

## **Välittömän ja välillisen asiakastyön määrittely vanhusten tehostetun palveluasumisen ja laitoshoidon toimintayksiköissä**

Ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista annettuun lakiin (980/2012, nk. vanhuspalvelulaki) on tullut muutoksia 1.10.2020 alkaen (565/2020). Valvontaviranomaiset ovat laatineet oheisen asiakirjan ohjaamaan ja tukemaan palvelujen tuottajien (yksityiset ja julkiset toimintayksiköt) omavalvontaa sekä vanhuspalvelulain toimeenpanoa.

Tässä ohjeessa on lueteltu tyypillisimpiä esille nousseita esimerkkejä välillisestä ja välittömästä asiakastyöstä. Ohjeen tarkoituksena on osaltaan auttaa työnantajaa arvioimaan toimintayksikön hoito- ja huolenpito henkilöstön määrän ja rakenteen riittävyyttä vanhuspalvelulain mukaisesti. Ohjetta ei ole tarkoitettu tyhjentäväksi määrittelyksi välittömistä / välillisistä työtehtävistä. Toimintayksikön henkilöstön määrän, mitoituksen ja rakenteen riittävyyden arviointi perustuu aina asiakkaiden palvelujen tarpeeseen ja siihen liittyvään kokonaisharkintaan. Kokonaisharkinnassa huomioidaan asiakkaiden toimintakykyä arvioivan mittaritiedon lisäksi muut toimintayksikön toimintaan liittyvät tekijät, kuten esimerkiksi toimitilat, asiakkaiden määrä sekä toiminnan päivittäiseen organisointiin liittyvät ratkaisut.

Lisäksi yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain (922/2011) mukaisessa yksityisiä palvelujen tuottajia koskevassa lupaharkinnassa on jo ennen vanhuspalvelulain muutosta arvioitu välillisen ja välittömän työn riittävyyttä suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin. Lupapäätökseen merkitty hoito- ja huolenpito henkilöstön mitoitus tarkoittaa sitä henkilöstön vähimmäismäärää, joka tarvitaan asiakkaiden välittömään hoitoon ja huolenpitoon. Samoin välilliseen työhön tarvittavan henkilöstön määrä on arvioitu ja merkitty lupapäätöksiin (tuki- ja muissa tehtävissä oleva henkilöstö). Toiminnan aikaisessa valvonnassa henkilöstön riittävyyttä

arvioidaan suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin (yksityiset ja julkiset toimintayksiköt). Lain muutosten johdosta työtehtävistä käytetään jatkossa *välitön asiakastyö ja välillinen työ -käsitteitä*.

Vanhuspalvelulain muutosten päätavoitteena on turvata iäkkäiden ympärivuorokautisen hoidon ja huolenpidon asiakkaille laadukkaat palvelut, jotka mahdollistavat arvokkaan ja mielekkään elämän (14 §). Tavoitteena on myös parantaa asiakas- ja potilasturvallisuutta varmistamalla riittävä hoidosta ja huolenpidosta vastaava henkilöstö tehtävien huolelliseen toteuttamiseen.

Päivitettyyn vanhuspalvelulakiin on lisätty henkilöstöä koskevia säännöksiä. Säännöksiin on lisätty velvoite toteutuneesta vähimmäishenkilöstömitoituksesta (20 § 2-3 mom.) asiakasta kohti iäkkäiden henkilöiden tehostetun palveluasumisen ja pitkäaikaisen laitoshoidon toimintayksiköissä. Lakiin on myös lisätty määritelmät välittömästä ja välillisestä työstä (3 § 1 mom. 4-5 kohdat) sekä välittömään asiakastyöhön osallistuvista henkilöistä (3 a §). Mitoituksessa otetaan huomioon välitöntä asiakastyötä tekevä henkilöstö. Näin ollen välillistä työtä ei huomioida vähimmäishenkilöstömitoitusta laskettaessa, vaan siihen on varattava erillinen resurssinsa.

Työnjaon selkiyttämisen tavoitteena on turvata toimintayksiköissä aikaisempaa paremmin se, että henkilöstön työaika kohdistuu niihin tehtäviin, joihin heillä on koulutuksensa puolesta ammatillinen osaaminen. Palveluntuottajan tulee varata ja osoittaa riittävä erillinen resurssi välillisiä työtehtäviä varten. Välillisen ja välittömän työn määrittelyllä ja työnjaon selkeyttämisellä pyritään myös varmistamaan riittävän ja osaavan henkilökunnan määrä kaikissa tilanteissa ja kaikkina vuorokauden aikoina. Palvelujen tuottajan vastuulla on huolehtia siitä, että myös välilliset tehtävät toteutetaan asianmukaisella osaamisella.

Alla olevan taulukon sisältö perustuu 9.7.2020 vahvistettuihin vanhuspalvelulain pykälämuutoksiin (565/2020) sekä lain esitöiden kirjauksiin (HE 4/2020). Lisäksi asiakirjaan on nostettu joitain esimerkinomaisia tilanteita toimintayksikköjen arjesta.

**Välitön asiakastyö (vanhuspalvelulain 3 §:n 1 mom. 4 kohta)**

- **Välittömällä asiakastyöllä** tarkoitetaan hoitoa ja huolenpitoa sekä asiakkaan toimintakykyä ja kuntoutumista edistäviä ja ylläpitäviä tehtäviä, asiakasta koskevien tietojen kirjaamista, palvelutarpeen arviointia sekä hoito- ja palvelusuunnitelman laatimista ja päivittämistä;

Työtehtävä	Välittömäksi asiakastyöksi katsottavat työtehtävät	Lisähuomioita / tarkennusta työtehtävien sisällöstä
Hoito- ja huolenpito	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Asiakkaan <i>kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin tukeminen</i> huolehtimalla hoito- ja huolenpitotyössä mm. seuraavista asioista;               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ asuinympäristön viihtyisyys (kodinomaisuus)</li> <li>○ riittävä ulkoilu ja liikkuminen</li> <li>○ sosiaalisten suhteiden ja sosiaalisen toimintakyvyn ylläpitäminen mukaan lukien yhteydenpito omaisiin ja/tai läheisiin</li> <li>○ osallistuminen yksikön ulkopuolisiin tapahtumiin ja retkiin</li> <li>○ yhteistyö omaisten sekä edunvalvojan kanssa</li> </ul> </li> <li>- Asiakkaan <i>päivittäisissä toimissa</i>, kuten ruokailussa, peseytymisessä, pukeutumisessa, liikkumisessa ja WC-käynneissä <i>avustaminen</i></li> <li>- Toimintayksikön <i>lääkehoitosuunnitelman mukaiseen</i> lääkehoitoon liittyvät <i>työtehtävät</i></li> <li>- Sairaanhoidolliset toimenpiteet kuten esimerkiksi haavahoidot, verenpaine- ja/tai verensokerimittaukset</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Välittömään asiakastyöhön luettavana työnä voidaan pitää;               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ruuan tarjoaminen asiakkaalle ja ruokailussa avustaminen</li> <li>○ yksittäisen asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin vastaamiseksi lämmitettävät yksittäiset ateriat</li> <li>○ ylläpitävissä ja ennakoimattomissa tilanteissa tehtävä siistiminen, kuten eritetahrojen, eriteppykin ja eriteroskien poisto ja vastaavat työt</li> <li>○ asiakkaan asuinhuoneen sisustaminen ja somistaminen esimerkiksi eri vuodenaikoihin liittyvinä juhla-aikoina yhdessä asiakkaan kanssa</li> <li>○ pienimuotoinen huoneen siistiminen yhdessä asiakkaan kanssa, kuten vuoteen peittäminen, tavaroiden ja vaatteiden järjestely, pudonneen tai kaatuneen esineen paikoilleen asettelu, kaatuneen nesteen kuivaus ja siistiminen, yms. vastaavat työtehtävät.</li> </ul> </li> </ul>

Toimintakyvyn ja kuntoutumisen edistäminen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fyysisen toimintakyvyn tukeminen kuten esimerkiksi liikehoidot, jumpparyhmät ja kävelyharjoitukset</li> <li>- Aktiivisen päivätoiminnan suunnittelu, toteutus ja arviointi yhdessä asiakkaiden kanssa</li> <li>- Apuvälineiden hankinta ja käytön ohjaus</li> </ul>	- Jos asiakas osallistetaan ohjattuna ja osana hoito- ja palvelusuunnitelmaansa toimintayksikön päivittäisen ruokahuollon askareisiin, oman asunnon siivoukseen tai omien pyykkien huoltamiseen liittyviin toimiin, voidaan tähän ohjaustyöhön käytetty työaika lukea välittömän asiakastyön ajaksi.
Asiakastietojen kirjaaminen	- Päivittäiset asiakas- ja potilaskirjaukset	
Palvelutarpeen arviointi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toimintakykyarviointien tekeminen (RAI, yms.) tarvittaessa moniammatillisesti</li> <li>- Lääkärin kanssa tehtävä yhteistyö ja konsultointi</li> </ul>	
Hoito- ja palvelusuunnitelman laatiminen ja päivittäminen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa tehtävä yhteistyö hoito- ja palvelusuunnitelman laatimiseksi, arvioimiseksi ja päivittämiseksi</li> <li>- Yhteydenpito asiakkaan palveluista vastaavan kunnan kanssa</li> </ul>	- Omahoitajan käyttämä työaika asiakkaan tarvitsemien palvelujen ja etuuksien järjestämiseksi
Muu välittömään asiakastyöhön liittyvä työ	- Asiakkaiden hoitoon liittyvä raportointi ja tiedon välitys	

**Välillinen työ** (vanhuspalvelulain 3 §:n 1 mom. 5 kohta)

- **Välillisellä työllä** tarkoitetaan iäkkäiden henkilöiden hoitoa ja huolenpitoa mahdollistavat tehtävät, kuten huoneiden ja yhteisten tilojen siivousta, pyykkihuoltoa, ruoan valmistusta ja lämmitystä, yksikön johtajan ja vastuuhenkilön esimies- ja hallinnollista työtä sekä muita vastaavia hoitoa ja huolenpitoa mahdollistavia tehtäviä.
- Pääsääntöisesti välillisistä tehtävistä vastaisi välillisen työn henkilöstö, tai jos mainittu tehtävä säännönmukaisesti kuuluisi hoitohenkilökunnan työhön, se määriteltäisiin tehtäväkuvassa eikä sitä otettaisi huomioon mitoituksessa.

<b>Työtehtävä</b>	<b>Välilliseksi työksi katsottavat työtehtävät</b>	<b>Lisähuomioita / tarkennusta työtehtävien sisällyöstä</b>
Yksikön huoneiden ja yhteisten tilojen siivous	- Asiakkaiden huoneiden ja yhteisten tilojen päivittäinen, viikoittainen ja kuukausittainen siivous	- Eri työvuoroissa hoitajien asiakashuoneiden ja yhteisten tilojen siivoukseen käyttämä työaika luetaan välillisen työajan resurssiin
Pyykkihuolto	- Pyykkihuolto <ul style="list-style-type: none"><li>o pyykin keräys ja lajittelu</li><li>o pyykin pesu ja kuivaus</li><li>o pyykin lajittelu ja mahdollinen silitys</li><li>o asiakkaiden pyykkien jako</li></ul>	- Eri työvuoroissa hoitajien pyykkihuollon työtehtäviin käyttämä työaika luetaan välillisen työajan resurssiin
Ruuan valmistus ja lämmitys	- Ruuan valmistus ja sen lämmittäminen kaikille ryhmäkodin asukkaalle <ul style="list-style-type: none"><li>o aamupalojen valmistus ja tarjolle laitto ja tiskaus</li><li>o lounaan valmistus / lämmitys ja tarjolle laitto sekä tiskaus</li><li>o päivällisen valmistus /lämmitys, tarjolle laitto ja tiskaus</li></ul>	- Eri työvuoroissa hoitajien koko yksikön ja/tai ryhmäkodin erilaisiin ruokahuollon työtehtäviin käyttämä työaika luetaan välillisen työajan resurssiin - Laajamittaisuudella tarkoitetaan tilannetta, jossa työvuorossa (esim. iltavuoro) vastataan koko yksikön asiakkaiden ruokien valmistuksesta ja lämmityksestä

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ välipalojen ja / kahvien valmistus ja esille laitto sekä tiskaus</li> <li>○ iltapalojen valmistus ja tarjolle laitto ja tiskaus</li> </ul>	
Muut hoitoa ja huolenpitoa mahdollistavat tehtävät	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sairaanhoidajan näyttöjen vastaanottoon käyttämä työaika</li> <li>- Erilaisten toimintayksikön tilausten teko (jos eivät ole vastuuhenkilön tehtävinä), kuten hoitotarvikkeet, ruoka, suojarusteet, etc.</li> <li>- Uuden työntekijän perehdytykseen ja koulutukseen käytetty työaika</li> <li>- Täydennyskoulutuksiin ja työyhteisön kehittämiseen käytetty työaika</li> </ul>	
<b>Toimintayksikön johtaminen</b>		
Vastuuhenkilön esimies- ja hallinnollinen työ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toimintayksikön omavalvonnan toteutuksen seuranta ja ohjaus</li> <li>- Henkilöstöjohtaminen, rekrytoinnit ja tähän liittyvät muut tehtävät</li> <li>- Toiminnan ja talouden suunnittelu ja seuranta</li> <li>- Markkinointi, viestintä, etc</li> <li>- Asiakkaan tekemän reklamaation käsittely</li> <li>- Asiakkaan tekemiin muistutuksiin tai AVI – kanteluihin vastaaminen /vastausten valmistelu</li> </ul>	

## **Lisätietoja antavat;**

### **Valvirassa**

ylitarkastaja Elina Uusitalo, p. 0295 209 334

lakimies Reija Kauppi, p. 0295 209 429

ylitarkastaja Anssi Tulkki, p. 0295 209 347

- sähköposti yhteydenotoissa: [etunimi.sukunimi@valvira.fi](mailto:etunimi.sukunimi@valvira.fi)

### **Aluehallintovirastoissa**

Etelä-Suomen aluehallintovirasto:

sosiaalihuollon ylitarkastajat Päivi Vainio, p. 029 501 6091 ja Kati Karjanlahti, p. 029 501 6690

Lounais-Suomen aluehallintovirasto:

sosiaalihuollon johtava ylitarkastaja Nina Siro-Södergård 029 501 8114 ja sosiaalihuollon ylitarkastaja Marjo Henrichson 029 501 8164

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto:

ylitarkastaja Jaana Aarnio 029 501 8576

Itä-Suomen aluehallintovirasto:

ylitarkastaja Taija Liukkonen, p. 029 501 6911

Pohjois-Suomen aluehallintovirasto

sosiaalihuollon ylitarkastaja Leena Serpola-Kaivo-oja, p. 029 501 7290

Lapin aluehallintovirasto

sosiaalihuollon ylitarkastaja Päivi Salminen, p. 029 501 7376

Sähköposti yhteydenotoissa: [etunimi.sukunimi@avi.fi](mailto:etunimi.sukunimi@avi.fi)

**Tiedoksi;**

Suomen kunnat

Yksityiset sosiaalipalvelujen tuottajat

Sosiaali- ja terveysministeriö

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos