

# Ikääntyneiden yhteisöllinen asuminen

## Palvelusetelin sääntökirja

2023

# Sisällysluettelo

Johdanto .....	2
1.Sääntökirjan yleinen osa .....	2
1.2 Määritelmät .....	2
1.3 Asiakkaan asema .....	3
1.3.1 Palvelusetelioikeus .....	4
1.3.2 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut .....	4
1.4 Asiakkaan oikeusturvakeinot .....	5
1.4.1 Muutoksenhaku .....	5
1.4.2 Erimielisyystilanteet .....	5
1.4.3 Palautteet .....	5
1.4.4 Muistutukset ja kantelut .....	5
1.5 Palveluntuottajan velvoitteet .....	6
1.5.1 Luotettava kumppani-ohjelma .....	6
1.5.2 Vakuutusturva .....	6
1.5.3 Toimitilat .....	6
1.5.4 Hintatietojen ilmoittaminen .....	7
1.5.5 Palvelukerran peruutus .....	7
1.5.6 Asiakaspalautteen kerääminen .....	7
1.5.7 Laadunvalvonta ja yhteistyö .....	7
1.5.8 Tietosuoja .....	8
1.6. Hyvinvointialueen velvoitteet .....	8
1.7.Rekisterinpito ja salassapito .....	10
1.7.1 Rekisterinpito .....	10
1.7.2 Salassapito .....	11
1.8 Markkinointi .....	11
1.9 Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen - Palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä PSOP .....	12
1.9.1 Yleistä .....	12
1.9.2 Tietojen anto ja ylläpito .....	12
1.9.3 Palvelutapahtuman kirjaaminen ja laskutus .....	12
1.10 Sääntökirjan muuttaminen .....	13
1.11.Lainsäädäntö .....	13
2. Sääntökirjan palvelukohtainen osa – Palvelu: .....	14
3. Palvelusetelipalvelun liitteet .....	14

## Johdanto

Tätä sääntökirjaa noudatetaan, kun Kymenlaakson hyvinvointialue (1.1.2023 alkaen hyvinvointialue) järjestää palveluita asiakkailleen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti.

Sääntökirja koostuu yleisestä osasta ja palvelukohtaisista osioista. Sääntökirja sisältää hyvinvointialueen palvelusetelipalveluiden ehdot ja palvelusetelituottajien hyväksymiskriteerit. Sääntökirjassa määritellään asiakkaan asema, palveluntuottajan veloitteet sekä palvelusetelitoiminnan muut ohjeet. Kymenlaakson hyvinvointialueen aluehallitus päättää palvelusetelipalvelujen käyttöönottamisesta ja lakkauttamisesta sekä palvelusetelien arvoista. Palveluntuottaja hyväksyy sääntökirjan kokonaisuudessaan hakeutuessaan tuottajaksi. Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että henkilöstö on lukenut sääntökirjan ja noudattaa sitä. Hyvinvointialue velvoittaa palveluntuottajat noudattamaan sääntökirjan määräyksiä.

Palvelusetelien käyttöä säätelee laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009). Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen hyvinvointialueiden järjestämissä sosiaali- ja terveystaluuissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveystaluuhen palvelujen hankkimiseen, lakia ei voi soveltaa julkisyhteisöjen tuottamien palvelujen hankkimiseen.

Palvelusetelipalvelu on yksi tapa järjestää lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. Palveluseteliä käyttävällä kuntalaisella on kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa hyvinvointialueen hyväksymä palveluntuottaja. Palvelusetelijärjestelmässä hyvinvointialue ei tule sopimusosapuoleksi asiakkaan palvelutapahtumasta sovittaessa. Palvelusetelin käyttämisestä sovitaan kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välisellä sopimuksella.

Sääntökirjassa olevat vaatimukset, joissa viitataan yksityisestä terveydenhuollosta annettuun lakiin (152/1990), koskevat palveluntuottajia, jotka tuottavat lain 2 §:n määritelmän tarkoittamia terveydenhuollon palveluja. Samalla tavalla huomioidaan laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) sekä sosiaalihoitolaki (1301/2014) niiden palveluiden tuottamisen osalta, joita kyseiset lait koskevat.

## 1.Sääntökirjan yleinen osa

### 1.2 Määritelmät

1. **Palvelusetelillä** tarkoitetaan palvelun järjestämisvastuussa olevan hyvinvointialueen asiakkaalle myöntämää sitoumusta (viranomaispäätös palvelusetelin myöntämisestä ja sähköisessä palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmässä oleva palveluseteli). Palvelusetelillä hyvinvointialue sitoutuu maksamaan yksityiselle palveluntuottajalle palvelujen kustannuksista setelin suuruisen summan tai enintään asiakkaan ja palveluntuottajan sopiman hinnan, jos tämä on pienempi kuin palvelusetelin arvo. Palveluseteli on henkilökohtainen eikä sitä voi vaihtaa rahaksi. Palveluseteliä ei voida käyttää muuhun kuin myöntämispäätöksessä määritellyyn palveluun. Palveluseteliä ei sovelleta kiireellisiin toimenpiteisiin eikä tahdonvastaiseen hoitoon.
2. **Asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000) 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992) 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta.

3. **Tulosidonnaisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy hyvinvointialueen määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen palvelusetelilaissa säädetyllä tavalla.
4. **Kiinteähintaisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvoksi on määritetty hinta, joka on aina sama asiakkaan tuloista riippumatta.
5. **Ostavastuuosuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota hyvinvointialueen myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.
6. **Lisäpalveluilla** tarkoitetaan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan kuulumattomia palveluita, jotka asiakas hankkii omaehtoisesti ja maksaa itse.
7. **Palveluntuottajalla** tarkoitetaan yksityistä palveluntuottajaa, joka täyttää yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922 /2011) asetetut vaatimukset. Hyvinvointialue hyväksyy sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 4 §:n mukaisesti palveluntuottajat.
8. **Viranhaltijalla** tarkoitetaan hyvinvointialueen viranhaltijoita, jotka tekevät palvelupäätöksiä.
9. **PSOP-palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmällä** (myöh. PSOP) tarkoitetaan järjestelmää, jonka avulla hakeudutaan palvelusetelituottajaksi. PSOP-järjestelmä tukee palvelusetelien käyttöä, palveluntuottajien vertailua ja toteumien kirjaamista. Järjestelmää käytetään osoitteessa [www.parastapalvelua.fi](http://www.parastapalvelua.fi).
10. **Palvelusetelipalvelussa** hyvinvointialue ei tule sopimusosapuoleksi, kun palvelusta sovitaan, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus

### 1.3 Asiakkaan asema

Asiakkaalle, joka täyttää palvelun myöntämisperusteet, voidaan tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi. Hyvinvointialue selvittää asiakkaalle tämän aseman palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvon, palveluntuottajien hinnat, omavastuuosuuden sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksun.

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, tällöin asiakkaalle myönnetään hyvinvointialueen muulla tavalla järjestämät palvelut. Kun asiakkaalle on myönnetty palveluseteli, hänen tulee ottaa yhteyttä hyvinvointialueen hyväksymään palveluntuottajaan. Palveluntuottajien vertailua ja valintaa asiakas voi tehdä PSOP-järjestelmässä, [www.parastapalvelua.fi](http://www.parastapalvelua.fi). Asiakkaan tulee antaa saamansa palveluseteli palveluntuottajalle tai ilmoittaa palveluntuottajalle siinä oleva numerosarja, jonka perusteella palveluntuottaja löytää asiakkaan PSOP-järjestelmästä. Asiakas tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset sekä oikeusperiaatteet.

Kun asiakas on hyväksynyt palvelusetelin, hän tai hänen edustajansa

- ottaa yhteyttä hyvinvointialueen hyväksymään palveluntuottajaan
- antaa palvelusetelin tai siinä oleva numerosarjan palveluntuottajalle
- kertoo palveluntuottajalle, millaiseen tarpeeseen hänelle on myönnetty palveluseteli ja mitä seikkoja palvelun tuottamiseen liittyy
- tekee sopimuksen palveluntuottajan kanssa palvelun hankkimisesta

Asiakas voi antaa omaiselleen tai läheiselleen valtuuden katsoa tietojaan PSOPista täyttämällä puolesta asiointin -valtakirjan ja toimittamalla sen palvelusetelin myöntäneelle viranhaltijalle. Huoltaja voi asioida lapsensa puolesta PSOP-järjestelmässä myös ilman valtakirjaa.

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain hyvinvointialueen hyväksymän palveluntuottajan tuottamien ja palvelujen maksamiseen. Palvelusopimuksessa sovitaan laskutusehdoista, palveluista sekä mahdollisista lisäpalveluista. Asiakas maksaa omavastuusuuden palvelusetelin arvon ylittävältä osalta (palveluntuottajan hinta - palvelusetelin arvo = omavastuusuus) sekä mahdollisesti hankkimiensa lisäpalveluiden maksut palveluntuottajalle kokonaisuudessaan itse heidän keskinäisen palvelusopimuksensa mukaisesti. Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimussuhdetta koskevat kuluttaja- ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet.

Asiakkaalla ei ole oikeutta saada sairausvakuutuslain mukaista korvausta tai kotitalousvähennystä omavastuusuuteen.

Mikäli asiakas haluaa muuttaa palvelujensa toteuttamistapaa, asiakas voi ottaa yhteyttä palvelusetelin myöntäneeseen viranhaltijaan toteuttamistavan uudelleen järjestämiseksi.

Mikäli asiakkaan palvelusetelipalvelujen tarve muuttuu tai lakkaa, tulee asiakkaan ottaa yhteyttä palvelusetelin myöntäneeseen viranhaltijaan.

Mikäli hyvinvointialue lopettaa palvelusetelijärjestelmän, asiakkaan oikeus palveluun säilyy. Tällaisessa tapauksessa asiakas ohjataan hyvinvointialueen muulla tavalla järjestämiin palveluihin.

### **1.3.1 Palvelusetelioikeus**

Palveluseteli myönnetään, mikäli palvelukohtaiset myöntämisperusteet täyttyvät ja palvelusetelin käyttäminen soveltuu asiakkaalle. Palvelukohtaiset myöntämisperusteet on määriteltävä palvelukohtaisissa osioissa. Päätöksen palvelusetelin myöntämisestä tekee hyvinvointialueen viranhaltija. Päätökset perustuvat aina yksilölliseen tarveharkintaan. Palveluseteliä ei myönnetä jälkikäteen.

### **1.3.2 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut**

Palveluseteli sisältää tarvittavat palvelut hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Jos asiakas ostaa palveluntuottajalta muuta palvelua, se on asiakkaan itsensä maksettavaa lisäpalvelua.

## 1.4 Asiakkaan oikeusturvakeinot

### 1.4.1 Muutoksenhaku

Asiakas voi hakea muutosta tulosidonnaisen palvelusetelin arvoa tai palvelusetelin arvon korottamista koskevaan päätökseen oikaisuvaatimuksella. Muutoksenhakuohjeet annetaan päätöksessä.

### 1.4.2 Erimielisyystilanteet

Erimielisyystilanteissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteys palveluntuottajaan asian selvittämiseksi ja sopimiseksi. Palveluntuottajan on selvitettävä reklamaatiot viipymättä ja ilmoitettava niistä ja muista asiakaspalautteista hyvinvointialueen viranhaltijalle. Palveluntuottajan tulee vastata asiakkaalle reklamaatioon/palautteeseen kiireellisissä tapauksissa välittömästi ja muulloinkin mahdollisimman pikaisesti, kuitenkin kahden viikon sisällä.

Asiakas voi tarvittaessa viedä kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi asiakkaan ja palveluntuottajan välisen erimielisyyden (esim. palvelun viivästys, virhe tai palvelun aiheuttama vahinko). Sopimukseen liittyvät erimielisyydet voidaan saattaa kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Myös muut kuluttajaviranomaiset, kuten kuluttajavirasto, kuluttaja-asiamies ja kuluttajaneuvonta, ovat tältä osin toimivaltaisia.

### 1.4.3 Palautteet

Asiakas tai asiakkaan edustaja voi antaa palveluntuottajalle ja palvelun myöntäneelle hyvinvointialueen viranhaltijalle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista puhelimitse tai sähköpostitse.

### 1.4.4 Muistutukset ja kantelut

Sosiaalipalveluista ja sosiaalihuollon toiminnasta voi tehdä kantelun aluehallintovirastolle, Valviralle, eduskunnan oikeusasiamiehelle tai oikeuskanslerille.

Sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymätön asiakas voi tehdä muistutuksen sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Asiakas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista potilas- tai sosiaaliasiamieheen. Asiakas voi lähettää muistutuksen myös hyvinvointialueen kirjaamoon, kirjaamo@kymenhva.fi tai Kotkantie 41, 48210 Kotka.

Terveystieteiden tutkimuskeskuksen potilasvahingot tutkitaan ja käsitellään potilasvahinkolain (585/1986) mukaisessa järjestyksessä. Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia, potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia sekä lakia sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Potilaslain mukaan potilaan hallinnollisia oikeusturvakeinoja ovat terveydenhuollon toimintayksikön vastaavalle johtajalle tehtävä muistutus sekä oikeus tehdä kantelu hoidosta tai hoitoon liittyvästä kohtelusta terveydenhoitoa valvovalle viranomaiselle, joita ovat aluehallintovirasto (AVI) sekä Valvira.

## 1.5 Palveluntuottajan velvoitteet

Palveluntuottajan tulee täyttää yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain (922/2011) ja/ tai yksityisestä terveydenhuollosta annetun lain (152/1990) sekä muut palvelukohtaiset lainsäädännön vaatimukset. Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot. Palveluntuottaja on velvollinen toimittamaan hyvinvointialueen edellyttämät kirjalliset todistukset tai muun riittävän näytön siitä, että tässä kohdassa mainitut yleiset vaatimukset täyttyvät.

Palveluntuottajien tulee olla hyväksytyt hyvinvointialueen palveluntuottajarekisteriin (henkilökohtainen apu) tai aluehallintoviranomaisen ilmoituksenvaraisten yksityisten sosiaali- tai terveyspalvelujen tuottajien rekisteriin. Ympäri vuorokautisissa sosiaalipalveluissa palveluntuottajilta vaaditaan AVIn / Valviran lupa tuottaa ympärivuorokautisia sosiaalipalveluja.

Palveluntuottajan tulee käyttää virallista nimeään hakeutuessaan palveluntuottajaksi. Rekisteröityjen aputoiminimien käyttö on sallittua. Palveluntuottaja suostuu siihen, että hyvinvointialue voi tarkastaa palveluntuottajan nimen ja aputoiminimet YTJ:n verkkopalvelusta.

Palveluntuottaja voi hankkia määrittämänsä osan palveluista alihankintana. Palveluntuottaja vastaa alihankkijan työstä kuin omastaan, ja alihankkijoita koskevat samat vaatimukset kuin palveluntuottajaa. Palveluntuottajan tulee tarkistaa alihankkijansa osalta, että alihankkija täyttää palvelun vaatimukset. Hyvinvointialue voi perustellusta syystä kieltää palveluntuottajaa käyttämästä tiettyä alihankkijaa. Alihankkijan tiedot voi merkitä PSOP-järjestelmään tai ilmoittaa alihankkijan käyttämisestä oma-avontasuunnitelmassa.

### 1.5.1 Luotettava kumppani-ohjelma

Palveluntuottajan edellytetään liittyvän Luotettava kumppani -palveluun. Palveluntuottaja antaa valtakirjalla Luotettava kumppani -palvelulle oikeuden hankkia ja päivittää tilaajavastuulain mukaisia yritystietoja. PSOP-järjestelmään ladataan Luotettava kumppani -palvelusta raportti, josta voidaan tarkastaa ajan tasaiset yritystiedot. Luotettava kumppani -palvelu on palveluntuottajalle maksullinen.

### 1.5.2 Vakuutusturva

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa palvelusetelipalvelun edellyttämät lakisääteiset vakuutukset vahinkojen varalta. Lakisääteisten vakuutusten lisäksi palveluntuottajalta edellytetään voimassa oleva vastuuvakuutus palvelusetelitoiminnassa aiheutuneiden vahinkojen varalle.

Palveluntuottaja vastaa asiakkaille ja ulkopuolisille aiheuttamistaan vahingoista, joiden voidaan katsoa aiheutuneen vahingonkorvauslaisissa tarkoitettulla tavalla tuottamuksellisen tai tahallisen toiminnan seurauksena. Hyvinvointialue ei vastaa palveluntuottajan asiakkaalle aiheuttamista vahingoista.

### 1.5.3 Toimitilat

Palveluntuottajan toimitilojen on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin, että asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti. Palvelukohtaiset vaatimukset toimitilojen osalta on kirjattu palvelukohtaiseen osioon.

#### 1.5.4 Hintatietojen ilmoittaminen

Hyvinvointialueen hallitus päättää ikääntyneiden asumisen palvelujen palveluseteleille enimmäisarvot ja tarkistaa palvelusetelien arvoja yhteisöllistä asumista ja ympärivuorokautista palveluasumista koskevan dynaamisen hankintajärjestelmän avaamisen yhteydessä tai muusta perustellusta syystä. Asiakkailta perittävät ateria- ja tukipalveluhinnat määräytyvät sen mukaan, mitä hyvinvointialueen hallitus päättää asiakasmaksuja vahvistaessaan. Hyvinvointialue välittää uusista maksuista tiedon palveluntuottajalle, joka informoi niistä asiakasta. Palveluntuottaja ilmoittaa asiakkaalle muiden palvelusopimuksessa määriteltyjen kustannusten (vuokra ja palvelukuvauksen ulkopuoliset lisäpalvelut) muuttumisesta vähintään kaksi kuukautta aikaisemmin.

#### 1.5.5 Palvelukerran peruutus

Palveluntuottajan on informoitava selkeästi palveluseteliä käyttävää asiakasta niistä kustannuksista, jotka aiheutuvat peruuttamattomasta tai liian myöhään perutusta palvelusta. Peruutusehtojen pitää olla yleisen kuluttajansuojasääntelyn mukaiset.

Mahdolliset peruutusehtojen palvelusetelikohtaiset tarkennukset on kirjattu palvelukohtaisiin osioihin.

#### 1.5.6 Asiakaspalautteen kerääminen

Palveluntuottaja on velvollinen keräämään asiakaspalautetta säännöllisesti. Palaute dokumentoidaan ja sitä hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Asiakaspalautteen tulokset toimitetaan hyvinvointialueelle. Palveluntuottajaa koskevat kantelut, muistutukset, asiakaspalautteet, ja niihin annetut vastaukset saatetaan hyvinvointialueen ohjaus- ja valvontayksiköön tiedoksi kirjaamon kautta (kirjaamo@kymenhva.fi)

#### 1.5.7 Laadunvalvonta ja yhteistyö

Yksityisen palveluntuottajan on lain sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021, 40§:n mukaisessa toiminnassaan varmistettava omavalvonnalla tehtäviensä lainmukainen hoitaminen ja tekemiensä sopimusten noudattaminen. Yksityisen palveluntuottajan on omavalvonnassaan erityisesti varmistettava palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä asiakkaiden yhdenvertaisuus. Tehtävien ja palvelujen omavalvonta on toteutettava osana niiden järjestämistä ja tuottamista.

Yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Ohjelmassa tulee määritellä, miten edellisessä kappaleessa mainittujen velvoitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat. Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa



ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021, 40§)

Palveluntuottaja sitoutuu toimimaan laadukkaaseen käytäntöön perustuvien hoitomenetelmien mukaisesti sekä hyvässä yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa. Palveluntuottajan tulee informoida tarjoamiensa palvelujen laadunvalvonnasta ja palveluihin liittyvästä asiakas- ja potilasturvallisuudesta sekä asiakasta että hyvinvointialuetta.

Yrityksellä tulee olla ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma ja omavalvonnasta vastaava henkilö nimettynä siten, kuin laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) edellyttää. Palveluntuottaja huolehtii asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumisesta ja kunnioittamisesta, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta sekä yksilöllisyyden ja turvallisuuden takaamisesta.

Palveluntuottajan toiminta-ajatus ja arvot on määritelty kirjallisesti ja ne näkyvät toiminnassa. Myös henkilöstön vastuut ja valtuudet (tehtävänkuvat) sekä palveluntuottajan keskeiset laatuvaatimukset ja -tavoitteet tulee olla määriteltynä kirjallisesti.

Hyvinvointialue on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palveluntuottajien palvelujen tasoa ja tarvittaessa poistamaan palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien joukosta, mikäli palvelu ei laadultaan vastaa sovittua tai sääntökirjan määräyksiä ei muutoin noudateta. Hyväksymiselle asetettujen edellytysten täyttymistä, tuotteiden ja palvelun laatua sekä asiakastyytyväisyyttä voidaan seurata asiakastyytyväisyyskyselyillä ja mahdollisilla tarkastuskäynneillä. Hyvinvointialueella on oikeus tarkastaa palvelusetelituottajien tietoja ja tehdä suunniteltuja sekä ennalta ilmoittamattomia valvontakäyntejä. Palveluntuottaja on velvoitettu tekemään yhteistyötä valvovan tahon kanssa.

Palvelukohtaiset laatuvaatimukset on määritelty tarkemmin palvelukohtaisessa osiossa.

## 1.5.8 Tietosuoja

### *Periaatteet henkilötietojen käsittelyssä*

Henkilötietojen käsittelyssä on noudatettava aina tietosuojalainsäädännön mukaisia tietosuojaperiaatteita.

Tietosuojaperiaatteiden mukaan henkilötietoja on

- käsiteltävä lainmukaisesti, asianmukaisesti ja rekisteröidyn kannalta läpinäkyvästi
- käsiteltävä luottamuksellisesti ja turvallisesti
- kerättävä ja käsiteltävä tiettyä, nimenomaista ja laillista tarkoitusta varten
- kerättävä vain tarpeellinen määrä henkilötietojen käsittelyn tarkoitukseen nähden
- päivitettävä aina tarvittaessa – epätarkat ja virheelliset henkilötiedot on poistettava tai oikaistava viipymättä
- säilytettävä muodossa, josta rekisteröity on tunnistettavissa ainoastaan niin kauan kuin on tarpeen tietojenkäsittelyn tarkoitusten toteuttamista varten.

Henkilötietoja käsitellään voimassa olevan lainsäädännön ja rekisterinpitäjän (Kymenlaakson hyvinvointialue) ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottaja on velvollinen laatimaan *Seloste käsittelytoimista* -lomakkeen ja liittämään sen PSOP-järjestelmään ohjeiden mukaan. Rekisterinpitäjällä on oikeus vaatia lisäselvityksiä, jos annetut tiedot eivät ole riittävät.

## 1.6. Hyvinvointialueen veloitteet

Hyvinvointialue toimii palvelujen järjestäjänä hyväksymällä palveluntuottajiksi ne palveluntuottajat, jotka täyttävät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 5 §:n 1

mom:n kohtien 1–4 vaatimukset sekä hyvinvointialueen asettamat muut vaatimukset ja ehdot.

Hyvinvointialueen puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla hoidosta tai sosiaalipalvelusta vastaavana henkilönä tai hallinnollisessa luottamusasemassa palveluntuottajalla. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla merkittävää omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palveluntuottajassa tai palveluntuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä (yli 10 prosenttia osakeista, osuuksista tai äänivallasta). Omistusrajoitus ei koske palveluntuottajaa, jonka osakeilla käydään kauppaa arvopaperipörssissä.

Hyvinvointialueen tulee ottaa palveluntuottajan hyväksyntää koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan lähetettyä PSOPin välityksellä hakeutumisen palvelusetelituottajaksi. Hyvinvointialueen on tehtävä päätös palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kahden (2) kuukauden kuluttua siitä, kun palveluntuottaja on jättänyt ilmoituksensa pyydettyine liitteineen. Jos kaikkia liitteitä ei ole toimitettu sähköisen järjestelmän välityksellä, hakemus käsitellään siinä vaiheessa, kun kaikki pyydetty liitteet on toimitettu. Käsittely tehdään kuitenkin kolmen (3) kuukauden sisällä, jolloin hakemus joko hylätään tai hyväksytään. Päätös hyväksytyksi tulemisesta lähetetään palveluntuottajalle PSOPin välityksellä sekä kirjallisella viranomaispäätöksellä.

Hyvinvointialue ei sitoudu osoittamaan palveluseteliä käyttäviä asiakkaita palveluntuottajalle.

Hyvinvointialue ylläpitää rekisteriä hyväksytyistä palveluntuottajista PSOP-järjestelmässä. Hyvinvointialueen hyväksymien palveluntuottajien hintatiedot ja palvelun sisältö tulee olla vertailtavissa PSOP-järjestelmässä.

Hyvinvointialueen viranhaltijat antavat asiakkaalle tietoa palveluntuottajista. Viranhaltijan tulee selvittää asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palveluntuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvän asiakasmaksun.

Palvelun järjestäminen palvelusetelillä ei muodosta sopimussuhdetta hyvinvointialueen ja palveluntuottajan välille eikä hyvinvointialueen ja asiakkaan välille.

Hyvinvointialueen on järjestämisvastuunsa nojalla ohjattava ja valvottava yksityisiä palveluntuottajia ja näiden alihankkijoita jatkuvasti palveluja tuottaessa. Jos yksityisen palveluntuottajan tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenee mahdollisia epäkohtia tai puutteita, hyvinvointialueen on ohjattava yksityistä palveluntuottajaa tai tarvittaessa pyydettävä yksityiseltä palveluntuottajalta ja tämän alihankkijalta asiasta selvitystä asettamassaan riittävässä määrääjässä. Epäkohtien tai puutteiden ilmettyä hyvinvointialueen on vaadittava niiden korjaamista asettamassaan riittävässä määrääjässä. Jos on kyse asiakas- tai potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavista epäkohdista tai puutteista, hyvinvointialueen on vaadittava niiden välitöntä korjaamista. (Laki sosiaali- ja terveystalouden palvelujen järjestämisestä 41§).

Hyvinvointialue edellyttää palveluntuottajilta vähintään palvelukohtaisen kuvauksen mukaista laatua. Hyvinvointialue valvoo, että hyväksymiensä palveluntuottajien toiminta täyttää palvelusetelilain mukaiset kriteerit. Hyvinvointialueella on oikeus saada palveluntuottajan palvelutuotantoon liittyvät tiedot ja selvitykset.

Hyvinvointialue sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike- ja ammattisalaisuudet.

Hyvinvointialueen tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottaja ylläpitämästään luettelosta, mikäli laissa ja sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut

edellytykset eivät enää täyty. Palveluntuottaja voi myös itse pyytää hyväksymisen peruuttamista.

Palveluntuottajaksi hakeutumisen esteet ja irtisanomisen syyt

1. Yrityksen johtaja tai palveluntuottaja on tuomittu ammattinsa harjoittamiseen liittyvästä rikoksesta.
2. Palveluntuottaja on antanut olennaisesti vääriä tai puutteellisia tietoja yrityksestä.
3. Palveluntuottaja on syyllistynyt ammattitoiminnassaan vakavaan menettelyrikkomukseen.
4. Palveluntuottaja on toiminut hyväksymisehtojen vastaisesti.
5. Palveluntuottajalla ei ole voimassaolevaa ko. palveluun myönnettyä AVIn/Valviran lupaa tai rekisteröintiä.
6. Palveluntuottaja on asetettu konkurssiin tai konkurssi on vireillä.
7. Palveluntuottaja on päätetty asettaa selvitystilaan, on yrityssaneerausohjelmassa, velkajärjestely on vahvistettu tai on vireillä.
8. Palveluntuottaja on laiminlyönyt verojen ja sosiaaliturvamaksujen suorittamisen.
9. Palveluntuottaja on tuottanut palvelua asiakkaan saaman palvelusetelipäätöksen vastaisesti.
10. Palveluntuottaja ei ole täyttänyt kouluttautumisen- ja kehittämisvelvoitetta.
11. Palveluntuottaja pyytää hyväksymisen irtisanomista tai lopettaa yritystoiminnan.

Hyvinvointialue voi lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä, jolloin palveluntuottajia koskevat hyväksymispäätökset peruuntuvat siitä lukien, kun lopettamispäätös on saanut lainvoiman.

## 1.7.Rekisterinpito ja salassapito

### 1.7.1 Rekisterinpito

Yleisen EU:n tietosuoja-asetuksen (2016/679) tarkoittaman asiakasrekisterin rekisterinpitäjänä toimii Kymenlaakson hyvinvointialueen aluehallitus, joka vastaa yleisen tietosuoja-asetuksen tarkoittamana rekisterinpitäjänä henkilötietojen käsittelyn lainmukaisuudesta. Hyvinvointialueen aluehallitus on nimennyt käsittelykokonaisuuksille nimetyt rekisterinpitäjät. Hyvinvointialueen aluehallitus on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa muodostuvien asiakastietojen tietosuoja-asetuksen tarkoittama rekisterinpitäjä.

Rekisterinpitäjällä on mm. oikeus määrätä henkilörekisterin käytöstä ja rekisterinpitäjä vastaa henkilötietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja rekisteröidyn oikeuksien toteuttamisesta. Rekisterinpitäjä myös esim. päättää rekisterin tietojen luovuttamisesta ja huolehtii niiden arkistoinnista tai hävittämisestä. Palveluntuottaja ilmoittaa hyvinvointialueelle rekisteriasioiden yhteyshenkilön. Hyvinvointialue ja palveluntuottaja sitoutuvat antamaan toisilleen tarpeellisia tietoja sopimuksen tehtäväalueeseen liittyvästä toiminnastaan ja sen muutoksista.

Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa henkilötietojen käsittelystä rekisterinpitäjän ohjeiden mukaisesti. Syntyvät asiakirjat ovat hyvinvointialueen asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja ne laatii ja säilyttää. Asiakirjat on laadittava ja dokumentoitava tietosuoja-asetuksen, palvelua koskevan erityislainsäädännön ja arkistolain mukaan tai niiden perusteella annettujen määräysten säätämällä tavalla. Palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan asiakirjojen säilyttämisessä, hävittämisessä ja arkistoinnissa vastaavia kunnallista toimintaa koskevia säännöksiä ja ohjeita (muun muassa Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007, Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999, Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015).

Palvelusetelisuhteessa syntyneet asiakirjat ovat viranomaisen asiakirjoja. Kun asiakas poistuu palvelun piiristä, palvelusta syntyneet asiakirjat on toimitettava veloituksetta hyvinvointialueelle. Asiakassuhteen päätyessä palveluntuottajan tulee tiedustella palvelusetelin myöntäjältä toimintatapa asiakirjojen palautukseen. Hyvinvointialue huolehtii asiakirjojen arkistoinnista. Palveluntuottaja vastaa omien tietojensa asianmukaisesta hävittämisestä.

Palveluntuottajalla pitää olla edellytykset tietoturvalliseen rekisterinpitoon ja hyvinvointialueella pitää olla mahdollisuus päästä palveluntuottajan hyvinvointialueen lukuun pitämiin asiakasrekistereihin. Palveluntuottajalla tulee olla nimetty tietosuojavastaava ja rekisterinpidosta vastaava henkilö. Palveluntuottajalla tulee olla kirjalliset ohjeet asiakastietojen dokumentoinnista ja asiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä sekä salassapidosta.

Asiakas voi käyttää lakisääteisiä oikeuksiaan (esim. saada pääsy tietoihin tai oikaisuvaatimus) kohdentamalla tietopyynnön hyvinvointialueen kirjaamoon. Koska kyse on viranomaisasiakirjoista, tiedon luovutuksesta päättää aina hyvinvointialue rekisterinpitäjänä. Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palveluntuottajan hallussa.

## 1.7.2 Salassapito

Palveluntuottajan ja sen alihankkijan työntekijät ja opiskelijat palvelussuhteen laadusta riippumatta ovat salassapito- ja vaitiolovelvollisia asiakkaidensa asioista. Salassapitovelvoite koostuu kolmesta eri tekijästä, jotka ovat sidoksissa toisiinsa. *Salassapitovelvoitteeseen* kuuluvat *asiakirjasalaisuus*, *vaitiolovelvollisuus* ja *hyväksikäyttökielto*. Julkisuuslaissa on säädetty asiakirjasalaisuudesta viranomaisten asiakirjoja käsiteltäessä sekä asiakirjasalaisuuden sidoksesta vaitiolovelvollisuuteen. Salassapitovelvoitteeseen asiakirjasalaisuuden sekä vaitiolovelvollisuuden yhteydessä kuuluu erottamattomana osana hyväksikäyttökielto salassa pidettävistä tiedoista. Salassa pidettäviä asiakirjoja (JulKL 24 §) ei saa näyttää tai luovuttaa eikä niiden sisällöstä saa keskustella ulkopuolisten kanssa.

Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös sopimuksen päätyttyä. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset alihankintasopimuksia tehdessään. Palveluseteliyrittäjä huolehtii siitä, ettei palveluja annettaessa ja toiminnassa muuten tietoon tulleita asiakkaan tai perheen asioita ilmaista, ja että salassapidossa kaikilta osin noudatetaan voimassa olevia säädöksiä.

Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään PSOP-järjestelmässä ja muutoin vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitosopimuksen. Henkilökunnalle tulee järjestää säännöllisesti tietoturva- ja tietosuojakoulutusta.

Sopimuksen päättyessä toimeksiantosuhteessa syntyneet asiakirjat, palveluntuottajan omasta sähköisestä asiakastietojärjestelmästä tulostetut sekä manuaalinen aineisto toimitetaan arkistomuodostussuunnitelman mukaisesti hyvinvointialueelle.

Hyvinvointialue sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike- ja ammattisalaisuudet.

## 1.8 Markkinointi

Palveluntuottajan palvelusetelipalveluun kohdistuvan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta palvelujen

kysyntää. Markkinointi ei saa sisältää muihin palveluntuottajiin (julkisiin tai yksityisiin) kohdistuvia väitteitä, vertailua tai arvostelua.

Palveluntuottaja on velvollinen aina selvittämään asiakkaalle tarkasti, mitkä palvelut sisältyvät palveluseteliin ja mitkä ovat mahdollisia itse maksettavia lisäpalveluita.

## 1.9 Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen - Palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä PSOP

### 1.9.1 Yleistä

PSOP-järjestelmä on verkkopalvelu, jonka avulla hoidetaan palveluntuottajien sopimusten hyväksyminen ja valvonta, tapahtumakirjausten teko ja laskutus sekä palveluntuottajien vertailu. PSOP-järjestelmä on palveluntuottajalle maksuton.

Palveluntuottaja hakeutuu palvelusetelituottajaksi sähköisessä PSOP-järjestelmässä, [www.parastapalvelua.fi](http://www.parastapalvelua.fi). Järjestelmään kirjaututaan Suomi.fi –tunnistautumisella. Palveluntuottaja voi antaa työntekijöilleen valtuuksia Suomi.fi Valtuudet-osiossa. Palveluntuottajan ohjeet ja ohjevideot löytyvät osoitteesta <https://parastapalvelua.atlassian.net/wiki/spaces/OH/overview>.

Palveluntuottaja hakeutuu erikseen jokaiseen tuottamaansa palveluun. Hinnastoon hinnoitellaan palvelukohtaiset palvelusisällöt tarjottujen palvelujen mukaisesti. Palveluille on määriteltä pakolliset liitteet, jotka liitetään järjestelmään.

Hyvinvointialue tarkastaa hakemukset ja tekee kirjallisen viranhaltijapäätöksen hyväksymisestä.

### 1.9.2 Tietojen anto ja ylläpito

Palveluntuottajan on oma-aloitteisesti pidettävä tietoja ajan tasalla PSOP-järjestelmässä. PSOP-järjestelmään liitetyt liitetiedostot tulee päivittää vuosittain huhtikuun loppuun mennessä.

Palveluntuottajan on tehtävä toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista (yhteystiedot tai vastuuhenkilön muutos) korjaus PSOP-järjestelmään ja ilmoitettava niistä hyvinvointialueelle. Muista palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista ilmoitetaan palvelun yhteyshenkilöille puhelimitse tai sähköpostilla.

Jos palveluntuottaja ei pidä tietojaan ajan tasalla, voidaan palveluntuottaja poistaa rekisteristä.

### 1.9.3 Palvelutapahtuman kirjaaminen ja laskutus

Palveluntuottaja laskuttaa hyvinvointialuetta PSOP-järjestelmän kautta. Laskutusjakso on yksi kuukausi. Palveluntuottaja ei lähetä hyvinvointialueelle palvelusetelipalveluja koskevia laskuja, sillä PSOP-järjestelmä kerää palvelutapahtumista laskutusmateriaalin toteutuneiden palveluiden mukaan.

Kun asiakas ottaa yhteyttä palveluntuottajaan, tulee palveluntuottajan tarkastaa asiakkaan oikeus kysytyyn palveluun ja pyytää asiakkaalta palvelusetelin tunniste. Hyvinvointialue ei korvaa palveluntuottajalle aiheutuneita kustannuksia, mikäli käy ilmi, ettei asiakkaalla ollut oikeutta palveluun.

**Tapahtumakirjaukset tulee olla tehtynä kuukauden 2. päivään mennessä, jotta hyvinvointialue ehtii tarkastamaan kirjaukset ennen tilitysajoa.** Tilitysajo ajetaan kuukauden 4. ja 5. päivän välisenä yönä. Tällöin järjestelmä poimii hyväksytyt tapahtumakirjaukset ja muodostaa niistä maksuaineiston. Mikäli tapahtumakirjauksia ei ole tehty määräaikaan mennessä, ne myöhästyvät tilitysajosta ja siirtyä seuraavan kuukauden maksuaineistoon.

Hyvinvointialue tarkastaa ja hyväksyy manuaalisesti tapahtumakirjaukset, jotka ylittävät asiakkaalle myönnetyn palvelumäärän. Asiakkaan palvelumäärän ylittävien kirjausten oikeellisuus tarkastetaan ennen hyväksymistä. Palveluntuottajan tulee kirjoittaa ylityksen syy tapahtumakirjaussivulla "kirjauksen lisätieto"-kenttään helpottamaan tarkastusta. Maksu palveluntuottajalle tapahtuu vasta kun tapahtumakirjaus on hyväksytty. Tarkastuksen takia palvelumäärän ylittävät kirjaukset saattavat siirtyä seuraavan kuukauden maksuaineistoon.

Maksatus palveluntuottajalle tapahtuu kuukauden 14. päivä. Mikäli maksatuspäivä on viikonloppuna tai pyhänä, maksu tapahtuu seuraavana arkipäivänä. Palveluntuottaja saa PSOP-järjestelmään kirjaamaansa sähköpostiosoitteeseen omaa kirjanpitoaan varten laskun ja laskulistan, jotka sisältävät tiedot tulossa olevasta suorituksesta. Palveluntuottaja voi kirjata PSOP-järjestelmään asiakkaan perustietoihin oman asiakasnumeron sekä laskutus-tietoihin viitenumeron suorituksen kohdistamista varten.

Palveluntuottaja on vastuussa, että laskutustiedot on ilmoitettu oikein. Jos palveluntuottajan pankkiyhteystiedot muuttuvat, niistä ilmoitetaan PSOP-järjestelmän kautta. Ilmoituksen perusteella pankkiyhteystiedot muutetaan myös hyvinvointialueen talouden järjestelmään, josta maksu suoritetaan palveluntuottajan ilmoittamalle pankkitilille. Puuttuvat tai virheelliset laskutustiedot PSOP:ssa tai hyvinvointialueen talouden järjestelmässä aiheuttavat maksun siirtymisen seuraavaan maksuaineistoon.

Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, hyvinvointialue on velvollinen suorittamaan enintään asiakkaan ja palveluntuottajan sopiman hinnan palveluntuottajalle.

## 1.10 Sääntökirjan muuttaminen

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelituottajaksi. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjaa myös hyvinvointialueen muuttaessa sääntökirjan ehtoja. Mikäli palveluntuottaja ei sitoudu uusiin ehtoihin, palveluntuottaja tullaan poistamaan palveluntuottajarekisteristä (PSOP-järjestelmästä).

## 1.11.Lainsäädäntö

Palveluntuottajan on noudatettava palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä sekä -ohjeita. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa työ sopimuslainsäädäntöä ja alan työehtosopimuksia. Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

## **2. Sääntökirjan palvelukohtainen osa – Palvelu: Ikääntyneiden yhteisöllinen asuminen**

Liite: Ikääntyneiden yhteisöllisen asumisen palvelukuvaus

## **3. Palvelusetelipalvelun liitteet**

Liite: Ikääntyneiden asumisen palvelusetelituottajalta vaadittavat liitteet

# Ikääntyneiden yhteisöllinen asuminen

Palvelukuvaus



Tässä palvelukuvauksessa Kymenlaakson hyvinvointialue määrittelee tuottamansa ikääntyneiden yhteisöllisen asumisen vähimmäisvaatimukset, joita se edellyttää myös vastaavalta yksityisiltä palveluntuottajilta ostettavalta palvelulta.

Hyvinvointialueella on oikeus kesken yksityisten palveluntuottajien sopimuskauden tehdä palvelukuvaukseen lainsäädännön velvoittamia muutoksia.

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

Mikäli joku kohta palvelukuvauksesta koskee ainoastaan yksityistä palveluntuottajaa, on asiasta erikseen maininta.

## Sisällysluettelo

1.	YLEISKUVAUS IKÄÄNTYNEIDEN ASUMISEN PALVELUISTA.....	2
1.1	Asumisen palvelut .....	2
1.2	Yhteisöllinen asuminen.....	2
1.3	Palvelutarpeen arviointi ja asiakassuunnitelma.....	3
2.	TOIMINNAN ORGANISOINTI JA TOIMINTAEDELLYTYSTEN TURVAAMINEN.....	4
2.1	Johtaminen .....	4
2.2	Laadunhallinta ja omavalvonta .....	5
2.3	Asiakaspalaute .....	5
2.4	Yksityisen palveluntuottajan ja hyvinvointialueen välinen yhteistyö sekä laadunvalvonta .....	6
3.	HENKILÖSTÖ .....	7
3.1	Kelpoisuusvaatimukset.....	7
3.1	Henkilöstön määrä.....	8
3.2	Opiskelijat .....	9
3.3	Perehdyttäminen.....	10
3.4	Osaamisen kehittäminen .....	10
3.5	Työhyvinvointi .....	10
4.	ASUMISPALVELUYKSIKÖN TOIMITILAT .....	11
4.1	Tilat .....	11
4.2	Varusteet.....	12
4.3	Turvallisuus.....	13
4.3.1	Pelastuslaki ja poistumisturvallisuus selvitys .....	13
4.3.2	Ensiapu .....	13
4.3.3	Eriytilanteet.....	13
4.4	Siivous-, jäte- ja tekstiilihuolto.....	14
5.	ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	15
5.1	Itsemääräämisoikeuden tukeminen .....	15
5.2	Asiakkaan vastuuhoidtaja .....	15
5.3	Palveluasumisen toteuttamissuunnitelma .....	15
5.4	Asiakkaan raha-asioiden hoito ja edunvalvonta .....	16
5.5	Yhteistyö läheisen kanssa .....	17
6.	ASIAKKAAN HYVINVOINNIN JA TOIMINTAKYVYN EDISTÄMINEN .....	17
6.1	Toimintakykyä ja kuntoutumista edistävä työote .....	17
6.2	Osallisuus ja yhteisöllisyys .....	18
6.3	Harrastustoiminta.....	18
6.4	Ulkoilu .....	18

6.5	Hygienian hoito .....	18
6.6	Ravitsemus .....	19
7.	TERVEYDEN- JA SAIRAANHOIDON TOTEUTTAMINEN ASUMISPALVELUYKSIKÖSSÄ.....	20
7.1	Terveyden- ja sairaanhoidon palvelu.....	20
7.2	Lääkehoito .....	21
7.3	Elämän loppuvaiheen hoito – palliatiivinen- ja saattohoito .....	22
8.	TIETOJÄRJESTELMIEN KÄYTTÖ ASUMISPALVELUISSA.....	22
8.1	Asiakastietojärjestelmä ja sosiaalihuollon asiakastiedon arkisto.....	22
8.2	Muut tietojärjestelmät.....	23
8.2.1	RAI-järjestelmä.....	23
8.2.2	SBM Serena – ohjelma .....	24
8.2.3	Palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä PSOP .....	24
8.2.4	HaiPro .....	24
9.	DOKUMENTOINTI, ASIAKIRJAHALLINTO JA HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY.....	24
9.1	Henkilötietojen käsittely ja salassapito .....	24
9.2	Dokumentointi.....	25
9.3	Arkistointi ja asiakaspapereiden palautus hyvinvointialueelle .....	26
9.4	Tietopyynnöt.....	26
10.	YKSITYISEN PALVELUNTUOTTAJAN ASIAKKAALTA JA HYVINVOINTIALUEELTA PERIMÄT MAKSUT ..	26
10.1	Asiakkaalta perittävät maksut .....	26
10.2	Asunnon vuokra .....	27
10.3	Hyvinvointialueelta perittävät maksut .....	27
11.	IKÄÄNTYNEIDEN ASUMISPALVELUITA KOSKEVAT LAIT, SÄÄDÖKSET JA OHJEET .....	28
11.1	Lait ja säädökset.....	28
11.2	Ohjeet ja laatusuosituksset.....	29

## 1. YLEISKUVAUS IKÄÄNTYNEIDEN ASUMISEN PALVELUISTA

### 1.1 Asumisen palvelut

Asumisen palveluiden tehtävänä on tukea asiakkaan arjessa selviytymistä hänen palvelutarpeensa mukaisesti. Palvelun tarkoituksena on, että asiakas voi kokea elämänsä turvalliseksi, merkitykselliseksi ja arvokkaaksi ja, että hän voi ylläpitää sosiaalista vuorovaikutusta sekä osallistua mielekkääseen, hyvinvointia, terveyttä ja toimintakykyä edistävään ja ylläpitävään toimintaan.

Kymenlaakson hyvinvointialueen järjestämään, ikääntyneille yli 65-vuotiaille tarkoitettuihin asumisen palveluihin sisältyy sosiaalihuoltolain (1301/2014) 21, 21 b ja 21 c sekä 22 §:ään perustuvaa tilapäistä asumista, yhteisöllistä asumista, ympärivuorokautista palveluasumista ja laitospalvelua. Lisäksi palveluihin kuuluu kotiin järjestettävää kevyempää 21 a §:n mukaista tuettua asumista henkilölle, jolla on palvelutarpeen arvioinnissa esille nousseita elämänhallintaan liittyviä yksilöllisiä tarpeita.

Ympärivuorokautista palveluasumista järjestetään henkilöille, joka tarvitsevat ympärivuorokautista hoivaa, huolenpitoa ja valvontaa sekä henkilökunnan jatkuvaa läsnäoloa.

Lyhytaikaiseen asumiseen kuuluu asiakkaiden toimintakyvyn tuki ja arviointi. Lyhytaikaisen jakson aikana asumispalveluyksikön työntekijät työskentelevät aktiivisesti asiakkaiden kanssa jaksolle asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi.

Tässä palvelukuvauksessa läpikäytävää yhteisöllisen asumisen palvelua järjestetään henkilöille, jotka eivät tarvitse ympärivuorokautista valvontaa, mutta tarvitsevat kuitenkin soveltuvan asunnon, hoivaa ja huolenpitoa sekä sosiaalista kanssakäymistä edistävää toimintaa. Yhteisöllisessä asumisessa asiakasta tuetaan toimimaan mahdollisimman omatoimisesti omien voimavarojensa mukaisesti.

Hyvinvointialue järjestää ikääntyneiden asumisen palveluja omana toimintana sekä järjestämällä palvelua palvelusetelillä ja ostopalveluna. Hyvinvointialue vastaa asiakkaan palvelukokonaisuuden suunnittelusta ja järjestämisestä.

### 1.2 Yhteisöllinen asuminen

Vanhuspalvelulaki (980/2012) linjaa kotiin annettavat palvelut ensisijaiseksi iäkkään henkilön pitkäaikaisen hoidon ja huolenpidon toteuttamisen muodoksi. Ikääntyneellä on ensisijaisesti oikeus asua omassa kodissaan riittävien tukien ja palvelujen avulla.

Yhteisöllistä asumista järjestetään henkilölle, joka tarvitsee sitä sillä perusteella, että hänen toimintakykynsä on alentunut sekä hoidon ja huolenpidon tarpeensa kohonnut korkean iän, sairauden, vamman tai muun vastaavan syyn vuoksi. Asiakas saa tukea mm. hygieniaan, lääkahoitoon, arjen hallintaan, vuorokausirytmien toteutumiseen, siisteyteen, terveyteensä ja hyvinvointiinsa liittyen.

Yhteisöllisellä asumisella tarkoitetaan hyvinvointialueen järjestämää palvelua esteettömässä ja turvallisessa asumisyksikössä, jossa asiakkaan hallinnassa on hänen tarpeitaan vastaava asunto ja jossa hänelle on tarjolla sosiaalista kanssakäymistä edistävää toimintaa.

Asiakas saa tukea ja apua asumispalveluyksikön henkilökunnalta, jota on yksikössä läsnä klo 7–21 välisenä aikana. Asumispalveluyksikkö tuottaa asiakkaiden palvelutarpeen mukaisen yöhoidon ja turva-auttajakäynnit. Vaihtoehtoisesti yöaikaiset käynnit voidaan 1.4.2023 alkaen tehdä hyvinvointialueen kotihoidon toteuttamana, mikäli palveluntuottajan hälytysjärjestelmä on yhteensovitettavissa kotihoidon käytössä olevaan turvapalvelujärjestelmään.

### 1.3 Palvelutarpeen arviointi ja asiakassuunnitelma

Ennen yhteisöllisen asumisen palvelun myöntämistä hyvinvointialueen asiakasohjauksen työntekijä arvioi asiakkaan palvelutarpeen laaja-alaisesti yhteistyössä asiakkaan ja hänen läheistensä sekä tarvittaessa muiden toimijoiden kanssa. Palvelutarpeen arviointi tehdään tarvittaessa moniammatillisesti huomioiden asiakkaan omat kokemukset, toimintakyky ja asiakkaan lähipiiriltä saatu tieto. Palvelutarpeen arvioinnissa kiinnitetään huomiota asiakkaan olemassa oleviin voimavaroihin sekä siihen, mistä jokapäiväisen elämän toiminnoista asiakas pystyy suoriutumaan itsenäisesti ja missä hän tarvitsee ulkopuolista apua. Arvioinnissa huomioidaan asiakkaan fyysisen toimintakyvyn lisäksi hänen kognitiivinen, psyykinen ja sosiaalinen toimintakykynsä. Arvioinnin yhtenä tärkeänä osana hyödynnetään RAI –arviointijärjestelmää.

Asiakkaalle laaditaan palvelutarpeen arvioinnin perusteella asiakassuunnitelma sosiaalihuoltolain 39 §:n mukaisesti. Asiakassuunnitelmassa näkyy asiakasohjaajan ja asiakkaan yhteinen näkemys asiakkaan toimintakyvystä ja tarvittavista palveluista. Suunnitelmaan kirjataan asiakkaan toivomukset ja mielipiteet tarvittavista palveluista ja tukitoimista.

Yhteisöllisen asumisen palveluun hakeutuminen tulee ajankohtaiseksi silloin, kun kotiin annettavat palvelut eivät vastaa enää parhaiten asiakkaan palvelun tarpeeseen.

Yhteisöllinen asuminen soveltuu ikääntyneelle, joka:

- tarvitsee päivittäistä apua alentuneen toimintakykynsä sekä kohonneen hoidon ja huolenpidon tarpeensa vuoksi, johtuen korkeasta iästä, sairaudesta, vammasta tai muusta vastaavasta syystä
- tarvitsee sosiaalista tukea yksinäisyyden tai turvattomuuden vuoksi

Ennen yhteisöllisen asumisen palvelun myöntämistä asiakkaan palvelun tarve voidaan arvioida seuraamalla hänen toimintakykyään ja kuntoutumisen mahdollisuuksia ns. arviointijakson aikana. Arviointijakso käynnistetään asiakasohjaajan toimesta.

Mikäli asiakkaalla ei ole ennestään voimassa olevaa sosiaalipalvelua, aloitetaan palvelutarpeen arviointi asiakasohjaajan toimesta. Jo palvelussa olevan kohdalla aloitetaan asiakassuunnitelman päivittäminen, jonka aikana arvioidaan asiaan sen hetkinen palvelun tarve.

Asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin tukena käytetään RAI-arviointia ja siihen kytkeytyviä toimintakykymittareita. Lisäksi voidaan hyödyntää muita tarpeenmukaisia arviointimittareita (esim.

GDS-15, MNA). RAI-viitearvot on määritelty hyvinvointialueen vahvistamissa palvelujen myöntämisperusteissa.

Yhteisöllistä asumista järjestettäessä otetaan huomioon asiakkaan kokonaistilanne ja pyritään turvaamaan sosiaalisten suhteiden ja elinympäristön säilyminen.

## 2. TOIMINNAN ORGANISOINTI JA TOIMINTAEDELLYTYSTEN TURVAAMINEN

Asumispalveluyksikön toimintaa ohjaavat arvot ja toiminta-ajatus on määritelty kirjallisesti omavalvontasuunnitelmassa tukemaan hyvän palvelun tuottamista hyvinvointialueen arvojen ja toiminta-ajatuksen mukaisesti. Yksikön henkilöstö on sitoutunut arvoihin ja toiminta-ajatukseseen, jotka ovat myös kaikkien asiakkaiden sekä heidän läheistensä tiedossa. Toiminta-ajatus perustuu asiakkaan voimavarojen tunnistamiseen, toimintakyvyn edistämiseen ja tukemiseen sekä hänen mahdollisuuteensa elää omannäköistä elämää. Toiminta-ajatuksessa huomioidaan asiakkaan läheisten mahdollisuus osallistua asiakkaan elämään.

Asumispalveluyksikön toiminta on suunnitelmallista. Yksiköllä on kirjallinen ja ajantasainen vuosittainen toimintasuunnitelma sekä henkilöstön kanssa vuosittain päivitetty omavalvontasuunnitelma.

Hyvinvointialueen palvelutuotannon ohjaus- ja valvontayksikkö ohjaa ja valvoo sekä omaa että yksityisten palveluntuottajien tuottamaa palvelua.

### 2.1 Johtaminen

Asumispalveluyksikön johtaja/esihenkilö vastaa yksikön toiminnasta, taloudesta ja henkilöstöstä. Johtamisen vastuut ja valtuudet on määritelty kirjallisesti. Keskeistä hyvälle johtamiselle on, että se tukee laadukasta asiakaslähtöisten palvelujen kokonaisuutta, toimintakykyä ylläpitävää työtettä ja toimintatapojen kehittämistä. Asumispalveluyksikön johtoon voidaan valita siihen soveltuvan koulutuksen omaava henkilö, jolla on tehtävään soveltuva korkeakoulututkinto tai vastaava opistotasoinen tutkinto, riittävä johtamistaito ja alan tuntemus. On tärkeää, että johtajalla/esihenkilöllä on sellaista asiantuntemusta, joka tukee asiakkaiden tarpeiden toteutumista ja henkilöstön ammatillisen osaamisen kehittämistä.

Asumispalveluyksikössä tarvitaan sekä sosiaali- että terveydenhuollon asiantuntemusta. Yksikön johtajan/esihenkilön ollessa joko sosiaali- tai terveydenhuollon laillistettu ammattihenkilö, nimetään yksikköön toisen alan ammatillinen vastuuhenkilö riittävän ammatillisen osaamisen takaamiseksi.

Lisäksi yksikön johtaja/esihenkilö huolehtii:

- asiakaslähtöisten palvelujen toteutumisesta,
- yksikön talouden ja toiminnan toteutumisesta,
- henkilöstön riittävyydestä, monipuolisesta osaamisesta ja ammattitaidon järjestelmällisestä kehittämisestä,
- henkilöstön tarkoituksenmukaisesta ja joustavasta kohdentumisesta,
- henkilöstön työhyvinvoinnin tukemisesta,
- henkilöstön kannustamisesta palvelutoiminnan kehittämiseen ja uusien toimintatapojen innovointiin.

- omavalvonnan kehittämisestä, toteutuksesta ja seurannasta
- omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä yhteistyössä henkilöstön kanssa.

Yksityisen palveluntuottajan asumisyksikön johtajan/esihenkilön tulee olla hyväksytty aluehallintoviraston tai Valviran yksityisten sosiaalipalvelun antajien rekisteriin.

## 2.2 Laadunhallinta ja omavalvonta

Palvelun laadunhallintaa kehitetään kokonaisvaltaisesti siten, että yksikköä johdetaan hyvän henkilöstöä osallistavan johtamistavan mukaisesti. Palvelussa sitoudutaan tässä palvelukuvausdokumentoituihin palvelukokonaisuuden sisältöä koskeviin laatuvaatimuksiin ja laadutavoitteisiin.

### Omavalvontasuunnitelma

Sosiaalihuollon asumispalveluyksikön on laadittava omavalvontasuunnitelma toiminnan laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi sosiaalihuoltolain 47 § mukaisesti. Suunnitelma pidetään julkisesti nähtävillä esim. yksikön ilmoitustaululla. Asumispalveluyksikön on seurattava säännöllisesti omavalvonnan toteutumista. Asiakkailta ja yksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella yksikkö kehittää toimintaansa. Tämä on keskeinen osa palvelun laadunhallintaa. Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä myös verkkosivuilla. Omavalvontasuunnitelma tarkastetaan vähintään kerran vuodessa ja päivitetään tarvittaessa.

Omavalvonnan avulla asumispalveluyksikkö seuraa ja kehittää asiakastyön päivittäisen palvelun laatua. Omavalvontasuunnitelma laaditaan yksikön henkilöstön kanssa ja yksikön johtaja varmistaa, että omavalvontaa toteutetaan järjestelmällisesti. Yksikköön on nimetty omavalvonnan vastuuhenkilö. Suunnitelmaan on kirjattu yksikön toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet, sekä määritelty miten ja millä mittareilla toimintaa valvotaan ja miten poikkeamia käsitellään. Omavalvontasuunnitelman avulla palveluissa esiintyvät epäkohdat ja palvelun onnistumisen kannalta epävarmat ja riskiä aiheuttavat tilanteet pystytään tunnistamaan, ehkäisemään ja korjaamaan nopeasti. Suunnitelman toteutumista seurataan ja palveluja kehitetään toimintayksikön palveluja käyttäviltä asiakkailta, heidän läheisiltään sekä henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

Omavalvontakansiota löytyvät kirjalliset ohjeet erityistilanteiden osalta, esim. työntekijöiden havaitessa asiakkaan kaltoinkohtelua. Henkilökunta tietää velvollisuutensa ilmoittaa välittömästi epäkohdista yksikön toiminnasta vastaavalle esimiehelle, joka ilmoittaa asiasta eteenpäin erillisen ohjeen mukaisesti sosiaalihuollosta vastaaville viranhaltijoille.

## 2.3 Asiakaspalaute

Asumispalveluyksikkö kerää palvelusta säännöllisesti asiakaspalautetta, jota hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Palautetta kerätään suoraan asiakkailta heille saavutettavassa muodossa. Tarvittaessa läheinen voi avustaa vastaamisessa. Asumispalveluyksikössä kerätään tarvittaessa palautetta myös asiakkaiden läheisiltä. Asiakkaalla on jatkuvasti mahdollisuus antaa palautetta, myös nimettömänä. Yksikkö reagoi saamaansa palautteeseen mahdollisimman pian sekä informoi asiakkaita ja läheisiä siitä, mihin toimenpiteisiin palautteen vuoksi on ryhdytty.

Asiakasreklamaatiot, muistutukset ja kantelut sekä niiden aiheuttamat toimenpiteet kerätään ja dokumentoidaan järjestelmällisesti. Yksityisten palveluntuottajien osalta niistä tulee tiedottaa hyvinvointialueen nimeämää vastuuhenkilöä.

Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu osallistumaan hyvinvointialueen tekemiin asiakastytyväisyyskyselyihin sekä muihin toiminnan sisältöön liittyviin tutkimuksiin.

## 2.4 Yksityisen palveluntuottajan ja hyvinvointialueen välinen yhteistyö sekä laadunvalvonta

Yksityinen palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaille tarjottava palvelu on laadultaan ajantasaista ja kilpailukykyistä. 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, hyvinvointialue ei ohjaa palveluun uusia asiakkaita. Sopimusrikkomuksesta annetaan huomautus ja ellei palveluntuottaja saata asiaa kuntoon, määrätään sopimussakko. Asiakassijoitukset voivat jatkaa vasta, kun palveluntuottaja on kirjallisesti ja hyväksytysti osoittanut palvelun täyttävän edellytetyt laatuvaatimukset.

Yksityinen palveluntuottaja toimittaa hyvinvointialueelle vuosittain huhtikuun loppuun mennessä toimintasuunnitelman ja -kertomuksen, jotka liitetään sähköiseen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmään (PSOP).

Toimintakertomus sisältää:

- henkilöstöluettelon vakansseineen/ nimikkeineen, koulutustietoineen ja tehtäväkuvineen
- työhyvinvointikyselyn yhteenvedon ja koosteen henkilöstön sairauspoissaoloista (yleisellä tasolla, esim. prosentteina ja keskimääräisenä sairauspoissaolopäivien määränä)
- palvelua koskeneet valitukset, kantelut, hoitovahinkoilmoitukset ja reklamaatiot, niiden syyt sekä niiden seurauksena tehdyt toimenpiteet
- tilinpäätöksen

Yksityistä palveluntuottajaa koskevat vakavat reklamaatiot, kuten rikosepäily tai asiakkaaseen kohdistuva kaltoinkohtelu sekä vakavat tapaturmat ja vaaratilanteet, on toimitettava hyvinvointialueen tietoon välittömästi ja palveluntuottaja korjaa tilanteen viipymättä.

Hyvinvointialue ja palveluntuottaja käyvät ohjaus- ja valvontatapaamisissa arviointikeskustelut asiakaspalautekyselyjen palautteista, muista palautteista/reklamaatioista ja muiden laatuvaatimusten toteutumisesta.

Yksityinen palveluntuottaja ja hyvinvointialue tekevät rakentavaa yhteistyötä asiakkaan hyvän elämän edistämiseksi. Yksityinen palveluntuottaja osallistuu hyvinvointialueen järjestämiin yhteistyökokouksiin.



Hyvinvointialue on oikeutettu valvomaan osto- tai palvelusetelituottajiksi hyväksymiensä palveluntuottajien toimintaa ja suorittamaan sen edellyttämiä tarkastuksia. Tarkastuksia voidaan toteuttaa myös ennalta ilmoittamatta.

### 3. HENKILÖSTÖ

Asumispalveluyksikön esihenkilö vastaa siitä, että asumispalveluyksikössä on määrällisesti ja rakenteellisesti riittävä sosiaali- ja terveydenhuollon koulutuksen omaava henkilöstö. Asiakkaiden yksilölliset tarpeet ratkaisevat, millaista henkilöstöä asumisyksikössä tarvitaan ja tehtävärakenne on suunniteltava niin, että sieltä löytyy asiakkaiden tarpeiden edellyttämää erilaista osaamista. Esihenkilö vastaa yhdessä henkilöstönsä kanssa asiakkaan oikeuksien ja osallisuuden toteutumisesta sekä itsemääräämisoikeutta kunnioittavasta toimintakulttuurista. Henkilöstön tulee kunnioittaa asiakkaan tahtoa ja toiveita sekä olla luotettavaa ja yhteistyökykyistä asiakkaan ja hänen lähiyhteisönsä kanssa toimimiseen.

Asumispalveluyksikössä on vakituinen henkilöstö, jolla on toistaiseksi voimassa olevat työsopimukset tai työsopimuksen määräaikaosuudelle on perusteltu syy. Vakituisten henkilöstön äkillisten poissaolojen sijaisuudet järjestetään varahenkilöstöjärjestelmän tai muun vastaavan sijaisrekisterin kautta. Vuosilomien aikaiset poissaolot turvataan riittävällä määrällä tekijöitä. Palveluntuottaja sitoutuu turvaamaan henkilöstön saatavuuden silloin, kun vakituinen henkilöstö on poissa työstä.

#### 3.1 Kelpoisuusvaatimukset

Asumispalveluyksikön henkilöstöllä on tehtävien hoitamisen edellyttämä koulutus, ammattitaito ja osaaminen, joka on asiakkaiden palvelutarpeen edellyttämällä tasolla. Henkilökunnan työote tukee asiakkaan kuntoutumista ja mahdollisimman itsenäistä toimimista. Jokaisessa työvuorossa on vähintään sosiaali- ja terveydenhuollon perustutkinnon suorittaneita työntekijöitä, joilla on yksikön lääkehoitosuunnitelman mukainen voimassa oleva lääkelupa.

Henkilöstön on täytettävä ammatilliset ja lakisääteiset kelpoisuusvaatimukset:

- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015 ja Valtioneuvoston asetus sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 153/2016.
- Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994

Henkilöstö suorittaa vain sellaisia työtehtäviä, joihin heillä on lain ja säädösten mukainen oikeus.

Yksikön lääkehoidosta vastaavan tulee olla laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö (laillistettu sairaanhoitaja, terveydenhoitaja tai kättilö).

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden on rekisteröidyttävä Valviran ylläpitämiin JulkiSuosikki- ja JulkiTerhikki -rekistereihin. Asumispalveluyksikön esihenkilö tarkistaa työntekijöiden tiedot näistä rekistereistä.

Hoiva-avustajan koulutus rakentuu lähihoitajatutkinnon osista. Hoiva-avustajan työtehtävät liittyvät asiakkaiden perustarpeista huolehtimiseen, kuten peseytymisessä ja ruokailussa avusta-

miseen, kodinhoidollisiin tehtäviin yhdessä asiakkaiden kanssa sekä asiakkaiden kanssa tehtäviin asiointeihin. Hoiva-avustaja osallistuu myös asiakkaiden toimintakyvyn ylläpitämiseen ja harrastetoimintaan, esim. ulkoilu- ja keskusteluseurana. Hoiva-avustaja ei voi olla työvuorossa yksin. Hoiva-avustajien oikeus osallistua lääkehoitoon määritellään alueellisessa lääkehoitosuunnitelmassa.

Välilliset työtehtävät (esimerkiksi siivous- ja ateriapalvelut) voidaan hoitaa tehtävään koulutetulla henkilöstöllä tai alihankintana. Asumispalveluyksikkö vastaa alihankkijan työstä.

Henkilöstöllä on riittävä suomen ja tarvittaessa ruotsin kielen taito. Riittävä kielitaito tarkoittaa sitä, että henkilöstö pystyy keskustelemaan asukkaiden, läheisten ja muun henkilökunnan kanssa sekä tekemään tarvittavat asiakasasiakirjamerkinnot.

### 3.2 Henkilöstön määrä

Asumispalveluyksikön henkilöstömäärän on oltava sellainen, että jokaiselle asiakkaalle voidaan turvata hänen perusoikeutensa, ihmisarvoisen elämän mahdollisuudet ja riittävä tuki toimintakyvyn ylläpitämiseen. Yksikössä tulee varautua tilanteisiin, joissa asiakkaan palvelutarve tilapäisesti tai pidempiaikaisesti lisääntyy.

Yhteisölliseen asumiseen ei ole määritelty vaadittavaa henkilöstömitoitusta. Asiakkaiden palvelutarve ratkaisee, mikä on oikea henkilöstömäärä. Henkilöstön määrän lähtökohtana on asiakkaiden fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen toimintakyky sekä palvelujen tarve. Vuorokohtainen henkilöstömäärä on laskettu huomioiden mm. lääkehoito ja palvelun sisällölle asetetut vaatimukset. Yksikön esihenkilö varmistaa joustavalla henkilöstöresurssien käytöllä ja työvuorosuunnittelulla, että asiakas saa tarvitsemansa tuen ja avun sovitusti ilman tarpeettomia viivytyksiä. Poissaolevien työntekijöiden osuus korvataan sijaisilla. Henkilöstön määrä tarkistetaan poikkeustilanteissa, esim. epidemiatilanteissa.

Yhteisöllisen asumisen yksikössä sairaanhoitajan kelpoisuuden omaavan henkilön palvelua ja asiantuntijuutta tulee kohdentua asumispalveluyksikköön vähintään jokaisena arkipäivänä. Asumispalveluyksikön hoitohenkilöstö tietää akuuteissa sairaanhoitajan hoidontarpeen arviointia vaativissa tilanteissa konsultoida ArVi-yksikköä. ArVi-yksikkö arvioi asiakkaan terveydentilan ja mahdollisen tarpeen siirtää asiakas päivystykseen jatkotutkimuksiin. Kotisairaala toteuttaa yksikössä tarvittaessa vaativaa terveydenhuoltoa (kuten suonensisäinen lääke- ja nestehoito, lääkepumppuhoito). Lisäksi asumisyksikössä tulee olla sosiaalihuollon asiantuntemusta siten, että soveltuvan AMK- tai opistotasaisen sosiaalihuollon ammattihenkilön (sosionomi, geronomi, kuntoutuksen ohjaaja) työpanosta kohdentuu asumisyksikköön. Lähtökohtana on, että asumispalveluyksikössä työskentelee sosiaalihuollon ammattilainen, jolla on edellä kuvattu koulutus-taso.

Asumispalveluyksikössä työskentelee lisäksi muuta henkilöstöä välillisissä työtehtävissä. Välillinen työ voidaan tuottaa myös alihankintana.

Asumispalveluyksiköllä on ajantasainen henkilöstöluettelo. Yksityinen palveluntuottaja toimittaa henkilöstöluettelon hyvinvointialueen sitä pyytäessä.

### 3.3 Opiskelijat

Asumispalveluyksikössä on suunnitelma harjoittelujaksolle tulevien sosiaali- ja terveydenhuoltoa opiskelevien opiskelijoiden vastaanottamisesta ja ohjaamisesta. Opiskelijalle on nimettävä kirjallisesti ohjaajaksi toimintayksikössä työskentelevä ammattihenkilö, joka on oikeutettu itsenäisesti harjoittamaan kyseistä ammattia ja hänellä on riittävä käytännön kokemus: esimerkiksi sosionomiopiskelijan ohjaajan tulee olla sosiaalihuollon ammattihenkilö ja sairaanhoitajaopiskelijan laillistettu sairaanhoitaja. Opiskelijalle nimetään työpaikkaohjaaja, joka seuraa, ohjaa ja valvoo opiskelijan toimintaa ja puuttuu viipymättä ilmeneviin epäkohtiin.

Kun sosiaali- ja terveydenhuollon opiskelijat on palkattu asumispalveluyksikköön, heidät voidaan laskea henkilöstömitoitukseen. Heillä tulee olla opintojen kautta riittävästi hankittua osaamista alan tehtäviin.

#### **Opiskelija voi toimia määräaikaisessa tehtävässä:**

- ✓ Sairaanhoitaja-, terveydenhoitaja-, ensihoitaja- tai kättilöopiskelija voi toimia tilapäisesti sairaanhoitajan tehtävässä suoritettuaan vähintään 140 opintopistettä ammattiin johtavista opinnoista ja lääkehoidon opinnot. Sairaanhoitajan tehtävässä toimiminen edellyttää opiskelijalta voimassa olevaa lääkelupaa lääkehoidon toteuttamiseen.
- ✓ Sosionomin tai geronomin tehtävässä voi toimia tilapäisesti, enintään vuoden ajan, kyseiseen ammattiin opiskeleva tai sosiaalialalle soveltuvan korkeakoulututkinnon suorittanut henkilö, jolla on riittävät edellytykset ammatissa toimimiseen.
- ✓ Lähihoitajaopiskelija voi toimia nimikesuojatun lähihoitajan tehtävässä suoritettuaan 90 osaamispistettä ammattiin johtavista opinnoista ja lääkehoidon opinnot. Lähihoitajaopiskelija ei pääsääntöisesti osallistu lääkehoidon toteuttamiseen, mutta mikäli toiminnan kannalta on välttämätöntä, on lähihoitajaopiskelijalle mahdollista hakea lääkelupa luonnollista tietä annettavien lääkkeiden antamiseen. Lähihoitajaopiskelija, joka on suorittanut alle 90 osaamispistettä, voi toimia hoiva-avustajan tehtävissä.
- ✓ Työsuhteessa olevat oppisopimuskoulutettavat voivat työskennellä yksikössä seuraavasti: Hoiva-avustaja- ja lähihoitajaopiskelija voidaan laskea mukaan yksikön henkilöstömäärään heti oppisopimusopintojensa alussa, siltä osin, kun he osallistuvat asiakkaan avustamiseen ja sosiaalisen toimintakyvyn ylläpitoon. Lähihoitajaoppisopimusopiskelija voi toimia lähihoitajan tehtävässä, kun hänellä on opintojen kautta hankittu riittävä osaaminen (90 osp). Työnantajan tehtävä on vanhuspalvelulain mukaisesti arvioida, milloin oppisopimusopiskelijan osaaminen hoidon ja huolenpidon tehtävissä on riittävä. Osaamista on arvioitava suhteessa tutkinnon perusteisiin, ammattihenkilölainsäädännön edellyttämään osaamiseen ja työpaikan osaamistarpeisiin. Vastuu opiskelijan riittävästä osaamisen arvioinnista on aina työnantajalla. Opiskelija ei voi työskennellä yksin työvuorossa.
- ✓ Opiskelijat osallistuvat lääkehoitoon ohjaajan valvonnassa alueellisen lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Toimintayksikön esihenkilö varmistaa määräaikaisen työntekijän lääkeosaamisen hyväksytyksi lääkehoitopassista ennen työhön palkkaamista. Toimintayksikön esihenkilö arvioi jokaisen opiskelijan osaamisen erikseen ja edellytykset lääkehoitoon osallistumiseen alueellisen lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.

Tutkinnon soveltuvuuden ja riittävät edellytykset arvioi työnantaja. Opiskelija toimii aina myös sijaisena työskennellessään ammattihenkilön johdon ja valvonnan alaisena. Työnantaja varmistaa opiskelijan ammattitaidon palkatessaan hänet sijaiseksi ja antaa työtehtävät sen mukaisesti.

### 3.4 Perehdyttäminen

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

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

### 3.5 Osaamisen kehittäminen

Henkilöstön osaaminen on asumispalveluyksikön asiakkaiden tarpeiden edellyttämällä tasolla. Henkilöstön lisä- ja täydennyskoulutuksesta huolehditaan lakisääteisen täydennyskoulutusvelvoitteen mukaisesti. Yksikön esihenkilöllä on kirjallinen koulutusuunnitelma henkilöstönsä osaamisen kehittämiseksi. Koulutus perustuu yksikön ja työntekijän henkilökohtaiseen koulutusuunnitelmaan, joissa on huomioitu vanhustyössä tarvittava erityisosaaminen, mm:

- ikääntyneen ihmisen toimintakyvyn ja siihen vaikuttavien tekijöiden tuntemus, toimintakyvyn tukeminen,
- tietous muistisairauksista sekä tautien ja sairauksien tuntemus, ensiaputaidot,
- asiakkaan päivittäisten perushoitotoimenpiteiden hallinta,
- lääkehoidon osaaminen,
- kuntouttava työote (fyysinen, psyykinen sosiaalinen), motivointi, kannustus ym.,
- asiakkaan ohjaus, osallistaminen ja vastuuttaminen,
- toteuttamissuunnitelman prosessin hallinta,
- eri toimenpiteiden vaikuttavuuden arviointitaidot,
- läheisten sekä perheen huomiointi ja yhteistyötaidot heidän kanssaan,
- vanhustyöhön liittyvän lainsäädännön, määräysten ja ohjeiden tuntemus
- tietotekniikkaosaamisen ylläpitäminen, uuden teknologian hyödyntäminen.

Esihenkilö ylläpitää henkilöstön koulutusrekisteriä.

Esihenkilö käy henkilöstönsä kanssa vuosittain kehityskeskustelut.

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

### 3.6 Työhyvinvointi

Osallistumista edistävä ja kannustava johtaminen, työn tarkoituksenmukainen organisointi sekä turvallinen ilmapiiri lisäävät henkilöstön jaksamista ja työtyytyväisyyttä. Henkilöstön työilmapiiriä tai työtyytyväisyyttä selvitetään säännöllisesti tehtävillä kyselyillä. Kyselyistä saatuja tuloksia

käytetään hyväksi yksikön toimintaa kehitettäessä. Henkilöstölle järjestään työkykyä ja työhyvinvointia edistävää toimintaa. Henkilöstön työnohjausta järjestetään tarvittaessa.

Asumispalveluyksikön esihenkilö seuraa henkilöstön sairauspoissaolojen ja vaihtuvuuden määrää. Sairauspoissaolojen lisääntyessä esihenkilö käy tarvittavat keskustelut työntekijän kanssa varhaisen tuen mallin mukaisesti.

Yksityinen palveluntuottaja raportoi hyvinvointialueelle toimintakertomuksessa kerran vuodessa työhyvinvointikyselyjen yhteenvedon ja koosteen henkilöstön sairauspoissaoloista.

## 4. ASUMISPALVELUYKSIKÖN TOIMITILAT

Asumispalveluyksiköllä on toiminnan edellyttämät asianmukaiset, kodikkaat ja viihtyisät tilat sekä toimintaympäristö. Asumispalveluyksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaismääräysten mukaisesti. Toimitilat täyttävät lain edellyttämät hyväksymisedellytykset sekä turvallisuusmääräykset. Asumispalveluyksikön tilat tukevat asiakkaan itsenäisyyttä ja yksityisyyttä.

### 4.1 Tilat

Asumispalveluyksikön tilat ja asunnot ovat ikääntyneiden asumiseen soveltuvia ja tarkoituksenmukaisesti varusteltuja. Yksikössä on viihtyisiä ja kodikkaita tiloja asiakkaiden yhteiseen oleskeluun ja ruokailuun. Asiakkaalle tarkoitetuissa tiloissa tulee voida toimia esteettömästi ja turvallisesti siten, että myös huonokuntoisemmat asiakkaat pääsevät liikkumaan esteettä apuvälineiden avulla tai avustettuna. Tilat mahdollistavat asiakkaiden yhteisen toiminnan ja yksilöllisen kuntoutumisen. Henkilökunta toimii asuinympäristön viihtyvyyden ja kodikkuuden ylläpitämiseksi sekä parantamiseksi. Mikäli yksikön asuinkäytössä olevat tilat ovat useassa tasossa, on yksikössä liikuntaesteiselle soveltuva hissi ja turvallinen portaikko.

Asiakas asuu hänen yksilöllisiä tarpeitaan vastaavassa omassa asunnossa. Jos asiakkaiden asunnoissa ei ole keittiötä, asumispalveluyksikössä on keittiö tai keittotila, jota asiakkaalla on mahdollisuus käyttää. Yksikössä tai sen välittömässä läheisyydessä tulee olla myös asiakkaille yhteinen ruokailumahdollisuus. Asunto vuokrataan lähtökohtaisesti kalustamattomana ja asiakas kalustaa asunnon omalla kustannuksellaan. Asunto on asiakkaalle turvallinen ja viihtyisä sekä tiloiltaan toimiva myös mahdollisille apuvälineille, sekä se on asiakkaan kuntoon nähden riittävän esteetön. Asunto on asiakkaan koti ja hän sisustaa ja kalustaa asunnostaan oman näköisensä. Asunnossa on riittävät säilytystilat ja yleisvalaistus.

Pariskunnille on tarvittaessa järjestettävä mahdollisuus asua yhdessä.

Yksityisten palveluntuottajien vuonna 2023 alkavan sopimuskauden aikana valmistuvissa toimitusyksiköissä tulee asunnon koon olla vähintään 28 m<sup>2</sup> ja sen tulee sisältää keittiövarustus.

Asumispalveluyksikön ympäristö mahdollistaa turvallisen ulkoilun ja kulkureiteillä on helppo liikkua kaikkina vuodenaikoina. Ympäristössä ei ole oleellisia asiakkaiden viihtyisyyttä rajoittavia tekijöitä. Kiinteistön ulko-ovelle on päästävä kaikissa sääolosuhteissa invataksilla. Yksikön läheisyydessä on pysäköintipaikkoja, myös invapaikkoja.

Asiakkaiden käteisvaroille ja muille henkilökohtaisille tavaroille pystytään tarvittaessa osoittamaan lukittava säilytyskaappi/-tila, jonka avaimet ja kulunvalvonta on järjestetty siten, etteivät asiattomat pääse kyseiseen tilaan.

Asumispalveluyksikössä on tila asiakkaan hoitoon liittyvien ja muuta arkaluontoista tietoa sisältävien asiakirjojen säilytykseen EU:n yleisen tietosuojasetuksen (2016/679) mukaisesti.

Asiakkailla on osoitettavissa tupakointipaikka.

Asiakkaalta ei voida periä takuuvuokraa.

Yksityinen palveluntuottaja tuottaa asumispalvelua joko omistamassaan tai tähän tarkoitukseen vuokratessa asumispalveluyksikössä.

## 4.2 Varusteet

Asiakkaan saatavilla on riittävät ja tarkoituksenmukaiset apuvälineet. Asumispalveluyksikön henkilökunta auttaa asiakasta hankkimaan apuvälinekeskuksesta jokapäiväiseen jatkuvaan käyttöön tarkoitetut henkilökohtaiset apuvälineet yksilöllisen tarveharkinnan perusteella ja lääkinnällisen kuntoutuksen ohjeiden mukaisesti samoin perustein kuin kotona asuva. Henkilökohtaisella apuvälineellä tarkoitetaan asiakkaan pitkäaikaisessa ja jatkuvassa käytössä olevia päivittäin tarvittavia apuvälineitä, kuten esimerkiksi sähkökäyttöisiä kotihoitosänkyjä, nostoliinoja, rollaattoreita, pyörätuoleja (mm. korkeaselkänojaiset) ja kallistuvia suihkutuoleja sekä asiakkaan omassa saniteettitilassa omilla jaloillaan seisovia apuvälineitä (kuten jalallinen suihkutuoli ja jalallinen wc-pöntön koroke), joilla tuetaan asiakkaan omatoimisuutta ja itsenäisyyttä. Lisäksi apuvälinekeskus lainaa erikoiskoon (kuten tavallista suuremmat apuvälineet koosta XXL ylöspäin) apuvälineitä.

Asumispalveluyksikössä on oltava riittävästi yhteiskäyttöön tarkoitettuja apuvälineitä ja ergonomista työskentelyä tukevia apuvälineitä sekä hoitovälineitä. Asumispalveluyksiköllä tulee olla valmius uusien varusteiden hankintaan ja käyttöönottoon. Palveluntuottaja vastaa yhteiskäytössä olevien apuvälineiden ja hoitovälineiden sekä ergonomista työskentelyä tukevien välineiden hankinnasta, kustannuksista, toimintakunnosta ja siitä, että henkilöstöllä on välineistä toimintaohjeet. Tällaisia hoitovälineitä ovat mm. CRP- ja INR-mittari, stetoskooppi, verenpainemittari, verensokerimittari, happisaturaatiomittari ja vaaka. Yhteiskäyttöön tarkoitettuja ja/tai ergonomista työskentelyä tukevia apuvälineitä ovat mm. pyörälliset suihkutuolit, siirtovyöt, liukulaudat, turnerit, seisomanojanosturit, kokoliinanostimet, geriatriset/korkeaselkänojaiset pyörätuolit ja ulkoilutukseen tarkoitetut pyörätuolit. Yhteiskäyttöön kohdennetuilla apuvälineillä tarkoitetaan apuvälineitä, jotka ovat useamman asiakkaan käytössä tai joita asiakas ei käytä jatkuvasti. Asiakas hankkii omakustanteisesti poikki/liukulakanat, virtsapullot ja asiakkaan omassa asunnossa sijaitsevat seniorituolit. Mikäli asiakkaalle lainataan apuvälinekeskuksesta sähkökäyttöinen kotihoitosänky, asiakas vastaa itse patjan hankinnasta. Apuvälinekeskuksesta lainataan asiakkaalle painehaavapatja, jos asiakkaalla on korkea riski painehaavalle. Painehaavariski arvioidaan BRADEN-mittarilla.

Tilojen, laitteiden, koneiden ja apuvälineiden ylläpidosta ja huollosta on kunnossapito- ja hygieniasuunnitelmat, joiden vastuuhenkilöt on nimetty. Asumispalveluyksiköllä on terveydenhuollon

laitteiden ja tarvikkeiden seurantajärjestelmä ja yksikkö noudattaa Lakia terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista (720/2021).

Asumispalveluyksikössä on tiedonkulun ja asiakastietojen siirron kannalta asianmukaiset laitteet.

### **4.3 Turvallisuus**

Asumispalveluyksikössä on kirjalliset turvallisuusohjeet sisäisten ja ulkoisten uhka- ja vaaratilanteiden varalle sekä tilanteisiin, joissa asiakas käyttäytyy aggressiivisesti. Henkilökunta harjoittelee tilanteissa toimimista säännöllisesti. Yksikössä suoritetaan vuosittain riskien arviointi, tehdään suunnitelma riskien vähentämiseen/ hallitsemiseen sekä seurataan suunnitelman toteutumista. Tapaturma- ja vaaratilanteet kirjataan HaiPro-ohjelmaan tai yksityisen palveluntuottajan käyttämään vastaavaan ohjelmaan ja arvioidaan säännöllisesti.

#### **4.3.1 Pelastuslaki ja poistumisturvallisuusselvitys**

Asumispalveluyksiköllä on pelastuslain (379/2011) 18 ja 19 § mukainen, pelastusviranomaisen hyväksymä kirjallinen pelastussuunnitelma, jonka liitteenä on poistumisturvallisuusselvitys. Poistumisturvallisuuden tulee olla paloviranomaisen vaatimalla tasolla.

Asumispalveluyksikön henkilöstö on perehdytetty pelastussuunnitelmaan ja poistumisturvallisuusselvitykseen. Henkilöstö harjoittelee pelastussuunnitelman toimivuutta käytännössä vuosittain. Henkilöstön tulee myös osata alkusammutustaidot. Harjoitukset ja korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan.

#### **4.3.2 Ensiapu**

Asumispalveluyksikössä on huolehdittava asiakkaiden, henkilökunnan sekä muiden yksikössä olevien henkilöiden ensiavun järjestämisestä. Asumispalveluyksikön hoitohenkilöstö on suorittanut ensiapukoulutuksen ja ensiapuvalmiuden turvaamiseksi heille järjestetään säännöllistä täydennyskoulutusta. Asumispalveluyksikössä on riittävä määrä asianmukaisia ensiapuvälineitä (esimerkiksi laastareita, taitoksia ja haavasiteitä) ja ohjeet ensiavun saamiseksi.

#### **4.3.3 Erityistilanteet**

Asumispalveluyksiköllä on kirjalliset ohjeet toimimisesta erityistilanteissa, kuten muistisairaana asiakkaan turvallisuuden varmistamisessa, kaatumisvaarassa olevan asukkaan tunnistamisessa, asiakkaan katoamisen varalta sekä kaltoin kohteluun puuttumisessa.

Tartuntatautien ehkäisemiseksi asumispalveluyksikössä toteutetaan kulloinkin voimassa olevia ohjeita. Henkilöstölle järjestetään asiasta säännöllisesti ajankohtaisiin tilanteisiin valmentavaa koulutusta. Tavanomaiset varotoimet sisältävät käsihygienian, kertakäyttöisen suojavaatetuk-



sen käytön, eritetahrin poistamisen ja veritartuntavaaran vähentämisen. Asumispalveluyksikössä on nimetty hygieniavastaava. Asumisyksikön vastuulla on järjestää henkilöstölleen tartuntatautiin torjunnassa vaadittavat suojaruuvit. Epidemia-/pandemiatilanteeseen palveluntuottajan tulee varautua hankkimalla henkilösuojaimia (kirurgiset suu-nenäsuojukset, visiirit, suojakäsineet, esiliinat), käsihuuhteita ja muita tarvittavia desinfiointiaineita. Asumispalveluyksikkö voi tarvittaessa konsultoida hyvinvointialueen tartuntataudit ja infektioiden torjuntayksikköä.

Asumispalveluyksikössä on kirjallinen valmiussuunnitelma normaaliolojen häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin (esimerkiksi pandemiat, pitkäkestoiset sähkökatkokset, erilaiset luonnon poikkeusolot, lakot ja työtaistelut sekä muut ulkoiset uhkatekijät). Asiakkaan palvelu on turvattu myös näissä erityistilanteissa.

Asumispalveluyksikössä on turvahuonejärjestelmä tai vastaava.

Kameravalvonnasta informoidaan henkilöstöä ja asiakkaita. Asiakkaan yksityisyys ei saa vaarantua kameravalvonnan myötä. Alueellisessa lääkehoitosuunnitelmassa linjataan tallentavan kameravalvonnan käyttö tiloissa, joissa käsitellään lääkkeitä. Kameravalvonnan käytöstä ilmoitetaan selkeästi ennen valvottua aluetta. Siitä laadittu rekisteriseloste on nähtävillä.

#### 4.4 Siivous-, jäte- ja tekstiilihuolto

Asumispalveluyksikkö vastaa yhteisten tilojen siivouksesta. Asiakkaat voivat osallistua yhteisten tilojen siivoamiseen, jos se on kuntoutumisen kannalta tarkoituksenmukaista. Asiakasta ohjataan kuntouttavalla työotteella huolehtimaan asuin- ja elinympäristönsä siisteydestä ja viihtyisyydestä. Asiakas huolehtii asuntonsa siivouksesta omien voimavarojensa ja toimintakykynsä mukaisesti ja henkilökunta ohjaa, tukee ja auttaa häntä tarpeen mukaan. Henkilökunta huolehtii asiakkaan asunnon päivittäisestä yleissiisteydestä. Asiakasta avustetaan tarvittaessa siivouspalvelun järjestämisessä.

Asumispalveluyksikön yhteisten tilojen osalta noudatetaan siivoussuunnitelmaa. Suunnitelmassa on määritelty siivousaikataulu ja vaatimustaso. Asiakashuoneeseen tehdään vaihtosiivous aina ennen kuin uusi asiakas muuttaa huoneeseen. Siivoojilla on asianmukainen koulutus.

Asumispalveluyksikössä on ohjeistettu jätteen lajittelu ja ongelmajätteen asianmukainen käsittely sekä jätteen käsittelyn toteuttaminen.

Asiakas vastaa vaatteidensa, liinavaatteidensa, mattojen, verhojen, pöytäliinojen ja muiden tekstiilien pesemisestä ja niiden kustannuksista. Asiakas saa henkilökunnalta tarvittaessa apua pesulapalveluiden järjestämiseen.



## 5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### 5.1 Itsemääräämisoikeuden tukeminen

Itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan henkilön oikeutta määrätä omasta elämästään, tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä sekä toteuttaa niitä. Ikääntyneiden yhteisöllisessä asumisessa tämä tarkoittaa asiakkaan oikeutta osallistua hoitoaan ja huolenpitoaan koskevien palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaan mielipiteet ja yksilölliset tarpeet otetaan huomioon ja hänellä on aito mahdollisuus vaikuttaa itseään koskeviin asioihin ja tehdä omia valintoja. Asiakasta kuullaan kaikissa häntä koskevissa asioissa ja häntä tuetaan päätöksenteossa.

Asiakkaalla on oikeus hyvään kohteluun. Itsemääräämisoikeuden kunnioitus, yksityiselämän suoja ja oikeus turvallisuuteen ovat perusoikeuksia, joiden toteutuminen asumispalveluyksikön tulee huomioida. Asiakkaan hoidossa ja huolenpidossa kunnioitetaan hänen yksityisyyttään sekä henkistä ja fyysistä koskemattomuuttaan. Asiakkaan kanssa sovitaan, millä tavalla henkilökunta ja vierailijat voivat tulla hänen asuntoonsa. Asiakkaan henkilökohtaisista asioista puhumiseen on oltava häneltä lupa.

Asumispalveluyksikön henkilökunta on perehdytetty ja ohjeistettu työmenetelmiin ja keinoihin, joiden avulla tuetaan ja edistetään asiakkaan itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista.

Asumispalveluyksikön ilmoitustaululla tai vastaavalla on sosiaali- ja potilasasiamiehen yhteystiedot. Jos asiakas on tyytymätön saamaansa hoitoon tai palveluun, hänellä on oikeus tehdä muistutus perustuen lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista ja osoittaa se hyvinvointialueen kirjaamoon, kirjaamo@kymenhva.fi tai kirjeitse osoitteella Kymenlaakson hyvinvointialueen kirjaamo, Kotkantie 41 D-talo, 48210 KOTKA.

### 5.2 Asiakkaan vastuuhoidtaja

Asumispalveluyksikössä jokaiselle asiakkaalle on nimetty vastuuhoidtaja ja asiakas tietää, kuka hänen vastuuhoidtajansa on. Asiakkaan asioiden hoitamisesta ja vastuista sovitaan hänen kanssaan laadittavassa palvelun toteuttamissuunnitelmassa. Asiakkaan suostumuksella vastuuhoidtaja seuraa yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheistensä kanssa palvelun toteuttamissuunnitelman tavoitteiden toteutumista sekä asiakkaan hyvinvointia ja palveluntarpeiden muutoksia. Haastavissa tilanteissa voidaan pyytää neuvoa asiakasohjauksesta, jonka kautta erityisen tuen tarpeessa olevalle asiakkaalle voidaan saada tueksi myös sosiaalityöntekijä.

### 5.3 Palveluasumisen toteuttamissuunnitelma

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan asiakassuunnitelmaan perustuva yksilöllinen palvelun toteuttamissuunnitelma kuukauden kuluessa muutosta. Suunnitelma tarkistetaan ja arvioidaan säännöllisesti, vähintään kuuden (6) kuukauden välein sekä aina asiakkaan palvelutarpeen ja tilanteen muuttuessa.

Toteuttamissuunnitelma laaditaan ja arvioidaan aina yhdessä asiakkaan kanssa. Toteuttamissuunnitelma tehdään RAI-arvioinnissa esiin nousseiden asioiden, voimavarojen ja riskitekijöiden pohjalta, ja siinä huomioidaan asiakkaan yksilölliset tarpeet sekä fyysiset, psyykkiset, sosiaaliset ja kognitiiviset voimavarat.

Toteuttamissuunnitelmassa kuvataan asiakkaan nykytilanne (mm. fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen toimintakyky) ja huomioidaan hänen tarvitsemansa päivittäinen avustaminen, tukeminen, ohjaus ja neuvonta. Suunnitelmassa huomioidaan asiakkaan sairauksien hyvä hoito sekä toimintakyvyn edistäminen ja sosiaalinen hyvinvointi. Suunnitelma sisältää mm. tavoitteet ja toimenpiteet asiakkaan liikuntakyvyn ja aktiivisuuden ylläpitoon, ulkoiluun sekä hyvään ravitsemukseen.

Asiakkaan suunnitelman pohjaksi kerätään myös tietoja hänen elämänsä historiastaan, ihmissuhteistaan, arvoistaan, vakaumuksistaan, mieltymyksistään, vastenmielisiksi kokemistaan asioista, hänen elämänsä merkkitapahtumista, työstään, harrastuksistaan jne. Tiedot kirjataan ja säilytetään asiakkaan asiakirjoissa.

Asiakasta suositetaan tekemään kirjallinen hoitotahto, joka käsittää hänen toivomuksensa tilanteessa, jossa hän ei kykene ilmaisemaan itseään. Hoitotahtolla asiakas ilmaisee oman toivomuksensa hoidostaan. Hoitotahto kirjataan asiakkaan asiakirjoihin.

Asiakkaan toteuttamissuunnitelmaan kirjataan toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään hänen itsenäistä suoriutumistaan ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Asiakas ja asumispalveluyksikön edustaja (esimerkiksi vastuuhoidtaja) käyvät yhdessä läpi laaditun toteuttamissuunnitelman, josta asiakas saa itselleen tulostetun kappaleen.

Asumispalvelujen palveluntuottaja toimittaa kirjallisen toteuttamissuunnitelman sähköisenä (skannattuna pdf-muotoon tai suoraan asiakastietojärjestelmässä) hyvinvointialueen edustajalle kahden viikon kuluessa sen laatimisesta, kunnes asiakastiedot siirtyvät Kanta -järjestelmän kautta. Asumispalveluyksiköllä on käytössään salattu sähköposti asiakasasioista viestimiseen.

## 5.4 Asiakkaan raha-asioiden hoito ja edunvalvonta

Asumispalveluyksikön henkilökunta huolehtii yhdessä asiakkaan ja hänen asioidenhoitajansa kanssa siitä, että asiakas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet kuten Kelan hoitotuen ja asumistuen. Tarvittaessa asiakasta avustetaan myös taloudellisten asioiden hoidossa sekä kerrotaan edunvalvontavaltuutuksesta ja edunvalvonnasta.

Henkilökunta huolehtii yhteistyössä asiakkaan läheisten kanssa siitä, että asiakkaalle ryhdytään hankkimaan edunvalvojaa, jos asiakkaan toimintakyky ja etu sitä vaatii. Henkilökunta ilmoittaa asiakasohjaajalle asiakkaan edunvalvonnan tarpeesta.

Asumispalveluyksikkö tukee asiakasta käteisvarojen hoidossa hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti.

## 5.5 Yhteistyö läheisen kanssa

Asiakkaan läheisiin pidetään yhteyttä asiakkaan suostumuksella. Yhteistyöstä sovitaan asiakkaan toteuttamissuunnitelmassa. Jos asiakas niin toivoo, yhteydenpito on jatkuvaa ja säännöllistä. Henkilökunta tukee ja auttaa asiakasta yhteydenpidossa hänen niin halutessaan.

Asiakkaalla on oikeus päättää ihmissuhteistaan ja niiden ylläpidosta. Hänellä on oikeus päättää asunnossaan vierailevista ihmisistä ja hänellä on mahdollisuus kutsua ystäviään ja läheisiään kotiinsa. Asiakkaalla saa olla vieraita öisin. Asiakas voi turvautua läheisiinsä halutessaan.

Asiakkaiden saatto- ja asiointiapu järjestetään pääsääntöisesti läheisen tai vapaaehtoisen saat-tajapalvelun avulla.

Asiakkaan läheisille järjestetään vuosittain läheistenilta tai vastaava tapahtuma.

## 6. ASIAKKAAN HYVINVOINNIN JA TOIMINTAKYVYN EDISTÄMINEN

### 6.1 Toimintakykyä ja kuntoutumista edistävä työote

Toimintakykyä tukevan/ylläpitävän ja kuntoutumista edistävän työotteen periaatteiden mukaisesti asiakasta rohkaistaan toimimaan hänen voimavarojensa ja toimintakykynsä sallimissa rajoissa tarvittaessa apuvälineiden avulla. Yksikön esihenkilö keskustelee henkilöstönsä kanssa, mitä toimintakykyä tukevalla ja kuntoutumista edistävällä työotteella ymmärretään ja miten toimintakykyä tukevaa työtettä yksikössä toteutetaan ja arvioidaan.

Asumispalveluyksikön toiminta on suunniteltu asiakkaan tarpeita tukemalla ja ylläpitämällä hänen päivittäisiä taitojaan sekä fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyään. Henkilökunta työskentelee asiakkaiden kanssa suunnitelmallisesti ja tavoitteellisesti. Työskentelyn lähtökoh-tana ovat asiakkaalle palvelun toteuttamissuunnitelmassa sovitut tavoitteet.

Asumispalveluyksikkö järjestää asiakkaalle ilman erillistä korvausta hänen kuntouttamiseensa vaadittavaa fysioterapeutin palvelua/konsultaatiota tai terapeutista kuntoutusta joko omana toi-mintanaan tai alihankintana. Fysioterapeutit käyvät asumispalveluyksiköissä tarpeen mukaan. Fysioterapeutin asiantuntemusta käytetään seuraavissa tilanteissa:

- Toimintakykyarvion teossa, kun yksikköön muuttaa uusi asiakas. Mikäli asiakkaan toiminta-kyky on arvioitu terapeutin toimesta kolmen kuukauden sisällä, ei uutta toimintakykyarviota tarvitse tehdä. Toimintakykyarvion yhteydessä asiakkaalle laaditaan kuntoutumis- ja liikun-tasuunnitelma, jota yksikön henkilökunta sitoutuu noudattamaan. Toimintakykyarvio ja asi-akkaan apuvälinetarvearvio sekä kuntoutumis- ja liikuntasuunnitelma päivitetään asiakkai-den tarpeen mukaan tai vähintään vuosittain.
- Akuuttien tapahtumien jälkeinen kuntoutus (murtumat, avh yms.) toteutetaan terapeuttisena kuntoutuksena yksikössä. Terapeuttista kuntoutusta tarjotaan asiakkaille, joiden toiminta-kyky on selkeästi alentunut ja terapeuttisella kuntoutuksella voidaan parantaa asiakkaan toimintakykyä.

## 6.2 Osallisuus ja yhteisöllisyys

Asumispalveluyksikössä toteutettava toimintamalli korostaa asiakkaiden osallisuutta ja yhteisöllisyyttä arjessa. Asiakkaat nähdään oman elämänsä asiantuntijoina ja heillä on oikeus päättää omasta arjestaan. Yksikössä järjestetään säännöllisesti asiakkaiden ideoista ja tarpeista nousevien toiveiden mukaista liikunta-, virkistys- ja kulttuuritoimintaa sekä yhteisiä tapahtumia ja mahdollisuus yhdessäoloon yksikön yhteisissä tiloissa. Asiakkailla on mahdollisuus osallistua yksikön toiminnan suunnitteluun ja sitä koskevaan päätöksentekoon.

Asumispalveluyksikön työntekijät tukevat ja auttavat asiakkaita solmimaan ja ylläpitämään yhteyksiä muihin asukkaisiin, henkilökuntaan, läheisiin ja asuinalueen asukkaisiin. Asiakasta tuetaan harrastamaan ja osallistumaan hänelle tärkeään tekemiseen yhteisössä ja yhteiskunnassa (esim. kulttuuri- ja vapaa-ajantoiminta, vapaaehtoistyö, järjestö- ja yhdistystoiminta). Henkilökunta kannustaa ja tukee asiakasta käyttämään samoja palveluita kuin muutkin asuinalueen asukkaat.

Asiakas saa asumispalveluyksikön henkilökunnalta tukea ja ohjausta kodin ulkopuolelle suuntautuviin asumiseen liittyviin perustoimintoihin. Tällaisia ovat esimerkiksi säännöllinen ulkoilu, käynti lähikaupassa tai lähikirjastossa ja terveydenhuollon asiointi sekä julkisten kulkuneuvojen käyttö.

Asumispalveluyksikössä hyödynnetään omia ja paikallisen vapaaehtoistoiminnan antamia mahdollisuuksia asiakkaiden arjen rikastuttamisessa.

## 6.3 Harrastustoiminta

Asumispalveluyksikössä järjestettävän säännöllisen toiminnan tavoitteena on ylläpitää ja parantaa asiakkaiden kognitiivista, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä.

Asumispalveluyksikössä on kirjallinen liikunta-, harrastus- ja kulttuurisuunnitelma, joka sisältää erikseen päivä-, viikko- ja vuosisuunnitelman. Viikko-ohjelma tulee olla asiakkaiden ja omaisten nähtävillä.

Asiakkaiden vakaumusta kunnioitetaan ja huolehditaan hengellisestä hyvinvoinnista.

Kalenterivuoden mukaiset juhlapyhät ja merkkipäivät huomioidaan yksikön toiminnassa.

## 6.4 Ulkoilu

Asumispalveluyksikössä huolehditaan, että asiakkailla on mahdollisuus vointinsa ja kuntoisuutensa mukaiseen ulkoiluun päivittäin ympäri vuoden.

Ulkoilun toteutumista tulee seurata asiakaskohtaisesti.

## 6.5 Hygienian hoito

Asiakas saa tarvitsemaansa tukea, apua ja ohjausta henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimiseen ja yksikön henkilökunta kannustaa häntä päivittäiseen hygienian hoitoon. Asiakkaan mielipidettä ja tottumuksia kunnioitetaan häntä autettaessa ja tuettaessa. Asiakas saa tarvitessaan

ohjausta ja apua pukeutumiseen. Asiakkaalla on mahdollisuus peseytyä tarpeidensa ja toiveidensa mukaisina ajankohtina ja saada siihen tarvitsemansa avun. Asiakkaalla on halutesaan mahdollisuus saunomiseen vähintään kerran viikossa.

Asiakkaille tilataan inkontinenssisuojat sopimuskumppanilta ja huolehditaan, että ne ovat tarpeenmukaisia ja niitä käytetään oikein. Inkontinenssisuojien kustannuksista vastaa hyvinvointialue.

## 6.6 Ravitsemus

Asiakasta kannustetaan oman toimintakykynsä mukaiseen ruoanlaittoon ja keittiötöihin. Tarvittaessa hän saa ohjausta ja apua yksikön henkilökunnalta. Omassa asunnossaan ruokaa valmistettaessa asiakas vastaa itse ruoka-aineiden ja välineiden kustannuksista. Asiakas voi valita, millaisen valmiin ateriakokonaisuuden ottaa. Yksikössä on tarjolla päivittäin aamiainen, lounas, iltapäiväkahvi/välipala, päivällinen ja iltapala. Yksikkö vastaa ateriapalvelun järjestämisestä ja sen kustannuksista.

Asumispalveluyksikössä tarjottavat ateriat noudattavat valtakunnallisia ravitsemussuosituksia. Aterioilla tarjottavaan tuoreannokseen sisältyy säännöllisesti tuoreita vihanneksia, hedelmiä ja marjoja. Toisella pääaterialla, lounaalla tai päivällisellä, tarjotaan jälkiruoka. Riittävä energia ja ravintoaineiden saanti pyritään turvaamaan useilla pienillä aterioilla.

Ruokailun ja ravitsemuksen tuessa huomioidaan asiakkaan mieltymykset, uskonto ja kulttuuri, erityisruokavaliot ja allergiat. Asiakas saa tarvitsemansa erityisruokavalion (esimerkiksi maidoton ruokavalio) tavallisen aterian hinnalla. Asiakas kustantaa itse vaikeiden sairauksien hoidossa tarvittavat kliiniset ravintovalmisteet, jotka ovat tarkoitettu ruokavalioidon ainoaksi tai täydentäväksi ravinnoksi (Kela-korvauksen piirissä), esim. PEG-ravintoletku tai vaikeus niellä. Ateriasuunnittelussa otetaan huomioon arki ja juhla sekä erityisesti juhlapäiviin liittyvä ruokaperinne.

Ateriapäivän sisältö koostuu alla olevan taulukon mukaisesti (ruokailuajat ovat suuntaa antavia).

Ateria		Aterian tulee sisältää	Energian %-osuus kokonaisenergian saannista
<b>aamiainen</b>	7:00-8:30	esim. puuro tai jogurtti, tuoreannos, juoma, leipä, levite, leikkele ja/tai juusto, kahvi/tee	20 %
<b>lounas</b>	11:00-12:30	lämmin pääruoka, kasvislisäke, juoma, leipä ja levite, jälkiruoka	30 %
<b>päiväkahvi/välipala</b>	14:00-15:00	kahvi ja tee + kahvileipä	10 %
<b>päivällinen</b>	17:00-18:00	lämmin pääruoka, kasvislisäke, juoma, leipä, levite	30 %
<b>iltapala</b>	20:00-21:00	esim. puuro/jogurtti/viili tai kiisseli, juoma, leipä, levite, leikkele ja/tai juusto, kahvi/tee	10 %.

Asumispalveluyksikössä on kirjallinen terveydensuojelulakiin (763/94) ja elintarvikelakiin (297/2021) perustuva omavalvontasuunnitelma. Omavalvontasuunnitelmassa määritellään myös aterioiden mahdollinen kuljetus toisesta yksiköstä huomioiden elintarvikelain mukaiset ilmoitukset.

## 7. TERVEYDEN- JA SAIRAANHOIDON TOTEUTTAMINEN ASUMISPALVELUYKSIKÖSSÄ

Asumispalveluyksikön asukkaat ovat julkisen perusterveydenhuollon asiakkaita samoin perustein kuin kotona asuvat henkilöt. Asiakkaiden terveyden edistämisestä huolehtii asumispalveluyksikön henkilöstö yhteistyössä muun terveydenhuollon henkilöstön esim. jalkahoitajan, ravitsemusterapeutin, fysioterapeutin ja diabeteshoitajan kanssa.

### 7.1 Terveyden- ja sairaanhoidon palvelu

Asumispalveluyksikössä on käytettävissä hoitotyön asiantuntemus. Henkilöstö seuraa asiakkaiden terveydentilaa, vointia ja niissä tapahtuvia muutoksia päivittäin ja kirjaa seurannan asiakastietojärjestelmään. Asiakasta kuullaan ja muutostarpeisiin reagoidaan mahdollisimman pian. Kirjaamisen sisältö on asiakkaan tilaa kuvailevaa ja arvioivaa suhteessa asetettuihin hoitotyön tavoitteisiin ja auttamismenetelmiin. Asumispalveluyksikön toiminta perustuu näyttöön ja yksikössä noudatetaan yleisesti hyväksytyjä hoitosuosituksia (kuten Käypä hoito -suositukset ja Hotuksen hoitosuosituksiset). Hoitohenkilöstö tietää, mistä luotettavaa ja ajantasaista tietoa on saatavilla (esimerkiksi Duodecimin Terveysportti ja Hoitotyön tietokanta, Lääke75+-tietokanta, valtion virastojen ja laitosten nettisivut).

Asumispalveluyksiköiden asiakkaille järjestetään hyvinvointialueen toimesta tarvittavat yleislääkäripalvelut, joihin sisältyy mm. asiakkaiden terveydentilan ja lääkityksen tarkistaminen vuosittain.

Hyvinvointialueella toimiva Liikkuva arviointi (ArVi-hoitaja) -toimintamalli on asumispalveluyksiköiden käytettävissä, jos asiakkaan tilanne vaatii päivystyksellistä arviointia. ArVi-hoitaja käy asiakkaan luona arvioimassa, onko tilanne päivystyksellinen ja hän on tarvittaessa etäyhteydessä lääkäriin. Mahdollinen hoito voidaan aloittaa nopeasti ilman käyntiä päivystyksessä.

Suun terveydenhuollon palvelut järjestetään kaikille asiakkaille yhteistyössä julkisen tai yksityisen sektorin kanssa. Asiakas maksaa suun terveydenhuollon kustannukset itse.

Hoitohenkilökunta huolehtii, että asiakas saa tarvitsemansa yksilölliset sairauteensa tarvittavat apuvälineet ja omahoitotarvikkeet. Maksuttomia hoitotarvikkeita myönnetään sairauden hoitoon, kun asiakas on tarvinnut ko. tarvikkeita sairautensa hoitoon vähintään kolme kuukautta tai heti sairauden alusta erityistapauksissa, kuten esim. diabetes- ja avannesairauksissa. Hoitotarvikkeiden saanti vaatii lähetteen ja asiasta päättää terveydenhuollon ammattihenkilö tai lääkäri.

Asumispalveluyksikön hoitohenkilökunta huolehtii perushoitoon sisältyvistä sairaanhoidollisista toimenpiteistä. Tällaisia ovat esimerkiksi haavahoito, hengitysteiden imeminen, katetrointi ja insuliinihoidon toteuttaminen. Asumispalveluyksikön hoitohenkilökunta vastaa asiakkaiden tarvitsemien laboratoriokokeiden ottamisesta, kuljettamisesta sekä jatkotoimenpiteistä. Asiakkaille ei saa kertyä kustannuksia em. toimenpiteistä.

Jos asiakas tarvitsee sosiaali- ja terveydenhuollon käynneilleen kuljetusta tai/ja saattoapua, yksikön henkilökunta auttaa tarvittaessa järjestämään kuljetuksen ja saattoavun. Kuljetuskustannukset asiakas maksaa itse. Kuljetuksen järjestämisestä ja saattoavusta asiakkaalta ei saa veloittaa erillistä maksua.

## 7.2 Lääkehoito

Asiakkaiden lääkehoidon suunnittelusta ja organisoinnista vastaavat asumispalveluyksikön johto, lääketieteellisestä toiminnasta vastaava lääkäri ja yksikön lääkehuollosta vastaava tehtävään nimetty laillistettu sairaanhoitaja, terveydenhoitaja tai kättilö.

Asumispalveluyksikkö sitoutuu noudattamaan hyvinvointialueen alueellista lääkehoitosuunnitelmaa. Alueellisessa lääkehoitosuunnitelmassa on muun muassa määritely, miten lääkkeet säilytetään asumispalveluyksikössä. Asumispalveluyksikkö laatii palveluyksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman, joka on käytännön työväline yksikön lääkehoidon suunnitteluun, toteutukseen, seurantaan ja hallintaan.

Hoitohenkilöstön lääkehoidon osaaminen varmistetaan LOVe-verkkokoulutuksen tai yksityisen palveluntuottajan ollessa kyseessä, muun tilaajan hyväksymän koulutuskokonaisuuden kautta siten kuin se alueellisessa lääkehoitosuunnitelmassa tai sen liitteissä määritellään. Lääkehoitosuunnitelmat hyväksytään ja lääkeluvat myönnetään hyvinvointialueen antamien ohjeiden mukaan.

Esihenkilö vastaa siitä, että asumispalveluyksikössä lääkehoitoon osallistuvalla henkilöstöllä on järjestetty riittävä lisäkoulutus ja että lääkehoitoon osallistuvilla työntekijöillä on asianmukaiset lääkeluvat.

Lääkkeiden jakaminen toteutetaan ostopalveluna (annosjakelu) tai lääkehoitoon koulutetun henkilöstön toimesta siten, kuin se alueellisessa lääkehoitosuunnitelmassa on ohjeistettu. Mikäli lääkkeiden jakaminen toteutetaan ostopalveluna, asumispalveluyksikkö vastaa jakelusta aiheutuvista kustannuksista. Asiakkaan lääkkeet voidaan säilyttää asiakkaan kotona. Mikäli asumispalveluyksikön hoitohenkilökunta vastaa asiakkaan lääkehoidosta, säilytetään asiakkaan lääkkeet ensisijaisesti lukollisessa lääkekaapissa joko asiakkaan kotona tai asumisyksikön lukollisessa lääkekaapissa.

Marevan-lääkkeen annosten määrittelyssä käytetään Forsante-ohjelmaa. Ohjelman käyttö tahtuu terveydenhuollon Lifecare -asiakastietojärjestelmän tai internetsivujen kautta.

### 7.3 Elämän loppuvaiheen hoito – palliatiivinen- ja saattohoito

Mikäli asiakas haluaa ja hänen tilanteensa sallii, palliatiivinen hoito ja saattohoito saatetaan pääsääntöisesti loppuun asumisyksikössä yhteistyössä asiakkaan läheisverkoston ja kotisairaalan kanssa. Tarvittaessa asiakkaalle voidaan lisätä kotihoidon yökäyntejä. Asiakkaan palliatiivisen hoidon ongelmatilanteissa sekä saattohoidon erityistilanteiden vaatiessa asumispalveluyksikön vastuulääkäri voi konsultoida palliatiivisen poliklinikan lääkäreitä.

Palliatiivisella hoidolla tarkoitetaan potilaan aktiivista kokonaisvaltaista hoitoa silloin, kun kuolemaan johtava tai henkeä uhkaava sairaus aiheuttaa asiakkaalle ja hänen läheisilleen kärsimystä ja heikentää heidän elämänlaatuaan. Palliatiivista hoitoa on myös iäkkään ihmisen hyvä hoito, kun terveys ja toimintakyky hiipuvat hiljalleen kohti elämän loppumista ilman äkkinäisiä käännteitä. Palliatiivinen hoito ei ole ajallisesti rajattu mihinkään tiettyyn sairauden vaiheeseen, vaan sen tarve kasvaa kroonisten sairauksien edetessä ja kuoleman lähestyessä. Saattohoito on osa palliatiivista hoitoa ja tarkoittaa vaikeasti sairaan hoitoa silloin, kun parantavasta hoidosta on luovuttu, eikä taudin etenemistä pystytä hillitsemään ja kuolema on odotettavissa lähiaikoina.

Asiakkaalle ja hänen läheisilleen annetaan riittävästi tietoa, jotta he voivat osallistua hoitoa koskevaan päätöksentekoon. Asiakasta hoitava lääkäri ratkaisee yhdessä asiakkaan ja/tai hänen läheistensä sekä hoitoryhmän kanssa, milloin taudin tutkimisesta, aktiivihoidosta ja kuntouttavasta hoitotyöstä luovutaan ja keskitytään oireiden ja kipujen lievittämiseen. Päätös saattohoidosta kirjataan asiakkaan asiakirjoihin. Asiakkaan hoitotahtoa kunnioitetaan. Hoitotahto on kirjattu asiakkaan asiakirjoihin ja se ohjaa henkilöstöä elämän loppuvaiheen toiminnassa.

Saattohoitovaiheessa olevalle asiakkaalle tulee varmistaa riittävän kivunhoidon ja muun hoidon toteutuminen ympäri vuorokauden (yhteydenpito hoitavaan lääkäriin ja/ tai kotisairaalaan). Kuolevan vakaumusta kunnioitetaan ja hänen henkisestä hyvinvoinnistaan huolehditaan. Toteutunut saattohoito kirjataan asukkaan asiakirjoihin.

Asumispalveluyksikössä on toimintaohje kuoleman toteamisesta ja henkilöstö on perehdytetty ohjeeseen. Ohje sisältää kuvauksen vainajan laittamisesta. Vainajan omaisia tuetaan heidän surussaan. Heille järjestetään mahdollisuus kahdenkeskiseen rauhalliseen keskusteluun hoitajan kanssa. Omaisia ohjeistetaan käytännön toiminna ja annetaan tarvittaessa kirjalliset ohjeet.

## 8. TIETOJÄRJESTELMIEN KÄYTTÖ ASUMISPALVELUISSA

### 8.1 Asiakastietojärjestelmä ja sosiaalihuollon asiakastiedon arkisto

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

Kaikki sosiaalipalveluissa syntyvät, asiakasta koskevat asiakasasiakirjat, tullaan jatkoissa tallentamaan sosiaalihuollon asiakastiedon Kanta-arkistoon. Sosiaalihuollon asiakastiedon arkiston 2. vaiheen toiminnallisuutena on sosiaalihuollon rekisterinkäyttöoikeus. Tällä toiminnallisuudella hyvinvointialue antaa palveluntuottajalle oikeuden käyttää omassa rekisterissään olevia asiakastietoja Sosiaalihuollon asiakastiedon arkiston kautta. Rekisterinkäyttöoikeuden avulla



palveluntuottaja voi hakea ja katsella hyvinvointialueen rekisterissä olevia tietoja sekä tallentaa tietoja suoraan hyvinvointialueen rekisteriin Sosiaalihuollon asiakastiedon arkistossa.

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain 52 § mukaan julkisen sosiaalihuollon lukuun toimivan palveluntarjoajan tulee liittyä valtakunnalliseen asiakastietojen arkistointipalveluun viimeistään 1.9.2024. Kymenlaakson hyvinvointialueelle palvelua tuottava yksityinen palveluntuottaja sitoutuu liittymään sosiaalihuollon asiakastiedon arkistoon siten, että rekisterinkäyttöoikeustoiminto mahdollistuu viimeistään 31.12.2023.

## 8.2 Muut tietojärjestelmät

Hyvinvointialue edellyttää asumispalveluissa käytettävän seuraavia sähköisiä tietojärjestelmiä: RAI-, PSOP- ja SBM Serena -järjestelmää. Hyvinvointialue tarjoaa yksityiselle palveluntuottajalle edellä mainitut järjestelmät. Lisäksi hyvinvointialue tarjoaa HaiPro-järjestelmän yksityisen palveluntuottajan käyttöön asiakas-/potilasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien sekä henkilötietojen käsittelyyn liittyvien tietoturvaloukkauksien ilmoittamisen osalta. Palveluntuottaja kustantaa itse työasemista ja tietoliikenneyhteyksistä aiheutuvat maksut.

### 8.2.1 RAI-järjestelmä

Hyvinvointialueen järjestämässä tehostetussa palveluasumisessa asiakkaiden arvioinnissa käytetään RAI-järjestelmää ja noudatetaan hyvinvointialueen määrittämiä RAI-toimintamalleja. RAI-arviointi tehdään asiakkaalle kuukauden kuluessa asumispalveluyksikköön muuttamisesta ja tämän jälkeen puolivuositain tai asiakkaan voinnin/tilanteen oleellisesti muuttuessa.

Asumispalveluyksikössä varmistetaan, että henkilöstöllä on riittävä osaaminen tehdä RAI-arviointeja sekä hyödyntää arviointeja toteuttamissuunnitelman laadinnassa ja arvioinnissa. RAI-arvioinnin tuloksia hyödynnetään myös yksikkökohtaisesti hoidon ja hoivan laadun mittaamisessa, toiminnan kehittämisessä sekä johtamisen työkaluna.

Yksityinen palveluntuottaja

- tekee alilisenssisopimuksen RAI-järjestelmän käytöstä THL:n kanssa. Sopimus voi olla joko perusrahoitteinen (maksuton) tai yhteisrahoitteinen (maksullinen). Yhteisrahoitteinen sopimus mahdollistaa osallistumisen esim. THL:n kehittämishankkeisiin ja sen kautta organisaatio saa laajemmat tietokannat RAI-tuloksista.
- käyttää hyvinvointialueen Oy RAIsoft Ltd:ltä hankkimaa RAIsoft.net- pilvipalvelinta (RAI-ohjelmisto) ja ottaa käyttöönsä hyvinvointialueen valitseman RAI-välineen.
- vastaa alilisenssisopimuksesta (THL), RAI-yhdyshenkilön nimeämisestä ja siitä, että henkilöstö osallistuu hyvinvointialueen järjestämiin koulutuksiin.

## 8.2.2 SBM Serena – ohjelma

SBM Serena – ohjelmalla hallinnoidaan asumispalveluyksikön paikkojen käyttö- ja vapautumisprosessia. Ohjelman kautta ilmoitukset asiakkaiden poistumisesta ja paikan vapautumisesta välittyvät hyvinvointialueen asiakasohjaajille. Asumispalveluyksikössä ohjelmaan vahvistetaan uuden asiakkaan muutto sekä päätetään asiakkaan asuminen asiakkuuden päättyessä (kuolema, poismuutto). Tämän lisäksi asumispalveluyksikössä vapautetaan asumispalvelupaikka, kun se on uudelleen käytettävissä.

## 8.2.3 Palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä PSOP

Hyvinvointialueella on käytössä sähköinen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä (PSOP). Yksityisten palveluntuottajien edellytetään käyttävän järjestelmää, jonka avulla hyvinvointialue valvoo tilaajavastuulain mukaisten velvoitteiden ja muiden määrittelemiensä kriteereiden täyttymistä.

Palveluntuottajan on tehtävä toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista (yhteystiedot tai vastuuhenkilön muutos) korjaus PSOP-järjestelmään ja ilmoitettava niistä hyvinvointialueelle. Muista palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista ilmoitetaan palvelun yhteyshenkilöille puhelimitse tai sähköpostilla.

PSOP-järjestelmässä käytetään suoraa sähköistä laskutusta. Järjestelmä kerää palvelutapahtumista laskutusmateriaalin toteutuneiden tapahtumien mukaan. Hyvinvointialue 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 ja asiakasnumeron.

## 8.2.4 HaiPro

Hyvinvointialueen oma asumispalveluyksikkö käyttää asiakas-/potilasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien sekä henkilötietojen käsittelyyn liittyvien tietoturvaloukkauksien ilmoittamiseen HaiPro vaaratapahtumien raportointityökalua. HaiProraportointijärjestelmä on tarkoitettu yksikön toiminnan kehittämiseen. Raportointityökalun avulla hyödynnetään vaaratapahtumista ja tietoturvapoikkeamista saatavat opit, sekä saadaan tietoa varautumisen riittävytydestä ja toimenpiteiden vaikutuksista.

# 9. DOKUMENTOINTI, ASIAKIRJAHALLINTO JA HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY

## 9.1 Henkilötietojen käsittely ja salassapito

Tähän palvelukuvaukseen liittyvän palvelun tuottamisessa hyvinvointialue on rekisterinpitäjä ja asumispalveluyksikkö on saamansa toimeksiannon puitteissa henkilötietojen käsittelijä. Henkilötietojen käsittelyssä noudatetaan tietosuojalainsäädännön sekä palvelua koskevan erityislainsäädännön mukaisia tietosuojaperiaatteita. Tietosuojaperiaatteiden mukaan henkilötietoja on

käsiteltävä lainmukaisesti, asianmukaisesti ja rekisteröidyn kannalta läpinäkyvästi sekä luottamuksellisesti ja turvallisesti. Asumispalveluyksikön tulee henkilötietojen käsittelijän roolissa antaa asiakkaalle rekisterinpitäjää ja henkilötietojen käsittelyä koskevaa rekisteröidyn informointia.

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

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

Asumispalveluyksikössä 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 (mm. tietuoja-asetus ja -laki, laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasasiakirjoista, STM:n asetus potilasasiakirjoista, laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä ja laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta sekä arkistolaki).

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

Yksityinen palveluntuottaja ja hyvinvointialue sitoutuvat antamaan toisilleen palvelun tuottamisen kannalta tarpeellisia tietoja asiakkaista ja tehtäväalueeseen liittyvästä toiminnastaan, sen muutoksista ja kehittämissuunnitelmista. Palveluntuottaja toimittaa tarvittaessa myös paperitilastoineen tilaajan pyytämät asiakirjat.

Yksityisellä palveluntuottajalla on nimetty tietosuojavastaava.

## 9.2 Dokumentointi

Kirjaaminen tapahtuu tässä palvelukuvauksessa annetun henkilötietojen käsittelyn ja kirjaamisen ohjeiden sekä palvelua koskevan erityislainsäädännön mukaisesti. Asumispalveluyksikkö 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 palveluntuottajan tuottamat asiakasasiakirjansa.

Asumispalveluyksikön henkilökunta tuntee sekä sosiaali- että terveydenhuollon kirjaamiskäytännöt ja hyvän kirjaamisen ja dokumentoinnin periaatteet. Yksikössä käydään yhteisiä keskusteluja kirjaamisesta ja kirjaamisen kehittämisestä. Päivittäinen asiakstietojen kirjaaminen asiakstietojärjestelmään on asiakaslähtöistä, voimavaroja ja toimintakykyä kuvailevaa ja arvioivaa sekä perustuu asiakkaan toteuttamissuunnitelmassa esitettyihin tavoitteisiin ja keinoihin. Asiakastiedot kirjataan asiakasta kunnioittavalla tavalla. Asiakasta osallistetaan kirjaamiseen mahdollisuuksien mukaan.

Asiakirjamerkinnot tehdään viivytyksettä. Ajantasaiset merkinnot takaavat asiakkaan hoidon turvallisuuden. Tietojen kirjaaminen ajantasaisina vaikuttaa myös henkilöstön oikeudelliseen turvaan ja työturvallisuuteen. Asiakirjamerkinnot ovat työntekijän ja asiakkaan oikeusturvan kannalta merkityksellisiä käsiteltäessä esim. muistutuksia ja kanteluita.

Asiakkaan vointia ja toimintakykyä kuvataan hänen tietoihinsa päivittäin. Kirjaamisesta laskeaan asiakkaan palveluaikaan 10 min/vrk.

### **9.3 Arkistointi ja asiakaspapereiden palautus hyvinvointialueelle**

Asiakkuuden päättymisen jälkeen ne hyvinvointialueen asiakkaisiin liittyvät asiakirjat, joita ei ole tallennettu hyvinvointialueen sähköiseen asiakstietojärjestelmään, toimitetaan veloituksetta hyvinvointialueelle määräajoin järjestettynä ja seulottuna hyvinvointialueen erikseen antaman ohjeistuksen mukaisesti. Hyvinvointialue huolehtii asiakirjojen arkistoinnista.

### **9.4 Tietopyynnöt**

Hyvinvointialueen ohjeistus tietopyyntöjen tekemiseen on ohjeistettu organisaation kotisivuilla. Jos yhteisöllisen asumisen asiakas pyytää palvelutuotannon aikana syntyneitä asiakirjoja itselleen, voi niitä hoitosuhteen aikana hänelle yksiköstä luovuttaa. Jos pyyntö pitää sisällään muun palvelun tai terveydenhuollon asiakirjoja tai on muun kuin rekisteröidyn itsensä tekemä pyyntö, se lähetetään hyvinvointialueen kirjaamoon rekisterinpitäjän luovutettavaksi.

## **10. YKSITYISEN PALVELUNTUOTTAJAN ASIAKKAALTA JA HYVINVOINTIALUEELTA PERIMÄT MAKSUT**

### **10.1 Asiakkaalta perittävät maksut**

Yksityinen palveluntuottaja voi periä asiakkaalta asunnon vuokran tai sen mukaan, miten esimerkiksi välivuokramallissa on asiasta sovittu.

Lisäksi palveluntuottaja voi periä asiakkaalta maksun asiakkaan vapaaehtoisesti valitsemasta hygieniapaketista. Hygieniapaketti sisältää henkilökohtaiseen hygieniaan tarkoitettut pesuaineet ja tarvikkeet, kuten mm. wc- ja talouspaperit/käsipyyhkeet, shampoot/hoitoaineet, käsien- ja vartalonpesuaineet, deodorantit, pesuvoiteet, hammasharjat ja -tahnat ja perusvoiteet.

Yksityinen palveluntuottaja ei voi periä ostopalveluasiakkaalta mitään muita maksuja. Palveluseteliasiakkaalta palveluntuottaja perii palvelusetelin omavastuuosuuden, joka on määritelty samoin perustein kuin asiakkaan asiakasmaksu hyvinvointialueen asumisyksikössä tai ostopalveluissa. Lisäksi palveluntuottaja perii asiakkaan valitsemat ateriat ja muut tukipalvelumaksut.

Asiakkailta perittävät maksut voivat olla korkeintaan samansuuruiset kuin hyvinvointialueen hallituksen vahvistamat asiakasmaksut.

## 10.2 Asunnon vuokra

Asiakas tai hänen laillinen edustajansa tekee asunnosta palveluntuottajan kanssa vuokrasopimuksen. Palveluntuottajan asiakkaalta perimä vuokra ei käyttösähkön ja veden kanssa saa ylittää Kelan eläkkeensaajan asumistuen enimmäisasumismenoja. Asiakkaan vuokraan voidaan jyvittää hänen käyttämiensä yhteisten tilojen osuus, joka voi olla enintään 75 % hänen oman asuntonsa pinta-alasta eli esimerkiksi 30 m<sup>2</sup> asunnosta jyvitys voi olla enintään 22,5 m<sup>2</sup>. Vuokrasopimuksesta tulee ilmetä vuokra neliometriä kohden ja vuokrattavien neliöiden määrä jaoteltuna asiakkaan asunnon neliömetreihin ja yhteisistä tiloista jyvitettyihin neliömetreihin. Yhteiseksi tiloiksi lasketaan ainoastaan asukkaiden vapaassa käytössä olevat tilat, kuten yhteinen olohuone, yhteiskeittiö, ruokailutila sekä kodinhoito-, pesu- ja saunatiloja.

Asiakkaan poissaoloaikana vuokra määräytyy asuinhuoneiston vuokrauksesta annetun lain ja vuokrasopimuksen mukaan. Asiakkaan asuntoa ei saa tämän poissaolon aikana vuokrata tai antaa käyttöön toiselle henkilölle, ellei tästä ole sovittu kirjallisesti asiakkaan kanssa.

Palveluntuottaja ilmoittaa asiakkaalle vuokran muuttumisesta vähintään kaksi kuukautta aikaisemmin.

Vuokrasopimuksessa on ilmoitettava vuokralaisen irtisanomisaika. Irtisanomisaika voi olla korkeintaan yhden kuukauden. Jos yhteisöllisen asumisen tarve päättyy tai asiakas kuolee, palveluntuottaja voi todeta sopimuksen päättyneeksi ilman erillistä irtisanomisaikaa.

Asiakkaalta ei voida periä takuuvuokraa. Asiakkaan suositellaan ottavan kotivakuutus hänen henkilökohtaisen omaisuutensa suojaamiseksi.

## 10.3 Hyvinvointialueelta perittävät maksut

Hyvinvointialue tilittää yksityiselle palveluntuottajalle PSOP-järjestelmän kautta automaattisesti kerran kuukaudessa toteutuneiden palvelujen mukaisen korvauksen. Erikseen sovittaessa palveluntuottaja voi periä maksun myös erillisellä laskulla.

Asumispalvelun vuorokausihinnan lisäksi hyvinvointialue korvaa yksityiselle ostopalvelun tuottajalle aterioista ja muista tukipalveluista sovitut kustannukset, jotka hyvinvointialue perii asiakkailta asiakas- ja tukipalvelumaksuina. Palveluntuottajalle korvattavat ateria- ja tukipalvelumaksut voivat olla korkeintaan samansuuruiset kuin hyvinvointialueen hallituksen vahvistamat asiakasmaksut.

Palveluntuottaja ei voi laskuttaa hyvinvointialuetta asiakkaan poissaolon ajalta. Poissaolopäiviksi ei lasketa niitä päiviä, jolloin asiakas lähtee asumispalveluyksiköstä tai palaa asumispalveluyksikköön. Jos asiakas kuolee tai muuttaa ennalta suunnitellusti pois asumispalveluyksiköstä, palveluntuottajan laskutus päättyy kuolin/muuttopäivään.

## 11. IKÄÄNTYNEIDEN ASUMISPALVELUITA KOSKEVAT LAIT, SÄÄDÖKSET JA OHJEET

Asumispalvelujen tulee täyttää Suomen lakien ja viranomaismääräysten asettamat vaatimukset, joihin palveluntuottajien on velvollisuus perehtyä.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) lisäksi ikääntyneiden asumispalveluiden toimintaa ja sisältöä ohjaavat muun muassa seuraavat lait, säädökset, ohjeet ja laatusuositukset.

### 11.1 Lait ja säädökset

- Perustuslaki 11.6.1999/731
- Hallintolaki 6.6.2003/434
- sosiaalihuoltolaki 1301/2014
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalveluista 28.12.2012/980 – ns. Vanhuspalvelulaki
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalveluista (980/2012) annetun lain muuttamisesta (565/2020)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 22.9.2000/812
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 20.3.2015/254
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 17.8.1992/785
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 3.8.1992/734
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain muuttamisesta 30.12.2020/1201
- Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 28.6.1994/559 ja asetus 28.6.1994/564
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöistä 26.6.2015/817
- Laki yksityisistä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista 22.7.2011/922
- Sosiaali- ja terveysministeriön asetus yksityisistä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista 28.9.2011/1053
- Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista 30.3.2009/298
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 27.8.2021/784
- Työterveyshuoltolaki 21.12.2001/1383
- Yksityisten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen ja julkisten vanhuspalvelujen omavalvontasuunnitelman sisältöä, laatimista ja seuranta koskeva määräys. Valvira 1/2014.
- Valviran määräys 2/2020 Dnro 3344/05.00.00.01/2014 Yksityisen terveydenhuollon palvelujen tuottajien omavalvontasuunnitelman sisältöä ja laatimista koskevat määräykset.
  - Linkki omavalvontasuunnitelman pohjaan: [https://www.valvira.fi/documents/14444/3646734/Yksityisen\\_terveydenhuollon\\_omavalvontasuunnitelma.pdf/b934e756-4fa4-2c65-7c07-9955c66ceedb](https://www.valvira.fi/documents/14444/3646734/Yksityisen_terveydenhuollon_omavalvontasuunnitelma.pdf/b934e756-4fa4-2c65-7c07-9955c66ceedb)

## 11.2 Ohjeet ja laatusuosituks

- Apuvälinepalveluiden laatusuositus. STM oppaita 2003:7.
- Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa. Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaimiseen. THL 54/2011.
- Duodecimin Terveysportti: <https://www.terveysportti.fi/terveysportti/koti>
- Hoitotyön tietokanta: <https://terveysportti.fi/apps/dtk/shk>
- Hoitotyön tutkimussäätiö Hotus: <https://www.hotus.fi/>
- Ikääntyneiden ruokasuositus: <https://www.julkari.fi/handle/10024/139415>. THL 2020.
- Käypä hoito: <https://www.kaypahoito.fi/>
- Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020–2023. STM julkaisuja 2020:29.
- Lääke75+ -tietokanta: [https://www.fimea.fi/laakehaut\\_ ja\\_luettelot/laake75-](https://www.fimea.fi/laakehaut_ ja_luettelot/laake75-)
- Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten sekä nimikesuojattujen osaaminen vanhuustyössä. [https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/154602\\_vanhuspalveluiden\\_osaa- mistarveraportti.pdf](https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/154602_vanhuspalveluiden_osaa- mistarveraportti.pdf)
- Sosiaalihuoltolain soveltamisopas. STM 2017:5. ([http://julkaisut.valtioneu- vosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05\\_17\\_Sosiaalihuoltolain%20soveltamisopas.pdf](http://julkaisut.valtioneu- vosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05_17_Sosiaalihuoltolain%20soveltamisopas.pdf))
- Turvallinen lääkehoito - Opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen julkaisuja 2021:6.
- PSOP-järjestelmän (parastapalvelua.fi) käyttöohje <https://parastapalvelua.atlas- sian.net/wiki/spaces/OH/overview>

Kaikki pyydyt liitteet tulee olla liitettynä sähköisenä PSOP-järjestelmään ennen hakemuksen lähettämistä hyväksyttäväksi.

Liitä liitteet nimetyille paikoille tai ohjeen mukaan.

Yritystoiminnan liitteet:		
Liite	Mistä saadaan	Mihin liitetään
<b>Arvonlisäverovelvollisuus</b> <b>Ennakkoperintärekisteri</b> <b>Kaupparekisteriote</b> <b>Potilasvakuutustodistus</b> <b>Tapaturmavakuutustodistus</b> <b>Työl-vakuutustodistus</b> <b>Työehtosopimus</b> <b>Työnantajarekisteri</b> <b>Työterveyshuolto</b> <b>Vastuuvakuutustodistus</b> <b>Veromaksutiedot</b>	<p>Tiedot saadaan Luotettava kumppani-palvelusta, erillisiä asiakirjoja ei tarvitse hankkia ja liittää.</p> <p>Lupa tietojen hakemiseen annetaan valtakirjalla Luotettava kumppani-palvelulle  <a href="https://www.vastuugroup.fi/fi-fi/palvelut/luotettava-kumppani">https://www.vastuugroup.fi/fi-fi/palvelut/luotettava-kumppani</a></p>	<p>Raportti ladataan yrityksen perustietojen liitteisiin</p> <p>Liitteiden kohdalle tulee teksti: ”Tämä tieto on tarkistettu Tilaaavastuusta, erillistä dokumenttia ei tarvita”</p>

Palvelukohtaiset liitteet:		
Liite	Mistä saadaan	Mihin liitetään
<b>Avin tai Valviran todistus yksityisten sosiaalipalveluiden antajien rekisteriin kuulumisesta</b>	Avi tai Valvira	Rekisteriote liitetään toimipaikan liitteisiin <b>yhteisöllisen asumisen</b> hakeutumiseen
<b>Avin tai Valviran lupa ympärivuorokautisen sosiaalipalvelun tuottamisesta</b>	Avi tai Valvira	Rekisteriote liitetään toimipaikan liitteisiin <b>tehostetun palveluasumisen</b> liitteisiin
<b>Henkilöstöluettelo (vakanssit, nimikkeet, koulutustiedot)</b>	Palveluntuottaja laatii	Lomake liitetään toimipaikan liitteisiin
<b>Henkilöstölomake tehostettu palveluasuminen</b>	Palveluntuottaja täydentää palvelukohtaisen excel-lomakkeen	Lomake liitetään toimipaikan liitteisiin
<b>Ilmoitus vastuuhenkilön muutoksesta</b>	Avi  Liitetään, mikäli vastuuhenkilö on muuttunut ja muutoksesta on tehty ilmoitus Aviin tai laaditaan itse ilmoitus	Todistus liitetään toimipaikan liitteisiin



Liite	Mistä saadaan	Mihin liitetään
<b>Lääkehoitosuunnitelman yksikkökohtainen osio</b>	<p>Palveluntuottaja täyttää hyvinvointialueen alueellisen lääkehoitosuunnitelman</p> <p>Päivitetään vuosittain huhtikuun loppuun mennessä</p>	Suunnitelma liitetään toimipaikan liitteisiin
<b>Omavalvontasuunnitelma</b>	<p>Palveluntuottaja laatii Valviran sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelma-lomakepohjalle tai lomakepohjan mukaisesti. Lomakepohjasta voi poistaa osiot, jotka ei koske ko. palvelua.</p> <p>Omavalvontasuunnitelma päivitetään PSOPiin vuosittain huhtikuun loppuun mennessä.</p>	Omavalvontasuunnitelma liitetään toimipaikan liitteisiin
<b>Pelastussuunnitelma</b>	Palveluntuottaja laatii tai käyttää toimitiloja koskevaa pelastussuunnitelmaa	Suunnitelma liitetään toimipaikan liitteisiin
<b>Yel-vakuutustodistus</b>	Vakuutusyhtiö	Vakuutustodistus liitetään toimipaikan liitteisiin
<b>Seloste henkilötietojen käsittelytoimista</b>	Palveluntuottaja täyttää hyvinvointialueen word-lomakkeen tai laatii yrityksen oman selosteen käsittelytoimista	Lomake liitetään toimipaikan liitteisiin Rekisteriseloste-kohtaan
<b>Toimintasuunnitelma</b>	<p>Palveluntuottaja laatii</p> <p>Päivitetään vuosittain huhtikuun loppuun mennessä</p>	Toimintasuunnitelma liitetään toimipaikan liitteisiin
<b>Toimintakertomus</b>	<p>Palveluntuottaja laatii</p> <p>Toimintakertomuksen tulee sisältää: henkilöstön vakanssit, nimikkeet, koulutustiedot sekä tehtäväkuvat, palvelua koskevat valitukset, kantelut, vahinkoilmoitukset ja reklamaatiot, niiden syyt</p>	Toimintakertomus liitetään toimipaikan liitteisiin

	<p>sekä niiden seurauksena tehdyt toimenpiteet, tilinpäätös</p> <p>Päivitetään PSOPiin vuosittain huhtikuun loppuun mennessä tai viimeistään toimintakertomuksen valmistumisen jälkeen</p>	
--	--	--