



TEHOSTETUN 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. Tehostetun palveluasumisen palvelu ja vaatimukset	2
2.2. Henkilöstö ja henkilöstömitoitus	3
2.3. Yksikön vastuuhenkilöt	5
2.4. Tilat	5
2.5. Laitteet ja välineet	6
2.6. Hoidossa tarvittavien tarvikkeiden ja välineiden kustannukset	7
2.7. Hoito ja hoiva	7
2.8. Elämän loppuvaiheen hoito	9
2.9. Sairaanhoidolliset palvelut	9
3. LÄÄKÄRIPALVELUT.....	10
4. PALVELUIDEN HINNOITTELU.....	10
4.1. Hinnoittelu perusteet	10
5. ASIAKAS	12
5.1. Asiakkaan ohjautuminen	12
5.2. Asiakkaan asema	12
5.3. Asiakkaan oikeudet.....	13
6. PARASTAPALVELUA.FI (PSOP).....	13
6.1. Järjestelmään hakeminen.....	14
7. PALVELUN OMAVALVONTA, LAATU JA VAIKUTUKSET	14
7.1. Omavalvonnan ja laadun toteuttaminen.....	15
7.2. Omavalvontasuunnitelman sisältö	15
7.3. Omavalvontasuunnitelman liitteet.....	16
8. RAI-ARVIOINTIJÄRJESTELMÄN KÄYTTÖ JA OSAAMISVAATIMUKSET	16
8.1. RAI-alilisenssisopimus.....	17
9. PALVELUN LAADUN KEHITTÄMISEN SEURANTA	17
10. PALVELUN LAADUN JA VAIKUTUSTEN SEURANTA	18
11. ASIAKASTYYTYVÄISYYDEN SEURANTA	18
12. PALVELUN SEURANTATIEDON JULKISUUS JA ASIAKKAAN VALINNANVAPAAUS	18
13. MUU RAPORTOINTI	19
14. LISÄPALVELUIDEN TUOTTAMINEN ASIAKKAALLE	19

1. HANKKINAN TAUSTA

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

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

1.1. Lait ja viranomaismääräykset

Tehostetulla palveluasumisella tarkoitetaan sosiaalihuoltolain 21 §:n mukaista asumispalvelua yksikössä, jossa on sosiaali- ja terveystieteiden koulutuksen omaavaa henkilökuntaa paikalla ympäri vuorokauden.

2. HANKITTAVAT PALVELUT

2.1. Tehostetun 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. Hoitosuunnitelma sisältää lääkärin ennakoivat hoitolinjaukset ja – rajuukset (oirehoidon sisältö ja mahdollinen DNR).

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 siitä, kuka omahoitaja on. Yhteistyöstä asiakkaan omaisten ja lähipiirin kanssa sovitaan asiakkaan ja palveluntuottajan välisessä hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Asiakkaan omaisten osallistumisesta hoitoon tuetaan ja tiedonkulusta huolehditaan yhteisesti sovittujen pelisääntöjen mukaisesti.

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 terveystieteiden palveluiden hakemisessa.
- Yhteistyössä asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa huolehditaan, että asiakkaalle ryhdytään hankkimaan edunvalvojaa, jos asiakkaan toimintakyky ja etu sitä vaatii.

Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä

- Henkilökunta seuraa ja arvioi asiakkaan palvelun- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuutta ja toteutumista. Jos asiakkaan hoidon tarve muuttuu siten, että se vaikuttaa annetun palvelun määrään tai sisältöön, tulee yksikön henkilökunnan 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 ja henkilöstömitoitus

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.

Palveluntuottajan on huolehdittava, että toimintayksikössä on asiakkaiden tarpeisiin ja määrään nähden riittävä määrä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä jokaisessa työvuorossa. **Tilaaaja noudattaa kulloinkin voimassa olevaa ajantasaista ohjeistusta välillisen ja välittömän asiakastyön määrittelystä.** Tämänhetkinen määrittely tehdään Valviran ohjauskirjeen mukaisesti (27.10.2020 Dnro V/36386/2020).

Tilaaaja ja Palveluntuottaja arvioivat välittömän asiakastyön henkilöstömitoitustarvetta RAI-mittariston tuottaman tiedon avulla perustuen Valviran ohjeistukseen ”Välittömän asiakastyön henkilöstömitoitustarpeen arvioiminen RAI-mittariston avulla 18.3.2021.” Palveluntuottaja on velvollinen nostamaan toteutunutta henkilöstömitoitusta, mikäli asiakkaiden palvelutarve sitä vaatii. Tällainen tilanne voi syntyä esimerkiksi silloin, kun suurella osalla yksikön asiakkaista on samanaikaisesti vaativia palvelutarpeita.

Lisäksi palveluntuottajan tulee varmistaa, että:

- Oppisopimuskoulutuksessa olevien henkilöiden osalta noudatetaan voimassa olevaa Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja parantamiseksi julkaisua (STM:n julkaisuja).
- Toiminnan tulee perustua laatusuosituksen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi (STM:n julkaisut 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.
- Sairaanhoidajan on oltava henkilöstömitoitukseen laskettavissa tehtävissä arkipäivisin aamu- tai iltavuoroissa.
- 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.

Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä

- Lääkehoitoa suorittavilla ammattihenkilöillä on voimassa olevat lääkehoitoluvat.
- Jokaisessa työvuorossa on vähintään sosiaali- ja terveydenhuollon perustutkinnon suorittanut lääkeluvallinen henkilö.

Välitön hoitotyö:

Henkilöstömitoituksen tulee perustua läkkäiden ympärivuorokautisen hoidon henkilöstömitoitusta koskevaan 1.10.2020 voimaan tulleeseen vanhuspalvelulain muutokseen (980/2012; L 565/2020) ja sitä koskevaan hallituksen esitykseen (HE 4/2020) sekä valvontaviranomaisen myöntämään yksityisten sosiaalipalvelujen antamisen lupaan. Toteutuneella henkilöstömitoituksella tarkoitetaan todellista, toimintayksikössä paikalla olevien välitöntä asiakastyötä tekevien työntekijöiden työpanosta suhteessa olevien asiakkaiden määrään.

Tehostetussa palveluasumisessa henkilöstön toteumamitoituksen tulee olla palveluntuottajan luvan mukaisia sekä:

- Vuonna 2022 vähintään 0,6 asukasta kohti ja
- 1.4.2023 mennessä vähintään 0,7 asukasta kohti.

Toteutuneesta henkilöstömitoituksesta tulee olla vähintään 0,5 mitoituksen edestä sosiaali- ja terveydenhuoltoalan koulutettua henkilöstöä. Toteutuneeseen henkilöstömitoitukseen 0,5 lasketaan mukaan asiakkaan välittömään hoitoon osallistuvat sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijät kuten sairaanhoitajat, terveydenhoitajat, lähi- ja perushoitajat, sosiaalialan ohjaajat, sosionomit, geronomit sekä kuntoutushenkilökunnasta fysioterapeutit ja toimintaterapeutit niiltä osin, kun he osallistuvat hoitotyöhön.

Toteutuneen 0,5 henkilöstömitoituksen ylittävään osaan mitoituksesta voidaan käyttää geronomeja, fysio- ja toimintaterapeutteja, kuntoutuksen ohjaajia, sosiaalialan ohjaajia ja kasvattajia, sosionomeja, kotiaavustajia ja kodinhoitajia, hoiva-avustajia, hoitoapulaisia, viriketoiminnan ohjaajia ja muita vastaavia asiakkaan sosiaalisen toimintakyvyn ylläpitoon osallistuvia työntekijöitä.

Toimintayksikön esimiehen työn katsotaan kohdentuvan pääasiallisesti esimiestehtäviin ja hallinnollisiin tehtäviin. Heidän työpanostaan voidaan kuitenkin laskea välittömään asiakastyöhön siltä osin, kuin he todellisuudessa siihen osallistuvat.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että työsuhteessa olevalla ja mitoitukseen laskettavalla sosiaali- ja terveysalan opiskelijalla on edellytykset toimia tehtävässään. Palveluntuottaja arvioi tapauskohtaisesti opiskelijan valmiudet ja sen, millaisten tehtävien hoitamiseen hänellä on riittävät edellytykset. Palveluntuottaja määrittelee riittävän tarkasti opiskelijan tehtävät, vastuun ja toiminnan rajat. Palveluntuottajan tulee pyydettyäessä selvittää kirjallisesti Tilaajalle työntekijöiden (ml. sijaisten) koulutustaso sekä tekemänsä arvioinnin perusteet. Mitoitukseen laskettavilla opiskelijoilla tulee olla voimassa oleva työsuhde palveluntuottajaan.

Ulkomailla sairaanhoitajatutkintonsa suorittanut ja Suomessa lähihoitajaksi koulututtava työntekijä voidaan laskea hoiva-avustajaksi, vaikka lähihoitajan opinnoista ei olisi suoritettuna kahta kolmasosaa (2/3). Palveluntuottajan vastuulla on kuitenkin varmistaa työntekijän edellytykset toimia hoiva-avustajana huomioiden työntekijän osaamisen sekä ulkomailla suoritettun sairaanhoitajatutkinnon tarjoamat edellytykset toimia hoiva-avustajana. Suoritettu tutkinto itsessään ei siis automaattisesti tarkoita, että henkilö on soveltuva hoiva-avustajana toimimiseen. Jokaisessa työvuorossa tulee olla koulutettuja ja lääkeluvallisia sosiaali- ja terveydenhuoltoalan työntekijöitä. Työvuoron henkilöstö ei saa koostua pelkästään alla mainituista;

1. Fysio- ja toimintaterapeutit,

Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä

2. Kuntoutuksen ohjaajat,
3. Kotiavustajat, hoitoapulaiset ja hoiva-avustajat
4. Viriketoiminnan ohjaajat ja muut vastaavat asiakkaan sosiaalisen toimintakyvyn ylläpitoon osallistuvat työntekijät
5. Opiskelijat

Välillinen hoitotyö:

Toimintayksikössä tulee olla vähintään 0,1 vakanssipohjainen mitoitus avustavaa henkilökuntaa (omana toimintana tai alihankintana) välillisiä ateria-, siivous-, ja vaatehuollon tehtäviä varten. Välillistä työtä tekevällä henkilöstöllä tulee olla voimassa oman työnkuvansa edellyttämät koulutukset sekä pätevyudet. Välittömän työn mitoitukseen ei voida laskea aterioiden valmistukseen sekä esillepanoon käytettävää työaika, jos asiakkaat eivät osallistu kyseiseen toimintaan.

Pääsääntöisesti välillisistä tehtävistä vastaa välillisen työn henkilöstö, tai jos mainittu tehtävä sääntönmukaisesti kuuluu hoitohenkilökunnan työhön, se määritellään tehtäväkuvassa eikä sitä oteta huomioon välittömän hoitotyön mitoituksessa.

2.3. Yksikön vastuhenkilöt

Yksikön vastuhenkilöllä 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.

Vastuuhenkilön työpanoksen tulee kokonaisuudessaan kohdistua johtamaansa yksikköön. Riittävällä johtamistaidolla tarkoitetaan joko opintojen tai työkokemuksen kautta hankittua johtamisosaamista. Johtamisopinnoilla tarkoitetaan n. 20-30 opintopisteen laajuisia opintoja, kuten JET tai erilaiset lähesimiestyön erikoisammattiopinnot. Työkokemuksen kautta hankittu johtamisosaaminen voi olla muultakin alalta ja riittäväksi katsotaan noin 1-2 vuoden kokemus.

2.4. Tilat

- Tehostetulla palveluasumisyksiköllä on oltava Aluehallintoviraston tai Valviran toimilupa tiloihin, joissa tehostettua palveluasumista toteutetaan. Asumisyksikön tilojen tulee olla viranomaisten kyseiseen käyttöön hyväksymät (rakennusviranomaisen, paloviranomaisen, sosiaali- ja terveydenhuollon ao. vastuuhenkilö, terveystarkastaja).

Palveluntuottajan tiloille on asetettu seuraavat vaatimukset:

- Asumisyksikössä on oltava päivitetty ja pelastusviranomaisten hyväksymä pelastussuunnitelma ja turvallisuus selvitys ja henkilöstö on perehdytetty suunnitelmiin.
- Palo- ja/tai pelastautumisharjoituksia järjestetään vuosittain.
- Asukkailla on yhden hengen huoneet, joiden koko on vähintään 19 m² sisältäen riittävät hygieni- ja wc-tilat aluehallintoviranomaisen toimiluvan mukaisesti.
- Jos asukkaina pariskunta, tulee heillä olla mahdollisuus asua yhdessä soveltuvassa huoneessa.
- Asuintilat ovat esteettömät ja mahdollistavat liikkumisen apuvälineiden käytön. Jos tilat ovat useassa kerroksessa, talossa on hissi.
- Asukkailla on mahdollisuus tuoda omia huonekalujaan ja muita tavaroita huoneeseensa. Palveluntuottaja hankkii asukkaan toimintakykyä vastaavan sängyn, patjan ja peiton sekä tyynyn.
- Yksikössä tulee olla yhteistilat, jotka ovat asukkaiden käytössä ja niissä on mahdollisuus järjestää yhteisiä tilaisuuksia.

Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä

- Piha-alue tai parveketilat mahdollistavat ulkoilun päivittäin.
- Jos tavallista ja tehostettua palveluasumista tarjotaan samassa toimintayksikössä, tulee eri palvelutoimintaan kuuluvat asiakaspaikat pystyä erottelemaan toisistaan omiksi soluikseen esimerkiksi väliovilla.
- 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 päätyminen. Asukkaan kuollessa vuokrasopimus voi päättyä viimeistään kuukauden kuluttua.
- Asunnon vuokra on enintään KELAN eläkkeensaajan asumistuen vuosittainen kuntakohtainen maksimivuokra.
- 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, nostolaitteet ja -liinat,
- suihkutuolit tai -lavitsat,
- yhteiskäyttöön ja kuljetustarkoitukseen tarkoitettut pyörätuolit
- sekä muut tarvittavat liikkumisen apuvälineet.

Näihin yksikön hankkimiin apuvälineisiin tulee yksikön itse ostaa lisävarusteet kuten esim. haaravyö 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/>

Apteekista saatavat esimerkiksi erityiset haavahoitotuotteet kustantaa asiakas itse.

Palveluntuottajalla tulee olla itsellään ompeleenpoistovälineet, satunnaiseen kertakatetrointivälineet, korvan huuhteluun soveltuvat välineet (kuten korvalappu ja suppilot), alusastiat ja virtsapullot.

2.7. Hoito ja hoiva

Palveluntuottajalta edellytetään 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 vuorokauden mukaisesti, proteesin kiinnitys ja irrotus, tukisukkien laitto.
 - Asiakas itse kustantaa omat vaatteensa (myös tarvittaessa lonkkahousut).
- **WC:ssä käyttö: wc:n**
 - Alusastian, virtsapullon, urinaalin ja/tai portatiivin käyttö, katetrin tai avanteen hoitaminen ja pussin tyhjentäminen, vaippojen vaihto.
- **Ravinto**
 - Asukkaille järjestetään päivittäinen ruokailu, johon kuuluu aamiainen, lounas, iltapäiväkahvi/välipala, päivällinen ja iltapala.
 - Asukasta avustetaan ruokailussa tarvittaessa.
 - Erityisruokavaliot järjestetään niitä tarvitseville asukkaille.
 - Asukkaiden yöpaasto saa olla enintään 11 tuntia.
 - Ruokalista tulee olla asiakkaiden ja omaisten nähtävillä ja sen tulee noudattaa voimassa olevia THL:n laatimia ikääntyneiden ruokasuosituksia.
 - Asukkaiden painoa ja ravitsemustasoa seurataan RAI-arvioinnin yhteydessä tehtävällä MNA-mittarin avulla säännöllisesti.
 - Asiakkaan nesteytyksen tarkkailu (mm. virtsaneritys ja kuivumisoireet).
 - Lääkkeiden antaminen asiakkaalle valvotusti.

- **Kodin hoito**
 - Asiakasta ohjataan osallistumaan kodinhoidollisiin tehtäviin omien voimavarojensa mukaan.
 - Asukkaan kodin siisteydestä huolehditaan ja siltä edellytetään kodinomaista puhtaus tasoa.
 - Asuintilojen ja koko kiinteistön siisteydestä sekä kunnossapidosta tulee palveluntuottajan huolehtia säännöllisesti siten, että niiden voidaan katsoa olevan jatkuvasti asianmukaisesti kunnossa.
 - Kodin perusteellinen siivous tapahtuu vähintään kerran kuukaudessa. Infektio- ja erityistilanteissa siivouksen toteutus on muutettava hygieniaoikeuksien mukaiseksi.
 - Palveluntuottaja vastaa liinavaatteiden, pyyhkeiden, tynnyjen ja peittojen hankinnasta.
 - Vaatehuoltopalvelulla huolehditaan siitä, että asiakkaiden käyttämät vaatteet ja kodin tekstiilit pestään riittävän usein ja että ne ovat puhtaat.
 - WC:n pesu kerran viikossa tai tarpeen mukaan.

- **Turvallisuus ja esteettömyys**
 - Palveluntuottajalla on oma turvajärjestelmä.
 - Jos asukkaalla on erilaisia turvalaitteita käytössä, niiden toiminnan tarkistaminen säännöllisesti.
 - Ohjaus, neuvonta ja avustaminen apuvälineiden hankinnassa ja niiden käytössä.

- **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.
 - Asukkaille järjestetään yhteistä kuntouttavaa ja aktivoivaa toimintaa.
 - Yksiköllä tulee olla riittävät valmiudet ottaa asiakas erikoissairaanhoidosta tai perusterveydenhuollosta jatkohoitoon esim. lonkkaleikkauksen jälkeen.
 - Asiakkaalla tulee olla päivittäisen ulkoilun mahdollisuus.
 - Palveluntuottaja järjestää säännöllisesti, vähintään kahdesti vuodessa, asukastilaisuuksia/ omaisteniltoja.
 - Asukkaan kanssa on sovittu, millä tavalla henkilökunta/vieraat voivat tulla hänen huoneeseensa ja hänen henkilökohtaisista asioista puhumiseen on asukkaan lupa.
 - Asukas saa itse päättää heräämis- ja nukkumaanmenoajoistaan sekä lepoajoistaan.
 - Asukkaan vakaumusta kunnioitetaan ja hänen hengellisestä hyvinvoinnista huolehditaan.
 - Palveluyksikössä on vapaat vierailuajat.

- **Asiointi ja muut tehtävät**
 - Erilaisissa yhteiskunnallisissa asioissa neuvominen ja tukeminen: eläkkeensaajan hoitotuki, asumistuki, liikkumisen tuki ym. kuuluvat tehtäviin.
 - Lääkäriin, sairaalaan tai laboratorioon saattaminen tarvittaessa. Asiakas maksaa itse kuljetuksen kyseisiin paikkoihin.

- **Rajoittamistoimenpiteet**
 - Palveluntuottaja tulee noudattaa tilaajan voimassa olevia ohjeita rajoitustoimenpiteistä ikääntyneiden asumispalveluissa.

2.8. Elämän loppuvaiheen hoito

Asukkaalla on oikeus asua asumispalveluyksikössä elämänsä loppuun asti. Palveluntuottajan tulee huomioida elämän loppuvaiheen hoidon vaatimukset niin tilaratkaisuissa, toimintakulttuurissa kuin henkilöstön osaamisessa:

- Palveluntuottajalla on toimintaohje elämän loppuvaiheen hoidon toteuttamisesta asumispalveluyksikössä.
- Asukkaalle annetaan mahdollisuus ilmaista oma hoitotahto (hoitotestamentti), joka käsittää asiakkaan toivomukset omasta hoidosta myös kuoleman lähestyessä. Hoitotahto kirjataan asiakkaan asiakirjoihin ja se ohjaa henkilökunnan toimintaa myös saattohoitovaiheessa.
- Asukkaalle ja hänen omaiselleen annetaan riittävästi tietoa, jotta he voivat osallistua hoitoa koskevaan päätöksentekoon. Päätöksen saattohoidon alkamisesta tekee hoitava lääkäri yhdessä asukkaan ja hänen omaisiensa kanssa. Päätös kirjataan asukkaan hoitosuunnitelmaan.
- Omaisille annetaan tietoja asukkaan suostumuksella.
- Omaisille annetaan henkistä tukea, heitä rohkaistaan olemaan läsnä ja halutessaan osallistumaan kuolevan hoitoon.
- Kivunhoidosta samoin kuin muiden vaikeiden oireiden hoidosta huolehditaan hyvän palliatiivisen hoitokäytännön mukaisesti.
- Hoitaja on tarvittaessa läsnä kuolevan vierellä, huolehtii hänen tarpeistaan ja toteuttaa hänen yksilöllisiä toiveitaan sekä on omaisten tukena.
- Vainajan omaisia tuetaan heidän surussaan. Heille järjestetään mahdollisuus kahdenkeskiseen rauhalliseen keskusteluun hoitajan kanssa.
- Omaisia ohjeistetaan käytännön toimissa ja annetaan tarvittaessa kirjalliset ohjeet.
- Palveluyksiköllä on sovitut menettelytavat vainajan saattamisesta.

2.9. Sairaanhoidolliset palvelut

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

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

Sairaanhoidotyössä 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.

Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä

- **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 kotisairaanhoidon liittyvät ja soveltuvat hoitotoimet.
- **Seuranta**
 - Asiakkaan terveydentilan seurantaan liittyvät mittaukset kuten verensokerin ja verenpaineen mittaaminen.
 - 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.
- **Yhteistyö ja tiedottaminen**
 - Eri ammattiryhmien ja asiantuntijoiden konsultointi ongelmatilanteissa.
 - Yhteistyö asiakkaan hoitoon osallistuvien muiden tahojen kanssa.
 - Hoidon jatkuvuuden turvaaminen (yhteistyökumppanit, sairaalat jne.).

3. LÄÄKÄRIPALVELUT

Palveluntuottajilla on käytössään Tilaaajan järjestämä lääkäripalvelu. Lääkäripalvelu on tarkoitettu pitkäaikaisessa tehostetussa palveluasumisessa asuville asiakkaille. Lääkäripalvelun käyttö edellyttää, että palveluntuottajalla on käytössään sairaanhoitajaresurssi lääkärin yhteyshenkilön toimintaan.

Tilaaaja tarjoaa Palveluntuottajille katseluoikeuden yhtymän potilastietojärjestelmä Terveys LifeCaren. Potilastietojärjestelmää varten tarvittavat tilaaajan 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.

4. PALVELUIDEN HINNOITTELU

4.1. Hinnoittelu perusteet

Tilaaaja perii asiakasmaksut.

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

Tilaaaja korvaa palveluntuottajalle ennalta sovitun vuorokausihinnan (kiinteän hinnan).

Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä

Vuorokausihinta sisältää tämän palvelukuvauksen kohdassa kaksi eritellyt palvelut ja vaatimukset.

Palveluntuottaja voi periä tilaajalta asiakkaiden sairaalapoissaolon sekä kotiloman ajalta korvausta enintään 14 vuorokaudelta siten, että 7 ensimmäistä vuorokautta ovat täydellä korvauksella ja seuraavat 7 vuoro- kautta 50 % korvauksella. 14 vuorokauden jälkeen korvausta ei suoriteta. Poissaolo alkaa sairaalaan joutumisen tai lomalle lähtemisen jälkeisestä vuorokaudesta sekä päättyy yksikköön palaamispäivään.

5. ASIAKAS

5.1. Asiakkaan ohjautuminen

Asiakkaan tehostetun 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 tehostetun palveluasumisen myöntämisen perusteet, tekee asiakasohjaaja päätöksen tehostetun palveluasumisen myöntämisestä palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaiseen hoitoon. Päätös sisältää palvelu- ja hoitosuunnitelman. Asiakasmaksusta tehdään erillinen päätös asiakkaan tulojen perusteella. Asiakkaalle selvitetään tämän asema, sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu sekä mahdollisuus saada asumispalvelupaikka joko kunnallisesta yksiköstä tai yksityiseltä palveluntuottajalta. Ensisijaisesti täytetään kunnalliset tehostetun palveluasumisen paikat. Jos asiakkaan on mahdollista saada paikka yksityiseltä palveluntuottajalta, annetaan asiakkaalle yksityistä tehostettua asumispalvelua tarjoavien palveluntuottajien lista.

Yksityisen palveluntuottajan tuottamat palvelut ovat samansisältöisiä ja laajuisia kuin tilaajan 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 irtisanomisaajan.

Palveluntuottajan tehtävänä on pitää tilaajan asiakasohjaus ajan tasalla asiakkaan palvelutarpeen muutoksista mahdollisimman reaaliaikaisesti.

Asiakkaalle myönnetään tehostettua palveluasumista määräajaksi tai toistaiseksi voimassa olevaksi. Mikäli palvelupäätös on määräaikainen, palveluntuottaja on velvollinen olemaan yhteydessä asiakasohjaukseen ennen palvelun päättymistä, mikäli palvelutarve jatkuu.

5.2. 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. Palvelun myöntämispäätöstä varten asiakasohjaajalla on oikeus saada asiakkaalta tulotiedot. Asiakkaalle on myös annettava tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hankkia asiakkaan suostumuksesta riippumatta. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa tarpeellinen selvitys asiasta.

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 yksityisen palveluntuottajan piiriin, 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.

5.3. 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 tilaajalle 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.

6. PARASTAPALVELUA.FI (PSOP)

Tilaajalla on käytössään PSOP-järjestelmä. Palveluntuottajalla tulee olla internet-yhteydellä varustettu tietokone tai muu päätelaite käytössään. Palveluntuottajan tietojen tarkastaminen, ajantasaisen lakisäätöisten 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://parastapalvelua.atlassian.net/wiki/spaces/OH/overview>, jossa opastetaan ja neuvotaan yksityiskohtaisemmin parastapalvelua.fi:n (PSOP:n) käyttämistä. Hyvinvointiyhtymän verkkosivuilla osoitteessa <https://www.phhyky.fi/fi/ammattilaisille/sahkoinen-palvelusetelija-ostopalvelujarjestelma/> löytyvät palvelutehtävä kohtaiset palveluntuottajien käsikirjat hakeutumisohteineen.

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. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa PSOP-järjestelmän hinnaston lisätietokentässä, mikäli ei pysty ottamaan uusia asiakkaita. Asiakkaat

Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä

näkevät PSOP:sta palveluntuottajan yhteystiedot, em. lisätiedot sekä laatumittarit, joiden perusteella asiakkaat voivat etsiä ja vertailla palveluntuottajia.

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.

6.1. 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 Tilaajan selvitysvelvollisuutta 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

Vuosittain päivitettävät liitteet:

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 korvauksen.

7. 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 laatuvaatimukset 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 tavalla säännöllisesti.

7.1. 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).
- 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.

7.2. 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.

Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä

- 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 riittävyyttä 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.

7.3. Omavalvontasuunnitelman liitteet

Palveluntuottajan omavalvontasuunnitelmassa on vähintään seuraavat liitteet:

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

8. 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, jonka jälkeen 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-arviointeja, tulee käydä THL:n verkkokoulutuksen osiot RAI-arviointi ja RAI-välineistö. Yksikön RAI-vastaavien ja esimiesten pitää käydä RAI-vertailukehittäminen ja TIKU-vertailutiedon tarkastelu.

Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä

- 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

8.1. 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.

9. PALVELUN LAADUN KEHITTÄMISEN SEURANTA

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

Tilaaaja 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.

Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä

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

10. PALVELUN LAADUN JA VAIKUTUSTEN SEURANTA

Palvelun laatua ja vaikutuksia seurataan RAI-tietoihin pohjautuvalla NHG:n kotihoidon ja tehostetun palveluasumisen laatu- ja vaikuttavuustyökalulla. Työkalun sisältämien mittarien lisäksi palvelun vaikutusten seuranta täydennetään Sairaalahakojen määrä -mittarilla.

Laatu- ja vaikuttavuustyökalu hyödyntää ensisijaisesti THL:n alue/tiimitasoisesti keräämää RAI-tietoa kolmelta eri osa-alueelta, joita ovat muun muassa:

1. Aktiivisuus,
2. elämänlaatu ja
3. hoidon ja hoivan laatu.

11. ASIAKASTYYTYVÄISYYDEN SEURANTA

Palveluntuottaja sitoutuu toteuttamaan kerran vuodessa asiakastyytyväisyyskyselyn tilaaajan kanssa sovittujen kysymysten tai väittämien ja kerättävien taustatietojen pohjalta sekä toimittamaan tilaaajan 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

12. PALVELUN SEURANTATIEDON JULKISUUS JA ASIAKKAAN VALINNANVAPAAUS

Tilaaaja myöntää asiakkaalle palvelun, mutta palveluntuottajan valinnassa korostuu asiakkaan valinnanvapaus. Asiakkaan valinnanvapautta tukemaan tilaaaja voi julkaista muun muassa Internetissä palvelusta ja yksiköstä esimerkiksi sijainti-, toiminta- ja laatu-tietoja 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.

Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä

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.

13. MUU RAPORTOINTI

Palveluntuottaja sitoutuu pitämään ajantasaiset tiedot tarjoamistaan palveluista palveluhinnastoi-
neen sekä tiedot vapaista asunnoista vuokrineen Parastapalvelua.fi-sivustoilla.

Palveluntuottaja ilmoittaa oma-aloitteisesti tilaajalle toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutok-
sista. Tällaisia muutoksia ovat mm. toiminnan lopettaminen, vastuuhenkilön vaihtuminen sekä yh-
teystietojen 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 rek-
lamaatioon vastaamisesta ja tehdyistä toimenpiteistä. Palveluntuottaja huolehtii viranomaisille teh-
tävästä ilmoituksista.

14. LISÄPALVELUIDEN TUOTTAMINEN ASIAKKAALLE

Tehostetun palveluasumisen asiakkaan vuorokausihinta sisältää tämän palvelukuvauksen kohdassa
kaksi eriteltyä palvelua ja vaatimukset.

Asiakas maksaa itse muista palveluista kuten palvelukuvaukseen kuulumaton ulkoiluttaja, kampaaja,
jalkahoito kyseisen palvelun tuottajalle tämän sopimuksen ilmoittaman hinnan.