

Liite 1

1. TILATTAVIEN TUOTTEIDEN PALVELUKUVAUKSET

Kaikissa pitkäaikaisen palveluasumisen muodoissa tavoitteena on, että asiakkaat asuvat hoivayksikössä turvallisesti oman näköistä elämää elämänsä loppuun saakka.

Kaikissa lyhytaikaisen hoivan muodoissa on painopisteenä kunkin asukkaan yksilöllisen tarpeen mukainen kuntoutus ja aktiviteettien ylläpito tavoitteena kotiutuminen mahdollisimman toimintakykyisenä.

Asiakkaille tarjottavan hoivan ja hoidon tulee noudattaa ikäihmisten palvelujen laatusuosituksia ja kulloinkin voimassa olevia ohjeita ja suosituksia. Tavoitteena on tukea ikääntyneiden hyvää elämänlaatua, itsemääräämisoikeutta ja itsenäistä suoriutumista riippumatta heidän toimintakyvystään.

Asukkaiden hoivaympäristö tulee olla turvallinen ja asukkailla tulee olla turvahälyttimet, mikäli ympäristö on sellainen, että hoitohenkilökunta ei ole näköetäisyydellä. Avun saamisen viive on pääsääntöisesti enintään viisi minuuttia. Turvahälytys/hoitajakutsujärjestelmästä tulee tarpeen mukaan olla saatavissa avun saannin toteutuneet viiveajat.

Palveluntuottajan tulee omalta osaltaan ja yhteistyössä kaupungin, asiakkaan tai omaisten kanssa huolehtia siitä, että asiakkaan **edunvalvonta** on järjestetty asianmukaisesti. Palveluntuottajan tulee yhteistyössä asiakkaan, edunvalvojan tai omaisen kanssa huolehtia tarvittavien etuuksien, kuten hoitotuen, hakemisesta.

1.1. KOTIHOITO PALVELUTALOSSA

Kotihoidolla palvelutalossa tarkoitetaan ikääntyneen asumista palvelutalossa ja hänelle järjestetään kotihoidon palvelut yksilöllisen tarpeen mukaisesti. Palvelut myönnetään kaupungin kotihoidon kriteerien ja määriteltujen sisältöjen mukaisesti. Hämeenlinnan kotihoidon kriteerit ja sisältödokumentit löytyvät www.hameenlinna.fi/Palvelut/ikaihmissen_palvelut/Kotihoito/.

Asukkaan tuen sisällöt määritellään palvelusuunnitelmassa, jonka pohjalta kaupunki tekee päätöksen myönnettävästä kotihoidon tuntimäärästä. Kotihoidon asiakas voi hankkia tarvitsemiaan lisäpalveluja, esim. tukipalveluja omakustanteisesti. Tavoitteena on, että palvelutarpeiden lisääntyessä, asukas voi jatkaa halutessaan asumista samassa talossa elämänsä loppuun asti.

Kohderyhmänä ovat esimerkiksi yksinäiset ja/tai turvattomat ikäihmiset, jotka hyötyvät erityisesti turvallisesta palvelutaloympäristöstä ja joilla on ollut vaikeuksia selviytyä omassa kodissaan. Toinen tyypillinen asiakasryhmä ovat pariskunnat, joista toinen tarvitsee ympärivuorokautisen hoivapaikan ja toisella avun ja tuen tarve on vähäisempää.

Asiakkaat ohjautuvat palvelun piiriin kaupungin palveluohjaajan päätöksellä. Asiakas tekee pääsääntöisesti valinnan hoivapaikasta, koska tähän palveluun myönnetään aina ensisijaisesti kotihoidon palveluseteli.

1.2. TEHOSTETTU PALVELUASUMINEN

Tehostetulla palveluasumisella tarkoitetaan ikäihmisen ympärivuorokautista asumispalvelua ja ”asumista asunnossa, johon kuuluvat kiinteästi palvelut, jotka ovat välttämättömiä asukkaan suoriutumiseksi jokapäiväisistä toiminnoista (mm. ateriat-, hygieniapalvelut, siivousapu)”. Tehostettu palveluasuminen edellyttää henkilökunnan nimenomaista läsnäoloa ympäri vuorokauden.

Kohderyhmänä tehostetussa palveluasumisessa ovat asiakkaat, joiden avun tarve on toistuvaa tai he tarvitsevat jatkuvasti saatavilla olevaa apua. He tarvitsevat päivittäin yhden tai kahden hoitajan apua päivittäisissä toimissaan. Asiakkaat voivat tarvita jatkuvaa hoivaa ja huolenpitoa eivätkä tule toimeen yksin mihinkään vuorokauden aikaan. He tarvitsevat myös öisin jatkuvasti lähiapua (sairaanhoidollista, liikkumis-, hygieniat-, käyntö-, ym – apua).

Asiakkaalla toteutuu monet seuraavista asioista:

- näkö ja/tai kuulo heikko, opastettava, ohjattava
- kommunikointikyky alentunut, esim. afasia, dementia
- liikkuminen epävarmaa apuvälineistä huolimatta
- kasteleva, vaipat käytössä: virtsa ja uloste alle (vatsa toimitettava)
- syömisessä autettava tai syötettävä
- lääkkeenotto valvottava
- pukeutumisessa ja peseytymisessä autettava
- muisti alentunut/muistamaton
- harhaileva
- turvattomuus
- kahden avustettava, esim. pyörätuoli
- häiritsevä/aggressiivinen

Asiakkaat ohjautuvat palvelun piiriin kaupungin SAS-työryhmän kautta. Hämeenlinnan kaupungilla on käytössä myös tehostetun palveluasumisen palveluseteli. Hämeenlinnan pitkäaikaiseen ympärivuorokautiseen hoivaan pääsyn kriteerit löytyvät:
www.hameenlinna.fi/Palvelut/lkaihmisten_palvelut/Asuminen/Palvelutaloon-hakeminen/.

1.3. DEMENTIAHOIVA

Dementiahoiva edellyttää henkilökunnan nimenomaista läsnäoloa ympäri vuorokauden. Dementiahoiva tulee toteuttaa yhteisohjoidollisella toimintamallilla ja mielellään ryhmäkotityypissä asuinympäristössä.

Dementiaryhmäkodin asiakkaat valitaan dementiadiagnoosin pohjalta. Asiakkaat tarvitsevat jatkuvasti, useita kertoja päivässä, myös yöaikaan, avustamista ja puolesta tekemistä, valvontaa ja ohjausta. Asumisjaksoilla voi olla vaikeasta dementiaa johtuen runsaasti käytöshäiriöitä. Käytöshäiriöt ilmenevät aggressiivisuutena, huutamisena, repimisena, riisuuntumisena ja eritteillä sotkemisena.

Asiakkaat ohjautuvat palvelun piiriin kaupungin SAS-työryhmän kautta. Hämeenlinnan kaupungilla on käytössä myös tehostetun palveluasumisen palveluseteli. Hämeenlinnan pitkäaikaiseen ympärivuorokautiseen hoivaan pääsyn kriteerit löytyvät:
www.hameenlinna.fi/Palvelut/lkaihmisten_palvelut/Asuminen/Palvelutaloon-hakeminen/

1.4. LYHYTAIKAISHOIVA

Lyhytaikaishoivaa tarvitsevat kotihoidossa ja omaishoidossa olevat asiakkaat sekä sairaalasta kotiutuvat. Asumisjaksojen pituudet ja sisällöt suunnitellaan asiakkaan tarpeiden mukaan.

Lyhytaikaishoivaan kuuluvat asukkaan yksilöllisen hoivan ja hoidon lisäksi päivän ateriat sekä asuminen (kalustetut huoneet). Asiakkailla on omat lääkkeet ja vaipat. Hoivan sisältö noudattaa tämän tarjouspyynnön muiden palvelutuotteiden sisältöjä, mutta lyhytaikaishoivan erityisenä painopisteenä asiakkaan kuntouttaminen ja kotona selviytymisen tukeminen. Kuntoutuksella tarkoitetaan asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaista toimintakyvyn tukemista, mikä edesauttaa hänen kotona selviytymistään lyhytaikaishoivajakson jälkeen.

Lyhytaikaishoivan tavoitteena on asiakkaan toimintakyvyn ylläpitäminen ja parantaminen niin, että kotona asuminen onnistuu mahdollisimman pitkään. Säännölliset jaksot tukevat myös hoitavan omaisen jaksamista. Lyhytaikaishoivan toteutus perustuu asiakkaan yksilölliseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Palveluntuottaja vastaa hoito- ja palvelusuunnitelman tekemisestä. Siinä määritellään yhdessä asiakkaan ja omaisen kanssa jakson sisältö ja tavoitteet sekä otetaan huomioon asiakkaan tavat ja tottumukset. Toteutumista arvioidaan jakson aikana.

Lyhytaikaishoivan painopisteinä ovat: omatoimisuuteen ohjaaminen, mahdollisuus päivittäiseen ulkoiluun, tasapainoa ja lihaskuntoa lisäävä toiminta päivittäin, sosiaalinen yhdessäolo ja virike-toiminta.

2. HOIVA JA HOITO KAIKISSA TILATTAVISSA PALVELUKOKONAISUUKSISSA

Asiakkaan toivomukset ja mielipide tulee ottaa huomioon ja muutoinkin hänen itsemääräämisoikeuttaan on kunnioitettava sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisesti. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Sama koskee hänen sosiaalihuoltoonsa liittyviä muita toimenpiteitä. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että päätöksenteossa ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu. Asiakkaiden fyysisen ja psyykkisen kohtelun tulee olla **kunnioittavaa ja asiakasta arvostavaa**. Palveluntuottaja vastaa asiakkaan tulomuuton yhteydessä seuraavasta tiedottamisesta: hoitofilosofia ja työtavat (kirjallisesti) sekä valituskanavat /muistutusmenettely, yhteystahot (viranomaiset), mikäli hoivassa ilmenee tai koetaan puutteita tai laiminlyöntejä.

Tilaaja edellyttää palvelutoiminnalta kuntouttavaa työtettä ja asukkaan omatoimisuuden tukemista päivittäisissä toimissa, esimerkiksi mahdollisuutta osallistua ja rohkaista kodin askareisiin. Palvelussa odotetaan huomioitavan virike- ym. toiminnassa asukkaan toimintakyvyn eri osat alueet, fyysiset, psyykkiset, sosiaaliset ja hengelliset tarpeet. Palveluyksikössä tulee olla asiakkaiden ja omaisten nähtävillä asiakkaiden vuorokausi ja viikko-ohjelmasta.

2.1. Hoito- ja palvelusuunnitelma

Vanhuspalvelulain 14 § korostaa iäkkään turvallisen, merkityksellisen ja arvokkaan elämän merkitystä ikääntyneelle.

Iäkkään henkilön merkitykselliseen ja arvokkaaseen elämään kuuluu, että häntä kohdellaan kunnioittaen hänen aikuisuuttaan, yksilöllisyyttään ja intymiteettiään. Arvokas elämä edellyttää muun muassa, että iäkästä henkilöä tuetaan mahdollisimman pitkään suoriutumaan päivittäisistä toimista, kuten henkilökohtaisen hygienian hoitamisesta, pukeutumisesta ja ruokailusta. Arvokkaaseen elämään kuuluu myös se, että iäkkäällä henkilöllä on mahdollisuus noudattaa normaalia päivärytmiä säännöllisine ruokailuajkoineen, joiden välien ei pidä olla kohtuuttoman pitkiä.

Iäkkään henkilön on voitava ylläpitää sosiaalista vuorovaikutusta sekä osallistua mielekkäaseen, hyvinvointia, terveyttä ja toimintakykyä edistävään ja ylläpitävään toimintaan. Sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämiseen kuuluu mahdollisuus päästä seurustelemaan muiden ihmisten kanssa sekä pitää yhteyttä omaisiin ja ystäviin. Toisaalta hänellä tulisi myös olla mahdollisuus vetäytyä omiin oloihinsa niin halutessaan. Sosiaalista vuorovaikutusta ylläpitää ja hyvinvointia edistää muun muassa se, että iäkkäällä henkilöllä on mahdollisuus oman vakaumuksensa mukaiseen hengelliseen toimintaan osallistumiseen. Ulkoilulla ja liikunnalla on tunnetusti sekä henkistä että fyysistä hyvinvointia edistävä vaikutus. Niihin iäkkäällä henkilöllä tulisi myös olla mahdollisuus.

Palveluntuottajalta edellytetään, että asumispalvelujen asiakkaalle laaditaan yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma (=HOPA), joka perustuu vanhuspalvelulain 14 §:n lähtökohtiin. Suunnitelma koostuu asiakkaan kuntoutuksen ja palvelujen tarpeista, hänen kanssaan suunnitelluista tavoitteista ja niiden saavuttamiseksi tehtävistä toimista tai tilanteen ratkaisemiseksi valituista keinoista tai palveluista. Suunnitelma on laadittava yhteisymmärryksessä asiakkaan ja hänen laillisen edustajansa taikka asiakkaan ja hänen omaisensa tai muun läheisen kanssa. Suunnitelman toteutukseen sisältyy aina asiakkaan tilanteen seuranta, kokemusten kirjaaminen ja toiminnan vaikutusten jatkuva kirjallinen arviointi. Hoito- ja palvelusuunnitelma on arvioivan ja asiakkaasta lähtevän työtavan käyttöä arjessa. HOPA tulee tarkistaa ja arvioida vähintään puolen vuoden välein ja tarpeen mukaan useammin. Ajantasainen ja perusteellisesti tehty HOPA ja sen noudattaminen takaavat palvelujen ja hoidon jatkuvuuden työntekijöiden tai palveluja tuottavan yhteisön vaihtuessa. Tutustuminen asiakkaan HOPA:aan on osa uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytystä. HOPA on asiakaslähtöinen, voimavaroista ja mahdollisuuksista lähtevä dokumentti, joka on suositeltavaa kirjoittaa minä-muotoon korostaen asiakkaan subjektina olemista.

Hoito- ja palvelusuunnitelmassa tulee näkyä mm. seuraavat asiat: (Päivärinta, Haverinen: Ikäihmisten hoito- ja palvelusuunnitelmaopas 2002)

1. Henkilötietoni ja läheisteni yhteystiedot
2. Säännöllinen lääkitykseni sekä ohjeet ja tiedot tarvittaessa käyttämistäni lääkkeitä
3. Suostumus tietojeni kirjaamisesta ja käyttöoikeudesta hoitoani suunniteltaessa ja toteutettaessa.
4. Minua ja asioitani hoitavat työntekijät (omahoitaja ja yksikön vastuuhoidtaja) ja heidän yhteystietonsa sekä kuvaus avuntarpeestani kotona. Tiedot erilaisista säännöllisistä harrastuksistani esim. kulttuuririennoissa käyntini. Osallistumiseni esim. kuntoutumisjaksoihin ja kokemukseni niistä
5. Käytössäni olevat apuvälineet, niiden omistussuhteet sekä tiedot tarvitsemistani hoitotarvikkeista ja niiden hankintapaikoista
6. Eläkkeeni sekä haetut ja käytössäni olevat tuet (summat vain maksuista päättävän viranhaltijan käyttöön)
7. Hoito- ja palvelusuunnitelmani
 - a. toimintakyvyn sekä hoidon ja palvelujen tarpeen määrittäminen
 - b. voimavarojen määrittäminen omaiset ja muut tukiverkostot mukaan lukien
 - c. konkreetit ja selkeät tavoitteet hoidolle ja palvelulle asiakkaan hyvinvoinnin ja toimintakyvyn lisäämiseksi ja ylläpitämiseksi (fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen toimintakyky)
 - d. hoitoon ja palveluun liittyvät toimenpiteet tavoitteiden toteuttamiseksi
 - e. yhteiset sopimukset ja mittarit, joiden avulla toteutumista seurataan sovitussa seurantapisteissä.
8. Elämäni tärkeitä ja merkittäviä asioita ja tapahtumia
9. toiveet tulevasta palvelusta, hoidosta ja hoivasta, jos olen huonokuntoinen enkä pysty itse ilmaisemaan tahtoani
10. Yhteenvedo suunnitelmani tarkistamisesta ja arvioinnista

Hoito- ja palvelusuunnitelman sisältövaatimuksia tarkistetaan sopimuskauden aikana, mikäli siitä annetaan valtakunnallisia uusia oheistuksia tai suosituksia.

2.2. Asiakasrekisterinpito, asiakirjahallinto ja asiakkaan omaisuuden säilyttäminen

Asiakkaan asiakirjojen ylläpitämisen ja säilyttämisen sekä mahdollisen omaisuuden säilyttämisen on oltava asianmukaista.

Palvelun tuottajan kanssa tehtävä sopimus on luonteeltaan toimeksiantosopimus ja kaupunki on tarjouspyynnössä tarkoitettujen palvelujen osalta henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä. Palvelun tuottaja huolehtii ja vastaa rekisterinpidosta kaupungin lukuun. Kaupunki päättää tietojen käsittelyssä noudatettavasta menettelystä ja tietojen luovuttamisesta. Palvelun tuottaja huolehtii ja vastaa siitä, että sopimuksen piiriin kuuluvat asiakastiedot ovat erillään palvelun tuottajan muusta rekisteristä. Asiakirjahallinnossa noudatetaan kunnallisia säännöksiä ja määräyksiä.

Kaupungilla on vastuu asiakasasiakirjojen laatimisen ja muun käsittelyn oikeellisuudesta ja palvelun tuottaja toimii ns. teknisenä rekisterinpitäjänä omassa toiminnassaan syntyvien tietojen osalta kaupungin lukuun. Kaikki asiakasta koskevat tiedot tulee palauttaa kaupungille, kun sopimus päättyy tai asiakas poistuu. Kun yksityinen tuottaa toimeksiantosopimuksen perusteella julkiselle sektorille kuuluvia tehtäviä, asiakasasiakirjojen laadinnassa noudatetaan lakia sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (20.3.2015/254).

2.3. Ateriat

Asukkaille tarjotaan kaikki päivän ateriat: aamupala, lounas, päiväkahvi, päivällinen ja iltapala. Ruokalista tulee suunnitella Valtion ravitsemusneuvottelukunnan laatusuosituksen mukaisesti. (Terveyttä ruoasta, Suomalaiset ravitsemussuositukset 2014, Ravitsemushoito 2010 ja ravitsemussuositukset ikääntyneille 2010). Erityisruokavaliot myös eettisen perusteella, huomioidaan. Palveluntuottaja vastaa aterioiden valmistamisesta ja kustannuksista. Palveluntuottajalta edellytetään 6 viikon kiertävää ruokalistaa. Vuodenaikajuhlista ruokalistoilta tulee näkyä vähintäänkin itsenäisyyspäivä, jouluku, uusi vuosi, laskiainen, pääsiäinen vappu ja juhannus. Yleisenergiataso

on 1800 kcal. Annoskoko määräytyy asiakaskohtaisen energiatarpeen mukaan. Erityisruokavaliot tulee huomioida.

Ruokailun toivotaan tapahtuvan yhteisessä ruokailutilassa, mikäli sellainen on käytettävissä. Autettavien asiakkaiden ruokailutilanteelta odotetaan kiireettömyyttä ja ruokailussa avustamista tarpeen mukaan.

Palvelun tuottajan tulee huolehtia omavalvontasuunnitelmasta. Aterioiden käsittelyyn osallistuvalla henkilöstöllä tulee olla voimassa olevat hygieniapassit.

Aterioiden tarjontaa ja aterioinnin toteuttamista tulee arvioida ja kehittää asiakaspalautteiden perusteella. Lisäksi ympäristö- ja kestävä kehityksen näkökohdat tulee huomioida ateriapalveluissa. Aterioiden tarjoilun ajankohdissa noudatetaan asukkaiden vuorokausirytmistä ja tottumuksista. Asukkaiden yöpaasto saa olla enintään 11 tuntia.

Asiakkaiden ravitsemusta ja painoa seurataan säännöllisesti ja poikkeamiin puututaan tarvittavilla toimenpiteillä. Palveluntuottajan edellytetään seuraavan asukkaiden ravitsemushoitoa. Ravitsemushoitoon kuuluvat vajaaravitsemuksen riskin seulonta, ravitsemustilan arviointi sekä ravitsemushoidon suunnittelu, toteutus ja seuranta. Ravitsemushoidon seulontamenetelmänä käytetään MNA-menetelmää (Ravitsemushoito 2010) kerran vuodessa.

2.4. Hoito ja palvelu

Kaikkien palvelukokonaisuuksien tulee kattaa lisäksi seuraavat **hoidon ja hoivapalvelujen osa-alueet**

a) HOPA

Hoidon suunnittelu, koordinointi, toteutus ja arviointi

b) Terveysten- ja sairaanhoito, lääkehoito

Palvelun tuottaja vastaa kotisairaanhoidon vastaavista palveluista ja sen edellyttämistä hoitotarvikkeista ja välineistä mukaan lukien suojahansikkaat. Palveluun kuuluu mm. laboratorionäytteiden ottaminen ja kuljetus. Terveysten-/sairanhoidolliset tutkimukset ja toimenpiteet sisältävät tilapäistä/pidempiaikaista terveyden-/sairaanhoidon mm. kipulääkitystä, hoitoa ennen sairaalaan siirtämistä tms., jatko-hoitoa sairaalasta kotiutumisen jälkeen, verenpaine ja verensokerin mittauksia, yms. toimenpiteitä, joiden tavoitteena on terveydentilan ylläpitäminen, yleisen hyvinvoinnin seuranta, arviointi, lääkevaikutusten tunnistaminen sekä huolehtiminen siitä, että asukas saa tarvitsemansa lääketieteellisen palvelun (kotisairaanhoidon tasoiset palvelut) ja tarvittaessa hoitoon ohjauksen.

Palveluntuottajalla on lääkehoitosuunnitelma. Lääkkeet säilytetään lukitussa lääkekaapissa. Lääkehoitoon liittyvät vastuut on määritelty kirjallisesti.

Asiakas maksaa itse lääkkeensä. Tilaaja kilpailuttaa lääkkeiden koneellisen annosjakelun vuoden 2016 aikana, määrittää aptekin, josta lääkejakelu hankintaan sekä vastaa koneellisen annosjakelun kustannuksista. Palveluntuottajan tulee auttaa reseptien uusimisessa ja tarvittaessa lääkkeiden noutamisessa apteekista veloituksetta. Koneellisen annosjakelun hankintaan sisältyy, että apteekki toimittaa annosjakelulääkkeet nykyisiin hoivayksiköihin. Lääkehoidon sujuvuuden lisäämiseksi tavoitteena on, että jokaisessa hoivayksikössä on palveluntuottajan hankkima akuuttilääkevarasto yleisimmistä akuuttilääkkeistä. Tämä mahdollistaa akuuteissa tilanteissa lääkehoidon aloittamisen välittömästi.

Palveluntuottaja hankkii hoivaan tarvittavat ei-asiakas-kohtaiset erikoisvälineet ja kalusteet sekä ensiapuvälineistön ja vastaa niiden käyttökustannuksista ja huollosta. Näitä ovat mm. verenpainemittari, verensokerimittari, crp-mittari, inr-mittari, sidetarpeet, ensiapu. Em. mittareilla on tavoitteena parantaa ja nopeuttaa diagnostiikkaa sekä vähentää tilaajan laboratoriokustannuksia.

- c) **Perushoiva:** syöminen, juominen ja näissä auttaminen, peseytyminen, pukeutuminen, liikkuminen ja eritystoiminta ym. päivittäinen toiminta

Asiakasta autetaan päivittäisissä toiminnoissa riittävästi, jolloin avun tarve ja sen riittävyys määritellään yhteistoiminnassa asiakkaan kanssa palvelu- ja hoitosuunnitelmassa sekä asumispalvelupäätöksessä. Asiakkaan tulee saada kaikki tarvitsemansa perushygieneiapalvelut. Asiakas saa itse määrittää sellaiset toiminnot, joista hän selviytyy ilman apua. Tässä häntä tulee auttaa ja rohkaista.

Asiakas hankkii (palvelun tuottajan avustamana tarpeen mukaan) tarvitsemansa hygieniatuotteet, voiteet, erityssuojat eli vaipat ymv. henkilökohtaiset hoitotarvikkeet. Jos lääkäri on määrännyt vaipat asiakkaalle sairauteen liittyen yhteiskunnan varoin kustannettavana, hankitaan ne terveyskeskuksen kautta.

Virkistyspalvelut; viriketoiminta, aktiviteetit, toiminnallisuus

Palvelut tulee tuottaa kuntouttavalla työotteella ja omatoimisuutta tukemalla. Palvelun tuottaja luo ympäristön, joka mahdollistaa virkistykseen sekä sosiaalisista, psyykkisistä ja hengellisistä tarpeista huolehtimisen. Virkistyspalvelua ja kuntoutusta tulee olla kuntouttavan työotteen lisäksi tarjolla 1 - 1,5 tuntia / päivä. Lihaskuntannon ja tasapainon vahvistaminen katsotaan tärkeäksi osaksi fyysisen kuntoutuksen toteuttamista. Päivittäinen ohjelma tulee olla asukkaiden ja omaisten nähtävillä.

Asiakasta tuetaan henkilökohtaisiin harrastuksiin omaisten ja vapaaehtoisten avustamana ja muutenkin ympäristöön ja yhteisöön liittyvää kiinnostusta tulee edistää.

Asiakkailla tulee järjestää säännöllinen mahdollisuus ulkoiluun niin että jokainen asiakas pääsee halutessaan ulos vähintään kaksi kertaa viikossa. Ulkoilu tulee järjestää asiakkaan toiveiden ja aikaisempien tottumusten mukaisesti. Ulkoilussa tulee avustaa tarpeen mukaan. Asiakkaita tulee kannustaa ulkoiluun ja liikuntaan. Ulkoilumahdollisuuksien tarjoaminen ja niiden toteutus tulee dokumentoida.

d) Asiointipalvelut ja saattajapalvelu

Asiakkaan tulee saada tarpeen mukaan apua omien asioiden hoidossa ja saattajapalvelua kodin ulkopuolelle (esim. vaateostokset ja lääkärisikäynnit) mikäli asiakkaan omaisilla tai läheisillä ei ole siihen mahdollisuutta.

e) Hoidon opetus ja ohjaus

Hoitohenkilöstön tehtäviin kuuluu asiakkaan (ja tarpeen mukaan hänen omaistensa) opetus ja ohjaaminen henkilökohtaisissa hoitoon liittyvissä toimenpiteissä sekä toimintakykyä ylläpitävissä ja säilyttävissä toiminnoissa. Siten asiakas voi itse osallistua toimintakykyään ylläpitävien palvelujensa suunnitteluun ja toteutukseen, siihen pystyessään. Esimerkiksi kodin askareisiin osallistuminen tulee mahdollistaa ja myös pyrkiä siihen aktivoimaan.

f) Turvapalvelu

Kutsujärjestelmään vastaaminen, avun antaminen ja tarvittavan lisäavun hälyttäminen tai toimittaminen lääkärin hoitoon. Turvapalveluunliittyvien toimintajärjestelmien toimivuuden säännöllinen tarkistaminen.

g) Siivous

Yleisten ja yksityisten tilojen siisteyden vaatimustaso on esitetty liitteessä 4.

h) Vaatehuolto

Palveluhintaan sisältyvät tarpeen mukaiset liinavaatteiden vaihdot ja perusvaatehuoltotoiminnot (pyykki). Ne tulee mahdollisuuksien mukaan tehdä asiakkaan itse, tai hänen kanssaan, kuntouttavan työotteen mukaisesti. Erikoispyykkien (esim. suuret matot ja kemiallinen pesu) pesettämisestä asiakas vastaa itse.

i) **Sauna**

1 x/vko, mahd. avustettuna, jos asiakas haluaa sauna

j) **Saattohoito**

Palveluntuottajalla on toimintaohje elämän loppuvaiheen hoidon toteuttamisesta. Asukkaalle annetaan mahdollisuus ilmaista oma hoitotahto, joka käsittää asukkaan toivomukset omasta hoidosta kuoleman lähestyessä. Hoitotahto kirjataan asiakkaan asiakirjoihin ja se ohjaa henkilökunnan toimintaa saattohoitovaiheessa.

Omaisille annetaan henkistä tukea, heitä rohkaistaan olemaan läsnä ja halutesaan osallistumaan kuolevan hoitoon.

Kivunhoidosta samoin kuin muiden vaikeiden oireiden hoidosta huolehditaan hyvän saattohoitokäytännön mukaisesti. Hoitaja on tarvittaessa läsnä kuolevan vierellä, huolehtii hänen tarpeistaan ja toteuttaa hänen yksilöllisiä toiveitaan sekä on omaisten tukena. Palveluntuottajalla tulee olla sovitut menettelytavat vainajan saattamisesta.

Palveluntuottajalta edellytetään sujuvaa yhteistyötä ja tiedonkulkua omaisten/asioiden hoitajien, terveyskeskuksen ja asiakkaan (oma)lääkäriin kanssa sekä kaupungin kanssa. Lisäksi yhteistyön omaisten kanssa tulee olla tapaamisiin ja vuorovaikutuksen ylläpitämiseen kannustavaa. Palvelun edellytetään tapahtuvan suomen kielellä, huomioiden kuitenkin mahdolliset eri kulttuuritaustaiset asiakkaat.

Palvelun tuottaja ei kuitenkaan **vastaa** seuraavien palvelujen tuottamisesta, joiden osalta palvelun tuottajan tulee tarvittaessa avustaa palvelun hankkimisessa:

- perusterveydenhuollon palvelut (= omalääkäri, laboratorio, rtg)
- erikoissairanhoidon palvelut
- mahdolliset ambulanssikuljetukset
- muiden mahdollisten palvelujen järjestäminen (esim. kampaaja, jalkahoitaja).