



PALVELUASUMISEN PALVELUIDEN HANKINTA

LIITE 1, PALVELUKUVAUS

Tämä liite sisältää:

- 1. Kuvauksen hankittavasta palvelusta.**
- 2. Palvelukuvaus = Kaikki hankittavalle palvelulle asetut vähimmäisvaatimukset.**
- 3. Palvelulle asetettu kiinteä hinta sisältää kaiken sen, mitä tämän palvelukuvauksen mukaisen palvelun tuottaminen vaatii.**

Osallistumishakemuksen jättäessään osallistuja sitoutuu siihen, että tuotettava palvelukokonaisuus on vähintään tämän palvelukuvauksen mukainen, ja täyttää tässä esitetyt vähimmäisvaatimukset ja ehdot sopimuksen voimassaolo ajan.

Sisällysluettelo

sivu

| | |
|---|-----------|
| 1. HANKKINAN TAUSTA | 2 |
| 1.1. Lait ja viranomaismääräykset | 2 |
| 2. HANKITTAVAT PALVELUT | 2 |
| 2.1. Palveluasumisen palvelu ja vaatimukset | 2 |
| 2.2. Henkilöstö..... | 3 |
| 2.3. Yksikön vastuuhenkilöt | 4 |
| 2.4. Tilat | 4 |
| 2.5. Laitteet ja välineet | 5 |
| 2.6. Hoidossa tarvittavien tarvikkeiden ja välineiden kustannukset | 6 |
| 2.7. Hoito ja hoiva..... | 6 |
| 2.8. Sairaanhoidolliset palvelut | 7 |
| 3. PALVELUIDEN HINNOITTELU..... | 9 |
| 3.1. Hinnoittelu perusteet | 9 |
| 4. ASIAKAS | 9 |
| 4.1. Asiakkaan ohjautuminen | 9 |
| 4.2. Asiakkaan asema | 10 |
| 4.3. Asiakkaan oikeudet..... | 10 |
| 5. PARASTAPALVELUA.FI (PSOP)..... | 11 |
| 5.1. Järjestelmään hakeminen..... | 11 |
| 6. PALVELUN OMAVALVONTA, LAATU JA VAIKUTUKSET | 12 |
| 6.1. Omavalvonnan ja laadun toteuttaminen..... | 12 |
| 6.2. Omavalvontasuunnitelman sisältö | 13 |
| 6.3. Omavalvontasuunnitelman liitteet..... | 14 |
| 7. RAI-ARVIOINTIJÄRJESTELMÄN KÄYTTÖ JA OSAAMISVAATIMUKSET | 14 |
| 7.1. RAI-alilisenssisopimus..... | 15 |
| 8. PALVELUN LAADUN KEHITTÄMISEN SEURANTA | 15 |
| 9. PALVELUN LAADUN JA VAIKUTUSTEN SEURANTA | 16 |
| 10. ASIAKASTYYTYVÄISYYDEN SEURANTA | 16 |
| 11. PALVELUN SEURANTATIEDON JULKISUUS JA ASIAKKAAN VALINNANVAPAAUS | 16 |
| 12. MUU RAPORTOINTI | 16 |
| 13. LISÄPALVELUIDEN TUOTTAMINEN ASIAKKAALLE | 17 |

1. HANKKINAN TAUSTA

Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä (PHHYKY, tilaaja) hankkii palveluasumisen palveluiden tuottamista toistaiseksi voimassa olevalla sopimuksella.

Hankinta toteutetaan yhteishankintana Heinolan kaupungin kanssa. Kilpailutuksesta vastaa Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä.

1.1. Lait ja viranomaismääräykset

Palveluasumisella tarkoitetaan sosiaalihuoltolain (2014/1301) 21 §:n mukaan palveluasunnossa järjestettävää asumista ja palveluja. Palveluihin sisältyvät asiakkaan tarpeen mukainen hoito ja huolenpito, toimintakykyä ylläpitävä ja edistävä toiminta, ateria-, vaatehuolto-, peseytymis- ja siivouspalvelut sekä osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävät palvelut.

Palveluasuminen on avohoitoa, jossa Kelan etuudet kuten asumistuki, eläkettä saavan hoitotuki ja muut vammaisetuudet sekä sairausvakuutuksen korvaukset määräytyvät samoin kuin kotona asuessa.

Palveluasuminen on tarkoitettu henkilöille, joiden palvelutarve ei pääsääntöisesti ole ympärivuorokautista, mutta joiden palvelutarvetta ei pystytä järjestämään kotiin vietävien palvelujen avulla. Palvelutarpeet selvitetään laaja-alaisesti Vanhuspalvelulain 15§ mukaisesti RAI mittaristoja hyväksikäyttäen.

2. HANKITTAVAT PALVELUT

2.1. Palveluasumisen palvelu ja vaatimukset

Asiakkaalle annettavien palvelujen tulee olla suunnitelmallisia ja tavoitteellisia. Asiakkaan omia voimavaroja tuetaan ja palvelu perustuu yksilöllisiin tarpeisiin. Asukkaalle tehdään RAI-arviointiin perustuva yksilöllinen palvelu- ja hoitosuunnitelma, jossa määritellään asiakkaan palvelut ja hoidon tavoitteet, tavoitteellinen kuntoutus, päivittäinen asukkaan voinnin ja toiminnan seuraaminen sekä kirjaaminen asiakastietojärjestelmään. Palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan yhteisymmärryksessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä taikka hänen laillisen edustajansa kanssa. Suunnitelmaa laadittaessa on otettava huomioon asiakkaan toiveet ja mielipide ja kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan.

Palvelu- ja hoitosuunnitelma tarkistetaan vähintään puolen vuoden välein asiakkaan ja palveluntuottajan välillä. Asiakkaan ensimmäinen hoito- ja palvelusuunnitelma tulee olla tehtynä kuukauden sisällä ja se tulee lähettää Asiakasohjaukseen asiakkaan omatyöntekijälle. Asiakkaan omia voimavaroja tulee hyödyntää ja tukea toimintakykyä ylläpitävällä otteella.

Hoitosuhteen alusta alkaen asiakkaalle on yksikössä nimetty omahoitaja ja sekä asiakas, että omaiset ovat tietoisia kuka omahoitaja on. Yhteistyöstä asiakkaan omaisten ja lähipiirin kanssa sovitaan asiakkaan ja palveluntuottajan välisessä hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Asiakkaan omaisten osallis-tumista hoitoon tuetaan ja tiedonkulusta huolehditaan yhteisesti sovittujen pelisääntöjen mukaisesti.

Palveluntuottajilla on käytössään tilaajan järjestämä lääkäripalvelu. Lääkäripalvelun käyttö edellyttää, että palveluntuottajalla on käytössään sairaanhoitajaresurssi lääkärin yhteyshenkilön toimintaan.

Tilaaaja tarjoaa Palveluntuottajille katseluoikeuden yhtymän potilastietojärjestelmä Terveys LifeCaren.

Potilastietojärjestelmää varten tarvittavat tilaajan Citrix- / RD Web Access -lisenssit sekä LifeCaren käyttäjätunnukset luovutetaan palveluntuottajan sairaanhoitajalle. Palveluntuottajan tulee ladata Citrix- / RD Web Access ohjelma omalle koneelleen, jonka jälkeen LifeCaren käyttö on mahdollista.

Lisäksi palveluntuottajan tulee varmistaa, että:

- Asiakkaan päivittäistä vointia tulee seurata ja kirjata lainsäädännön mukaisesti.
- Henkilöstö huolehtii yhdessä asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa, että asiakas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet kuten KELA:n hoitotuki ja asumistuki.
- Asiakasta ja hänen omaisiaan neuvotaan ja ohjataan apuvälineiden, liikkumisen tuen, lääkinnällisen kuntoutuksen, hoitotarvikkeiden, sosiaali- ja terveystalouden hakemisessa.
- Yhteistyössä asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa huolehditaan, että asiakkaalle ryhdytään hankkimaan edunvalvojaa, jos asiakkaan toimintakyky ja etu sitä vaatii.
- Henkilökunta seuraa ja arvioi asiakkaan palvelun- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuutta ja toteutumista. Jos asiakkaan hoidon tarve muuttuu siten, että se vaikuttaa annetun palvelun määrääntä sisältöön, tulee palveluntuottajan olla yhteydessä asiakasohjaukseen annetun ohjeen mukaisesti riippumatta siitä, onko hoidon tarve lisääntynyt tai vähentynyt.
- Jos asiakkaan ja palveluntuottajan kanssa sovitaan ulkopuolisista palveluista, palveluntuottaja sitoutuu siihen, että ne laskutetaan kokonaisuudessaan asiakkaalta.

2.2. Henkilöstö

Henkilökunnan tulee täyttää sosiaali- ja/tai terveydenhuollon henkilöstölle asetetut lakisääteiset vaatimukset, jotka määräytyvät sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimusten (817/2015) ja terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994) ja asetuksen (564/1994) mukaisesti. Palveluntuottaja vastaa siitä, että hän tarkistaa henkilöstönsä kelpoisuuden ennen työsopimuksen laadintaa.

Palveluasumiseen ei ole lakisääteisesti määritelty vaadittavaa henkilöstömitoitusta.

Henkilöstömitoituksella tarkoitetaan päivittäistä ja asiakkaiden tosiasiallisessa käytössä olevaa, toimintayksikössä työskentelevien työntekijöiden tuottamaa hoitotyön mitoitusta, jossa poissaolot on korvattu sijaisilla. Henkilökunnan mitoitus vastaa asiakkaiden hyvän hoidon vaatimuksia ja on palveluntuottajan luvan mukainen.

Lisäksi palveluntuottajan tulee varmistaa, että:

- Oppisopimuskoulutuksessa olevien henkilöiden osalta noudatetaan voimassa olevaa Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja parantamiseksi julkaisua (STM:n julkaisu).
- Toiminnan tulee perustua laatusuosituksen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi (STM:n julkaisu 2020:29). Toiminnan tulee perustua aina voimassa oleviin laatusuosituksiin.
- Henkilökunnan osaaminen tulee olla asiakkaiden hoidontarpeen edellyttämällä tasolla. Palveluntuottaja vastaa siitä, että vaatimus toteutuu.
- Palveluntuottajan on huolehdittava, että yksikössä työskentelevien eri ammattiryhmien työnkuvat ovat määritelty.
- Henkilöstöllä on oltava hyvä Suomen kielen taito.
- Henkilöstöllä on riittävästi tietoa ikääntyneiden sairauksista, ikääntymisen vaikutuksista toimintakykyyn ja toimintakykyä ylläpitävistä työtavoista.

- Henkilöstöllä on ajantasainen tieto keskeisistä vanhuksille suunnatuista palveluista ja etuuksista niin, että työntekijät pystyvät ohjaamaan ja neuvomaan asiakasta ja omaisia palvelujen hankkimisessa.
- Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä perehdytyksestä, ammattitaidon ylläpidosta ja täydennyskoulutuksesta.
- Asumisyksikön vastuuhenkilön vaihtuessa tulee siitä ilmoittaa viipymättä lupaviranomaiselle ja viedä muutos myös parastapalvelua.fi -portaaliin.
- Lääkehoitoa suorittavilla ammattihenkilöillä on voimassa olevat lääkehoitoluvat.
- Jokaisessa työvuorossa on vähintään sosiaali- ja terveydenhuollon perustutkinnon suorittanut lääkeluvallinen hoitaja.
- Henkilöstön tulee olla yksikössä kello 7–22 välisenä aikana.
- Asumispalveluyksikössä työskentelee lisäksi muuta henkilöstöä tukipalvelutehtävissä. Tukipalveluita voidaan tuottaa myös alihankintana.
- Palveluntuottaja vastaa siitä, että työsuhteessa olevalla sosiaali- ja terveysalan opiskelijalla on edellytykset toimia tehtävässään. Palveluntuottaja määrittelee riittävän tarkasti opiskelijan tehtävät, vastuun ja toiminnan rajat. Opiskelija ei voi toimia yksin työvuorossa.

2.3. Yksikön vastuuhenkilöt

Yksikön vastuuhenkilöllä on sosiaalihuoltolain 46 a § Sosiaalihuollon johtaminen (22.4.2016/292) mukainen tehtävään soveltuva korkeakoulututkinto, alan tuntemus sekä riittävä johtamistaito. Vastuuhenkilöltä edellytetään työkokemusta sosiaalihuollosta vanhusten parissa vähintään n. 2 vuotta.

Riittävällä johtamistaidolla tarkoitetaan joko opintojen tai työkokemuksen kautta hankittua johtamisosaamista. Johtamisopinnoilla tarkoitetaan n. 20–30 opintopisteen laajuisia opintoja, kuten JET tai erilaiset lähiesimiestyön erikoisammattiopinnot. Työkokemuksen kautta hankittu johtamisosaaminen voi olla muultakin alalta ja riittäväksi katsotaan noin 1–2 vuoden kokemus.

Vastuuhenkilön työpanoksen katsotaan kohdentuvan pääasiallisesti esimiestehtäviin ja hallinnollisiin tehtäviin. Heidän työpanostaan voidaan kuitenkin laskea välittömään asiakastyöhön siltä osin kuin he todellisuudessa siihen osallistuvat.

2.4. Tilat

Palveluntuottajan tiloille on asetettu seuraavat vaatimukset:

- Palveluasumisyksikkö on merkitty Aluehallintoviraston tai Valviran ylläpitämään rekisteriin tai se on saanut aluehallintoviranomaisen toimiluvan.
- Asumisyksikön tilojen tulee olla viranomaisten kyseiseen käyttöön hyväksymät (rakennusviranomainen, paloviranomainen, sosiaali- ja terveydenhuollon ao. vastuuhenkilö, terveystarkastaja).
- Asumisyksikössä on oltava päivitetty ja pelastusviranomaisten hyväksymä pelastussuunnitelma ja poistumis- ja turvallisuus selvitys ja henkilöstö on perehdytetty suunnitelmiin.
- Henkilökunnan palo- ja/tai pelastautumisharjoituksia järjestetään vuosittain.
- Asukkailla on yhden hengen huoneet, joiden koko on vähintään 19 m² sisältäen riittävät hygieniat ja wc-tilat aluehallintoviranomaisen toimiluvan mukaisesti.
- Jos asukkaina on pariskunta, tulee heillä olla mahdollisuus asua yhdessä soveltuvassa huoneessa.
- Asuinitilat ovat esteettömät ja mahdollistavat liikkumisen apuvälineiden käytön.
- Jos tilat ovat useassa kerroksessa, talossa on hissi.

Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä

- Asukkailla on mahdollisuus tuoda omia huonekalujaan ja muita tavaroita huoneeseensa.
- Palveluntuottaja hankkii asukkaan toimintakykyä vastaavan sängyn ja patjan.
- Yksikössä tulee olla yhteistilat, jotka ovat asukkaiden käytössä ja niissä on mahdollisuus järjestää yhteisiä tilaisuuksia.
- Asukkailla on oltava keittomahdollisuus ja sen yhteydessä vesipiste.
- Yksikössä tai sen välittömässä läheisyydessä tulee olla myös ruokailumahdollisuus.

- Jos tavallista ja tehostettua palveluasumista tarjotaan samassa toimintayksikössä, tulee eri palvelutoimintaan kuuluvat asiakaspaikat pystyä erottelemaan toisistaan omiksi soluihinsa esimerkiksi välivilla.
- Asiakkaan kanssa tehdään erillinen vuokrasopimus. Palveluntuottaja huolehtii, että asiakkaalle haetaan mahdollinen asumistuki. Vuokra ilmoitetaan euroa/kuukausi. Kiinteistökulut, lämmitys ja vesi kuuluvat vuokraan. Palveluntuottaja ei voi periä erikseen sähkön hintaa asiakkaalta vaan se sisältyy hoivamaksuun.
- Asukas vastaa vuokrasopimuksen mukaisista velvoitteista palveluntuottajalle.
- Asukas voi irtisanoa vuokrasopimuksen yhden kuukauden irtisanomisajalla.
- Vuokrasopimukseen kirjataan sopimusten irtisanominen.
- Asunnon tulee täyttää Kelan asumistuen ehdot siten, että asukkaalla on mahdollisuus saada tulojensa mukainen asumistuki.
- Asukkaan mahdolliselta poissaolon ajalta voidaan periä vuokraa.

2.5. Laitteet ja välineet

Palveluntuottajan edellytetään hankkivan seuraavat laitteet ja välineet tilanteissa, jossa asiakkaan hoidontarve sen edellyttää:

- Liukulakanat
- suihkutuolit
- yhteiskäyttöön ja kuljetustarkoitukseen tarkoitettut pyörätuolit
- Sekä muut tarvittavat liikkumisen apuvälineet.

Näihin yksikön hankkimiin apuvälineisiin tulee palveluntuottajan ostaa itse lisävarusteet kuten esim. turvavyö pyörätuoliin, nousutuki sänkyyn.

Jos asiakas tarvitsee lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineitä, kuten korkeariskin painehaavapatjaa, itse kelattavaa pyörätuolia (asiakkaan toimintakyky riittää kelaamiseen) tai muuta asiakkaan toimintakykyä ylläpitävää apuvälinettä, voidaan se luovuttaa yksilöllisen, julkisen terveydenhuollon apuvälinealan asiantuntijan, arvion perusteella apuvälinekeskuksesta. Valtakunnalliset apuvälineiden luovutusperusteet ohjaavat ratkaisuja.

Apuvälinekeskuksesta saatuja apuvälineitä ei saa siirtää toiselle asiakkaalle asumispalveluyksikön toimesta. Apuvälineiden huolto- ja korjaustarpeista sekä mahdollisista vaaratilanteista tulee olla yhteydessä apuvälinekeskukseen. Apuvälineen käytön tai laina-ajan päätyttyä se tulee palauttaa apuvälinekeskukseen. Apuvälinekeskus vastaa vain suurikokoisten apuvälineiden kuljetuksista huoltoon ja palautukseen. Pienikokoisten apuvälineiden kuljetuksista vastaavat omaiset.

Palveluntuottajan tulee huolehtia siitä, että asiakas saa maksutta käyttöönsä jaettavat hoitotarvikkeet kuten vaipat, diabetes- ja avannetarvikkeet.

2.6. Hoidossa tarvittavien tarvikkeiden ja välineiden kustannukset

Palveluntuottaja vastaa kaikista tarvikkeista ja välineistä, jotka eivät kuulu tilaajan päätöksellä tai kustannuksella asiakkaalle annettavien hoitotarvikkeiden jakelun piiriin (Päijät-Hämeen Hyvinvointiyhtymän hoitotarvikejakeluohje:

<https://www.phhyky.fi/hoitotarvikejakeluohje-phhyky-heinola-ja-sysma-2018/>

2.7. Hoito ja hoiva

Hoitoon ja hoivaan sisältyvät seuraavat toimenpiteet:

- **Henkilökohtainen hygienia**
 - Hiusten kampaaminen, hampaiden pesu, parranajo, ehostaminen, kasvojen pesu, käsien pesu ja kuivaus, alapesu, ihon rasvaus ja seuranta, kuulolaitteen paikalleen asettaminen sekä huolto, silmäproteesin puhdistus ja laitto.
 - Vähintään kerran viikossa sauna tai suihkutiloissa tapahtuva vartalon pesu, kynsien leikkaaminen.
 - Asiakas maksaa itse omat pesuaineensa, ihovoiteensa ym. henkilökohtaiseen hygienianhoitoon tarvittavat välineet ja aineet.
- **Pukeutuminen**
 - Pukeutumisessa sekä riisuutumisessa avustaminen sään, tilanteen ja vuodenajan mukaisesti, proteesin kiinnitys ja irrotus, tukisukkien laitto.
- **WC:ssä käyttö**
 - Wc:n, alusastian, virtsapullon, urinaalin ja/tai portatiivin käyttö, katetrin tai avanteen hoitaminen ja pussin tyhjentäminen, vaippojen vaihto.
- **Ravinto**
 - Ateriat asukas voi valmistaa itse. Jos aterioiden tarve on määritelty palvelusuunnitelmaan, niin yksikön tulee ne toimittaa asiakkaalle sovitun mukaisesti ja laskuttaa niistä silloin tilaajaa.
 - Tarvittaessa asiakkaan avustaminen syömisessä ja juomisessa.
 - Asiakkaan nesteytyksen tarkkailu (mm. virtsaneritys ja kuivumisoireet).
 - Ravintoon ja ruokavalioihin liittyvä ohjaaminen.
 - Tarvittaessa lääkkeiden antaminen asiakkaalle valvotusti.
- **Kodin hoito**
 - Asiakasta ohjataan osallistumaan päivittäisiin kodinhoidollisiin tehtäviin omien voimavarojensa mukaan. Mikäli asiakas/omainen ei huolehdi kodin päivittäisestä siisteydestä palveluntuottajan ohjauksesta huolimatta, huolehtii palveluntuottaja huoneen siisteydestä siltä osin, että asiakkaan on turvallista liikkua huoneessaan kompastumatta tavaroihin tai että epäsiisteydestä koituisi hajuhaittoja (esimerkiksi roskat viemättä useammalta päivältä).
 - Ruokapöydän, tiskipöydän ja keittotason puhdistaminen
 - Astioiden pesu

- Jääkaapin siisteydestä huolehtiminen. Pakastimen sulatus ja jääkaapin perusteellinen siivous ohjataan lähipiirille tai asiakas ostaa tämän palvelun yksityisesti.
 - Portatiivin / WC- tuolin / alusastian tyhjennys ja pesu sekä WC:n yleissiisteydestä huolehtiminen käyntien yhteydessä.
 - WC:n pesu kerran viikossa tai tarpeen mukaan.
 - Vuoteen siistiminen sekä vuodevaatteiden tuulettaminen ja vaihtaminen tarvittaessa.
 - Liinavaatteiden ja henkilökohtaisten vaatteiden hankinta ja pesu asiakkaan toimesta tai erillisenä palvelupakettina.
 - Kuukausittaisesta siivouksesta huolehtii palveluntuottaja.
- **Turvallisuus ja esteettömyys**
 - Jos asukkaalla on erilaisia turvalaitteita käytössä, niiden toiminnan tarkistaminen säännöllisesti.
 - Ohjaus, neuvonta ja avustaminen apuvälineiden hankinnassa ja niiden käytössä.
 - Päijät-Soten alue: asukkaalle voidaan myöntää tilaajan turvapuhelin. Palveluntuottaja hoitaa tuolloin päiväaikaiset turvahälytykset klo 7–22 välisenä aikana. Yöaikaisista turva-käynneistä vastaa tilaaja.
 - Heinola: jos asukas tarvitsee turvapuhelinta, tulee palveluntuottajalla olla oma turvajärjestelmä ja hoitaa turvakäynnit myös yöaikaan itse. Tällöin palveluntuottaja laskuttaa itse asiakasta.
 - **Sosiaalinen kanssakäyminen ja fyysisen aktiivisuuden tukeminen**
 - Asiakkaan tukeminen ja kannustaminen arjen toiminnoissa.
 - Sosiaalisten ja psyykkisten ongelmien huomioiminen, seuraaminen ja asiakkaan tukeminen, keskustelun aktivointi sekä yhteydenpitoon kannustaminen.
 - Kuntoutumista edistävä hoitotyö ja asiakkaan toimintakyvyn ylläpitäminen, kuten oma-toimisuuteen tukeminen, mielekkääseen tekemiseen kannustaminen ja avustaminen henkilökohtaisissa harjoitteissa.
 - **Asiointi ja muut tehtävät**
 - Erilaisissa yhteiskunnallisissa asioissa neuvominen ja tukeminen: eläkkeensaajan hoitotuki, asumistuki, liikkumisen tuki ym. kuuluvat tehtäviin.
 - Puhelimitse tehtävät ajanvaraukset ja asioinnit kuuluvat tehtäviin.

2.8. Sairaanhoidolliset palvelut

Sairaan- ja terveydenhoitoon liittyvät tehtävät toteutetaan lääkärin ohjeiden mukaisesti. Asiakkaan terveydentilaa seurataan, oireita tarkkaillaan ja tarvittaessa otetaan yhteyttä hoitavaan lääkäriin.

Palveluntuottajalla tulee olla kulloinkin voimassa olevan uusimman STM:n oppaan ”Turvallinen lääkehoito” mukainen kirjallinen lääkehoitosuunnitelma. Lisäksi palveluntuottajalla tulee olla käytös- sään ajanmukaiset kotisairaanhoidon hoitovälineet, kuten verenpainemittari, verensokerimittari, haavahoidon perusvälineet ja näytteiden otossa tarvittavat perusvälineet. Palveluntuottaja on lisäsisopinut Fimlabin tai muun laboratorion kanssa näytteidenottotarvikkeiden (kertakäyttöiset tarvikkeet, mm. putket ja neulat) tilausmenettelystä, näytteiden analysoinnista ja sopinut miten asiakas saa jatkohoito-ohjeet tehtyjen tutkimusten perusteella.

Sairaanhoitotyössä palveluntuottaja noudattaa yleisesti hyväksytyjä hoito-ohjeita, kuten käypä hoito suosituksia, sairaanhoitajan käsikirjan suosituksia ja THL:n suosituksia. Hoitotyön kirjaamisesta huolehditaan voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti.

- **Sairaanhoito**

- Lääkehoitoa toteuttavalla henkilöstöllä on oppaan mukaiset valmiudet ja luvat lääkehoidon toteuttamiseen.
- Rokotusta suorittavalta henkilöltä edellytetään rokotuskoulutusta ja -lupaa.

- **Lääkehoito**

- Lääkehoidon toteuttaminen lääkärin ohjeiden mukaan: Lääkkeiden annosjakelupalvelusta huolehtiminen tai lääkkeiden jakaminen dosettiin.
- Lääkkeiden antaminen.
- Lääkärin määräysten toteutumisen varmistaminen ja seuranta.
- Lääkkeiden vaikutusten seuraaminen ja niistä tiedottaminen lääkärille.
- Reseptien uusimisesta huolehtiminen ja tarvittaessa apteekin annospussijakelun järjestäminen.

- **Erikoishoidot**

- Haavahoidot, katetroinnit, hakasten/ompeleiden poistot, korvahuuhtelut, avannehoidot, letkuruokinta ja muut kotisairaanhoitoon liittyvät ja soveltuvat hoitotoimet.

- **Seuranta**

- Asiakkaan terveydentilan seurantaan liittyvät mittaukset kuten verensokerin ja verenpaineen mittaaminen.
- Tarvittaessa virtsanerityksen ja vatsantoiminnan seuraaminen.
- Painon seuraaminen. Erialaisten oireiden tarkkaileminen, kuten kaatuminen, huimaus, sekavuus, turvotus seuraamalla raajaturvotuksia, kuivumisoireiden seuranta, kipujen tarkkaileminen.
- Laboratorionäytteiden ottaminen ja kuljettaminen analysoitavaksi, sekä varmistaminen, että vastaukset tulevat tulkituiksi ja asiakas saa jatkohoito-ohjeet.
- Asiakkaan muistin ja henkisen tilan tarkkaileminen. Tarvittaessa tehdään muistitesti (esim. MMSE) ja ohjataan tarkempiin tutkimuksiin.

- **Yhteistyö ja tiedottaminen**

- Eri ammattiryhmien ja asiantuntijoiden konsultointi ongelmatilanteissa.
- Yhteistyö asiakkaan hoitoon osallistuvien muiden tahojen kanssa.
- Hoidon jatkuvuuden turvaaminen (yhteistyökumppanit, sairaalat jne.).

- **Muut**

- Asiakkaan henkilökohtaisten apuvälineiden tarpeen arviointi ja hankkiminen.
- Maksutta jaettavien hoitotarvikkeiden kuten vaippojen, diabetes- ja avannetarvikkeiden tarpeen arviointi ja hoitotarvikkeiden saannin järjestäminen.
- Ambulanssin tilaaminen ja asiakkaan huolehtiminen ensiapupäivystykseen tai muuhun jatkohoitoon tarvittaessa.
- Palveluasumisessa selviytymisen arviointi pitkällä aikavälillä ja huolehtiminen jatkohoitohakemuksista yhdessä asiakkaan ja omaisten kanssa tarvittaessa.

3. PALVELUIDEN HINNOITTELU

3.1. Hinnoittelu perusteet

Tilaaaja perii asiakkaalta hoiva- ja tukipalvelumaksut.

Asiakas maksaa itse vuokran ja muut mahdollisesti ostamansa lisäpalvelut suoraan palveluntuottajalle.

Tilaaaja korvaa palveluntuottajalle ennalta sovitun vuorokausihinnan (kiinteän hinnan) sekä ne tuki- palvelut, jotka asiakasohjaaja on arvioinut asiakkaalle tarpeellisiksi ja sisällyttänyt ne hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

Jos asiakasohjaaja on määritellyt asiakkaan tarvitsevan aterioita, laskuttaa palveluntuottaja ne PSOP:n kautta (aterioiden hinnat vuonna 2022 ovat joko ateriapäivä 15 € / vrk tai aamupala 2 €, lounas 7 €, kahvi ja kahveilepä 1,50 €, päivällinen 4,50 €, iltapala 2 €). Jos asiakas haluaa ostaa palveluntuottajalta palvelusuunnitelmaan kuulumattomia aterioita, voi palveluntuottaja määrittellä silloin hinnan.

Laskutus tapahtuu toteutuneiden hoitovuorokausien ja mahdollisten myönnettyjen ateriapalveluiden mukaisesti.

Vuorokausihinta sisältää tämän palvelukuvauksen kohdassa kaksi eritellyt palvelut ja vaatimukset.

4. ASIAKAS

4.1. Asiakkaan ohjautuminen

Asiakkaan palveluasumisen aloittaminen edellyttää, että tilaajan Asiakasohjauksen asiakasohjaaja on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin ja laatinut asiakkaalle palvelu- ja hoitosuunnitelman, josta ilmenee palvelun sisältö.

Asiakkaalle, joka täyttää tilaajan palveluasumisen myöntämisen perusteet, tekee asiakasohjaaja päätöksen palveluasumisen myöntämisestä hoito- ja palvelusuunnitelman mukaiseen hoitoon. Päätös sisältää hoito- ja palvelusuunnitelman (hoiva- ja tukipalvelut). Asiakasmaksuista tehdään erillinen päätös asiakkaan tulojen mukaisesti. Asiakkaalle selvitetään tämän asema sekä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu. Asiakkaalle tiedotetaan yksityiset palveluasumisen palveluntuottajat. Yksityisen palveluntuottajan tuottamat palvelut ovat samansisältöisiä ja laajuisia kuin tilaaja ne omana toimintana tuottaa.

Tuottaja ja asiakas tekevät keskenään kirjallisen palvelusopimuksen silloin, kun palveluntuottaja tuottaa asiakkaalle joitakin asiakkaan itse kustantamia palveluja. Sopimuksesta tulee ilmetä palvelut ja niistä perittävät korvaukset sekä palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet. Sopimus on yksityisoikeudellinen ja kuluttajasuojalain alainen. Palveluntuottaja määrittelee sopimuksessaan asiakkaan kanssa palvelun molemmin puolisen irtisanomisajan.

Palveluntuottajan tehtävänä on pitää tuottajan asiakasohjaus ajan tasalla asiakkaan palvelutarpeen muutoksista mahdollisimman reaaliaikaisesti. Uusi palvelutarpeen selvitys ja palvelupäätös tehdään asiakkaan tai palveluntuottajan aloitteesta asiakkaan palvelutarpeen muuttuessa.

Asiakkaalle myönnetään palveluasumista määräajaksi tai toistaiseksi voimassa olevaksi. Mikäli palvelupäätös on määräaikainen, palveluntuottaja on velvollinen olemaan yhteydessä asiakasohjauksen palvelun päättymistä, mikäli palveluntarve jatkuu.

4.2. Asiakkaan asema

Asiakkaan asemaan sovelletaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia. Päätös oikeutuksesta asumispalvelupaikkaan tulee aina tilaajan asiakasohjauksesta.

Asiakasta voi edustaa asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 9 §:n 1 momentin mukaisissa tapauksissa hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu läheinen henkilö.

Jos asiakas sijoittuu yksityiselle palveluntuottajalle, valitsee hän itsenäisesti (tai edellä mainitun edustajan avustuksella) itselleen palveluntuottajan tilaajan hyväksymien yksityisten palveluntuottajien joukosta.

Asiakas voi vaihtaa yksityisen palveluntuottajan toiseen yksityiseen palveluntuottajaan palvelupäätöksen voimassaolon aikana.

4.3. Asiakkaan oikeudet

Asiakasta koskevat sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset oikeudet, kuten:

- asiakkaan mielipiteen, itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen huomioiminen
- asiakkaan hyvä kohtelu, palvelu ja hoito
- palvelu- ja hoitosuunnitelmien laadinta
- molemminpuolinen tietojen antovelvollisuus ja tietojen asianmukainen käsittely sekä asiakkaan oikeusturva keinojen käyttö.

Erimielisyystilanteissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteys palveluntuottajaan asian selvittämiseksi. Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja tilaajalle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Palveluntuottajille palaute annetaan ensisijaisesti puhelimitse tai sähköpostitse. Asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta käyttämistään palveluista myös parastapalvelua.fi -järjestelmän kautta. Palveluntuottajan on vastattava palautteeseen joko välittömästi tai viimeistään kahden viikon kuluessa asian kiireellisyydestä riippuen. Vastaus palautteeseen on annettava Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymälle sekä asiakkaalle hänen valitsemallaan tai toivomallaan tavalla.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta. Asiakas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista sosiaaliamiehen ja/tai tehdä kantelun valvontaviranomaisille, kuten Etelä-Suomen aluehallintovirastolle (AVI) tai ylimmille laillisuusvalvontaviranomaisille

5. PARASTAPALVELUA.FI (PSOP)

Tilaaajalla on käytössään PSOP-järjestelmä. Palveluntuottajalla tulee olla internet-yhteydellä varustettu tietokone tai muu päätelaite käytössään. Palveluntuottajan tietojen tarkastaminen, ajantasaisen lakisäateisten dokumenttien valvonta sekä tapahtumakirjaukset tehdään suoraan järjestelmässä. Palveluntuottaja on itse vastuussa tietojensa ajantasaisuudesta ja oikeellisuudesta. Palveluntuottajan ohjevideot löytyvät Palveluntuottajan ohjeet ja ohjevideot löytyvät osoitteesta <https://parasta-palvelua.atlassian.net/wiki/spaces/OH/overview>, jossa opastetaan ja neuvotaan yksityiskohtaisemmin parastapalvelua.fi:n (PSOP:n) käyttämistä. Päijät-Soten verkkosivuilla osoitteessa <https://www.phhyky.fi/fi/ammattilaisille/sahkoinen-palvelusetelija-ostopalvelujarjestelma/> tulevat löytymään palvelukohtaiset palvelukuvaukset.

Palveluntuottajan tulee käyttää järjestelmässä virallista nimeään. Nimi tulee olla mainittu myös aluehallintoviraston sosiaalipalvelujen rekisterissä. Numeroita ja erikoismerkkejä ei tule käyttää palveluntuottajan nimissä, elleivät ne kuulu palveluntuottajan viralliseen nimeen. Palveluntuottajan tulee ylläpitää oma-aloitteisesti yritystään, toimipaikkojaan ja palveluaan koskevat tiedot ajan tasalla järjestelmässä. Palveluntuottaja voi antaa hakeutumisen yhteydessä lisätietoja toiminnastaan kuten kohderyhmätieto, kielitaito, esteettömyystiedot ja jonotusaika. Tietojen lisääminen on suotavaa, koska ne edesauttavat asiakasta palveluntuottajan valinnassa. Palveluntuottaja sitoutuu pitämään ajantasaiset tiedot tarjoamistaan palveluista palveluhinnastoineen sekä tiedot vapaista asunnoista vuokrineen Parastapalvelua.fi-sivustoilla. Asiakkaat näkevät PSOP:sta palveluntuottajan yhteystiedot ja edellä mainitut isätiedot.

Asiakas voi antaa läheiselleen valtuuden katsoa tietojaan PSOP:sta täyttämällä puolesta asioinnin – valtakirjan ja toimittamalla sen palvelun myöntäneelle viranhaltijalle. Mikäli palveluntuottaja laiminlyö tietojen ajan tasalla pitämisen, niin palveluntuottaja voidaan poistaa palveluntuottajarekisteristä, jolloin palveluntuottaja ei voi ottaa vastaan uusia asiakkaita tai veloittaa nykyisten asiakkaiden palvelumaksuja.

5.1. Järjestelmään hakeminen

Hankintasopimuksen solmineet palveluntuottajat hakeutuvat palveluntuottajiksi sähköisen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmän (PSOP) kautta (<https://parastapalvelua.fi>). Tunnistautuminen järjestelmään tapahtuu Suomi.fi-tunnisteen avulla. Palveluntuottajan tulee kirjata yrityksen tiedot järjestelmään ja toimittaa vaaditut liitteet sähköiseen järjestelmään.

Palveluntuottajan tulee täyttää Tilaaajan selvityselvöllisyyttä koskevan lain (tilaajavastuulaki, 1233/2006) mukaiset vaatimukset. Tämä tarkoittaa sitä, että palveluntuottajan tulee toimittaa liitteet, jotka eivät saa olla 2kk vanhempia. Vaaditut liitteet (oltava nimettynä alla olevan listauksen mukaisesti):

- kopio Aluehallintoviraston hyväksymistä ilmoituksista (sosiaalihuolto ja terveydenhuolto)
- sopimus mahdollisista alihankinnoista
- henkilöstöluettelo olemassa olevasta henkilöstöstä ja henkilöstösuunnitelma toiminnan kasvun näkökulmasta (nimikkeet ja koulutustiedot)
- omavalvontasuunnitelma
- esite palvelutoiminnasta

Palveluntuottajan tulee päivittää seuraavat asiakirjat PSOP-järjestelmässä **vuosittain** huhtikuun loppuun mennessä:

- Veroviranomaisen todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus ja selvitys siitä, että verovelkaa koskeva viranomaisen hyväksymä maksusuunnitelma on tehty
- Vakuutusyhtiön todistus vastuuvakuutuksen voimassaolosta
- Vakuutusyhtiön todistus eläkevakuutuksen voimassaolosta tai todistus maksuvapautuksesta

Palveluntuottaja saa sähköisestä palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmästä huomioilmoituksen sähköpostiin, kun Palveluntuottaja on hyväksytty palveluntuottajaksi. Tilaaja tekee päätöksen palveluntuottajaksi hyväksymisestä yhden (1) kuukauden kuluessa, jos sähköisessä hakemuksessa on kaikki vaadittavat tiedot ja liitteet. Tilaaja ei sitoudu osoittamaan asiakkaita palveluntuottajalle. Tilaaja korvaa Palveluntuottajalle vain myönnetyn palvelun mukaisen kustannuksen, toteutuneen käyntiajan mukaisesti.

Tilaaja toimii palvelujen järjestäjänä. Tilaaja hyväksyy palveluntuottajiksi ne yritykset, jotka täyttävät Tilaaja asettamat lakisääteiset vaatimukset ja ehdot. Tilaaja valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelua ohjaavien lakien sekä sopimuksen mukaiset kriteerit. Palveluntuottajan on toteutettava asiakkaansa oikeuden laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon sekä sosiaalipalveluihin.

6. PALVELUN OMAVALVONTA, LAATU JA VAIKUTUKSET

Palveluntuottaja on vastuussa toiminnan asianmukaisuudesta ja tuottamiensa palveluiden laadusta sekä asiakasturvallisuudesta.

Palveluntuottaja on sitoutunut omavalvontaan, jolla tarkoitetaan palvelujen tuottajan omatoimista laadun varmistamista siten, että toiminnassa toteutuvat säädösten, tilaajan edellyttämät sekä palvelujen tuottajan itse omalle toiminnalleen asettamat laatuvaatimukset. Palveluntuottaja arvioi koko ajan toimintaansa, kuulee asiakkaita ja omaisia laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä.

Palveluntuottajalla on lakisääteinen, yksikkökohtainen omavalvontasuunnitelma, jonne palveluntuottajan laatutavoitteet on kirjattu. Palveluntuottaja vastaa siitä, että palveluntuottajan henkilöstö on mukana omavalvonnan suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa. Näin varmistetaan, että henkilöstön tuntee omavalvontasuunnitelman sisällöt ja toteuttaa omavalvontasuunnitelmaa työssään. Palveluntuottaja raportoi omavalvonnan toteutumista ja tuloksia tilaajan edellyttämällä tavallasäännöllisesti.

6.1. Omavalvonnan ja laadun toteuttaminen

Palveluntuottaja toteuttaa omavalvonnan ja laadun osalta seuraavat asiat:

- Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä yksikössä ja palveluntuottajan ylläpitämällä kotisivuilla Internetissä.
- Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa ja päivitetään aina, kun yksikön toiminnassa tapahtuu palvelun toimintaympäristöön, laatuun tai asiakasturvallisuuteen liittyviä oleellisia muutoksia (mm. vastuuhenkilön vaihtuminen, yhteystietojen muuttuminen).

Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä

- Palveluntuottaja toimittaa tilaajalle tiedon saapuneesta muistutuksesta tai reklamaatiosta välittömästi sekä selvityksen muistutukseen tai reklamaatioon vastaamisesta ja tehdyistä toimenpiteistä. Lisäksi palveluntuottaja dokumentoi järjestelmällisesti palautteet, muistutukset tai reklamaatiot ja kantelut sekä niiden perusteella tehdyt toimenpiteet. Palveluntuottaja toimittaa ne tilaajalle vuosittain toimintakertomuksen yhteydessä, ja kun tilaajana niitä erikseen pyytää.

6.2. Omavalvontasuunnitelman sisältö

Omavalvontasuunnitelmassa palveluntuottaja kuvaa vähintään seuraavat asiat:

- Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen.
- Miten RAI-tuloksia hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja johtamisessa.
- Tilojen käytön periaatteet.
- Siivouksen ja pyykki- sekä jätehuollon toimintamallit.
- Palvelutarpeen arviointia ja palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimista ja toteutumisen seuraamista koskevat toimintakäytännöt.
- Asiakkaiden hyvää kohtelua, itsemääräämisoikeuden vahvistamista ja rajoittamista koskevat periaatteet ja käytännöt.
- Palautteiden keräämisen, käsittelyn ja niiden käytön toiminnan kehittämisessä.
- Ohjeet muistutusten ja kanteluiden tekemiseen sekä sosiaaliamiehen ja kuluttaja-asiamiehen yhteystiedot ja tiedot hänen tarjoamista palveluista.
- Ravitsemuskäytännöt, sekä kuinka yksikössä seurataan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa.
- Miten mahdollistetaan asiakkaan aktiivinen elämä ja ulkoilu.
- Miten yksikössä tuetaan asiakkaan osallisuutta.
- Miten yksikössä toteutetaan asiakkaan terveyden ja sairauden hoito.
- Miten yksikössä seurataan turvallisen lääkehoidon toteutumista.
- Apuvälineitä ja terveydenhuollon laitteita koskevat toimintakäytännöt.
- Saattohoidon toteuttamista koskevat periaatteet.
- Yksikön toiminta-ajatuksen, arvot ja toimintaperiaatteet.
- Hoito- ja hoivahenkilöstön määrää, rakennetta ja riittävyttä sekä sijaisten käyttöä koskevat periaatteet.
- Henkilöstön perehdyttämistä ja osaamisen kehittämistä koskevat käytännöt.
- Riskien hallinnan periaatteet ja toimintakäytännöt sekä haitta- ja vaaratapahtumien kirjaus- ja käsittelykäytännöt.
- Asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen.
- Asiakas- ja potilastietojen käsittelyä koskevat käytännöt.
- Yhteenveto yksikön laadun kehittämisen vuositavoitteista.

6.3. Omavalvontasuunnitelman liitteet

Palveluntuottajan omavalvontasuunnitelmassa on vähintään seuraavat liitteet:

- Vuosittainen toimintasuunnitelma
- Lääkehoitosuunnitelma
- Koulutussuunnitelma
- Pehdyttämisuunnitelma
- Turvallisuussuunnitelma, joka sisältää pelastussuunnitelman ja poistumisturvallisuusselvityksen
- Kirjallinen toimintaohje saattohoidon toteuttamisesta
- Siivoussuunnitelma tai siivouksen palvelukuvaus
- Laiterekisteri
- Kirjallinen ohje Asiakkaiden käteisvarojen hoidosta
- Omahoitajan tai vastuuhoidajan tehtäväkuva ja eri ammattiryhmien tehtäväkuvat
- Tietoturvan ja tietosuojan omavalvontasuunnitelma.

7. RAI-ARVIOINTIJÄRJESTELMÄN KÄYTTÖ JA OSAAMISVAATIMUKSET

Tilaaaja edellyttää palveluntuottajan käyttävän toimintakyvyn arviointiin, hoidon suunnitteluun ja resurssien kohdentamiseen sekä hoidon laadun tarkasteluun RAI-tietojärjestelmää kaikin soveltuvin osin. Palveluntuottajan tulee liittyä käyttämään tilaajan käytössä olevaa Raisoft.net-ohjelmistoa. Tilaaaja maksaa ohjelmiston käytön.

Asiakkaan ensimmäinen RAI-arviointi tehdään viimeistään kuukauden kuluessa asiakkaaksi tulosta ja arvioinnin tulosten perusteella täydennetään hoito-, kuntoutus- ja palvelusuunnitelmaa. Uusi arviointi tehdään viimeistään puolen vuoden päästä tai jos asiakkaan vointi olennaisesti muuttuu, jonkajälkeen hoito-, kuntoutus- ja palvelusuunnitelmaa päivitetään. Arvioinnin tekee omahoitaja moniammatillista tiimiä hyödyntäen.

Palveluntuottaja vastaa henkilöstönsä RAI-järjestelmään liittyvästä koulutuksesta ja osaamistasosta seuraavasti:

- Yksikön koko henkilöstön, jotka tekevät RAI-arvioiteja, tulee käydä THL:n verkkokoulutuksen osiot RAI-arviointi ja RAI-välineistö. Yksikön RAI-vastaavien ja esimiesten pitää käydä RAI-vertailukehittäminen ja TIKU-vertailutiedon tarkastelu.
- Lisäksi edellytetään RAISoftin pitämää koulutusta vähintään niille henkilöille, jotka ovat kyseisen yksikön RAI-avainosaajia ja esimiehiä.
- Palveluntuottajan RAI-avainosaajat voivat osallistuvat RAI-avainosaajille järjestettävään verkostotapaamiseen kahdesti vuodessa.
- Koulutustaso (todistukset koulutuksesta) tullaan tarkastamaan valvontakäyntien yhteydessä.

Tilaaajalla on käytössään RAI-ohjelmiston sisällä ilmainen verkkokurssi, jota myös palveluntuottajat pystyvät hyödyntämään henkilöstönsä koulutuksessa.

RAI-avainosaajia suositellaan yksikössä olevan vähintään kolme, mutta kuitenkin niin, että esimerkiksi yritysten tunnusten hallinta on turvattuna toiminnassa poissaoloista huolimatta

7.1. RAI-alilisenssisopimus

Palveluntuottajalla tulee olla oma erillinen THL:n kanssa tehtävä RAI-alilisenssisopimus.

Palveluntuottajan tulee täyttää ja allekirjoittaa RAI-välineistön maksuton alilisenssisopimus sekä nimetä organisaatioonsa RAI-yhteyshenkilö ja täyttää THL:lle RAI-yhteystietolomake (kyseiset lomakkeet saa tilaajan RAI-koordinaattorilta).

THL:n TIKU-tietokantaan palveluntuottajille muodostuvia vertailutietoja käytetään seuraavasti:

1. Yksikön THL:ään nimeämä henkilö saa THL:stä oikeudet ja salasanan yksikkönsä Ekstranet tilaan ja TIKU- tietokantaan.
2. TIKU-tietokantaan käyttöoikeuden omaavan henkilön tulee tulostaa yksikön vertailutiedot kaikista näkyvistä aineistoista ja viedä tiedot Excel-tiedostoon.
3. Tiedot toimitetaan tilaajan RAI-koordinaattorille mahdollisimman nopeasti tietojen tultua TIKU-tietokantaan.
4. Palauteraportin tietoja käytetään hoidonlaadun vertailuun.

8. PALVELUN LAADUN KEHITTÄMISEN SEURANTA

Palveluntuottajan tulee kirjata vuosittain kaksi (2) yksikkökohtaista laadun kehittämisen vuositavoitetta sekä tilaajan asettamat vuositavoitteet omavalvontasuunnitelman Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta -kohtaan.

Tilaaja arvioi laadun kehittämisen vuositavoitteiden tasoa ja yksikkökohtaisuutta ja voi tarvittaessa pyytää vuositavoitteiden muuttamista. Palvelussa havaitun epäkohdan, reklamaation tai sopimusrikkomuksen korjaaminen ei voi olla laadun kehittämisen vuositavoite.

Palveluntuottajan ja tilaajan vuositavoitteet kirjataan ja vahvistetaan vuosittain yksikön omavalvontasuunnitelmaan suunnitellun valvontakäynnin yhteydessä.

Hankinnan ensimmäisen vuoden vuositavoitteet tulee ilmoittaa tilaajan nimeämälle yhteyshenkilölle 31.12.2021 mennessä. Tilaaja hyväksyy tavoitteet 1.2.2022 mennessä.

Laadun kehittämisen vuositavoitteita seurataan niiden toteutumisen mukaan seuraavasti:

- 0 = kehittämistä ei ole aloitettu tai se on kesken,
- 1 = kehittäminen on saatu valmiiksi.

Tilaajan nimeämä yhdyshenkilö hyväksyy kehittämisen valmistumisen yksikön toiminnasta vastaavalta henkilöltä saadun selvityksen pohjalta.

9. PALVELUN LAADUN JA VAIKUTUSTEN SEURANTA

Palvelun laadun ja vaikuttavuuden seuranta tapahtuu RAI- laatuindikaattoreiden sekä sairaalajaksojen määrä -mittarin avulla.

10. ASIAKASTYYTYVÄISYYDEN SEURANTA

Palveluntuottaja sitoutuu toteuttamaan kerran vuodessa asiakastyytyväisyyskyselyn tilaajan kanssa sovittujen kysymysten tai väittämien ja kerättävien taustatietojen pohjalta sekä toimittamaan tilaajan yhteyshenkilölle kyselyn tulokset pyydettyssä muodossa ja aikataulussa.

Kyselyn vastaukset kerätään suoraan asiakkailta ja/tai omaisilta heille saavutettavassa muodossa.

Palveluntuottajan tulee kysyä omien haluamiensa kysymysten lisäksi seuraavat kysymykset:

- Yhteistilojen viihtyisyys?
- Henkilökunnan ammattitaito?
- Henkilökunta huomioi minut riittävästi?
- Yksikön ilmapiiri?
- Ruoan maku?
- Tyytyväisyys yksikön viriketoimintaan?
- Yhteistyö omaisten kanssa?
- Suosittelisin palvelua muille

11. PALVELUN SEURANTATIEDON JULKISUUS JA ASIAKKAAN VALINNANVAPAAUS

Tilaaja myöntää asiakkaalle palvelun, mutta palveluntuottajan valinnassa korostuu asiakkaan valinnanvapaus. Asiakkaan valinnanvapautta tukemaan tilaaja voi julkaista muun muassa Internetissä palvelusta ja yksiköstä esimerkiksi sijainti-, toiminta- ja laatutietoja tai edellyttää palveluntuottajaa julkaisemaan palveluun liittyviä tietoja palveluntuottajan kotisivuilla tai muilla palveluun liittyvissä järjestelmissä tai sivustoilla.

Julkaistavia tietoja voivat olla muun muassa:

- valokuvat ja tiedot yksikön tiloista, asunnoista ja vuokrasta,
- asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset, asiakaspalautteet ja muistutukset,
- valvontahavainnot, -kertomukset ja -toimenpiteet
- henkilöstön määrään, rakenteeseen, työhyvinvointiin ja työtyytyväisyyteen liittyvät tulokset,
- yksikön toimintasuunnitelma- ja toimintakertomus,
- palvelun laatuun ja vaikutuksiin liittyvät seurantatiedot ja selvitykset.

Palveluntuottajan tulee toimittaa viipymättä tilaajan pyytämät, asiakkaan valinnanvapautta ja tilaajan yhteiskuntavastuun toteutumisen raportointia tukevat tiedot tilaajan edellyttämässä muodossa tilaajan osoittamalla tavalla. Palveluntuottaja vastaa siitä, että tilaajan käytettävissä olevat tiedot ovat ajantasaisia.

12. MUU RAPORTOINTI

Palveluntuottaja ilmoittaa oma-aloitteisesti tilaajalle toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista. Tällaisia muutoksia ovat mm. toiminnan lopettaminen, vastuuhenkilön vaihtuminen sekä yhteystietojen muuttuminen.

Palveluntuottaja luovuttaa pyydettyä tiedot henkilökunnan määrästä ja koulutuksesta ja hyväksyy tilaajan tekemät valvontakäynnit yksikköön. Palveluntuottaja toimittaa tilaajalle tiedon saapuneesta muistutuksesta tai reklamaatiosta välittömästi sen saatuaan sekä selvityksen muistutukseen tai reklamaatioon vastaamisesta ja tehdyistä toimenpiteistä. Palveluntuottaja huolehtii viranomaisille tehtävistä ilmoituksista.

13. LISÄPALVELUIDEN TUOTTAMINEN ASIAKKAALLE

Palveluntuottajalla on oikeus tuottaa asiakkaalle yksityisesti palveluja asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman ulkopuolelta (esimerkiksi kodin siivous muulloin kuin kerran kuukaudessa, pyykkipalvelu). Näistä palveluista asiakkaalla ja palveluntuottajalla on oltava erillinen kirjallinen sopimus. Palveluntuottaja laskuttaa nämä palvelut asiakkaalta asiakkaan ja palveluntuottajan välisen sopimuksen mukaisesti. Tilaaja ei vastaa näiden palveluiden sisällöstä, laadusta tai laskutuksesta.