



# Servicekoncept

Serviceboende med heldygnsomsorg för äldre

Västra Nylands välfärdsområde

Uppdaterad den 1 januari 2026

## Innehåll

|                                                                    |           |
|--------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Allmänt .....</b>                                               | <b>1</b>  |
| <b>Servicekonceptets betydelse.....</b>                            | <b>1</b>  |
| <b>Klientens boende .....</b>                                      | <b>2</b>  |
| Klientens bostad.....                                              | 2         |
| Vårdhemmets gemensamma lokaler .....                               | 3         |
| Städning, klädvård och avfallshantering .....                      | 3         |
| <b>Planering av klientens tjänster och vård .....</b>              | <b>4</b>  |
| <b>Klientens betydelsefulla och värdiga liv .....</b>              | <b>6</b>  |
| Klientens självbestämmanderätt och intressebevakning .....         | 6         |
| God och hälsosam mat .....                                         | 7         |
| Klientens aktiva liv.....                                          | 8         |
| Delaktighet och gemenskap.....                                     | 9         |
| Samarbete med Klientens närstående .....                           | 10        |
| <b>Klientens goda vård och omsorg .....</b>                        | <b>10</b> |
| Hälso- och sjukvård .....                                          | 10        |
| En säker läkemedelsbehandling .....                                | 11        |
| Hjälpmedel .....                                                   | 12        |
| Vård i livets slutskede .....                                      | 13        |
| <b>Krav på tjänsteproducenten .....</b>                            | <b>15</b> |
| Verksamhetsidé, värderingar och verksamhetsprinciper .....         | 15        |
| Ledning.....                                                       | 15        |
| Personal.....                                                      | 16        |
| Personaldimensionering .....                                       | 16        |
| Behörighetsvillkor för personalen .....                            | 17        |
| Introduktion och kompetensutveckling .....                         | 19        |
| Arbetshälsa .....                                                  | 19        |
| <b>Säkerhet och riskhantering .....</b>                            | <b>20</b> |
| <b>Dokumentering och behandling av klientuppgifter.....</b>        | <b>21</b> |
| <b>Tjänsteproducentens kvalitetsledning och egenkontroll .....</b> | <b>22</b> |
| Program för egenkontroll .....                                     | 22        |
| Plan för egenkontroll .....                                        | 23        |
| <b>Författningar och myndighetsrekommendationer .....</b>          | <b>25</b> |

|                     |           |
|---------------------|-----------|
| <b>Källor .....</b> | <b>28</b> |
|---------------------|-----------|

## Allmänt

Västra Nylands välfärdsområde ordnar serviceboende med heldygnsomsorg för äldre som egen verksamhet och som köpt tjänst. Inom serviceboende med heldygnsomsorg stöder och främjar tjänsteproducenten klientens välfärd, trygghet och goda livskvalitet. Serviceboende med heldygnsomsorg kan jämföras med boende hemma och där betonas klientens självständighet, individualitet, värdighet och integritet. Hemlighet är daglig samvaro, deltagande och ett aktivt liv samt en varm atmosfär där klienten är en medlem i gemenskapen och känner sig trygg. Servicen kännetecknas av samarbete mellan klienten, närstående och personalen, god yrkesskicklighet och kontinuitet i vården. Klienten kan bo i vårdhemmet livet ut och vård i livets slutskede ingår i servicen. Servicekonceptet beskriver minimikraven på servicens innehåll och kvalitet inom serviceboende med heldygnsomsorg för äldre.

## Servicekonceptets betydelse

I detta servicekoncept beskrivs minimikraven på Tjänsteproducentens verksamhet samt på Servicens innehåll och kvalitet. Alla aktörer har förbundit sig att uppfylla kriterierna oavbrutet under hela tjänsteproduktionens tid.

## Klientens boende

### Klientens bostad

Klienten har ett enkelrum. Klienten kan ha ett dubbelrum endast om hen önskat det eller för att göra det möjligt för partner att bo tillsammans. I bostaden eller i dess omedelbara närhet finns Klientens toalett och badrum. Undantag utgörs av vårdhem där klienterna kan ha gemensamma toaletter och duschrum enligt gällande verksamhetstillstånd.

Tjänsteproducenten svarar för den grundläggande möbleringen av bostaden. Bostadens grundläggande möblemang omfattar åtminstone en ställbar elektrisk säng, en madrass för personer med medelstor risk för trycksår, ett klädskåp, ett låsbart förvaringsutrymme och en taklampa. Utöver det grundläggande möblemanget som Tjänsteproducenten erbjuder kan Klienten möblera sin bostad enligt sina egna önskemål och preferenser. Vid behov lånar Tjänsteproducenten tillfälligt Klienten sängkläder och andra nödvändiga förnödenheter som behövs för att en snabb inflyttning ska vara möjlig. Klienten kan vid behov teckna en hemförsäkring för sitt lösöre, men Tjänsteproducenten kan inte förplikta Klienten till det.

Dörren till Klientens bostad ska gå att låsa om Klienten önskar det. Klientens gäster kan tillfälligt övernatta i Klientens bostad.

Partner får vid behov bo tillsammans också då den ena partnern inte är Klient inom serviceboende med heldygnsomsorg. Klienten avtalar om partnerns boende och avgifter direkt med Tjänsteproducenten.

## Vårdhemmets gemensamma lokaler

Vårdhemmet har snygga, hemlika och tillgänglighetsanpassade gemensamma lokaler för Klienternas vistelse och måltider. Klienternas funktionsförmåga har beaktats i möbleringen. Vårdhemmets personal upprätthåller och förbättrar trivseln och hemtrevligheten i lokalerna.

Vårdhemmet har förvaringsutrymmen för Klienternas personliga vårdartiklar, såsom inkontinensskydd.

Klienterna har en brandsäker rökruta utomhus där personalen vid behov övervakar Klienternas rökning.

## Städning, klädvård och avfallshantering

Tjänsteproducenten har en skriftlig städningsplan där renhetsnivån i vårdhemmets allmänna lokaler och Klienternas bostäder samt ansvaret för och uppgifterna inom städningen bestäms. Städningen omfattar daglig städning och veckostädning samt årlig grundlig städning. Dessutom omfattar städningen fönstertvätt. De gemensamma lokalernas och bostädernas allmänna intryck ska vara prydligt.

Tjänsteproducenten svarar för städningen av Klientens bostad och badrum minst en gång per vecka och för de redskap och rengöringsmedel som behövs vid städningen. Klienten kan delta i städningen om hen önskar det. Tjänsteproducenten rengör alla ytor i Klientens bostad grundligt minst en gång om året och alltid när Klienten byts.

Tjänsteproducenten svarar dagligen för att bädda sängen, föra ut sopor, ta bort fläckar och vid behov byta sängkläder i Klientens bostad. Klienten kan om hen så önskar delta i denna syssla.

Klienten har rena kläder och sängkläder. Tjänsteproducenten svarar för tvätten av kläder och sängkläder. Klienten svarar själv för specialtvätt



som hens textilier kräver (till exempel kemptvätt) och kostnaderna för tvätt av inredningstextilier, till exempel mattor, gardiner och borddukar, som Klienten haft med sig. I första hand sköter Klienten eller en närstående om märkningen av textilerna. Tjänsteproducenten hjälper till vid märkningen vid behov.

Tjänsteproducenten följer principerna för hållbar utveckling genom att förebygga uppkomst av avfall och sortera avfall för återvinning.

## Planering av klientens tjänster och vård

Klienten har från och med inflyttningsdagen en av Tjänsteproducenten utsedd egenvårdare/ansvarig vårdare som avlagt en examen inom social- och hälsovårdsbranschen.

Tjänsteproducenten har fastställt befattningsbeskrivningen för egenvårdaren/den ansvariga vårdaren skriftligt och svarar för att Klienten och hens närstående känner till egenvårdaren och hens uppgifter.

Tjänsteproducenten ordnar för Klienten och hens närstående ett samråd inom en månad efter inflyttningen och alltid vid behov, men minst en gång om året. På samrådet planeras en smidig vardag för Klienten och man kommer överens om praktiska saker.

Tjänsteproducenten upprättar en individuell och målinriktad klientplan för Klienten tillsammans med Klienten och vid behov en närstående senast inom en månad efter Klientens inflyttningsdag.

Tjänsteproducenten utvärderar regelbundet genomförandet av planen, minst årligen och alltid när Klientens hälsotillstånd förändras, och gör nödvändiga ändringar i planen baserat på utvärderingen.

Tjänsteproducenten utarbetar klientplanen för Klienten enligt följande krav:

- Tjänsteproducenten samlar in uppgifter om Klientens liv (frågeformulär eller intervju om livets skeden), bland annat människorelationer, värderingar, övertygelse, preferenser, vad Klienten upplever som motbjudande, viktiga händelser i livet, arbete och intressen.
- För planen bedömer Tjänsteproducenten Klientens funktionsförmåga på ett mångsidigt sätt: fysisk, kognitiv, psykisk, social och mental funktionsförmåga.
- Tjänsteproducenten utför en RAI-bedömning när klienten flyttar samt alltid när det sker en väsentlig förändring i klientens funktionsförmåga. RAI-bedömningen och klientens individuella klientplan ska dock uppdateras minst en gång per år, även om det inte skett några betydande förändringar i funktionsförmågan. Den individuella klientplanen uppdateras alltid på basen av uppgifterna från RAI-bedömningen senast inom en månad efter att RAI-bedömningen har gjorts.
- Om Klientens tillstånd kräver det använder Tjänsteproducenten vid utvärdering av Klientens funktionsförmåga utvärdering av depression hos äldre (GDS-15), testet Mini Mental State Examination (MMSE) och/eller testet för bedömning av kosten Mini Nutritional Assessment (MNA).
- Tjänsteproducenten tar reda på Klientens livstestamente och följer det när planen utarbetas och genomförs.
- I klientplanen ska Tjänsteproducenten beakta åtminstone följande saker:
  - resultaten av RAI-bedömningen
  - Klientens egna önskemål och mål
  - Klientens krafter och vilka sysslor Klienten klarar av självständigt och vilka hen behöver stöd, handledning och hjälp med



- önskemål om aktivt liv, delaktighet och gemenskap samt utevistelse och hur de fullföljs dagligen
- bedömning och genomförande av näring
- god basvård, mun- och tandvård och god behandling av sjukdomar
- eventuella begränsningsåtgärder

## Klientens betydelsefulla och värdiga liv

### Klientens självbestämmanderätt och intressebevakning

Klienten är expert på sitt liv och bestämmer själv om sin vardag. Tjänsteproducenten respekterar och stärker Klientens självbestämmanderätt i alla situationer och garanterar att Klienten bemöts rättvist och bra. Tjänsteproducenten garanterar Klientens integritetsskydd i alla situationer.

Klientens självbestämmanderätt begränsas bara i undantagssituationer. Tjänsteproducenten dokumenterar en anvisning om begränsning av Klientens självbestämmanderätt i planen för egenkontroll. I anvisningen beskrivs hur begränsningen genomförs tryggt med respekt för Klientens människovärde, grunderna och metoderna för begränsningsåtgärderna, hur begränsningarna uppföljs samt praxis för anmälning och dokumentation.

Tjänsteproducenten assisterar vid behov Klienten i skötseln av ekonomin, till exempel i att söka utkomststöd och lämna in inkomstuppgifter till Beställaren. Tjänsteproducenten assisterar Klienten och/eller Klientens ombud i att söka offentliga förmåner som Klienten har rätt till, till exempel FPA:s vårdbidrag för pensionstagare och bostadsbidrag för pensionstagare.

Tjänsteproducenten ska ha en skriftlig anvisning om skötsel av Klientens kontanta medel. Klientens kontanta medel förvaras i ett låst skåp och Tjänsteproducenten för bok över dem.

Tjänsteproducenten informerar Klienten om intressebevakning och en möjlighet till intressebevakningsfullmakt och assisterar vid behov i att inleda intressebevakningsprocessen.

## God och hälsosam mat

Tjänsteproducenten serverar Klienten god mat som följer kostrekommendationerna för äldre personer i enlighet med följande principer:

- Tjänsteproducenten serverar Klienten frukost, lunch, eftermiddagskaffe/mellanmål, middag och kvällsmål. Lunchen och middagen är varma måltider.
- Tjänsteproducenten serverar vid behov nattmat så att Klientens nattfasta är högst 11 timmar och för klienter över 70 år högst 10 timmar.
- Tjänsteproducenten serverar måltiderna jämnt så att det finns minst fem timmar mellan Klientens lunch och middag.
- Tjänsteproducenten är vid behov flexibel i fråga om mattiderna enligt Klientens individuella behov.
- Tjänsteproducenten planerar måltiderna i en minst 3–5 veckor lång periodisk matsedel, där alla dagens måltider ingår.
- Tjänsteproducenten svarar för att Klienten och de närstående kan se matsedeln och mattiderna för minst en vecka i vårdhemmet och på webben.
- Tjänsteproducenten stöder Klientens självständighet och sociala umgänge vid måltider.

- De dagliga måltiderna ordnas i de gemensamma lokalerna.
  - Klienten har tillräckligt med tid att äta i sin egen takt och Tjänsteproducenten assisterar Klienten vid behov.
  - Tjänsteproducenten uppmuntrar personalen att äta tillsammans med Klienterna.
- Tjänsteproducenten tryggar Klientens tillräckliga vätskeintag till exempel genom att aktivt erbjuda dryck och vid behov följs vätskeintaget med hjälp av en vätskelista.
- Tjänsteproducenten ordnar på sin bekostnad Klientens specialdiet och konsistensanpassad kost samt läkarordinerade kliniska kompletterande näringspreparat. Om Klienten får FPA-ersättning för dessa preparat betalar hen preparaten själv.
- Tjänsteproducenten fäster vikt vid att den mosade maten är mångsidig och estetisk.
- Klienterna deltar i planeringen av menyn.
- Tjänsteproducenten samlar regelbundet in respons om maten av Klienterna och använder denna vid utvecklingen av måltidstjänsterna.
- Tjänsteproducenten bedömer näringsintaget genom att väga Klienten minst en gång i månaden. Dessutom följer Tjänsteproducenten Klientens kroppsmasseindex (BMI) och utför ett MNA-test av näringstillståndet om tillståndet förutsätter det. Tjänsteproducenten ingriper omedelbart om Klienten är undernärld. Tjänsteproducenten svarar för att Klienten får tillräckligt med energi och protein från sin kost.

## Klientens aktiva liv

Tjänsteproducenten handlar enligt principerna för ett arbetssätt som stöder Klientens funktionsförmåga och främjar hens rehabilitering. Klienten får stöd av Tjänsteproducenten för att maximalt kunna använda

sina resurser. Klienten har möjlighet att använda sina dagkläder och Klienten sitter i en stol när hen äter om det är möjligt med tanke på Klientens tillstånd. Tjänsteproducenten hjälper Klienten dagligen upp ur sängen. Ingen lever i sängen utan medicinsk orsak.

Tjänsteproducenten ser till att Klienten har möjlighet till ett aktivt liv som omfattar bland annat utevistelse, motion, kultur samt handarbete enligt Klientens önskemål och tidigare vanor.

Tjänsteproducenten utarbetar ett veckoprogram som är öppet för alla och ordnar program varje dag. Klienten och de närstående kan läsa veckoprogrammet på vårdhemmets anslagstavla och på webben.

Tjänsteproducenten tar i veckoprogrammet hänsyn till kalenderårets högtider och andra bemerkelsedagar.

Tjänsteproducenten gör det möjligt för Klienten att dagligen vistas utomhus enligt Klientens önskemål och tidigare vanor.

Tjänsteproducenten assisterar Klienten vid utevistelse enligt behov. Klienten kan vistas utomhus tryggt och det är lätt att röra sig längs vårdhemmets gångvägar året runt.

Tjänsteproducenten ger Klienten ledsagarhjälp och hjälper att uträtta ärenden inom social- och hälsovården, att skaffa kläder och personliga förnödenheter samt att uträtta andra nödvändiga ärenden.

Transportkostnader vid uträttande av ärenden betalas av Klienten.

## Delaktighet och gemenskap

Tjänsteproducentens verksamhetssätt betonar Klienternas delaktighet och möjliggör gemenskap. Vårdhemmet har en öppen verksamhetskultur där både Klienterna och deras närstående upplever att de fritt kan framföra sina iakttagelser och förslag.

I vårdhemmet ordnas minst en gång i månaden gemenskapsmöten där Klienterna har möjlighet att påverka vårdhemmets vardag. Klientens närstående kan delta i gemenskapsmötena. På gemenskapsmötena görs

anteckningar som klienterna och deras närstående kan läsa på vårdhemmet.

Tjänsteproducenten utnyttjar också de möjligheter som frivilligverksamhet ger för att berika Klienternas vardag.

## Samarbete med Klientens närstående

Tjänsteproducenten gör det möjligt att de närståendes delaktighet i Klientens liv fortsätter på ett naturligt sätt och enligt Klientens vanor. Tjänsteproducenten främjar kontakter mellan Klienten och hans närstående. De närstående kan delta i Klientens och vårdhemmets vardag. Tjänsteproducenten kommer överens om samarbetspraxis med de närstående.

Tjänsteproducenten ordnar ett gemensamt evenemang för Klienternas närstående i vårdhemmet minst två gånger om året.

## Klientens goda vård och omsorg

### Hälso- och sjukvård

Tjänsteproducenten svarar för Klientens hälso- och sjukvård enligt Klientens klientplan, en plan som upprättats av en läkare och enligt följande principer:

- Tjänsteproducenten följer dagligen Klientens hälsotillstånd och kondition och förändringar i dessa och antecknar uppgifterna från uppföljningen i klientuppgifterna. Tjänsteproducenten lyssnar på Klienten och reagerar på ändringsbehov i rätt tid.
- Tjänsteproducenten drar försorg om munnens renhet och hälsa dagligen enligt en individuell munvårdsplan som också vid behov beaktar vård av torr mun.

- Tjänsteproducenten följer Klientens blodtryck enligt behov, men minst en gång i månaden.
- Tjänsteproducenten ser till att Klienten får de artiklar för egenvård som hen behöver och beviljats.
- Den ersättning som Beställaren betalar för vården och omsorgen täcker handdesinfektionsmedel, engångshanddukar, tvättmedlen i de gemensamma lokalerna, skyddskläder och skyddsutrustning för personalen (till exempel handskar, förkläden och andningsskydd), toalettpapper, tvättlappar, draglakan, bäddskydd, haklappar samt inkontinensskydd för Klienten, om Klienten inte får sådana gratis via välfärdsområdets distribuering av vårdartiklar.
- Klientens hälsotillstånd följs med läkarordinerade laboratorieprov. Tjänsteproducenten svarar för att laboratorieproven tas och för transporten av dem för analys, om något annat inte avtalats med Beställaren.
- Tjänsteproducenten följer Klienternas laboratorieresultat och reagerar på dem i rätt tid och konsulterar vid behov snarast möjligt Klientens behandlande läkare, om något annat inte avtalats med Beställaren.

Klienten på vårdhemmet är klient inom den offentliga social- och hälsovården på samma grunder som personer som bor hemma.

## En säker läkemedelsbehandling

Tjänsteproducenten svarar för en säker läkemedelsbehandling av Klienterna enligt följande principer:

- Vårdhemmets praxis för läkemedelsbehandling beskrivs i vårdhemmets plan för läkemedelsbehandling som följer den gällande handboken om säker läkemedelsbehandling. Tjänsteproducenten kontrollerar planen för läkemedelsbehandling årligen och uppdaterar den vid behov.

- Tjänsteproducenten använder maskinell dosdispensering i Klientens läkemedelsbehandling
- Tjänsteproducenten upphandlar läkartjänster som behövs för planer och tillstånd för läkemedelsbehandling om något annat inte avtalats med Beställaren
- Den personal som deltar i läkemedelsbehandlingen har tillräcklig kompetens och gällande tillstånd för läkemedelsbehandling som uppfyller Beställarens krav.
- Varje arbetsskift har ett tillräckligt antal anställda med tillstånd för läkemedelsbehandling. Ett tillräckligt antal anställda med tillstånd för läkemedelsbehandling i morgon- och kvällsskift är minst en anställd med tillstånd per 15 Klienter.
- Vårdhemmet planerar läkemedelsbehandlingen med beaktande av Klientens eventuella behov av behandling med narkotiska läkemedel och läkemedel som i huvudsak påverkar det centrala nervsystemet.
- Klienternas läkemedel förvaras separat i ett låsbart rum som endast anställda med tillstånd för läkemedelsbehandling har tillträde till.
- Tjänsteproducenten ansvarar för att Klienten får de vaccinationer som ingår i det nationella vaccinationsprogrammet samt andra vaccinationer som hen behöver. Tjänsteproducenten ansvarar för att registrera vaccinationerna samt för att följa upp vaccinsvinnet i enlighet med anvisningar från Västra Nylands välfärdsområde, HUS-apoteket och THL.

## Hjälpmedel

Vårdhemmet har ett tillräckligt antal hjälpmedel som behövs för att Klienterna ska få god vård och omsorg och redskap som stöder



personalens arbetsergonomi. Tjänsteproducenten svarar för anskaffning, registrering och underhåll av dessa. Dessa omfattar åtminstone:

- uppresningsstöd
- glidbrädor, glidmattor och glidlakan
- vridplatta med uppresningsstöd
- vårdbälten
- lyftanordningar och lyftselar/lyfttyg, överflyttningsplattformer
- stödräcken och ledstänger
- vårdkuddar och vårdmadrasser som lämpar sig för positionsbehandling
- tippbara duschstolar och duschbrits
- toalettstolsförhöjningar
- utomhusrullstolar

Vårdhemmet ska dessutom ha åtminstone ett stetoskop, en blodtrycks- och blodsockermätare och en personvåg.

Hos välfärdsområdets hjälpmedelstjänster får klienterna vissa personliga hjälpmedel. Hjälpmedelstjänsterna iakttar de nationella grunderna för överlåtande av hjälpmedel inom medicinsk rehabilitering. Dessa hjälpmedel för medicinsk rehabilitering är i huvudsak redskap som tillåter självständig mobilitet för Klienten eller som Klienten kan använda självständigt. Tjänsteproducenten assisterar vid behov Klienterna med anskaffning av hjälpmedel. Klienten svarar för transportkostnaderna.

## Vård i livets slutskede

Med vård i livets slutskede avses vård av en människa när man avbrutit botande behandling och döden förväntas inom de närmaste veckorna.

Beslut om inledande av vård i livets slutskede fattas av den behandlande läkaren.

Tjänsteproducenten genomför vård i livets slutskede i enlighet med följande principer:

- Klienten kan bo på vårdhemmet till livets slut och Tjänsteproducenten ansvarar för god vård i livets slutskede.
- Tjänsteproducenten har en skriftlig instruktion om genomförande av vård i livets slutskede och iordningsställande av den avlidne. Personalen är insatt i instruktionen och har tillräcklig kompetens.
- Tjänsteproducentens personal diskuterar med Klienten och de närstående hur vården i livets slutskede ska genomföras i god tid innan den inleds. Tjänsteproducenten ska ge Klienten och de närstående tillräckligt med information så att de kan delta i besluten om vården. Genomförandet av vården i livets slutskede baserar sig på Klientens livstestamente.
- Tjänsteproducenten tryggar Klientens integritet vid vården i livets slutskede.
- Tjänsteproducenten sköter den smärtstillande vården och vården av andra symtom tillräckligt och i rätt tid under alla tider på dygnet.
- Den döendes övertygelse respekteras och man ser till den döendes mentala välbefinnande. Enligt Klientens behov är en vårdare närvarande bredvid den döende och vården i livets slutskede beaktas i personaldimensioneringen på vårdhemmet.
- Tjänsteproducenten uppmuntrar närstående att närvara och, om de önskar det, delta i vården av den döende.

## Krav på tjänsteproducenten

### Verksamhetsidé, värderingar och verksamhetsprinciper

Tjänsteproducenten ska ha en skriftlig beskrivning av vårdhemmets verksamhetsidé, de värderingar som styr verksamheten och verksamhetsprinciperna. Av verksamhetsprinciperna framgår hur man i vårdhemmet identifierar och beaktar Klientens egna resurser, hur man stöder och främjar Klientens funktionsförmåga och hur man gör det möjligt för Klienten att leva sitt liv och hur de närstående kan delta i detta.

Tjänsteproducenten skickar verksamhetsplanen för innevarande år samt verksamhetsberättelsen och bokslutet för föregående år på begäran till Beställaren senast tre månader efter utgången av räkenskapsperioden.

### Ledning

På vårdhemmet har det utsetts en platschef som är ansvarig för servicen. Platschefen ska vara godkänd av Tillstånds- och tillsynsverket för social- och hälsovården Valvira eller Regionförvaltningsverket. Platschefen arbetar på vårdhemmet. På vårdhemmet finns en person som utsetts till ersättare för platschefen. Tjänsteproducenten ska omedelbart skriftligen underrätta Beställaren om byte av platschef och om vikariearrangemang under platschefens frånvaro.

Tjänsteproducenten ansvarar för att platschefen introduceras i servicekonceptet och andra avtalsvillkor.

Platschefen säkerställer att högklassiga klientorienterade tjänster i enlighet med detta servicekoncept genomförs i praktiken och att vårdhemmets verksamhetssätt och tjänster kontinuerligt utvecklas i samarbete med personalen.

## Personal

Tjänsteproducenten har en sådan kvantitativt och strukturellt tillräcklig personal som har den utbildning och kompetens som uppgifterna förutsätter. Personalen har arbetsavtal som gäller tills vidare om det inte finns en grundad anledning att ingå ett arbetsavtal för viss tid. Personalens arbetsbeskrivningar har definierats skriftligen. Tjänsteproducenten drar försorg om vikariearrangemangen under personalens frånvaro.

## Personaldimensionering

Den faktiska dimensioneringen av personal per klient som deltar i vårdhemmets direkta klientarbete den miniminivå som anges i Tjänsteproducentens verksamhetstillstånd/registrering eller i lagen, dock alltid i enlighet med den större dimensioneringen av dessa.

Vid beräkningen av den faktiska personaldimensioneringen iakttagas den beräkningsformel som Institutet för hälsa och välfärd använder vid uppföljningen av personaldimensioneringen (Institutet för hälsa och välfärd, 2023).

På vårdhemmet finns personal som avlagt examen inom social- och hälsovårdsbranschen dygnet runt alla dagar. Vårdhemmet har ett tillräckligt antal sjukskötare för att bedöma förändringar i Klienternas hälsotillstånd och säkerställa att sjukvårdstjänster tillhandahålls alla dagar.

Tjänsteproducenten har utöver den personal som deltar i det direkta klientarbetet tillräckligt med assisterande personal för måltidsservice, städning och klädvård varje dag i veckan.

Utgångspunkten för personaldimensioneringen är alltid Klienternas fysiska, kognitiva, psykiska och sociala funktionsförmåga och behov av tjänster. För att säkerställa god vård och trygghet för Klienterna är

Tjänsteproducenten skyldig att öka antalet anställda som deltar i det direkta klientarbetet och ändra personalstrukturen så att den motsvarar Klienternas behov.

Till personaldimensioneringen räknas de anställda som deltar i det direkta klientarbetet enligt 3 a § i äldreomsorgslagen (980/2012) med följande begränsningar:

- Vårdhemmets platschef räknas in i personaldimensioneringen med högst 50 procent om vårdhemmets klientantal är under 30. Platschefen beaktas inte i personaldimensioneringen om antalet klienter är 30 eller flera.
- Omsorgsassistenten, fysioterapeut, ergoterapeut, handledare för stimulerande verksamhet och andra motsvarande personer kan inte vara ensamma under arbetsskiftet.
- Personalstrukturen ska motsvara verksamhetstillståndet/registreringen.

Till personaldimensioneringen räknas endast personal som utför direkt klientarbete. Om uppgifterna för den personal som deltar i det direkta klientarbetet omfattar både direkt klientarbete och stödtjänster, räknas endast den tid som har gått åt till det direkta klientarbetet in i personaldimensioneringen. Det indirekta och direkta klientarbetet definieras i äldreomsorgslagen (980/2012, 3 §).

## Behörighetsvillkor för personalen

Tjänsteproducentens personal ska uppfylla de yrkesmässiga och lagstadgade behörighetsvillkor som krävs av personalen vid ett vårdhem som producerar serviceboende med heldygnsomsorg.

Tjänsteproducentens personal är registrerad i Valviras register över yrkesutbildad personal inom social- och hälsovården. Omsorgsassistenten

ska ha med godkänt resultat avlagd utbildning för omsorgsassistenten för assisterande uppgifter inom social- och hälsovården. Den assisterande personalen är behörig i branschen och har tillräcklig kompetens.

Tjänsteproducenten ansvarar för att en studerande inom social- och hälsovårdsbranschen som står i arbetsavtalsförhållande och som räknas till dimensioneringen har förutsättningar att sköta sina uppgifter.

Tjänsteproducenten bedömer från fall till fall den studerandes färdigheter och hurdana uppgifter hen har tillräckliga förutsättningar att sköta.

Tjänsteproducenten fastställer tillräckligt noggrant den studerandes uppgifter, ansvar och verksamhetsgränser. Dessutom ska

Tjänsteproducenten säkerställa att studierna har slutförts med godkänt resultat.

En sjukskötare- eller hälsovårdarstuderande som har avlagt minst två tredjedelar av sina studier kan tillfälligt vara vikarie för en sjukskötare.

För varje studerande som arbetar i en uppgift som legitimerad yrkesutbildad person inom hälso- och sjukvården ska det skriftligen utses en handledare som är legitimerad yrkesutbildad person inom hälso- och sjukvården, som har rätt att självständigt utöva yrket i fråga och som har tillräcklig praktisk erfarenhet. Handledaren ska följa, styra och övervaka den studerandes verksamhet och utan dröjsmål ingripa i eventuella missförhållanden samt avbryta verksamheten om klientsäkerheten äventyras.

Tjänsteproducentens personal har sådana tillräckliga muntliga och skriftliga språkkunskaper som uppgifterna kräver och

Tjänsteproducenten har verifierat dessa. Tillräckliga språkkunskaper innebär att personalen på vårdhemmets servicespråk kan diskutera yrkesmässigt med Klienter, närstående, övrig personal och samarbetspartner samt göra behövliga dokumenteringar i Klientens handlingar.

## Introduktion och kompetensutveckling

Platschefen ansvarar för introduktion, som är obligatorisk enligt arbetarskyddslagen. Introduktion innebär handledning i arbetet, arbetskollektivet och arbetsmiljön för nyanställda. Introduktionen är både skriftlig och muntlig.

Tjänsteproducenten har en skriftlig plan för introduktion för vårdhemmets personal. Tjänsteproducenten utvärderar introduktionsprocessen regelbundet.

Tjänsteproducenten ser till att personalen får tillräcklig tilläggsutbildning och fortbildning. Utbildningen baserar sig på vårdhemmets utbildningsplan och/eller den anställdas individuella utbildningsplan. I denna beaktas åtminstone specialkompetens som behövs i äldreomsorgen samt kompetens för vård av personer med minnesrelaterade sjukdomar, läkemedelsfri vård, läkemedelsbehandling, rehabiliterande vård, ergonomi och första hjälpen samt kompetens för bedömning av funktionsförmågan och utnyttjande av bedömningen i Klienternas klientplaner.

## Arbetshälsa

Tjänsteproducenten ordnar för sin personal aktiviteter som främjar arbetsförmågan och arbetshälsan. Tjänsteproducenten ordnar vid behov arbetshandledning för personalen. Tjänsteproducenten för minst ett utvecklingssamtal per år med alla i personalen.

Tjänsteproducenten följer personalens sjukfrånvaro och omsättning samt rapporterar dessa till Beställaren en gång om året eller vid behov oftare, om Beställaren begär detta.

Tjänsteproducenten utreder personalens arbetstillfredsställelse minst en gång om året och utnyttjar resultaten när verksamheten vid vårdhemmet utvecklas.

## Säkerhet och riskhantering

Tjänsteproducenten ansvarar för Klienternas säkerhet

- Tjänsteproducenten har en plan för beredskap och kontinuitetshantering.
- Tjänsteproducenten har förfaringssätt som säkerställer säkerheten särskilt för Klienter med minnesrelaterade sjukdomar (låsnings av dörrar och fönster, passerkontroll).
- Tjänsteproducenten har en direkt möjlighet att införa ett sköterskeanropssystem, om en Klient behöver det.  
Tjänsteproducentens personal ansvarar för att motta larm och assistera Klienten.
- Tjänsteproducentens personal övar i praktiken minst en gång per år hur väl räddningsplanen fungerar.
- Tjänsteproducenten följer utan avbrott de anvisningar och föreskrifter som olika myndigheter har meddelat om lokalerna och deras säkerhet.
- Tjänsteproducenten följer gällande myndighetsanvisningar och myndighetsrekommendationer för förebyggande av smittsamma sjukdomar.
- Tjänsteproducenten har utsett en hygienansvarig för vårdhemmet.
- Olycksfall och tillbud på vårdhemmet registreras och utvärderas regelbundet av Tjänsteproducenten.

Tjänsteproducenten ska omedelbart underrätta tjänsteanordnaren och tillsynsmyndigheten om sådana missförhållanden som framkommer i tjänsteproducentens egen eller dennes underleverantörs verksamhet och som i väsentlig grad äventyrar klient- och patientsäkerheten samt om händelser, skador eller tillbud där klient- och patientsäkerheten har



äventyrats allvarligt och om andra sådana brister som tjänsteproducenten inte har förmått eller inte förmår åtgärda genom egenkontroll. (Lagen om tillsynen över social- och hälsovården 741/2023, 29 §)

En person som ingår i tjänsteanordnarens eller tjänsteproducentens personal eller arbetar med motsvarande uppgifter i ett uppdragsförhållande eller som underleverantör ska trots sekretessbestämmelserna utan dröjsmål underrätta ansvarspersonen för tjänsteenheten eller någon annan person som ansvarar för övervakning av verksamheten, om han eller hon i sina uppgifter upptäcker eller får kännedom om ett missförhållande eller en uppenbar risk för ett missförhållande vid tillhandahållandet av socialvård och hälso- och sjukvård för klienten eller patienten eller upptäcker eller får kännedom om en lagstridighet av annat slag. Tjänsteproducenten svarar för att hela personalen är medveten om den anmälningsskyldighet och kan handla enligt den.

## Dokumentering och behandling av klientuppgifter

Tjänsteproducenten använder ett digitalt klientdatasystem.

Tjänsteproducenten för en kronologisk journal över varje Klient.

Tjänsteproducenten antecknar alla uppgifter som behövs för servicen och vården utan dröjsmål.

Handlingarna eller delar av dessa får inte omskrivas. Tjänsteproducenten korrigerar anteckningarna vid behov på ett sätt som möjliggör att de ursprungliga anteckningarna i efterhand kan påvisas. Av handlingsanteckningarna ska skribentens namn framgå.

Praktikhandledaren bekräftar de registreringar som gjorts av studerande som deltar i arbetspraktik.

Tjänsteproducenten gör anteckningar om Klientens service och vård så att det utifrån dem går att bedöma hur klientplanen har genomförts och

dess mål har nåtts. Varje dag antecknas uppgifter om Klienten som beskriver och utvärderar hens uppförande och funktionsförmåga och grundar sig på de mål och medel som anges i Klientens klientplan.

Tjänsteproducenten ansvarar för att uppgifter om Klienten endast hanteras av de personer som oundvikligt behöver uppgifterna för sina arbetsuppgifter och som har undertecknat en sekretessförbindelse.

Tjänsteproducenten följer tillbörlig praxis vid informationsgång samt vid överföring och utplåning av klientuppgifter med beaktande av Klienternas dataskydd. Tjänsteproducenten har ett utsett dataskyddsombud som följer behandlingen av personuppgifter och hjälper till att följa dataskyddsbestämmelserna. Tjänsteproducenten har en skriftlig redogörelse för organisationens behandling av personuppgifter samt en informationssäkerhetsplan.

## Tjänsteproducentens kvalitetsledning och egenkontroll

### Program för egenkontroll

En Tjänsteproducent som tillhandahåller tjänster vid fler än en tjänstenhet tar fram ett program för egenkontroll som omfattar uppgifterna och tjänsterna som hör till tjänsteproducentens ansvar, och publicerar programmet på det allmänna datanätet. Tjänsteproducentens program för egenkontroll omfattar Tjänsteproducentens samtliga tjänstenheter.

I programmet för egenkontroll definierar Tjänsteproducenten de sätt på vilka skyldigheterna som hänförs till egenkontroll ordnas och genomförs. I programmet för egenkontroll konstaterar Tjänsteproducenten hur Tjänsteproducenten följer upp utfallet, säkerheten och kvaliteten i tjänsterna, samt Klienternas likvärdighet och hur de iakttaga bristerna korrigeras. En del av programmet för

egenkontroll består av tjänsteenheternas planer för egenkontroll och planer för läkemedelsbehandling, som är en del av den dagliga verksamheten.

Tjänsteproducenten följer utfallet av programmet för egenkontroll utifrån feedback som samlas in regelbundet av Klienterna, deras närstående och tjänsteenhetens personal. Tjänsteproducenten publicerar ett program för egenkontroll, iakttagelser som grundar sig på uppföljning av utfallet av programmet samt åtgärder som vidtas till följd av iakttagelserna med fyra månaders mellanrum i det allmänna datanätet.

Tjänsten ska utvecklas utifrån iakttagelserna som gjorts i uppföljningen av utfallet av programmet för egenkontroll, uppföljningen av tillräckligheten av personalen som deltar i klientarbete samt den insamlade feedbacken.

## Plan för egenkontroll

Tjänsteproducenten övervakar kvaliteten och ändamålsenligheten samt klientsäkerheten både i sin egen och underleverantörers verksamhet.

Tjänsteproducenten tar fram en plan för egenkontroll som omfattar alla tjänster som produceras av Tjänsteproducenten och för

Tjänsteproducentens räkning i tjänsteenheten. Tjänsteproducenten tar fram planen för egenkontroll med beaktande av Valviras föreskrift om innehållet i samt utarbetandet och uppföljningen av den tjänsteenhetsspecifika planen för egenkontroll (V/42106/2023).

När tjänsteenhetens plan för egenkontroll tas fram och ändras, beaktar Tjänsteproducenten den feedback som regelbundet samlas in av klienter som använder tjänsteenhetens tjänster, deras närstående och tjänsteenhetens personal. När tjänsteenhetens plan för egenkontroll tas fram och ändras ska man också beakta tillsynsmyndighetens styrning och beslut.

Tjänsteproducenten bör utarbeta planen för egenkontroll i elektroniskt format och publicera den i det allmänna datanätet och hålla den

offentligt framlagt på vårdhemmet. Tjänsteproducenten ska följa upp utfallet av tjänsteenhetens verksamhet som beskrivs i planen för egenkontroll och korrigera de brister som iakttas i uppföljningen. Tjänsteproducenten utarbeta en utredning om uppföljningen av planen och ändringarna som görs med anledning av den. Tjänsteproducenten publicerar utredningen med fyra månaders mellanrum i det allmänna datanätet och håller den offentligt framlagd på vårdhemmet. Sekretessbelagda uppgifter får inte publiceras.

Tjänsteproducenten och den ansvariga personen ansvarar för att planen för egenkontroll tillämpas i den dagliga verksamheten när tjänsterna produceras. Tjänsteproducentens personal utför säkerställande av tjänsternas kvalitet och klientsäkerhet samt utveckling av tjänsterna som ingår i tjänsteenhetens egenkontroll.

Tjänsteproducenten genomför följande saker:

Planen för egenkontroll ses över minst en gång per år och uppdateras vid behov.

Tjänsteproducenten reder upp varje klientreklamation utan onödigt dröjsmål.

Tjänsteproducenten meddelar omedelbart Beställaren om anmärkningar som lämnats in till Tjänsteproducenten och ger en utredning om hur anmärkningen har besvarats och om de åtgärder som vidtagits med anledning av anmärkningen, om den som lämnat in anmärkningen ger sitt samtycke till detta.

Tjänsteproducenten dokumenterar systematiskt feedback, anmärkningar och klagomål samt de åtgärder som vidtagits med anledning av feedbacken.

Tjänsteproducenten använder RAI-bedömningssystemet för att utveckla kvaliteten i vården och omsorgen. Tjänsteproducenten beskriver i sin plan för egenkontroll hur uppgifterna som skaffats via RAI-systemet nyttjas i utvecklingen och ledningen av verksamheten.

Tjänsteproducenten förbinder sig till Beställarens årliga RAI-mål.

Tjänsteproducenten använder RAILTC-systemet som har planerats för vård och omsorg som tillhandahålls dygnet runt. Om Tjänsteproducenten när Avtalet träder i kraft använder RAI-HC för hemvård, kan Tjänsteproducenten fortsätta att använda det. Tjänsteproducenten meddelar beställaren sin RAI-kod.

Tjänsteproducenten överför uppgifterna om RAI-bedömningarna av alla Klienter till Institutet för hälsa och välfärd två gånger om året.

Tjänsteproducenten ska på begäran lämna Beställaren uppgifterna om klienternas funktionsförmåga enligt bedömningen.

Utöver programmet och planen för egenkontroll har tjänsteproducenten följande:

- plan för läkemedelsbehandling
- introduktionsplan
- räddningsplan och utrymningssäkerhetsplan
- skriftlig instruktion om genomförande av vård i livets slutskede
- städplan
- register över apparater
- skriftlig anvisning om skötsel av Klientens kontanta medel
- beskrivningar av befattningarna för egenvårdare/ansvarig vårdare och för de olika yrkesgrupperna
- informationssäkerhetsplan

## Författningar och myndighetsrekommendationer

Servicen ska fylla de krav och rekommendationer som ställs i lag och myndighetsbestämmelser. Tjänsteproducenten är skyldig att göra sig förtrogen med dem. Om det sker förändringar i de riksomfattande

författningarna eller rekommendationerna, är Tjänsteproducenten alltid skyldig att följa de nyaste författningarna och rekommendationerna för att trygga en högklassig verksamhet.

Här följer en förteckning över de centrala författningarna och rekommendationerna som styr verksamheten:

- Lagen om tillsyn inom social- och hälsovården (741/2023)
- Socialvårdslagen (1301/2014) och socialvårdsförordningen (607/1983)
- Folkhälsolagen (66/1972) och folkhälsoförordningen (802/1992)
- Hälso- och sjukvårdslagen (1326/2010)
- Lagen om stödjande av den äldre befolkningens funktionsförmåga och om social- och hälsovårdstjänster för äldre (980/2012)
- Lagen om patientens ställning och rättigheter (785/1992) 24 (26)
- Lagen om privat socialservice (922/2011) och social- och hälsovårdsministeriets förordning om privat socialservice (1053/2011)
- Lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården (812/2000)
- Lagen om yrkesutbildade personer inom hälso- och sjukvården (559/1994) och förordningen om yrkesutbildade personer inom hälso- och sjukvården (564/1994)
- Lagen om yrkesutbildade personer inom socialvården (817/2015) och statsrådets förordning om yrkesutbildade personer inom socialvården (153/2016)
- Lagen om produkter och utrustning för hälso- och sjukvård (629/2010)
- Lagen (734/1992) och förordningen (912/1992) om klientavgifter inom social- och hälsovården

- Lagen om planering av och statsunderstöd för social- och hälsovården (733/1992)
- Räddningslagen (379/2011) och statsrådets förordning om räddningsväsendet (407/2011)
- Livsmedelslagen (23/2006)
- Arbetsavtalslagen (55/2001)
- Arbetstidslagen (872/2019)
- Semesterlagen (162/2005)
- Lagen om klienthandlingar inom socialvården (254/2015)
- Lagen om behandling av kunduppgifter inom social- och hälsovården (703/2023)
- Lagen om smittsamma sjukdomar (1227/2016)
- Lagen om företagshälsovård (1383/2001)
- Arbetarskyddslagen (738/2002)
- Språklagen (423/2003) 25 (26)
- Arkivlagen (831/1994)
- Social- och hälsovårdsministeriets förordning om uppgörande av en plan för kvalitetsledningen och för hur patientsäkerheten tillgodoses (341/2011)
- Statsrådets förordning om välfärdsområdenas beredskap för störningssituationer inom social- och hälsovården (308/2023)
- Social- och hälsovårdsministeriets förordning om utlämning av hjälpmedel för medicinsk rehabilitering (1363/2011)
- Social- och hälsovårdsministeriets förordning om journalhandlingar (298/2009)
- Avfallslagen (646/2011)
- EU:s allmänna dataskyddsförordning (2016/679)

- Dataskyddslagen (5.12.2018/1050)
- Statsrådets förordning om grunderna för bestämmande av bostadsbidraget för pensionstagare, fastställs årligen
- God medicinsk praxis-rekommendationerna
- Kvalitetsrekommendation för att trygga en aktiv och funktionsduglig ålderdom och hållbara tjänster 2024–2027 Social- och hälsovårdsministeriets publikationer 2024:4
- Livskraft på äldre dar – en kostrekommendation för äldre personer. Statens näringsdelegation. Institutet för hälsa och välfärd 4/2020
- THL Rekommendationer för nutritionsbehandling.Handledning 4/2023. Statens näringsdelegation och Institutet för hälsa och välfärd 3/2023.
- Säker läkemedelsbehandling: Handbok för upprättande av plan för läkemedelsbehandling, Social- och hälsovårdsministeriets publikationer 2021:7
- Nationella grunder för utlämnande av hjälpmedel för medicinsk rehabilitering 2023: Handbok för yrkesfolk som arbetar med hjälpmedel och anvisningar till klienter. Social- och hälsovårdsministeriets publikationer 2023:13.

## Källor

THL Uppföljning av personaldimensioneringen.

<https://thl.fi/sv/forskning-och-utveckling/undersokningar-och-projekt/uppfoljning-av-aldreomsorgslagen-vanpal-/uppfoljning-av-personaldimensioneringen> Hämtad 1.1.2026.

Lagen om stödjande av den äldre befolkningens funktionsförmåga och om social- och hälsovårdstjänster för äldre (980/2012).

<https://www.finlex.fi/sv/lagstiftning/2012/980> Hämtad 1.1.2026.