

Kymsote

Kymenlaakson
sosiaali- ja terveystalvet

Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien tuettu asuminen

PALVELUKUVAUS

Tässä palvelukuvauksessa Kymenlaakson sosiaali- ja terveystalvuelujen kuntayhtymä (Kymsote) määrittelee tuottamansa mielenterveys- ja päihdekuntoutujien tuetun asumisen vähimmäisvaatimukset, joita se edellyttää myös vastaavalta yksityisiltä palveluntuottajilta ostettavalta palvelulta. Palveluntuottajalla tarkoitetaan tässä palvelukuvauksessa sekä Kymsoten omaa toimintaa, että yksityisiä palveluntuottajia. Mikäli joku kohta palvelukuvauksesta koskee ainoastaan yksityistä palveluntuottajaa, on asiasta erikseen maininta.

Palvelukuvauksen sisällön toteutumista valvovat palveluyksiköiden esimiehet ja Kymsoten ohjauksesta ja valvonnasta vastaava viranhaltija. Kymsotella on oikeus kesken yksityisten palveluntuottajien sopimuskauden tehdä palvelukuvaukseen lainsäädännön velvoittamia muutoksia.

Palveluntuottajan tulee noudattaa Suomen lainsäädäntöä kaikilta osin sekä voimassa olevia viranomaisten antamia määräyksiä ja ohjeita.

Sisällysluettelo

1.	Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalvelut	4
1.1	Yleiskuvaus mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalveluista.....	4
1.2	Tuettu asuminen	4
1.3	Palvelutarpeen arviointi.....	5
1.4	RAI-järjestelmä	6
2.	Tuetun asumisen osa-alueet	6
3.	Tuetun asumisen työmenetelmät	9
4.	Asiakkaan asema ja oikeudet.....	9
4.1	Itsemääräämisoikeuden tukeminen	9
4.2	Omaohjaaja ja omatyöntekijä.....	10
4.3	Tuetun asumisen toteuttamissuunnitelma.....	10
4.4	Yhteistyö läheisten kanssa	11
5.	Toiminnan organisointi ja toimintaedellytysten turvaaminen	11
5.1	Toiminta-ajatus ja toimintasuunnitelma.....	11
5.2	Johtaminen	11
5.3	Omavalvonta.....	11
5.4	Turvallisuus.....	12
5.5	Asiakaspalaute.....	12
5.6	Yksityisen palveluntuottajan ja Kymsoten välinen yhteistyö sekä laadunvalvonta	13
6.	Henkilöstö	14
6.1	Yleistä	14
6.2	Kelpoisuusvaatimukset	14
6.3	Henkilöstömäärä	14
6.4	Opiskelijat	15
6.5	Perehdyttäminen.....	15
6.6	Osaamisen kehittäminen	16
6.7	Työhyvinvointi	16
7.	Tietojärjestelmien käyttö asumispalveluissa.....	16
7.1	Tietojärjestelmät.....	16
7.2	HaiPro	17
7.3	Palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä PSOP	17

8.	Dokumentointi, asiakirjahallinto ja henkilötietojen käsittely	18
8.1	Henkilötietojen käsittely ja salassapito.....	18
8.2	Dokumentointi.....	19
8.3	Arkistointi ja asiakaspapereiden palautus Kymsotelle.....	19
9.	Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien tuettua asumista koskevat säännökset	20
9.1	Lait ja säädökset.....	20
9.2	Ohjeet ja laatusuosituksset.....	20
10.	Yksityisen palveluntuottajan kuntayhtymältä perimät maksut.....	21

LIITE Kustannus- ja vastuunjakotaulukko

1. Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalvelut

1.1 Yleiskuvaus mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalveluista

Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalveluiden tehtävänä on tarjota asiakkaille ohjausta, tukea ja hoitoa sekä kodinomaista asumista kuntoutumista tukevassa ja turvallisuudessa ympäristössä. Mielenterveys- ja päihdekuntoutujille järjestettävissä asumispalveluissa ensisijaisena tavoitteena on itsenäisen asumisen taitojen opettelu ja itsenäiseen asumiseen siirtyminen. Jos tämä ei ole mahdollista, on tavoitteena mielenterveyttä tukeva ja/tai päihdeettömyyteen tähtäävä, turvallinen asuminen sekä toimintakyvyn ylläpitäminen. Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalvelut ovat lähtökohtaisesti aina määräaikaisia ja palvelun tarve arvioidaan säännöllisesti.

Asumispalvelua järjestetään yksilöllisesti, huomioiden asiakkaan tarpeet ja elämäntilanne. Asumispalvelujen asiakas tarvitsee intensiivistä pitkäjänteistä tukea ja ohjausta kuntoutumisensa tueksi sekä omatoimisuuden ja asumisen taitojen tiivistä harjoittelua.

Kymenlaakson sosiaali- ja terveystalouden kuntayhtymän (Kymsote) järjestämiin mielenterveys- ja päihdekuntoutujille tarkoitettuihin asumispalveluihin sisältyy tuettua asumista, palveluasumista ja tehostettua palveluasumista. Tässä palvelukuvauksessa asumispalveluilla tarkoitetaan Sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaisia asumispalveluita.

Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalveluja järjestetään kymenlaaksolaisille 18 vuotta täyttäneille henkilöille. Myöhemmin kohderyhmään viitataan käsitteellä kuntoutujat, asiakkaat tai asukkaat.

Kymsote järjestää mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalveluja omana toimintana sekä ostamalla palvelua yksityisiltä palveluntuottajilta, muilta kunnilta ja kuntayhtymiltä. Kymsote vastaa asiakkaan palvelukokonaisuuden suunnittelusta ja järjestämisestä.

1.2 Tuettu asuminen

Mielenterveys- ja päihdekuntoutujalla on ensisijaisesti oikeus asua omassa kodissaan riittävien tukien ja palveluiden avulla. Tuettu asuminen on sosiaalipalvelujen tuki- ja palvelumuoto, jossa palveluntuottajan henkilöstö tukee ja ohjaa sosiaalihuollon asiakasta itsenäisessä asumisessa tai itsenäiseen asumiseen siirtymisessä. Tuetun asumisen asiakas asuu itse vuokraamassaan tai omistamassaan asunnossa. Asunto sijaitsee ensisijaisesti tavallisen asuntokannan keskellä tavallisella asuinalueella. Joissakin tapauksissa asunto voi sijaita asumisyksikön yhteydessä. Tällöinkin asiakkaalla on oltava oma asunto, jossa on mahdollisuus ruoanlaittoon.

Asiakasta tuetaan ja ohjataan säännöllisillä ohjauskäynneillä kotiin tai kodin ulkopuolelle. Lisäksi ohjausta annetaan puhelimitse. Asiakas saa tukea elämäänsä kuuluviin askareisiin, toimintaan sekä elämänhallintaan. Häntä tuetaan harjoittelemaan päivittäisiä toimintoja, käyttämään kodin ulkopuolisia palveluja sekä löytämään mahdollisuuksia virikkeelliseen

vapaa-ajan toimintaan. Häntä ohjataan mahdollisuuksien mukaan työelämään tai opiskelemaan.

Palveluntuottaja voi tarjota tuettua asumista mielenterveyskuntoutujille, päihdekuntoutujille tai/ja asiakkaille, joilla on sekä päihde- että mielenterveysongelmia.

Tuetun asumisen työmenetelmänä on ohjaus, neuvonta ja tuki, joiden avulla pyritään saavuttamaan asiakkaan omatoiminen suoriutuminen elämässä. Työmenetelmänä voi olla myös yhdessä tekeminen, jos se on asiakkaan tarpeiden mukaista.

Tuetun asumisen työ on tavoitteellista ja kuntouttavaa. Tavoitteena on, että asiakas pysyy selviytymään mahdollisimman itsenäisesti ja omatoimisesti arkielämään liittyvissä toimissaan. Asiakkaan päiviin saadaan toimintaa ja sisältöä, jotka ehkäisevät syrjäytymistä ja vahvistavat luottamusta omaan pärjäämiseen. Erilaisilla tukimuodoilla pyritään ehkäisemään raskaampien palvelujen, kuten laitospalveluiden, asumispalveluiden tai muiden erityispalveluiden tarvetta.

Tuettu asuminen on asiakkaalle maksuton palvelu.

Kymsojen tuottama ja hankkima tuettu asuminen on tuntiperusteista. Asiakas saa tuettua asumista tarpeensa mukaisen, etukäteen määritellyn tuntimäärän. Ohjauksen tiheys vaihtelee kunkin asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Tiheimmillään tuettua asumista voi saada päivittäin tai jopa useamman kerran päivässä.

Tuettua asumista voi saada arkisin klo 7 - 20 ja viikonloppuisin klo 8 - 20.

Tuetun asumisen palvelun tavoitteena on asiakkaan elämän hallinnan lisääntyminen, jotta tuen määrää voidaan vähentää ja lopulta palvelu voidaan lopettaa. Asiakas voi tarvita tuettua asumista sen hetkiseen elämäntilanteeseensa lyhyen ajan (vähintään yhden kuukauden) tai pidempikestoisemmin korkeintaan vuoden ajan. Jatkotarve tuetun asumisen käynneille arvioidaan asiakaskohtaisesti.

1.3 Palvelutarpeen arviointi

Asiakas ohjautuu tuettuun asumiseen palvelutarpeen arvioinnin kautta:

1. Aikuisten sosiaalipalvelujen sosiaalityöntekijä/sosiaaliohjaaja arvioi asiakkaan palvelutarpeen yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheistensä ja muiden toimijoiden kanssa.
2. Sosiaalityöntekijä/sosiaaliohjaaja laatii asiakkaalle asiakassuunnitelman, johon kirjataan asiakkaan tuen tarpeet sekä ne avun, tuen ja palvelujen muodot, joita asiakas tarvitsee. Jos asiakkaan arvioidaan pärjäävän omassa kodissaan tuetun asumisen avulla, hänelle myönnetään tuettua asumista. Jos asiakas tarvitsee tuettua asumista iltaisin tai viikonloppuisin, se on kirjattu asiakassuunnitelmaan.
3. Asiakasohjaaja/asiakasohjauksen sosiaalityöntekijä valitsee asiakkaan tarpeisiin parhaiten vastaavan tuetun asumisen palveluntuottajan siten, että kuuntelee asiakkaan toiveita
4. Asiakasohjaaja/asiakasohjauksen sosiaalityöntekijä määrittelee, kuinka monta tuntia viikossa/kuukaudessa asiakas saa tuettua asumista.
5. Asiakas saa tuetun asumisen myöntämisestä kirjallisen hallintopäätöksen.

Aikuisten sosiaalipalvelujen sosiaalityöntekijä/sosiaaliohjaaja päättää palvelutarpeen arvioinnin perusteella asiakkaan tuetun asumisen päättymisestä. Tuetun asumisen henkilökunta tukee asiakasta muutostilanteissa.

1.4 RAI-järjestelmä

Kymsoten järjestämässä tuetussa asumisessa asiakkaiden arvioinnissa käytetään RAI -järjestelmää.

- Palvelussa varmistetaan, että henkilöstöllä on riittävä osaaminen tehdä RAI-arviointeja sekä hyödyntää arviointeja toteuttamissuunnitelman (hoito- ja kuntoutussuunnitelman) laadinnassa ja arvioinnissa.
- RAI -arviointi tehdään asukkaalle kuukauden kuluessa palvelun alkamisesta ja tämän jälkeen puolivuositain tai asukkaan voinnin/tilanteen oleellisesti muuttuessa.
- RAI -arvioinnin tuloksia hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja johtamisessa.

Yksityinen palveluntuottaja:

- tekee alilisenssisopimuksen RAI-järjestelmän käytöstä THL:n kanssa. Sopimus voi olla joko perusrahoitteinen (maksuton) tai yhteisrahoitteinen (maksullinen; mahdollistaa osallistumisen esim. THL:n kehittämishankkeisiin ja organisaatio saa laajemmat tietokannat RAI-tuloksista)
- palveluntuottajilla on mahdollisuus käyttää Kymsoten Oy RAIsoft Ltd:ltä hankkimaa RAIsoft.net- pilvipalvelintä (RAI-ohjelmisto). Palveluntuottaja ottaa käyttöönsä Kymsoten pilotoiman ja valitseman RAI-välineen.
- mikäli palveluntuottaja käyttää omaa järjestelmää, toimittaa se Kymsotelle pyydettyessä asumispalveluyksikkö- ja asukaskohtaista RAI-tietoa.
- vastaa alilisenssisopimuksesta (THL), RAI-yhdyshenkilön nimeämisestä ja siitä, että henkilöstö osallistuu Kymsoten järjestämiin koulutuksiin.

Yksityinen palveluntuottaja ottaa RAI-järjestelmän käyttöön Kymsoten kanssa myöhemmin määriteltävään ajankohtaan mennessä.

2. Tuetun asumisen osa-alueet

Tuettu asuminen on neuvovaa, valmentavaa ja kuntoutumiseen tähtäävää. Tuetun asumisen tavoitteena on tukea asiakkaan elämänhallintaa ja toimintakykyä kokonaisuudessaan. Asiakkaan saama tuki perustuu hänen yksilöllisiin tarpeisiinsa ja tavoitteisiinsa, jotka on määritelty asiakassuunnitelmassa ja tuetun asumisen toteuttamissuunnitelmassa. Tuetun asumisen ohjaaja työskentelee asiakkaan kanssa suunnitelmallisesti ja tavoitteellisesti. Ohjaaja pitää asiakkaan asioita hoitavan Kymsoten omatyöntekijän ajan tasalla asiakkaan tilanteesta ja toteuttamissuunnitelmassa määriteltyjen tavoitteiden saavuttamisesta.

Tuetun asumisen asiakas voi saada tukea mm. seuraavilla elämän osa-alueilla:

- asioiden hoito
- yhteiskunnan toimintaan osallistuminen, esim. harrastukset, opiskelu ja työelämä
- raha-asioiden hoito
- itsestä huolehtiminen
- kodinhoito
- ravitseminen
- sosiaaliset suhteet.

Tuetun asumisen asiakas saa ohjausta ja tukea erilaisten asioidensa hoitoon, esim. asiointi terveydenhuollossa, muuttoon liittyvät käytännön toimenpiteet tai asiointi viranomaisten kanssa. Ohjaajan antama tuki voi olla neuvontaa tai asian hoitamista yhdessä asiakkaan kanssa asiointikäynnillä tai puhelimitse. Tuetun asumisen ohjaaja ei hoida asioita asiakkaan puolesta, vaan tukee ja kannustaa asiakasta, jotta hän kykenisi jatkossa toimimaan itsenäisesti.

Tuetun asumisen ohjaaja kannustaa ja rohkaisee asiakasta osallistumaan kodin ulkopuoliseen toimintaan. Asiakasta tuetaan osallistumaan hänelle tärkeään tekemiseen yhteisössä ja yhteiskunnassa (esim. kulttuuri- ja vapaa-ajantoiminta, asukastoiminta, uskonnollisten yhteisöjen toiminta, vapaaehtoistyö, järjestö- ja yhdistystoiminta). Tuetun asumisen ohjaaja voi auttaa asiakasta löytämään mielekästä tekemistä ja tarvittaessa käydä asiakkaan kanssa tutustumassa erilaiseen toimintaan. Asiakasta tuetaan ja ohjataan esimerkiksi opiskelemaan tai työelämään.

Asiakas saa tarvitessaan tukea ja ohjausta liikkumiseen julkisilla kulkuneuvoilla. Tuetun asumisen ohjaaja voi esimerkiksi harjoitella asiakkaan kanssa toistuvan reitin kulkemista.

Asiakas saa tuetun asumisen ohjaajalta tarpeensa mukaan tukea raha-asioidensa hoidossa, esimerkiksi erilaisten etuuksien (mm. asumistuki ja toimeentulotuki) hakemisessa. Asiakas voi saada ohjausta rahankäyttönsä suunnitteluun ja opastusta laskujen maksuun. Jos asiakkaan toimintakyky ja etu vaatii edunvalvojan hankkimista, tuetun asumisen ohjaaja auttaa asiakasta edunvalvonnan hakemisessa.

Tuetun asumisen ohjaaja neuvoo ja ohjaa asiakasta itsestään huolehtimiseen, esimerkiksi peseytymisessä, muussa hygienian hoidossa, liikunnassa ja päihteettömyydessä. Asiakasta tuetaan säännölliseen liikuntaan ja hygienian hoitoon. Joissain tilanteissa asiakas saattaa hygieniansa hoidossa tarvita myös konkreettista apua. Jos asiakkaalla on päihteiden ongelmallista käyttöä, häntä tuetaan päihteettömyydessä esimerkiksi tukemalla käyntejä mielenterveys- ja päihdepoliklinikalla tai/ja vertaistukiryhmissä. Lähtökohteisesti tuetun asumisen ohjauskäyntiä ei voida toteuttaa, jos asiakas on tapaamisen aikana päihtynyt.

Tuetun asumisen ohjaaja ohjaa asiakasta siivouksessa, vaatehuollossa, tiskauksessa ja muissa kodinhoitoon liittyvissä tehtävissä ja tarvittaessa tekee niitä yhdessä asiakkaan kanssa. Tuetun asumisen ohjaaja ei tee kotitöitä asiakkaan puolesta. Jos asiakas ei pysty tekemään kodinhoidollisia töitä itse, tuetun asumisen ohjaaja voi auttaa asiakasta esimerkiksi siivouspalvelun hankkimisessa.

Asiakas saa tarvitessaan tukea ravitsemukseen liittyviin asioihin. Tuki voi liittyä esimerkiksi terveellisen ruokavalion suunnitteluun, ruokatarvikkeiden hankkimiseen tai ruoanlaittoon. Asiakkaan kanssa voidaan miettiä terveellistä ja monipuolista ruokavaliota ja suunnitella ostoslistaa kauppakäyntiä varten. Tuetun asumisen ohjaaja voi käydä asiakkaan kanssa kaupassa ja ohjata häntä siellä toimimiseen. Asiakas voi saada ohjausta ruoanlaittoon tai ohjaaja voi laittaa hänen kanssaan yhdessä ruokaa, tavoitteena asiakkaan omatoimisuuden lisääntyminen. Tuetun asumisen ohjaaja ei käy asiakkaan puolesta kaupassa eikä laita hänelle ruokaa.

Tuetun asumisen ohjaaja tukee ja auttaa asiakasta sosiaaliin suhteisiin liittyvissä asioissa. Hän voi auttaa asiakasta solmimaan ja ylläpitämään yhteyksiä esimerkiksi läheisiin, ystäviin ja asuinalueen asukkaisiin. Asiakas saa ohjaajalta tukea ihmissuhteisiin liittyvien taitojen oppimiseen ja kokemusten kartuttamiseen.

Asiakas voi elämänhallintansa lisäämiseksi tarvita tukea säännöllisen elämänrytmin muodostamisessa niin, että hän esimerkiksi hahmottaa paremmin kulloinkin tehtävät kotityöt, kodin ulkopuoliset toiminnot ja muut tärkeät asiat. Tuetun asumisen ohjaaja voi laatia asiakkaalle hänen kanssaan viikko-ohjelman, joka tukee asiakasta asioiden järjestelmällisessä hoitamisessa.

Tuettuun asumiseen liittyy aina asiakkaan ohjaaminen ja tukeminen jollakin tai joillakin edellä mainituilla osa-alueilla. Tämän lisäksi asiakasta voidaan tukea esimerkiksi muun toiminnan lomassa käytävillä keskusteluilla. Tuettu asuminen ei kuitenkaan koskaan ole terapiaa eikä pelkkää keskusteluapua. Tarvittaessa tuetun asumisen ohjaaja voi auttaa asiakasta hakeutumaan esimerkiksi mielenterveys- ja päihdepalveluihin keskusteluavun saamiseksi.

Asiakkaalla on itse vastuu terveydestään ja sairauksiensa hoidosta. Hän käyttää julkisia tai yksityisiä terveydenhuollon palveluja. Tuetun asumisen henkilöstö tukee ja ohjaa asiakasta palveluiden käyttämisessä hänen tarpeidensa mukaan. Asiakas saa tuetun asumisen ohjaajalta omaa terveyttään koskevaa tietoa sekä tukea terveytensä ylläpitämiseen ja edistämiseen. Tuetun asumisen ohjaaja arvioi asiakkaan terveydentilassa tapahtuvia muutoksia ja avustaa häntä tarvittaessa palveluihin/hoitoon hakeutumisessa. Mikäli asiakas tarvitsee sairaanhoidollista apua (haavahoidot, pistoshoidot yms.), hänet ohjataan hankkimaan apua kotihoidolta. Ohjaaja tukee asiakasta lääkehoidon toteuttamisessa. Vastuu lääkehoidosta on aina asiakkaalla itsellään ja lääkehoidosta vastaavalla hoitoholla.

Tuettu asuminen ei lähtökohtaisesti sisällä lääkehoitoa. Mikäli palveluntuottaja tarjoaa lääkehoitoa osana tuetun asumisen palvelua, tulee työntekijöillä olla asianmukaiset lääkehoitoluvat ja lääkehoito toteuttaa alueellisen lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Lisäksi palveluntuottajalla tulee olla yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma, jossa avataan yksikön lääkehoidon toteutusta, arviointia ja riskejä sekä niihin varautumista. Lääkehoidon toteutus on aina vain pieni osa tuetun asumisen palvelua.

Tuettua asumista voidaan täydentää muilla asiakkaan tarvitsemilla palveluilla, joihin hänellä on oikeus. Näitä ovat esimerkiksi työ- ja päivätoiminta, kotihoito, henkilökohtainen apu, lääkkeiden annosjakelu, mielenterveys- ja päihdepoliiklinikoiden palvelut sekä fyioterapia- ja kuntoutuspalvelut. Asiakkaalla voi olla tukenaan myös erilaisia teknologisia ratkaisuja.

3. Tuetun asumisen työmenetelmät

Tuettu asuminen toteutetaan tuetun asumisen ohjaajien ohjaus- ja tukikäynteinä asiakkaan kotiin tai kodin ulkopuolelle. Käynnit ovat ennalta sovittuja eikä niitä tehdä ilmoittamatta. Ohjauskäynnin pituus vaihtelee asiakkaan tarpeesta riippuen ollen lyhimmillään 30 minuuttia ja pisimmillään pitkäkestoisen asian hoitamisessa useamman tunnin mittainen.

Ohjauskäyntien lisäksi asiakas voi saada puhelimitse tapahtuvaa ohjausta. Tämä voi olla ennalta sovittua, tiettyyn aikaan tapahtuvaa. Tällöin puhelimitse tapahtuva ohjaus sisältyy asiakkaalle myönnettyyn tuetun asumisen tuntimäärään eikä yksityinen palveluntuottaja voi laskuttaa Kymsotelta ko. tuntimäärää enempää. Asiakas voi saada puhelimitse tukea ennalta suunnittele mattomasti esimerkiksi pieniin kysymyksiinsä. Näistä puheluista yksityinen palveluntuottaja ei voi erikseen laskuttaa Kymsotea.

4. Asiakkaan asema ja oikeudet

4.1 Itsemääräämisoikeuden tukeminen

Itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan henkilön oikeutta määrätä omasta elämästään ja tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Tämä tarkoittaa ennen kaikkea asiakkaan oikeutta palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaan mielipiteet ja yksilölliset tarpeet otetaan huomioon ja hänellä on todellinen mahdollisuus vaikuttaa itseään koskeviin asioihin ja tehdä omia valintoja. Asiakasta kuullaan aina kaikissa häntä koskevissa asioissa. Asiakasta tuetaan hänen omaa elämäänsä koskevissa ratkaisuisissa antamalla apua vaihtoehtojen selvittämisessä ja tukea päätöksenteossa. Asiakas saa tukea siinä, että hän ymmärtää päätöksensä seuraukset ja vaikutukset elämäänsä.

Itsemääräämisoikeuden tukemisessa merkityksellistä on, että tuetun asumisen ohjaaja tuntee yksilöllisesti asiakkaan ja tietää, mitkä ovat asiakkaalle merkityksellisiä asioita ja esimerkiksi mistä hän pitää tai ei pidä. Ohjaaja tukee asiakasta tekemään ja saavuttamaan hänelle tärkeitä asioita. Ohjaaja auttaa asiakasta löytämään omia vahvuuksiaan ja voimavarojaan ja hyödyntämään niitä. Asiakas saa toimiessaan kokeilla, onnistua ja epäonnistua.

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa tukeen tai palveluun, hänellä on oikeus tehdä muistutus perustuen lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista ja osoittaa se kuntayhtymän kirjaamoon, kirjaamo@kymsote.fi tai kirjeitse osoitteella Kymsote kirjaamo, Kotkantie 41 D-talo, 48210 KOTKA.

4.2 Omaohjaaja ja omatyöntekijä

Jokaiselle asiakkaalle on nimetty tuetun asumisen palvelussa omaohjaaja. Asiakas tietää, kuka hänen omaohjaajansa on. Asiakkaan suostumuksella tieto kerrotaan myös asiakkaan omaiselle, läheiselle tai edunvalvojalle. Omaohjaajan tehtäväkuva on määritelty kirjallisesti.

Kymsote on nimennyt asiakkaalle Sosiaalihuoltolain 42 §:n pykälän mukaisen omatyöntekijän (sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja), joka huolehtii asiakkaan palvelukokonaisuudesta. Asiakas tietää, kuka hänen omatyöntekijänsä on ja kuinka omatyöntekijään saa yhteyden.

4.3 Tuetun asumisen toteuttamissuunnitelma

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yksilöllinen tuetun asumisen toteuttamissuunnitelma (hoito- ja kuntoutussuunnitelma) Kymsoten aikuisten sosiaalipalveluissa laaditun asiakassuunnitelman pohjalta. Ensimmäinen suunnitelma laaditaan yhden kuukauden kuluessa palvelun aloittamisesta. Suunnitelma arvioidaan ja tarkistetaan säännöllisesti, vähintään kuuden kuukauden välein. Suunnitelma tarkistetaan myös aina asiakkaan tarpeen tai tilanteen muuttuessa.

Tuetun asumisen ohjaaja laatii ja arvioi toteuttamissuunnitelman aina yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaan toiveesta suunnitelman laatimisessa voi olla mukana hänen läheisiään ja tarvittaessa mukaan voidaan pyytää myös muita henkilöitä, esimerkiksi edunvalvoja. Kymsoten edustaja voi olla mukana toteuttamissuunnitelman laatimiseen ja tarvittaessa tarkistamiseen liittyvissä neuvotteluissa.

Toteuttamissuunnitelmaan kirjataan kuvaus asiakkaan nykytilanteesta (mm. fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen toimintakyky). Suunnitelman keskiössä ovat tuettuun asumiseen liittyvät tavoitteet ja keinot tavoitteiden saavuttamiseksi. Toteuttamissuunnitelman tavoitteet perustuvat asiakassuunnitelman tavoitteisiin ja ovat niin konkreettisia, että tavoitteiden saavuttamista on mahdollista arvioida. Suunnitelma on asiakkaan tarpeista lähtevä ja yksilöllinen ja se tuo selkeästi esiin asiakkaan oman näkemyksen. Suunnitelmassa korostuu asiakkaan kuntoutuminen tai jos se ei ole mahdollista, hänen nykyisen toimintakykynsä tukeminen.

Toteuttamissuunnitelman allekirjoittavat asiakas ja tuetun asumisen ohjaaja. Asiakas saa itselleen allekirjoitetun toteuttamissuunnitelman.

Yksityinen palveluntuottaja toimittaa kirjallisen toteuttamissuunnitelman sähköisenä (skannattuna pdf-muotoon tai suoraan asiakastietojärjestelmässä) Kymsoten edustajalle kahden viikon kuluessa sen laatimisesta. Palveluntuottajalla on käytössään salattu sähköposti asiakasasioista viestimiseen.

4.4 Yhteistyö läheisten kanssa

Asiakkaan perheeseen ja läheisiin pidetään yhteyttä vain asiakkaan suostumuksella. Jos asiakas niin toivoo, yhteydenpito on jatkuvaa ja säännöllistä. Tuetun asumisen ohjaaja tukee ja auttaa asiakasta yhteydenpidossa hänen niin toivoessa.

5. Toiminnan organisointi ja toimintaedellytysten turvaaminen

5.1 Toiminta-ajatus ja toimintasuunnitelma

Tuetun asumisen palveluntuottajalla on kirjallisesti määritellyt arvot ja toiminta-ajatus, jotka ohjaavat toimintaa ja asiakkaiden kanssa työskentelyä. Henkilöstö on sitoutunut arvoihin ja toiminta-ajatukseen ja ne ovat kaikkien asiakkaiden tiedossa. Toiminta-ajatus perustuu asiakkaan voimavarojen tunnistamiseen, toimintakyvyn ja kuntoutumisen edistämiseen ja tukemiseen sekä asiakkaan mahdollisuuteen elää omannäköistä elämää.

Palveluntuottajan toiminta on poliittisesti, uskonnollisesti ja kulttuurisesti sitoutumatonta.

Palveluntuottajan toiminta on suunnitelmallista ja sillä on kirjallinen ja ajantasainen vuosittainen toimintasuunnitelma ja toimintakertomus edelliseltä vuodelta.

5.2 Johtaminen

Palveluntuottajalla on toiminnasta vastaava johtaja, joka vastaa toiminnasta, taloudesta ja henkilöstöstä. Johtamisen vastuut ja valtuudet on määritelty kirjallisesti. Keskeistä hyvälle johtamiselle on, että se tukee laadukasta asiakaslähtöistä palvelua, kuntouttavaa työtä ja toimintatapojen kehittämistä. Johtaminen on henkilöstöä osallistavaa.

Toiminnasta vastaava johtaja huolehtii:

- riittävästä henkilöstöressurssista
- henkilöstön monipuolisesta osaamisesta ja osaamisen järjestelmällisestä kehittämisestä
- henkilöstön hyvinvoinnin ja oppimisen tukemisesta
- henkilöstön kannustamisesta palvelutoiminnan kehittämiseen ja uusien toimintatapojen innovointiin.

Johtajalla on tehtävään soveltuva korkeakoulututkinto tai vastaava aikaisempi opistotasoinen tutkinto, riittävä johtamistaito ja alan tuntemus.

5.3 Omavalvonta

Keskeinen osa palvelun laadunhallintaa on tuetun asumisen palveluntuottajan tekemä omavalvonta. Omavalvonnan avulla palveluntuottaja seuraa ja kehittää palvelun laatua päivittäisessä asiakastyössä. Palveluntuottajalla on kattava omavalvontasuunnitelma,

joka on laadittu yhdessä henkilöstön kanssa. Johtaja varmistaa, että omavalvontaa toteutetaan järjestelmällisesti. Palveluntuottajalle on nimetty omavalvonnan vastuuhenkilö.

Omavalvontasuunnitelmaan on kirjattu toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet. Omavalvontasuunnitelman avulla palveluissa esiintyvät epäkohdat ja palvelun onnistumisen kannalta epävarmat ja riskiä aiheuttavat tilanteet pystytään tunnistamaan, ehkäisemään ja korjaamaan nopeasti.

Sosiaalihuoltolain 48 § ja 49 § velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Henkilökunta tietää ilmoitusvelvollisuutensa ja osaa tällaisessa tilanteessa toimia oikealla tavalla. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdentaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ajantasainen omavalvontasuunnitelma on asiakkaiden tiedossa ja julkisesti nähtävillä, esimerkiksi palveluntuottajan internet-sivuilla. Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä myös Kymsoten verkkosivuilla. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa ja päivitetään tarvittaessa.

5.4 Turvallisuus

Tuetun asumisen palveluntuottajalla on kirjalliset turvallisuusohjeet erilaisten uhka- ja vaaratilanteiden varalle sekä tilanteisiin, joissa asiakas käyttäytyy aggressiivisesti. Henkilökunta harjoittelee tilanteissa toimimista säännöllisesti. Tapaturma- ja vaaratilanteet kirjataan HaiPro-järjestelmään ja arvioidaan säännöllisesti.

5.5 Asiakaspalaute

Tuetun asumisen palveluntuottaja kerää palvelusta asiakaspalautetta, jota hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Palautetta tulee kerätä suoraan asiakkailta heille saavutettavassa muodossa sekä tarvittaessa asiakkaiden omaisilta/läheisiltä esimerkiksi siten, että omainen/läheinen avustaa asiakasta palautteeseen vastaamisessa. Asiakkaalla on jatkuvasti mahdollisuus antaa palautetta, myös nimettömänä. Palveluntuottaja reagoi saamaansa palautteeseen mahdollisimman pian ja informoi asiakkaita siitä, mihin toimenpiteisiin palautteen vuoksi on ryhdytty.

Jokaiseen asiakasreklamaatioon puututaan ilman tarpeetonta viivytystä. Asiakasreklamaatiot, muistutukset ja kantelut sekä niiden aiheuttamat toimenpiteet kerätään ja dokumentoidaan järjestelmällisesti.

Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu osallistumaan Kymsoten tekemiin asiakas- ja omaistyytyväisyyskyselyihin sekä muihin toiminnan sisältöön liittyviin tutkimuksiin.

5.6 Yksityisen palveluntuottajan ja Kymsoten välinen yhteistyö sekä laadunvalvonta

Yksityinen palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaille tarjottava palvelu on laadultaan ajantasaista ja kilpailukykyistä. Yksityinen palveluntuottaja huolehtii, että palvelussa noudatetaan kaikilta osin sitä ohjaavaa lainsäädäntöä ja että palvelu on tarjouspyyntöasiakirjojen ja palveluntuottajan tarjouksen mukainen koko sopimuskauden ajan. Yksityinen palveluntuottaja on merkitty yksityisten palveluntuottajien rekisteriin yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain edellyttämällä tavalla.

Jos yksityisen palvelutuotannon sopimuskauden aikainen palvelun laadunvalvonta osoittaa, että palvelun laatu ei vastaa sitä, miten se on tässä palvelukuvauksessa määritelty, Kymsote ei ohjaa palveluun uusia asiakkaita. Uusia asiakkuuksia voidaan aloittaa vasta, kun palveluntuottaja on kirjallisesti ja hyväksytysti osoittanut palvelun täyttävän edellytetyt laatuvaatimukset.

Yksityinen palveluntuottaja toimittaa Kymsotelle vuosittain huhtikuun loppuun mennessä toimintasuunnitelman ja -kertomuksen, jotka liitetään sähköiseen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmään. Toimintakertomus sisältää:

- henkilöstöluettelon vakansseineen/ nimikkeineen, koulutustietoineen ja tehtäväkuvi-
neen
- työhyvinvointikyselyn yhteenvedon ja koosteen henkilöstön sairauspoissaoloista (ylei-
sellä tasolla, esim. prosentteina)
- palvelua koskeneet valitukset, kantelut, hoitovahinkoilmoitukset ja reklamaatiot, niiden
syyt sekä niiden seurauksena tehdyt toimenpiteet
- tilinpäätöksen.

Yksityistä palveluntuottajaa koskevat reklamaatiot on toimitettava Kymsoten tietoon välit-
tömästi ja palveluntuottaja korjaa tilanteen viipymättä.

Kymsote ja palveluntuottaja käyvät ohjaus- ja valvontatapaamisissa arviointikeskustelut asiakaspalautekyselyjen palautteista, muista palautteista/reklamaatioista ja muiden laatu-
vaatimusten toteutumisesta.

Yksityinen palveluntuottaja ja Kymsote tekevät rakentavaa yhteistyötä asiakkaan kuntou-
tumisen ja hyvän elämän edistämiseksi. Yksityinen palveluntuottaja tiedottaa Kymsoten
asiakkaan asioita hoitavalle omatyöntekijälle asiakkaan elämässä ja tilanteessa tapahtu-
vista muutoksista, kuten psyykkisen tilanteen muuttumisesta, päihteiden käytöstä ja siitä,
jos asiakas on kuntoutunut merkittävästi. Yksityinen palveluntuottaja tiedottaa omatyönte-
kijälle myös siitä, jos tuetun asumisen tapaamiset eivät toteudu. Palveluntuottaja mahdol-
listaa omalla toiminnallaan asiakkaan kuntoutumisen, tuetun asumisen määrän vähentä-
misen ja palvelun lopettamisen aina kun se on mahdollista. Yksityinen palveluntuottaja
osallistuu Kymsoten järjestämiin yhteistyökokouksiin.

Kymsote on oikeutettu valvomaan osto- tai palvelusetelituottajiksi hyväksymiensä palve-
luntuottajien toimintaa ja suorittamaan sen edellyttämiä tarkastuksia.

6. Henkilöstö

6.1 Yleistä

Tuetun asumisen toiminnasta vastaava johtaja vastaa, että toimintaan on määrällisesti ja rakenteellisesti riittävä henkilöstö mielenterveys- ja päihdekuntoutujille tarkoitettuun palveluun. Asiakkaiden yksilölliset tarpeet ratkaisevat, millaista osaamista palvelussa tarvitaan. Työntekijöillä on asiakkaiden tarpeiden edellyttämää erilaista osaamista. Johtaja vastaa yhdessä henkilöstönsä kanssa asiakkaan oikeuksien ja osallisuuden toteutumisesta.

Palveluntuottajalla on vakituinen henkilöstö, joilla on toistaiseksi voimassa olevat työsopimukset tai työsopimuksen määräaikaisuudelle on perusteltu syy. Vakituisten henkilöstön poissaolojen sijaisuudet järjestetään varahenkilöstöjärjestelmän tai muun vastaavan sijaisrekisterin kautta. Poissaolevien työntekijöiden osuus korvataan sijaisilla, joilla on riittävä sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus.

6.2 Kelpoisuusvaatimukset

Tuetun asumisen henkilöstöllä tulee olla tehtävien hoitamisen kannalta riittävä sosiaali- ja terveydenhuoltoalan koulutus, ammattitaito ja osaaminen sekä erityisosaamista mielenterveys- ja päihdekuntoutujien ohjaamisesta. Henkilöstöllä on asiakkaiden tarpeista riippuen tietoa psyykkisistä ongelmista, erilaisten päihteiden käytöstä tai näistä molemmista sekä kykyä tukea asiakkaita psyykkisissä vaikeuksissa tai/ja päihteettömyydessä. Henkilökunnan työote tukee asiakkaan kuntoutumista ja mahdollisimman itsenäistä toimimista.

Henkilöstön on täytettävä ammatilliset ja lakisääteiset kelpoisuusvaatimukset (Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015 ja asetus 608/2005 sekä Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994). Henkilöstö suorittaa vain sellaisia työtehtäviä, joihin heillä on lain ja säädösten mukainen oikeus. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden on rekisteröidyttävä Valviran ylläpitämiin Suosikki- ja Terhikki rekistereihin. Palkatessaan ammattihenkilöstöä palveluntuottaja tarkistaa henkilön tiedot näistä rekistereistä.

Henkilöstön tulee kunnioittaa asiakkaan tahtoa ja toiveita sekä olla luotettavaa ja yhteistyökykyistä asiakkaan ja hänen lähiyhteisönsä kanssa. Henkilöstö ei saa aiheuttaa asiakkaalle vahinkoa tai hyötyä asiakkaasta taloudellisesti.

Henkilöstöllä tulee olla tehtäviin riittävä suomen ja/tai ruotsin kielen suullinen ja kirjallinen taito.

6.3 Henkilöstömäärä

Palveluntuottaja vastaa, että henkilöstömäärä on riittävä vastaamaan tuetun asumisen asiakkaiden tarpeita. Asiakastyöhön osallistuvasta henkilökunnasta vähintään 50 %:lla tulee olla tehtävään soveltuva opisto- tai AMK-tasoinen sosiaali- tai terveysalan tutkinto ja lopuilla sosiaali- tai terveysalan ammattitutkinto.

Henkilöstömäärän lähtökohtana on asiakkaiden fyysinen, kognitiivinen, psyykkinen ja sosiaalinen toimintakyky sekä palvelujen tarve.

Palveluyksiköllä on ajantasainen henkilöstöluettelo. Yksityinen palveluntuottaja toimittaa henkilöstöluettelon Kymsotelle pyydettäessä.

6.4 Opiskelijat

Sosiaali- ja terveydenhuollon opiskelijat voidaan laskea palveluyksikön henkilöstömitoitukseen, mikäli heidät on palkattu yksikköön sijaisiksi ja kun heillä on opintojen kautta riittävästi hankittua osaamista alan tehtäviin.

- Sosionomin ammatissa voi toimia tilapäisesti enintään vuoden ajan kyseiseen ammattiin opiskeleva tai sosiaalialalle soveltuvan korkeakoulututkinnon suorittanut henkilö, jolla on riittävät edellytykset ammatissa toimimiseen.
- Sairaanhoitajaopiskelija voi toimia sairaanhoitajan määräaikaisessa tehtävässä suoritettuaan vähintään 140 opintopistettä ja lääkehoidon opinnot ja suoritettuaan Kymso-ten alueellisen lääkehoitosuunnitelman LOVE-verkkokurssit tai yksityisen palveluntuottajan ollessa kyseessä muun Kymso-ten hyväksymän koulutuskokonaisuuden kurssit sekä annettuaan tarvittavat näytöt.
- Lähihoitajaopiskelija voi toimia lähihoitajan määräaikaisessa tehtävässä suoritettuaan tutkinnostaan vähintään 90 osaamispistettä ja lääkeopinnot hyväksytysti, mutta ei pääsääntöisesti osallistu lääkehoidon toteuttamiseen. Mikäli toiminnan kannalta on välttämätöntä, lähihoitaja voi sijaisena toimiessaan antaa asukkaalle valmiiksi annosteltuja, luonnollista tietä annettavia lääkkeitä Kymso-ten ohjeiden mukaisesti.

Tutkinnon soveltuvuuden ja riittävien edellytysten olemassaolon arvioi työnantaja. Opiskelija toimii aina laillistetun ammattihenkilön johdon ja valvonnan alaisena. Työnantaja varmistaa opiskelijan ammattitaidon palkatessaan hänet sijaiseksi ja antaa työtehtävät sen mukaisesti.

6.5 Perehdyttäminen

Perehdyttäminen on lähiesimiehen vastuulla järjestettävää ja työturvallisuuslain velvoittaa toimintaa työntekijän opastamiseksi työhönsä, työyhteisöönsä ja työympäristöönsä. Perehdytys on sekä kirjallista että suullista. Uuden työntekijän perehdyttämiseen osallistuu lähiesimiehen lisäksi koko työyhteisö.

Palveluyksikössä on kirjallinen henkilöstön perehdytysuunnitelma. Perehdytysuunnitelma sisältää vakituisen palvelusuhteeseen ja lyhytaikaiseen sijaisuuteen tulevan työntekijän perehdyttämisen. Perehdytysuunnitelma sisältää opiskelijoiden ja työkokeiluun osallistuvien perehdyttämisen. Perehdyttämisprosessia arvioidaan säännöllisesti.

6.6 Osaamisen kehittäminen

Asiakkaiden tuen, avun ja ohjauksen tarve sekä laajuus ratkaisevat, millaista osaamista henkilöstöllä tulee olla. Henkilöstön osaaminen tulee olla tuetun asumisen asiakkaiden tarpeiden edellyttämällä tasolla.

Henkilöstön lisä- ja täydennyskoulutuksesta huolehditaan lakisääteisen täydennyskoulutusveloitteen mukaisesti. Tuetun asumisen yksikön esimiehellä on kirjallinen koulutus-suunnitelma henkilöstönsä osaamisen kehittämiseksi. Koulutus perustuu työnantajan ja työntekijän henkilökohtaiseen koulutussuunnitelmaan, jossa on huomioitu mielenterveys- ja päihdekuntoutujien ohjaamisessa tarvittava erityisosaaminen, ensiapuvalmiudet ja tietotekniikkaosaamisen ylläpitäminen. Lähiesimies ylläpitää henkilöstön koulutusrekisteriä. Lähiesimies käy henkilöstönsä kanssa vuosittain kehityskeskustelut.

Työyhteisössä järjestetään säännöllisesti, vähintään kerran vuodessa, kehittämisspäiviä tai muita vastaavia tilaisuuksia, joissa henkilöstö yhdessä pääsee kehittämään omaa osaamistaan ja palveluyksikön toimintaa ja toimintatapoja.

6.7 Työhyvinvointi

Osallistumista edistävä ja kannustava johtaminen, työn tarkoituksenmukainen organisointi sekä turvallinen ilmapiiri lisäävät henkilöstön jaksamista ja työtyytyväisyyttä. Henkilöstön työilmapiiriä tai työtyytyväisyyttä selvitetään vuosittain tehtävällä kyselyllä, jonka tuloksen pohjalta tehdään kirjallinen työhyvinvointisuunnitelma. Näitä tuloksia käytetään toimintaa kehitettäessä. Henkilöstölle on järjestetty lakisääteinen työterveyshuolto. Henkilöstölle järjestetään tarvittaessa työnohjausta.

Palveluyksikön esimies seuraa henkilöstön sairauspoissaolojen ja vaihtuvuuden määrää. Sairauspoissaolojen lisääntyessä esimies käy tarvittavat keskustelut työntekijän kanssa esim. varhaisen välittämisen mallin mukaisesti.

7. Tietojärjestelmien käyttö asumispalveluissa

7.1 Tietojärjestelmät

Kymsote edellyttää asumispalveluissa käytettävän seuraavia sähköisiä tietojärjestelmiä: RAI-, HaiPro-, PSOP-järjestelmät. Kymsote tarjoaa yksityiselle palveluntuottajalle edellä mainitut järjestelmät, mutta palveluntuottaja kustantaa itse työasemista ja tietoliikenneyhteyksistä aiheutuvat maksut.

Asumispalveluyksiköllä on käytössään sähköinen asiakastietojärjestelmä. Yksityinen palveluntuottaja vastaa oman asiakastietojärjestelmänsä hankkimisesta ja kustannuksista.

Kaikki sosiaalipalveluissa syntyvät, asiakasta koskevat asiakasasiakirjat, tullaan jatkossa tallentamaan sosiaalihuollon asiakastiedon Kanta-arkistoon. Tämän vuoksi yksityinen palveluntuottaja sitoutuu ottamaan käyttöönsä sosiaalihuollon asiakastiedon arkistoon (sosiaalihuollon Kanta) liitetyn sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmän 1.9.2024 mennessä.

Sosiaalihuollon asiakastiedon arkiston uutena toiminnallisuutena on tulossa rekisterinkäyttöoikeus. Tällä toiminnallisuudella Kymsote hankkiessaan asiakkaan palvelun palveluntuottajalta antaa palveluntuottajalle oikeuden käyttää rekisteriään Sosiaalihuollon asiakastiedon arkiston (Kanta) kautta. Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu liittymään sosiaalihuollon asiakastiedon arkistoon siten, että rekisterinkäyttöoikeus-toiminto mahdollistuu viimeistään 1.9.2024. Mikäli jo tätä ennen palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan tietojärjestelmät mahdollistavat rekisterinkäyttöoikeustoiminnon, palveluntuottaja sitoutuu ottamaan toiminnallisuuden käyttöön.

7.2 HaiPro

Palveluntuottaja käyttää Kymsoten HaiPro potilas-/asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointityökalua sekä ilmoittaa henkilötietojen käsittelyyn liittyvän tietoturvaloukkauksen. HaiPro-raportointijärjestelmä on tarkoitettu palveluntuottajan toiminnan kehittämiseen. Raportointityökalun avulla hyödynnetään vaaratapahtumista ja tietoturvapoikkeamista saatavat opit, sekä saadaan tietoa varautumisen riittävydestä ja toimenpiteiden vaikutuksista. Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu tekemään sopimuksen HaiPro-järjestelmän käyttöönotosta Kymsoten kanssa myöhemmin määriteltävään ajankohtaan mennessä.

7.3 Palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä PSOP

Kymsotella on käytössä sähköinen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä (PSOP). Yksityisten palveluntuottajien edellytetään käyttävän järjestelmää, jonka avulla kuntayhtymä valvoo tilaajavastuulain mukaisten velvoitteiden ja muiden määrittelemiensä kriteereiden täyttymistä. Yksityisen palveluntuottajan on liityttävä PSOP-järjestelmään 31.3.2022 mennessä.

Yksityisen palveluntuottajan on tehtävä toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista (yhteystiedot tai vastuuhenkilöt sekä palvelun tuottamiseen vaikuttavat olosuhteet) korjaukset PSOP-järjestelmään. Tehdyt muutokset tulevat aina Kymsoten hyväksyttäväksi.

PSOP-järjestelmään sisältyy sähköinen palautejärjestelmä. Asiakas tai asiakkaan puolesta asioija voi antaa palveluntuottajalle ja Kymsotelle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista ensisijaisesti PSOP-järjestelmän välityksellä, mutta myös esim. puhelimitse ja sähköpostitse. PSOP-järjestelmän välityksellä annettuun palautteeseen palveluntuottajan tulee vastata järjestelmässä joko välittömästi tai 2 viikon kuluessa asian kiireellisyydestä riippuen.

PSOP-järjestelmässä käytetään suoraa sähköistä laskutusta. Järjestelmä kerää palvelutahtumista laskutusmateriaalin toteutuneiden tapahtumien mukaan. Kymsote tilittää automaattisesti yksityiselle palveluntuottajalle kerran kuukaudessa toteutuneiden palvelujen mukaisen korvauksen. Palveluntuottaja saa järjestelmästä omaa kirjanpitoaan varten tarvittavat tiedot tulossa olevasta suorituksesta. Palveluntuottaja voi kirjata järjestelmään suorituksen kohdistamista varten oman viitenumeron.

8. Dokumentointi, asiakirjahallinto ja henkilötietojen käsittely

8.1 Henkilötietojen käsittely ja salassapito

Tähän palvelukuvaukseen liittyvän palvelun tuottamisessa Kymsote on rekisterinpitäjä ja tuetun asumisen palveluntuottaja on saamansa toimeksiannon puitteissa henkilötietojen käsittelijä. Henkilötietojen käsittelyssä noudatetaan tietosuojalainsäädännön sekä palvelua koskevan erityislainsäädännön mukaisia tietosuojaperiaatteita. Tietosuojaperiaatteiden mukaan henkilötietoja on mm. käsiteltävä lainmukaisesti, asianmukaisesti ja rekisteröidyn kannalta läpinäkyvästi sekä luottamuksellisesti ja turvallisesti. Tuetun asumisen palveluntuottajan tulee henkilötietojen käsittelijän roolissa antaa asiakkaalle rekisterinpitäjää ja henkilötietojen käsittelyä koskevaa rekisteröidyn informointia (<https://kymsote.fi/fi/tietosuoja>).

Tuetun asumisen palveluntuottaja saa kerätä ja käsitellä vain palvelun tuottamiseen tarvittavia henkilötietoja. Tuetun asumisen henkilöstö on saanut riittävän ohjeistuksen tietosuojasta ja osaa toimia sen mukaisesti. Henkilökunnalle järjestetään säännöllisesti tietoturva- ja tietosuojakoulutusta. Tuetun asumisen esimies vastaa siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet tietoturva- ja tietosuojasitoumuksen.

Kaikki asiakas- ja potilastietoja käsittelevät työntekijät ja opiskelijat ovat vaitiolovelvollisia tuetun asumisen asiakkaiden asioista. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakkaasta saatua tietoa ei luovuteta sivullisille. Vaitiolovelvollisuus on voimassa senkin jälkeen, kun työntekijä ei enää työskentele tuetun asumisen palveluntuottajan palveluksessa tai asiakkaan asiakkuus on päättynyt.

Palveluntuottajalla on kirjalliset ohjeet asiakastietojen dokumentoinnista ja asiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä sekä salassapidosta. Asiakirjat laaditaan, dokumentoidaan, säilytetään, hävitetään ja arkistoidaan voimassa olevan tietosuojaa ja muodostuvia asiakirjoja koskevan lainsäädännön mukaisesti (muun muassa tietosuojasetus, tietosuojalaki, arkistolaki, laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista, sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista, laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä ja laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta).

Viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain perusteella myös toimeksiantosuhteessa syntyneet asiakirjat ovat viranomaisen asiakirjoja, joten tuetussa asumisessa syntyvät asiakirjat ovat palveluntuottajasta riippumatta Kymsoten asiakirjoja. Kymsote rekisterinpitäjänä päättää rekisterin tietojen luovuttamisesta. Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat yksityisen palveluntuottajan hallussa.

Yksityinen palveluntuottaja ja Kymsote sitoutuvat antamaan toisilleen palvelun tuottamisen kannalta tarpeellisia tietoja asiakkaista ja tehtäväalueeseen liittyvästä toiminnastaan, sen muutoksista ja kehittämissuunnitelmista.

Yksityisellä palveluntuottajalla on nimetty tietosuojavastaava.

8.2 Dokumentointi

Kirjaaminen tapahtuu tässä palvelukuvauksessa annetun henkilötietojen käsittelyn ja kirjaamisen ohjeiden sekä palvelua koskevan erityislainsäädännön mukaisesti. Palveluntuottaja käyttää kirjaamiseen sähköistä asiakastietojärjestelmää. Jokaisesta asiakkaasta pidetään aikajärjestyksessä etenevää jatkuvaan muotoon laadittua asiakaskertomusta. Asiakaskertomukseen ja muihin asiakasasiakirjoihin kirjataan kaikki palvelun toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot.

Asiakas tietää, että hänestä laaditaan asiakirjamerkintöjä ja että hänellä on halutessaan oikeus lukea omat asiakasasiakirjansa.

Tuetun asumisen henkilökunta tuntee hyvän dokumentoinnin periaatteet ja työyhteisössä käydään yhteisiä keskusteluja kirjaamiseen liittyvistä asioista ja kirjaamisen kehittämisestä.

Asiakastietojen kirjaaminen asiakastietojärjestelmään on asiakaslähtöistä ja perustuu asiakkaan toteuttamissuunnitelmassa esitettyihin tavoitteisiin ja keinoihin. Asiakastiedot kirjaetaan asiakasta kunnioittavalla tavalla. Asiakasta osallistetaan kirjaamiseen. Palveluntuottaja hyödyntää kirjaamisessa mahdollisuuksien mukaan mobiiliteknologiaa, jotta kirjauksia voidaan aiempaa paremmin tehdä yhdessä asiakkaan kanssa.

Asiakasasiakirjoissa käytettävä kieli on asiallista, selkää ja ymmärrettävää. Kirjattavat tiedot ovat käyttötarkoituksen kannalta tarpeellisia ja virheettömiä. Asiakirjamerkinnät tehdään viivytyksettä. Asiakirjoissa käytetään vain yleisesti hyväksytyjä ja tunnettuja lyhenteitä. Mahdolliset virheelliset merkinnät korjataan tarvittaessa niin, että alkuperäinen merkintä on jälkikäteen todennettavissa. Asiakirjamerkinnöissä näkyy kirjoittajan nimi ja asema. Palveluntuottajalla on kirjallinen ohjeistus harjoittelujaksolla olevien opiskelijoiden kirjaamisesta.

Oikein laaditut asiakirjamerkinnät ovat työntekijän ja asiakkaan oikeusturvan kannalta merkityksellisiä käsiteltäessä esim. muistutuksia ja kanteluita.

8.3 Arkistointi ja asiakaspapereiden palautus Kymsotelle

Asiakkuuden päättymisen jälkeen ne Kymsoten asiakkaisiin liittyvät asiakirjat, joita ei ole tallennettu Kymsoten sähköiseen asiakastietojärjestelmään, toimitetaan veloitusetta Kymsotelle määräajoin järjestettyinä ja seulottuina Kymsoten erikseen antaman ohjeistuksen mukaisesti. Kymsote huolehtii asiakirjojen arkistoinnista.

9. Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien tuettua asumista koskevat säännökset

Tuetun asumisen tulee täyttää lakien ja viranomaismääräysten asettamat vaatimukset, joihin palveluntuottajien on velvollisuus perehtyä.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) lisäksi mielenterveys- ja päihdekuntoutujien tuetun asumisen toimintaa ja sisältöä ohjaavat muun muassa seuraavat lait, säädökset, ohjeet ja laatusuosituksset.

9.1 Lait ja säädökset

- Perustuslaki 11.6.1999/731
- Hallintolaki 6.6.2003/434
- Terveydenhuoltolaki 1326/2010
- Kansanterveyslaki 66/1972
- Mielenterveyslaki 14.12.1990/1116
- Päihdehuoltolaki 17.1.1986/41
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812
- Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 20.3.2015/254
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 17.8.1992/785
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 3.8.1992/734 ja Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain muuttamisesta 30.12.2020/1201
- Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista 30.3.2009/298
- Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 28.6.1994/559 ja asetus 28.6.1994/564
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 26.6.2015/817
- Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 22.7.2011/922
- Sosiaali- ja terveysministeriön asetus yksityisistä sosiaalipalveluista 28.9.2011/1053
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasasiakirjojen sähköisestä käsittelystä 27.8.2021/784

9.2 Ohjeet ja laatusuosituksset

- Omavalvonta yksityisessä sosiaali- ja terveydenhuollossa. Valviran ohje 7/2012
- Yksityisten sosiaalipalvelujen ja julkisten vanhuspalvelujen omavalvontasuunnitelman sisältöä, laatimista ja seuranta koskeva määräys (Valvira 1/2014)
- Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa. Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen (THL 54/2011)
- Turvallinen lääkehoito, Lääkehoitosuunnitelma sosiaali- ja terveydenhuollossa Kymssotessa 2019 http://valo.kaahashp.fi/ohjeistus/Potilaan%20hoito/lääkehoito/Documents/Kymssote_alueellinen_lääkehoitosuunnitelma.pdf#search=l%C3%A4%C3%A4kehoitosuunnitelma 12.6.2019

10. Yksityisen palveluntuottajan kuntayhtymältä perimät maksut

Yksityinen palveluntuottaja laskuttaa Kymsotelta palvelun tuntihinnan. Tuetun asumisen ohjauskäyntien minimiveloitus on 30 minuuttia. Sen jälkeen laskutus tapahtuu toteutuneen käynnin pituuden mukaisesti jokaiselta alkavalta 15 minuutilta.

Palveluntuottaja laskuttaa Kymsotea asiakkaalle henkilökohtaisesti annetusta ajasta. Palveluntuottaja ei voi erikseen laskuttaa matka-ajasta, dokumentointiin käytetystä ajasta tai siitä ajasta, joka kuuluu asiakkaan asioiden selvittelyyn silloin, kun asiakas ei ole paikalla.

Palveluntuottaja voi veloittaa käyntiin liittyneet matkakulut enintään verohallinnon vuosittaisen kilometrikorvauspäätöksen mukaisesti.

Jos asiakas ei ole ennalta ilmoittanut esteestä, mutta asiakasta ei käynnillä tavoiteta, palveluntuottaja voi laskuttaa 30 minuuttia.

Hankintakauden aikana otetaan huomioon kokonaishinta (tuntihinta + matkakustannukset) valittaessa asiakkaalle yksittäistä palveluntuottajaa.

1. Prosessivastuu

	Vastuutaho			Lisätietoja
	Tilaaaja	Palveluntuottaja	Asiakas	
Asiakkaan palvelutarpeen arviointi	X		X	Aikuisten sosiaalipalvelujen sosiaalityöntekijä / sosiaaliohjaaja arvioi asiakkaan palvelutarpeen yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheistensä ja muiden toimijoiden kanssa.
Asiakassuunnitelman laadinta ja päivittäminen tarvittaessa	X		X	Aikuisten sosiaalipalvelujen sosiaalityöntekijä / sosiaaliohjaaja laatii. Asiakas osallistuu suunnitelman tekemiseen.
Päätös palvelusta	X			Päätöksessä kerrotaan, kuinka monta tuntia viikossa/kuukaudessa asiakas saa tuettua asumista.
Palvelun toteuttamissuunnitelman laatiminen asiakassuunnitelman pohjalta sekä päivittäminen vähintään 6 kk välein		X	X	Palveluntuottaja laatii 1 kk kuluessa palvelun aloittamisesta yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheistensä/laillisen edustajansa kanssa sekä päivittää vähintään 6 kk välein. Tilaajan edustaja osallistuu mahdollisuuksien mukaan.
Asiakkaan toimintakyvyn seuraaminen ja RAI-arvioinnin tekeminen		X	X	Palveluntuottaja seuraa asiakkaan toimintakykyä ja tekee RAI-arvioinnin vähintään kuuden kuukauden välein. Asiakas osallistuu.
Asiakkaan tuki, ohjaaminen ja avustaminen		X		Asiakkaan tarpeen mukaisesti. Palvelun määräästä ja sisällöstä sovitaan palvelun alkaessa.
Asiakkaan etujen valvonta asumispalveluun liittyen		X		Palveluntuottaja auttaa asiakasta arkipäiväisessä etujen valvonnassa. Palveluntuottaja on tarvittaessa yhteydessä esimerkiksi asiakkaan omatyöntekijään.
Lääkäri, laboratorio, sosiaali- ja terveydenhuollon yms. palvelut		X	X	Palveluntuottaja ohjaa ja saattaa asiakkaan tarvittaessa palveluiden piiriin. Asiakas maksaa sosiaali- ja terveyspalvelujen asiakasmaksut.
Ruokailut		X	X	Asiakas huolehtii ensisijaisesti itse ruokahuollostaan. Tarvittaessa palveluntuottaja ohjaa ja tukee asiakasta esimerkiksi aterioiden suunnittelussa, kaupassa käymisessä tai aterioiden valmistamisessa. Jos asiakas ei pysty valmistamaan ruokaa, häntä avustetaan esim. ateriapalvelun tilaamisessa.
Siivous		X	X	Asiakas huolehtii ensisijaisesti itse siivouksesta omien voimavarojensa ja toimintakykynsä mukaisesti. Tarvittaessa palveluntuottaja ohjaa ja tukee asiakasta siivouksessa tai avustaa häntä siivouspalvelun tilaamisessa.
Vaate- ja liinavaatehuolto		X	X	Asiakas huolehtii ensisijaisesti itse vaatteidensa ja liinavaatteidensa pesemisestä. Tarvittaessa palveluntuottaja ohjaa ja tukee asiakasta vaate- ja liinavaatehuollossa tai auttaa häntä esimerkiksi pesulapalvelun tilaamisessa.
Hieronta, kampaamo, parturi, harrastukset, yms. vapaa-aika		X	X	Asiakas vastaa kustannuksista. Palveluntuottaja avustaa tarvittaessa palvelun saamisessa.
Asiakkaan raha-asiat ja edunvalvonta		X	X	Asiakas huolehtii raha-asioidensa hoidosta itse tai edunvalvojan avulla. Tarvittaessa palveluntuottaja avustaa ja ohjaa etuuksien hakemisessa sekä taloudellisten asioiden hoidossa.

Laadunhallinta		X		Palvelukuvauksen, ehdottomien kelpoisuusvaatimusten ja muiden hankinta-asiakirjojen mukaisesti. Toiminnassa on jatkuvasti noudatettava voimassa olevaa lainsäädäntöä, viranomaismääräyksiä ja kansallisia ohjeita.
Asiakaspalautteen kerääminen	X	X		Palveluntuottaja vastaa asiakaspalautteen hankkimisesta. Tilaaja voi laatia sopimuskaudella keskitetyn asiakaspalautelomakkeen, jolla palveluntuottaja tuottaa kyselyn asiakkaille.
Asiakastietojärjestelmän hankinta ja ylläpito		X		Asumispalveluyksiköllä on käytössään sähköinen asiakastietojärjestelmä. Yksityinen palveluntuottaja vastaa oman asiakastietojärjestelmänsä hankkimisesta ja kustannuksista.
Palvelun kehittäminen	X	X	X	
Asiakkaan maksuista päättäminen ja periminen	X			Tuetusta asumisesta ei peritä asiakasmaksua.
Asiakkaan palvelusta päättäminen / palvelun lakkauttaminen	X			Tilaaja ohjaa asiakkaan palveluun. Tilaaja päättää asiakkaan palvelusta, palvelun sisällöstä ja palvelun päättämisestä. Palveluntuottaja tukee asiakasta muutostilanteissa.

2. Kustannusvastuu

	Vastuutaho			Lisätietoja
	Tilaaja	Palveluntuottaja	Asiakas	
Sairaudenhoidosta huolehtiminen sekä tavanomaiset sairaanhoidolliset toimenpiteet (esim. insuliinipistokset, verensokerimittaukset)		X	X	Asiakas vastaa itse terveydestään ja sairautensa hoidosta. Palveluntuottaja tukee ja ohjaa asiakasta palveluiden käyttämisessä hänen tarpeidensa mukaan. Palveluntuottaja arvioi asiakkaan terveydentilassa tapahtuvia muutoksia ja avustaa asiakasta tarvittaessa palveluihin/hoitoon hakeutumisessa. Jos asiakas tarvitsee sairaanhoidollista apua, hänet ohjataan hankkimaan apua esim. kotihoidolta.
Lääkkeiden säilytys ja jakelu		X	X	Vastuu lääkehoidosta on asiakkaalla itsellään ja lääkehoidosta vastaavalla hoitotaholla. Palveluntuottaja tukee tarvittaessa asiakasta lääkehoidon toteuttamisessa. Tuettu asuminen ei lähtökohtaisesti sisällä lääkehoitoa. Palveluntuottaja voi kuitenkin tarjota lääkehoitoa pienenä osana tuetun asumisen palvelua.
Henkilökunnan suojavaatteet ja käsien desinfiointiaineet		X		Palveluntuottaja hankkii henkilökunnan käyttöön käsien desinfiointiaineet ja tarvittavat suojavaatteet.
Kuljetus terveydenhuoltoon tai kuntoutukseen		X	X	Asiakas vastaa kuljetuskustannuksista ja saa niihin mahdollisesti KELA:lta taloudellista tukea (SV-korvaukset). Palveluntuottaja avustaa tarvittaessa saattajan järjestämisessä.
Ohjaus, hoito ja huolenpito		X		Asiakkaan tarpeen mukaisesti. Palvelun määrästä ja sisällöstä sovitaan palvelun alkaessa.
Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksut			X	