään ohjeeseen. Läheisiä tuetaan surutilanteessa, heille annetaan tarvittavaa ohjausta käytännön asioissa sekä mahdollisuus keskusteluun henkilöstön kanssa.

7 SOSIAALISTA KANSSAKÄYMISTÄ EDISTÄVÄ YHTEISÖLLINEN TOIMINTA (SKET)

Sosiaalista kanssakäymistä edistävä toiminta (SKET) on keskeinen osa yhteisöllistä asumista. Sen tavoitteena on vahvistaa asiakkaiden osallisuutta, yhteisöllisyyttä, hyvinvointia ja toimintakykyä. Yhteisöllisyys rakentuu arjen kohtaamisista, yhteisistä tiloista, yhteisestä toiminnasta sekä asiakkaiden mahdollisuudesta vaikuttaa omaan arkeensa ja tehdä valintoja omien toiveidensa mukaisesti.

Yhteisöllisyys toteutuu esimerkiksi yhteisinä ruokailuina, ryhmätoimintana, harrastuksina ja avoimina kohtaamispaikkoina, joissa asiakkaat voivat tavata toisiaan päivittäin. Henkilöstö tukee yhteisöllisyyttä ja osallisuutta, mutta asiakkaat voivat osallistua toimintaan omien voimavarojensa ja kiinnostuksensa mukaan sekä toteuttaa toimintaa myös omaehtoisesti.

Yhteisöllinen toiminta on suunnitelmallista, osallisuutta tukevaa ja kuntouttavaa toimintaa, joka perustuu asiakkaiden tarpeisiin ja toiveisiin. Toiminta huomioidaan asiakkaan toteuttamissuunnitelmassa. Kaikilla asiakkailla on mahdollisuus vaikuttaa saamaansa palveluun, ja heidän itsemääräämisoikeuttaan kunnioitetaan.

Asiakkaiden osallisuutta ja vaikutusmahdollisuuksia tuetaan muun muassa asiakasraadeilla, joita järjestetään säännöllisesti. Asiakasraadeissa suunnitellaan ja arvioidaan yhteisöllistä toimintaa sekä käsitellään yhteisiä asioita. Asiakasraadeista laaditaan muistiot.

Yhteisöllisen toiminnan tulee olla osa jokapäiväistä toimintaa. Toiminnasta laaditaan toimipistekohtainen vuosisuunnitelma sekä tarkemmat viikko- ja päiväsuunnitelmat. Toiminnan toteutumista ja vaikuttavuutta arvioidaan vähintään vuosittain esimerkiksi asiakaskyselyiden ja asiakasraatien avulla.

SKET-toimintaan tulee olla riittävä henkilöstöresurssi ja toiminnan koordinoinnista vastaa nimetty SKET-vastaava. Toimintaa voidaan toteuttaa myös yhteistyössä seurakuntien, kuntien, järjestöjen ja vapaaehtoistoimijoiden kanssa. Toiminnan toteuttamiseen tarvittavista välineistä ja materiaaleista vastaa palvelun järjestäjä tai palveluntuottaja.

Asiakkaiden vakaumusta kunnioitetaan ja heidän hengellistä hyvinvointiaan tuetaan. Kalenterivuoden juhlapyhät ja merkkipäivät huomioidaan toiminnassa. SKET-toiminta on asiakkaalle vapaaehtoista ja maksutonta.

8 MUUT SOSIAALIHUOLTOLAIN MUKAISET TUKIPALVELUT

Yhteisöllisessä asumisessa asiakkaalle voidaan myöntää kotihoidon palveluja täydentäviä tukipalveluja yksilöllisen tarpeen perusteella. Tukipalveluiden myöntäminen perustuu asiakkaan tuen tarpeen selvittämiseen ja niitä myönnetään samoilla perusteilla kuin kotona asuville asiakkaille.

Sosiaalihuoltolain mukaisilla tukipalveluilla tuetaan asiakkaan mahdollisuutta suoriutua jokapäiväiseen elämään kuuluvista toiminnoista mahdollisimman itsenäisesti sekä edistetään hyvinvointia ja osallisuutta. Tukipalveluina voidaan järjestää asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaisesti ateriapalvelua, vaatehuoltopalvelua, siivouspalvelua ja asiointipalvelua.

Tukipalveluja järjestetään henkilölle, jonka toimintakyky on alentunut korkean iän, sairauden, vamman tai muun vastaavan syyn vuoksi tai joka tarvitsee niitä erityisen elämäntilanteensa perusteella. Pariskuntien kohdalla tukipalveluiden myöntäminen perustuu aina yksilölliseen harkintaan.

8.1 Ateriapalvelu

Ateriapalvelua voidaan myöntää asiakkaalle sosiaalihuoltolain mukaisena tukipalveluna, mikäli hän ei alentuneen toimintakykynsä vuoksi kykene itsenäisesti, läheisverkoston tukemana tai osana kotihoidon sisältöä huolehtimaan päivittäisten aterioiden valmistamisesta, hankkimisesta tai ruokailusta kodin ulkopuolella. Ateriapalvelua myönnetään asiakkaan yksilöllisen tuen tarpeen mukaisesti, pääsääntöisesti kotiin kuljetettavina kylminä aterioina.

Yhteisöllisessä asumisessa asiakkaalla on mahdollisuus osallistua yhteisölliseen lounaaseen arkipäivisin. Yhteisöllinen lounas on osa yhteisöllistä toimintaa, ja asiakas voi halutessaan osallistua siihen riippumatta sosiaalihuoltolain mukaisen ateriapalvelun tarpeesta. Lounas tarjoillaan yhteisessä ruokailutilassa, ja se toimitetaan asiakkaan asuntoon vain sairaustapauksissa tai muusta perustellusta syystä.

Yhteisöllisen aterian tavoitteena on tukea asiakkaiden hyvinvointia, osallisuutta, yhteisöllisyyttä ja hyvää ravitsemusta. Aterioiden tulee noudattaa voimassa olevia ikääntyneiden ravitsemussuosituksia sekä olla ravitsemuksellisesti täysipainoisia, monipuolisia ja maistuvia. Asiakkaiden yksilölliset ruokavaliot ja erityisruokavaliot huomioidaan.

Yhteisöllinen lounas hinnoitellaan hyvinvointialueen kulloinkin voimassa olevan asiakasmaksuhinnaston mukaisesti.

8.2 Siivous, vaatehuolto ja asiointipalvelut

Muita sosiaalihuoltolain mukaisia tukipalveluja ovat siivouspalvelut, vaatehuolto ja asiointipalvelut. Palveluja myönnetään asiakkaan tuen tarpeen selvittämisen perusteella sosiaalihuoltolain mukaisesti, mikäli asiakkaan toimintakyky on alentunut siten, ettei hän kykene niistä itsenäisesti huolehtimaan. Palvelut voidaan tuottaa hyvinvointialueen omana toimintana, palvelusetelillä tai ostopalveluna.

Siivouspalvelut

Asiakkaan toimintakyky huomioiden ylläpitosiivous voidaan toteuttaa asiakkaan itsensä, läheisten tai yksityiseltä palveluntuottajalta hankitun siivouspalvelun avulla.

Kotihoidon toteuttamaan päivittäiseen tukeen voi sisältyä asiakkaan ohjaaminen kodin siisteydestä huolehtimiseen sekä asumisen turvallisuuden ja hygienian kannalta välttämättömät siistimistoimet. Tällaisia voivat olla esimerkiksi kodin yleissiisteydestä huolehtiminen: roskien vienti, näkyvien roskien siistiminen, vuoteen sijaus ja tarvittaessa lakanoiden sekä pyyhkeiden vaihto. Ateriointeihin liittyvästä yleissiisteydestä huolehtiminen: tiskaus tai astianpesukoneen täyttö ja tyhjentäminen, pöytäpintojen pyyhkiminen, jääkaapin ja mikroaaltouunin siisteydestä huolehtiminen. Wc:n siisteydestä huolehtiminen (wc-istuin, käsienpesuallas ja nousutuet) sekä portatiivin tyhjennys ja pesu. Suihkussa avustamisen yhteydessä pesualueen, suihkutuolien ja nousutukien huuhtelu sekä lattian kuivaus. Asiakkaan omaiset ja vieraat huolehtivat itse omien jälkiensä siistimisestä. Päivittäinen kodin yleissiisteydestä huolehtiminen ei korvaa ylläpito- tai suursiivousta.

Asiakkaalla voi toimintakykynsä ja tuen tarpeensa perusteella olla oikeus sosiaalihuoltolain mukaiseen siivouspalveluun. Tällöin arvioidaan ensisijaisesti, kuuluuko palveluntarve osaksi kotihoidon toteuttamaa päivittäistä tukea vai onko kyse erikseen myönnettävästä tukipalvelusta. Sosiaalihuoltolain mukaista siivouspalvelua voidaan myöntää voimassa olevien myöntämisperusteiden mukaisesti.

Asiakasta ei voida velvoittaa hankkimaan siivouspalvelua. Mikäli asiakkaan asunnon kunto tai muu tilanne osoittaa siivouksen tarpeen, käydään asiakkaan kanssa yksilöllinen keskustelu hänen tarvitsemastaan tuesta ja palvelun järjestämisen vaihtoehdoista.

Vaatehuolto

Yhteisöllisessä asumisessa asiakkaan vaatehuoltoon käytettävä aika voidaan huomioida toteuttamissuunnitelmassa osana päivittäistä hoitoa silloin, kun asiakas itse osallistuu vaatehuollon toteuttamiseen ja/tai pyykkikone sijaitsee asiakkaan asunnossa. Tällöin työntekijä tukee ja ohjaa asiakasta kuntouttavalla työotteella.

Mikäli asiakas ei kykene osallistumaan vaatehuoltoon tai huolehtimaan siitä itsenäisesti, voidaan vaatehuolto myöntää sosiaalihuoltolain mukaisena tukipalveluna.

Yhteisöllisessä asumisessa asiakkaalla tulee olla mahdollisuus asentaa pyykkikone omaan asuntoon tai asumisen yksikössä tulee olla asiakkaiden käytössä mahdollisuus vaatehuollon toteuttamiseen. Halutessaan asiakas voi myös ostaa pesulapalvelun.

Asiointipalvelut

Asiointipalvelua voidaan myöntää sosiaalihuoltolain mukaisena tukipalveluna. Asiointipalveluun voi sisältyä saattaminen terveydenhuollon palveluihin sekä avustaminen kauppa-asioinnissa tilanteissa, joissa asiakas osallistuu asiointiin itse.

Asiakkaan valinnanvapaus

Asiakkaalla on oikeus saada tietoa käytettävissään olevista palvelujen järjestämistavoista. Asiakas voi hankkia siivous-, vaatehuolto- ja asiointipalveluja myös suoraan valitsemaltaan palveluntuottajalta. Mikäli asiakkaalla on oikeus sosiaalihuoltolain mukaiseen tukipalveluun, tulee hänen saada tieto sekä hyvinvointialueen järjestämistä palveluista että mahdollisuudesta hankkia palvelu omakustanteisesti, jotta hän voi tehdä tietoisen valinnan palvelun järjestämistavasta.

9 ASIAKASMAKSUT

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksujen määräytymisessä sovelletaan kulloinkin voimassa olevaa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksulainsäädäntöä. Asiakasmaksulakia sovelletaan myös hyvinvointialueen ostopalveluna järjestämiin palveluihin.

Yhteisöllisestä asumisesta ei säädetä erikseen asiakasmaksulaissa tai asiakasmaksuasetuksessa. Yhteisöllisessä asumisessa sovelletaan jatkuvan ja säännöllisen kotiin annettavan palvelun maksusäännöksiä sekä palvelukohtaisia asiakasmaksuja.

Asiakasmaksut määräytyvät asiakkaan yksilöllisen palvelutarpeen, hänelle myönnettyjen palvelujen sekä tulojen perusteella. Yhteisöllisen asumisen asiakasmaksu määräytyy pääsääntöisesti asiakkaan omien tulojen perusteella. Mikäli molemmat puolisot ovat yhteisöllisessä asumisessa, asiakasmaksu määräytyy voimassa olevan asiakasmaksulainsäädännön mukaisesti puolisoiden yhteenlaskettujen tulojen ja palveluiden perusteella. Jos puolisot ovat eri

palveluissa, asiakasmaksu määräytyy kummallekin erikseen omien tulojen ja palvelujen perusteella.

Asiakasmaksujen keskeytystilanteissa noudatetaan kotihoidon asiakasmaksuja koskevia voimassa olevia käytäntöjä. Tukipalvelumaksu peritään käytön mukaan. Yhteisöllisen asumisen asiakasmaksut muodostuvat asiakkaalle myönnetyistä palveluista.

Asiakasmaksut vahvistetaan hyvinvointialueen päätöksenteossa, ja ajantasaiset asiakasmaksutiedot ovat saatavilla Keski-Suomen hyvinvointialueen verkkosivuilla.

9.1 Vuokra

Asiakasmaksut eivät sisällä asumiskustannuksia, vaan asiakas vastaa asumisestaan aiheutuvista kustannuksista itse. Vuokraan voidaan sisällyttää käyttöveden ja käyttösähkön kustannuksia, tai ne voidaan periä toteutuneen kulutuksen perusteella.

Palveluntuottajan asiakkaalta perimä vuokra käyttövesi- ja käyttösähkökustannuksineen ei saa ylittää kulloinkin voimassa olevia eläkkeensaajan asumistuen enimmäisasumismenoja. Vuokraan voidaan sisällyttää asiakkaan käytössä olevien yhteisten tilojen osuus, kuitenkin enintään 75 prosenttia asiakkaan oman asunnon pinta-alasta. Asiakasta ohjataan hakemaan hänelle kuuluvat asumisen tuet.

Asuminen perustuu asiakkaan ja vuokranantajan väliseen vuokrasopimukseen. Vuokrasuhteessa noudatetaan voimassa olevaa lainsäädäntöä, erityisesti lakia asuinhuoneiston vuokrauksesta (481/1995). Vuokrasopimuksessa määritellään vuokran määräytyminen, vuokran tarkistaminen, irtisanomisehdot sekä muut vuokrasuhteen ehdot.

Asiakkaan poissaoloaikana vuokra määräytyy vuokrasopimuksen ja voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti. Asiakkaan asuntoa ei saa luovuttaa toisen henkilön käyttöön ilman asiakkaan suostumusta tai lakiin perustuvaa oikeutta.

Vuokranantaja voi määritellä vuokrasopimuksessa esimerkiksi tupakointia, lemmikkieläimiä, vakuutuksia ja vakuuksia koskevia ehtoja voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti.

Keski-Suomen hyvinvointialueella on voimassa päätös siitä, ettei vuokran suuruus saa ylittää Kelan asumistuen myöntämisen perusteissa olevaa maksimivuokran rajaa.

9.2 Keskeytyksen vaikutus asiakasmaksuun

Asiakkaan palvelussa tapahtuvasta keskeytyksestä tehdään merkintä asiakastietojärjestelmään (poistumis- ja paluupäivä). Hyvinvointialue perii säännöllisestä kotiin annettavasta palvelusta asiakasmaksun myös silloin, kun palvelu keskeytyy tilapäisesti asiakkaasta johtuvasta syystä. Mikäli keskeytys kestää yli viisi päivää, asiakasmaksua ei peritä viittä päivää ylittävältä ajalta.

Asiakasmaksua ei peritä myöskään edellä mainituilta viideltä päivältä silloin, kun palvelu keskeytyy hyvinvointialueesta johtuvasta syystä tai asiakkaan ollessa sairaalahoidossa tai muussa palvelussa, kuten kuntoutusjaksolla. Mikäli palvelun keskeytys kestää koko kalenterikuukauden, asiakasmaksua ei peritä lainkaan. Tukipalvelumaksut peritään toteutuneen käytön mukaisesti

10 SÄHKÖISET JÄRJESTELMÄT

10.1 Asiakas- ja potilastietojärjestelmä

Yhteisöllisen asumisen palveluissa käytetään sähköistä asiakas- ja potilastietojärjestelmää. Asiakastietolainsäädäntö velvoittaa julkisen ja yksityisen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajia liittymään valtakunnallisiin Kanta-palveluihin. Asiakas- ja potilastiedot tallennetaan, käsitellään ja säilytetään lainsäädännön edellyttämällä tavalla tietoturvallisesti.

Julkisen sosiaalihuollon lukuun toimivan palvelunantajan tulee liittyä valtakunnalliseen asiakastietojen arkistointipalveluun voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti.

Hoitotyöhön liittyvät asiakastiedot, asiakkaan tilanteessa tapahtuvat havainnot ja poikkeamat sekä toteutuneet palvelut kirjataan käytössä olevaan asiakas- ja potilastietojärjestelmään. Asiakastyön kirjaaminen toteutetaan Keski-Suomen hyvinvointialueen kirjaamisohjeiden, kirjaamisperiaatteiden ja voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti. Sosiaalihuollon tiedot kirjataan asiakastietojärjestelmään ja terveydenhuollon tiedot potilastietojärjestelmään. Henkilöstöllä tulee olla käytettävissään ajantasaiset kirjaamisohjeet.

10.2 RAI- arviointijärjestelmä

Keski-Suomen hyvinvointialueella asiakkaiden toimintakyvyn, voimavarojen ja tuen tarpeen arvioinnissa käytetään RAI-arviointijärjestelmää (Resident Assessment Instrument). Vanhuspalvelulain mukaisesti hyvinvointialueella on velvollisuus käyttää RAI-arviointivälineistöä asiakkaiden tuen tarpeen selvittämisessä, palvelujen suunnittelussa ja palveluiden tarpeenmukaisessa kohdentamisessa.

Ikääntyneiden palveluissa käytetään interRAI HC (Home Care) ja interRAI LTCF (Long Term Care Facilities) -arviointijärjestelmiä. Yhteisöllisessä asumisessa käytetään interRAI HC-järjestelmää asiakkaiden toimintakyvyn, voimavarojen, riskitekijöiden ja tuen tarpeiden arviointiin sekä palvelujen suunnittelun tueksi.

RAI-arviointi perustuu asiakkaan haastatteluun, havainnointiin sekä ammattilaisten tekemään arviointiin. Arviointiin osallistuvat asiakkaan lisäksi tarvittaessa hänen läheisensä sekä asiakkaan tilanteen tuntevat ammattilaiset. Arvioinnin tuottamaa tietoa hyödynnetään asiakassuunnitelman, toteuttamissuunnitelman sekä palveluja koskevan päätöksenteon tukena.

Myös yhteisöllisen asumisen asiakkaiden toimintakykyä ja tuen tarvetta arvioidaan ja seurataan RAI-järjestelmän avulla. Asiakkaalle tehdään toimintakyvyn arviointi viimeistään 4–5 viikon kuluessa yhteisöllisen asumisen alkamisesta. Tämän jälkeen toimintakykyä arvioidaan säännöllisesti vähintään kaksi kertaa vuodessa sekä aina asiakkaan tilanteen olennaisesti muuttuessa. Tarvittaessa toimintakykytietoja päivitetään osittaisarvioinnilla.

Säännöllisten toimintakyvyn arviointien yhteydessä tehdään myös MNA-arviointi (Mini Nutritional Assessment) asiakkaan ravitsemustilan arvioimiseksi. Arviointeja tekevät tehtävään koulutetut työntekijät.

Toimintakyvyn arviointi toteutetaan yhteistyössä asiakkaan kanssa. Arvioinnissa huomioidaan asiakkaan oma näkemys toimintakyvystään sekä havainnoinnin ja arvioinnin avulla kerätty tieto. Tavoitteena on varmistaa asiakkaan yksilöllisiä tarpeita vastaavat, oikea-aikaiset ja tarkoituksenmukaiset palvelut.

10.3 Laadunvalvonta

Yhteisöllisessä asumisessa tulee olla käytössä laatu- ja riskienhallintajärjestelmä, joka tukee toiminnan laadun jatkuvaa kehittämistä, asiakas- ja potilasturvallisuutta sekä riskien tunnistamista, arviointia ja hallintaa.

Keski-Suomen hyvinvointialueella laadun- ja riskienhallinnan tukena käytetään Laatuporttijärjestelmää. Järjestelmän avulla seurataan ja kehitetään toiminnan laatua ja turvallisuutta sekä käsitellään toiminnassa havaittuja poikkeamia, riskejä ja kehittämiskohteita.

Laatu- ja riskienhallintajärjestelmässä käsitellään muun muassa:

- haitta- ja vaaratilanneilmoituksia
- positiivisia havaintoja
- asiakkaiden, potilaiden ja läheisten tekemiä ilmoituksia
- työn vaarojen arviointeja
- toimintaan liittyviä riskienarviointeja
- asiakas- ja potilasturvallisuuden itsearviointeja
- epäkohtailmoituksia.

Palveluntuottajalla tulee olla käytössään vastaavat menettelyt laadunhallinnan, riskienhallinnan sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamiseksi.

10.4 Palse.fi -järjestelmä

Keski-Suomen hyvinvointialue käyttää Palse.fi-portaalia yhteisöllisen asumisen ostopalveluiden hallinnointiin, seurantaan, valvontaan ja laskutukseen. Hyväksytyille palveluntuottajille toimitetaan kutsu palveluun, ja palveluntuottaja vastaa tietojensa ajantasaisuudesta portaalissa.

Palse.fi-portaalissa ylläpidetään palveluntuottajien perustietoja, asiakaspaikkatilannetta, maksusitoumuksia sekä muita palvelun toteuttamiseen liittyviä tietoja. Palveluntuottaja kirjaa portaaliin palvelun keskeytykset ja muodostaa laskutuksessa tarvittavan laskutusviitteen.

Palveluntuottaja laskuttaa hyvinvointialuetta kuukausittain jälkikäteen oman laskutusjärjestelmänsä kautta. Laskulla tulee olla Palse.fi-portaalin muodostama laskutusviite ja laskun kokonaissumma. Lasku ei saa sisältää laskutuslisiä tai muita vastaavia kustannuksia. Asiakaspalautteiden hallinnointi voidaan toteuttaa Palse.fi-portaalin kautta.

11 KÄYNTIEN SUUNNITTELU JA TILASTOINTI

Yhteisöllisessä asumisessa tulee olla käytössä kotihoitoon/yhteisölliseen asumiseen soveltuva toiminnanohjausjärjestelmä. Käytössä tulee olla ohjelma/järjestelmä, jolla pystytään jakamaan asiakaskäynnit päivittäisessä palvelutuotannossa.

Asiakkaan saaman hoito- ja hoivapalvelun sekä tukipalveluiden toteutuminen tilastoidaan palvelutapahtumien yhteydessä. Tilastointi toteutetaan kotihoidon tilastointiperiaatteiden ja voimassa olevien ohjeiden mukaisesti käyttäen käytössä olevia sähköisiä järjestelmiä.

Keski-Suomen hyvinvointialueella on käytössä yhteisöllisen asumisen palvelua koskeva tilastointiohje, jota noudatetaan sekä hyvinvointialueen omassa palvelutuotannossa että ostopalveluissa. Tilastointitietoja käytetään muun muassa palveluiden toteutumisen seurantaan sekä asiakasmaksujen määräytymisen perusteena.

Palvelun keskeytystiedot kirjataan asiakastietojärjestelmään voimassa olevien ohjeiden mukaisesti.

Asiakkaiden osallistuminen sosiaalista kanssakäymistä edistävään toimintaan (SKET) ja ryhmätoimintoihin tilastoidaan. Osallistumista seurataan ja kirjataan säännöllisesti käytössä olevaan asiakastietojärjestelmään.

12 TIETOSUOJA, TIETOTURVA JA ASIAKIRJAHALLINTO

Henkilötietojen käsittelyssä noudatetaan tietosuojalainsäädäntöä sekä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja koskevaa erityislainsäädäntöä. Keski-Suomen hyvinvointialueella on käytössä organisaation tietoturvasuunnitelma osana omavalvontaa. Myös palveluntuottajalla tulee olla käytössään oma tietoturva- ja tietosuojasuunnitelma. Henkilötietoja käsitellään lainmukaisesti, tietoturvallisesti ja vain siinä laajuudessa kuin palvelun toteuttaminen edellyttää.

Yksikön henkilöstöllä tulee olla riittävä tietosuoja- ja tietoturvaosaaminen, ja henkilöstölle järjestetään säännöllisesti koulutusta. Asiakas- ja potilastietoja saavat käsitellä vain ne henkilöt, joiden työtehtävät sitä edellyttävät ja joilla on siihen käyttöoikeus.

Kaikki asiakas- ja potilastietoja käsittelevät työntekijät ja opiskelijat ovat salassapito- ja vaitiolovelvollisia. Vaitiolovelvollisuus jatkuu myös palvelussuhteen tai asiakkuuden päättymisen jälkeen.

Asiakastiedot dokumentoidaan, säilytetään, arkistoidaan ja hävitetään voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti. Yksikössä tulee olla kirjalliset ohjeet asiakastietojen kirjaamisesta, asiakirjojen käsittelystä, säilyttämisestä ja salassapidosta.

Asiakas on tietoinen siitä, että hänen palveluunsa liittyviä asiakirjamerkintöjä laaditaan. Asiakirjamerkinnät tehdään ajantasaisesti ja viivytyksettä asiakkaan hoidon, palvelun ja turvallisuuden varmistamiseksi. Asiakkaan vointia, toimintakykyä ja palvelun toteutumista koskevat tiedot kirjataan päivittäin tai asiakkaan tilanteen olennaisesti muuttuessa.

Asiakkaalla on oikeus tutustua omiin asiakas- ja potilastietoihinsa sekä saada niistä pyynnöstä jäljennökset voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti. Myös asiakkaan laillisella edustajalla tai edunvalvojalla on oikeus saada tietoja tehtävänsä edellyttämässä laajuudessa.

Asiakkuuden päättymisen jälkeen asiakirjat arkistoidaan voimassa olevien arkistointimääräysten mukaisesti.

13 TURVALLISUUS

Yhteisöllistä asumista tarjoavalla yksiköllä tulee olla pelastuslain mukainen, pelastusviranomaisen hyväksymä pelastussuunnitelma sekä poistumisturvallisuusselvitys. Poistumisturvallisuudessa tulee huomioida asiakkaiden toimintakyky, liikkumisen apuvälineiden käyttö sekä ikääntymisen ja sairauksien vaikutukset poistumiskykyyn. Poistumisturvallisuusselvitys päivitetään vähintään kolmen vuoden välein tai toiminnan olennaisesti muuttuessa.

Henkilöstö perehdytetään pelastussuunnitelmaan ja turvallisuusohjeisiin. Pelastautumiseen, poistumiseen ja muihin turvallisuustilanteisiin liittyviä harjoituksia sekä turvallisuuskävelyitä järjestetään säännöllisesti henkilöstön turvallisuusosaamisen ylläpitämiseksi. Henkilöstöllä tulee olla riittävä ensiapu- ja alkusammutusosaaminen, ja yksikössä tulee olla asianmukaiset ensiapuvälineet.

Yhteisöllisen asumisen yksiköllä tulee olla suunnitelmat häiriötilanteisiin, poikkeusoloihin ja toiminnan jatkuvuuden turvaamiseen. Suunnitelmissa huomioidaan muun muassa onnettomuudet, tulipalot, sähkö- ja tietoliikennehäiriöt, vedenjakelun keskeytykset, väkivaltatilanteet, luonnon ääriolosuhteet sekä muut asiakas- ja potilasturvallisuuteen vaikuttavat tilanteet.

Omavalvontasuunnitelmaan tulee sisältyä toimintaohjeet erityistilanteita varten. Näitä ovat esimerkiksi asiakkaan turvallisuuden varmistaminen, kaatumisriskien hallinta, kaltoinkohteluun puuttuminen, ensiaputilanteet, väkivaltatilanteet, evakuoinnit sekä kadonneen asiakkaan etsintä.

Tartuntatautien ehkäisyssä noudatetaan kulloinkin voimassa olevia kansallisia ja alueellisia ohjeita. Henkilöstölle järjestetään tarvittavaa koulutusta, ja yksikössä tulee olla käytettävissä tartuntatautien torjuntaan tarvittavat suoja- ja hygieniatarvikkeet. Yksikössä on nimetty hygieniavastaava.

Yhteisöllisen asumisen piha-alueiden ja kulkureittien tulee olla turvallisia, esteettömiä ja asianmukaisesti valaistuja. Toimintaan liittyviä riskejä arvioidaan säännöllisesti ja tarvittavat korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan.

Mahdollisesta kameravalvonnasta tulee informoida asiakkaita ja henkilöstöä asianmukaisesti. Kameravalvonnan toteuttamisessa on huolehdittava asiakkaiden yksityisyyden suojasta sekä noudatettava voimassa olevaa lainsäädäntöä ja viranomaisohjeita. Kameravalvonnan käytöstä sekä tallenteiden käsittelystä tulee olla kirjalliset menettelytavat.

14 VALVONTA

14.1 Omavalvonta ja valvonta

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) mukaisesti palveluntuottaja vastaa palvelujen laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamisesta omavalvonnan avulla. Omavalvonnan tavoitteena on tunnistaa toimintaan liittyvät riskit, ehkäistä epäkohtia sekä varmistaa palvelujen jatkuva kehittäminen.

Palveluntuottajalla tulee olla ajantasainen omavalvontasuunnitelma, joka ohjaa toimintaa ja sen seurantaa. Omavalvontasuunnitelma on asiakkaiden, läheisten ja henkilöstön nähtävillä. Henkilöstö seuraa palvelujen laatua, tunnistaa riskejä ja raportoi poikkeamat sovittujen käytäntöjen mukaisesti. Asiakkailla, läheisillä ja henkilöstöllä on mahdollisuus antaa palautetta toiminnan kehittämiseksi.

14.2 Epäkohtien ja vaaratapahtumien ilmoittaminen

Valvontalain mukaisesti henkilöstön ja palveluntuottajan tulee ilmoittaa viipymättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle sellaisista asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavista epäkohdista, vakavista vaaratapahtumista tai muista puutteista, joita ei voida korjata omavalvonnan keinoin.

Vakavalla vaaratapahtumalla tarkoitetaan tapahtumaa, joka on aiheuttanut tai olisi voinut aiheuttaa asiakkaalle tai potilaalle vakavaa haittaa, pysyvän vamman, merkittävää toimintakyvyn heikkenemistä tai vakavan vaaran hengelle tai turvallisuudelle. Vakavat vaaratapahtumat selvitetään palveluntuottajan ja palvelunjärjestäjän käytössä olevien menettelyjen mukaisesti, ja niiden perusteella toteutetaan tarvittavat korjaavat ja ennaltaehkäisevät toimenpiteet.

Asiakkailla, läheisillä ja henkilöstöllä tulee olla mahdollisuus ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista, vaaratilanteista sekä positiivisista havainnoista palveluntuottajan käytössä olevien ilmoitusmenettelyjen kautta.

14.3 Hyvinvointialueen ohjaus ja valvonta

Hyvinvointialue ohjaa ja valvoo järjestämisvastuulleen kuuluvaa palvelutuotantoa voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti. Hyvinvointialueella on oikeus saada palveluntuottajalta ja tämän alihankkijoilta valvonnan toteuttamiseksi tarvittavat tiedot ja selvitykset sekä tehdä ohjaus-, tarkastus- ja valvontakäyntejä palveluyksiköihin.

Valvontaa toteutetaan suunnitelmallisesti osana hyvinvointialueen omavalvontaohjelmaa. Lisäksi valvontakäyntejä voidaan tehdä tarvittaessa esimerkiksi asiakaspalautteiden, henkilöstön ilmoitusten tai havaittujen riskien perusteella.

Keski-Suomen hyvinvointialueella laadun- ja riskienhallinnan tukena käytetään Laatuporttijärjestelmää, jossa käsitellään muun muassa haitta- ja vaaratilanneilmoituksia, riskienarviointeja, epäkohtailmoituksia, asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyviä havaintoja sekä muita toiminnan kehittämistä tukevia ilmoituksia.

15 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet perustuvat lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000). Asiakkaalla on oikeus saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua siten, että hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan, yksityisyyttään ja itsemääräämisoikeuttaan kunnioitetaan. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa huomioidaan asiakkaan toivomukset, mielipide, etu, yksilölliset tarpeet, äidinkieli sekä kulttuuritausta.

Asiakkaalla on oikeus saada selvitys oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan, palveluvaihtoehdoista sekä niiden vaikutuksista. Asiakkaalla on oikeus tutustua itseään koskeviin asiakasasiakirjoihin, pyytää virheellisten tietojen korjaamista sekä saada tieto asiansa käsittelyyn vaikuttavista asiakirjoista. Sosiaalihuollon järjestämistä koskevat päätökset tehdään kirjallisesti. Asiakkaalle laaditaan asiakassuunnitelma sekä palvelun toteuttamista ohjaava toteuttamissuunnitelma.

Asiakkaalla on oikeus hakea muutosta häntä koskeviin päätöksiin voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti. Mikäli asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun, hoitoon tai kohteluun, hänellä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle sekä kantelu toimivaltaiselle valvontaviranomaiselle.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakkaita heidän oikeuksiinsa liittyvissä kysymyksissä sekä avustaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä. Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien toiminta on luottamuksellista, puolueetonta ja maksutonta. He eivät tee asiakasta koskevia päätöksiä eivätkä myönnä palveluja.

Muistutuksen tekemiseen liittyvää ohjausta antavat toimintayksikön vastuuhenkilö sekä asiakkaan omatyöntekijä. Ajantasaiset yhteystiedot muistutusten tekemiseen sekä potilas- ja sosiaaliasiavastaavan palveluihin löytyvät Keski-Suomen hyvinvointialueen verkkosivuilta.

Asiakkaalla on velvollisuus antaa palvelujen järjestämisessä ja toteuttamisessa tarvittavat tiedot.

15.1 Itsemääräämisoikeus

Itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan henkilön oikeutta määrätä omasta elämästään, tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä sekä toteuttaa niitä. Yhteisöllisessä asumisessa asiakkaalla on oikeus osallistua hoitoaan, huolenpitoaan ja palvelujaan koskevaan suunnitteluun ja päätöksentekoon. Asiakkaan mielipiteet, toiveet, yksilölliset tarpeet ja elämäntilanne huomioidaan, ja häntä tuetaan päätöksenteossa hänen voimavarojensa mukaisesti.

Yhteisöllisen asumisen palveluissa kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta, yksityisyyttä, vakaumusta sekä fyysistä ja henkistä koskemattomuutta. Asiakasta kuullaan häntä koskevissa asioissa, ja hänellä on mahdollisuus tehdä omaa arkeaan koskevia valintoja. Asiakkaan kanssa sovitaan hänen asuntoonsa liittyvistä käytännöistä, kuten henkilöstön ja vierailijoiden sisäänpääsystä. Asiakkaan henkilökohtaisia tietoja käsitellään ja niistä keskustellaan vain asiakkaan suostumuksella tai lainsäädännön edellyttämällä tavalla.

Yhteisöllisessä asumisessa ei lähtökohtaisesti voida käyttää asiakkaan liikkumisvapautta tai muuta perusoikeutta rajoittavia toimenpiteitä. Asiakkaan liikkumista ei saa estää eikä hänen perusoikeuksiaan rajoittaa turvallisuuteen vedoten. Palvelun tulee toteutua siten, että yhteisöllinen asuminen säilyy asiakkaan omana kotina ja asumismuotona, joka tukee itsenäistä elämää.

Henkilöstön tehtävänä on tukea asiakkaan itsenäistä suoriutumista, osallisuutta ja itsemääräämisoikeuden toteutumista päivittäisessä toiminnassa.

15.2 Omahoitaja

Yhteisöllisen asumisen toimintayksikössä jokaiselle asiakkaalle nimetään omahoitaja tai omahoitajapari. Asiakas tietää, kuka hänen omahoitajansa on, ja tieto kirjataan asiakastietoihin sekä annetaan tarvittaessa tiedoksi asiakkaan läheisille. Omahoitajan tehtävänä on tukea hoito- ja asiakassuhteen jatkuvuutta sekä toimia asiakkaan palvelujen yhteyshenkilönä.

Omahoitaja vastaa pääsääntöisesti asiakkaan toimintakyvyn arvioinnista (RAI) sekä sen pohjalta laadittavan toteuttamissuunnitelman valmistelusta, seurannasta ja päivittämisestä. Suunnitelman laatimiseen osallistuvat asiakkaan lisäksi tarvittaessa hänen läheisensä sekä muut asiakkaan hoitoon ja palveluihin osallistuvat ammattilaiset.

Toteuttamissuunnitelman käsittelyä varten järjestetään tarvittaessa suunnittelupalaveri, johon omahoitaja kutsuu asiakkaan ja hänen läheisensä. Omahoitaja seuraa suunnitelmassa asetettujen tavoitteiden toteutumista sekä asiakkaan hyvinvoinnissa, terveydentilassa ja toimintakyvyssä tapahtuvia muutoksia. Toteuttamissuunnitelma päivitetään vähintään kuuden kuukauden välein tai aina asiakkaan tilanteen olennaisesti muuttuessa.

Toimintayksikössä on määritelty omahoitajan tehtävät, ja ne ovat asiakkaiden sekä heidän läheistensä saatavilla.

15.3 Asiakkaan taloudellisten asioiden hoito ja edunvalvonta

Yhteisöllisen asumisen henkilöstö tukee asiakasta yhdessä hänen läheistensä, asioidenhoitajansa tai edunvalvojansa kanssa varmistamaan, että asiakas hakee ja saa hänelle kuuluvat etuudet, kuten Kelan etuudet ja asumisen tuet. Tarvittaessa asiakkaalle ja hänen läheisilleen annetaan tietoa edunvalvontavaltuutuksesta ja edunvalvonnasta. Mikäli asiakkaan toimintakyky tai etu edellyttää edunvalvontaa, henkilöstö ottaa asian puheeksi asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa sekä ilmoittaa tarpeesta asiakasohjaukseen.

Asiakas vastaa itse taloudellisten asioidensa hoitamisesta tai ne hoidetaan hänen valtuuttamansa henkilön tai edunvalvojan toimesta. Henkilöstö ei käytä asiakkaan pankki- tai maksukorttia eikä osallistu asiakkaan laskujen maksamiseen. Tarvittaessa työntekijä voi ohjata ja tukea asiakasta asioinnissa asiakkaan omatoimisuutta ja itsemääräämisoikeutta kunnioittaen.

Yhteisöllisessä asumisessa lähtökohtana on, että asiakas, hänen läheisensä, asioiden hoitaja tai edunvalvoja hallinnoivat käyttövaroja. Asiakas voi säilyttää käyttövaroja omassa asunnossaan, mutta yhteisöllisen asumisen yksikkö ei käyttövaroja vastaanota tai säilytä.

15.4 Yhteistyö asiakkaan läheisten kanssa

Omaisten ja muiden läheisten osallistuminen asiakkaan elämään ja palvelujen suunnitteluun on tärkeää. Henkilöstö tekee yhteistyötä asiakkaan läheisten kanssa asiakkaan suostumuksella ja hänen toiveitaan kunnioittaen. Yhteydenpidon tavoista ja laajuudesta sovitaan asiakkaan ja läheisten kanssa yksilöllisesti. Lähiomaisen tai muun läheisen yhteystiedot kirjataan asiakastietoihin.

Pääsääntöisesti asiakkaan omahoitaja toimii yhteyshenkilönä läheisiin päin ja huolehtii yhteydenpidosta työvuorojensa mukaisesti. Henkilöstö tukee asiakasta yhteydenpidossa läheisiin hänen niin halutessaan esimerkiksi avustamalla puhelin- ja muiden yhteydenpitovälineiden käytössä.

Asiakkaan saattaja- ja asiointiapu järjestetään ensisijaisesti läheisten tai vapaaehtoisten saattajapalveluiden avulla. Läheisille järjestetään toimintayksikön yhteisiä tapaamisia vähintään kaksi kertaa vuodessa. Lisäksi läheisiä kannustetaan osallistumaan yhteisöllisen asumisen asiakasraateihin ja muuhun yhteisölliseen toimintaan.