

Kymsote

Kymenlaakson
sosiaali- ja terveystalvelut

Vaikeavammaisten tehostettu palveluasuminen

PALVELUKUVAUS

Tässä palvelukuvauksessa Kymenlaakson sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymä (Kymsote) määrittelee vaikeavammaisten tehostetun palveluasumisen vähimmäisvaatimukset, joita se edellyttää Kymsoten omalta tuotannolta ja yksityisiltä palveluntuottajilta ostettavalta palvelulta.

Palvelukuvauksen sisällön toteutumista valvovat palveluyksiköiden esimiehet sekä Kymsoten ohjauksesta ja valvonnasta vastaavat viranhaltijat. Kymsotella 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.	VAIKEAVAMMAISTEN ASUMISPALVELUT.....	2
1.1	Vaikeavammaisten asumispalveluiden kokonaisuus	2
1.2	Tehostettu palveluasuminen	3
1.3	Palvelutarpeen arviointi ja palvelusuunnitelma	4
2.	TEHOSTETUN PALVELUASUMISEN PALVELULUOKAT.....	5
3.	TOIMINNAN ORGANISOINTI JA TOIMINTAEDELLYTYSTEN TURVAAMINEN	7
3.1	Asumispalveluyksikön arvot ja toiminta-ajatus.....	7
3.2	Johtaminen	8
3.3	Laadunhallinta ja omavalvonta	8
3.4	Asiakaspalaute.....	9
3.5	Yksityisen palveluntuottajan ja Kymsoten välinen yhteistyö sekä laadunvalvonta	9
4.	HENKILÖSTÖ	11
4.1	Kelpoisuusvaatimukset	11
4.2	Henkilöstömitoitus.....	12
4.3	Opiskelijat	13
4.4	Perehdyttäminen.....	14
4.5	Osaamisen kehittäminen	14
4.6	Työhyvinvointi	15
5.	ASUMISPALVELUYKSIKÖN TOIMITILAT	15
5.1	Sijainti	15
5.2	Tilat	16
5.3	Varusteet	18
5.4	Turvallisuus.....	18
5.4.1	Pelastuslaki ja poistumisturvallisuusselvitys.....	19
5.4.2	Ensiapu	19
5.4.3	Hoitajakutsujärjestelmä	19
5.4.4	Eryitystilanteet.....	19
5.5	Siivous-, jäte- ja tekstiilihuolto.....	20
6.	ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	21
6.1	Itsemääräämisoikeuden tukeminen	21

6.2	Asiakkaan omaohjaaja ja omatyöntekijä	22
6.3	Palvelun toteuttamissuunnitelma	22
6.4	Asiakkaan raha-asioiden hoito ja edunvalvonta	23
6.5	Yhteistyö läheisen kanssa	23
7.	ASIAKKAAN HYVINVOINNIN JA TOIMINTAKYVYN EDISTÄMINEN	24
7.1	Toimintakykyä ja kuntoutumista edistävä työote	24
7.2	Yksilöllisen elämän toteuttaminen	24
7.3	Osallisuus ja yhteisöllisyys asumispalveluyksikössä ja yhteiskunnassa	25
7.4	Hygienian hoito	26
7.5	Ravitsemus	26
8.	TERVEYDEN- JA SAIRAANHOIDON TOTEUTTAMINEN ASUMISPALVELUYKSIKÖSSÄ	28
8.1	Terveyden- ja sairaanhoidon palvelut	28
8.2	Lääkehoito	29
9.	TIETOJÄRJESTELMIEN KÄYTTÖ ASUMISPALVELUISSA.....	30
9.1	Asiakastietojärjestelmä ja sosiaalihuollon asiakastiedon arkisto.....	30
9.2	RAI-järjestelmä	31
9.3	Palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä PSOP	32
10.	DOKUMENTOINTI, ASIAKIRJAHALLINTO JA HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY	32
10.1	Henkilötietojen käsittely ja salassapito.....	32
10.2	Dokumentointi.....	33
10.3	Arkistointi ja asiakaspapereiden palautus Kymsotelle.....	34
11.	PALVELUSTA JA ASIAKKAILTA PERITTÄVÄT MAKSUT	34
11.1	Palveluntuottajan asiakkaalta perimät maksut	34
11.2	Yksityisen palveluntuottajan kuntayhtymältä perimät maksut	35
11.3	Kymsoten asiakkaalta perimät maksut.....	36
12.	VAIKEAVAMMAISTEN ASUMISPALVELUITA KOSKEVAT SÄÄDÖKSET	36
12.1	Lait ja säädökset.....	36
12.2	Ohjeet ja laatusuosituksset.....	37

1. VAIKEAVAMMAISTEN ASUMISPALVELUT

1.1 Vaikeavammaisten asumispalveluiden kokonaisuus

Asumispalvelua järjestetään vaikeavammaiselle henkilölle vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista annetun lain (380/1987, vammaispalvelulaki) perusteella, jos hän ei saa riittävää ja hänelle sopivaa palvelua muun lain nojalla. Vaikeavammaisille henkilöille voidaan myös järjestää asumispalvelua sosiaalihuoltolain (1301/2014) perusteella. Tämä palvelukuvaus koskee vammaispalvelulain perusteella järjestettyjä asumispalveluja.

Vaikeavammaisten asumispalveluiden tehtävänä on tukea asiakkaiden arjessa selviytymistä ja kuntoutumista heidän palvelutarpeidensa mukaisesti. Asumispalveluissa asiakkaita tuetaan mahdollisimman itsenäiseen arkeen ja kunkin asiakkaan oman näköiseen elämään. Tavoitteena on asiakkaan toimintakyvyn ylläpito ja jos mahdollista, toimintakyvyn lisääminen ja kevyempään asumiseen siirtyminen.

Kymsote järjestää vaikeavammaisten asumispalveluja 18 vuotta täyttäneille henkilöille. Myöhemmin kohderyhmään viitataan käsitteellä vaikeavammaiset tai asiakkaat.

Vammaispalvelulaissa ja asetuksessa vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (759/1987, vammaispalveluasetus) vaikeavammaisten asumispalveluista käytetään käsitettä ”vaikeavammaisten palveluasuminen”, joka ei eriytä ympärivuorokautista (tehostettu palveluasuminen) ja ei-ympärivuorokautista (palveluasuminen) asumispalvelua. Asiakkaalla, joka tarvitsee asumispalveluyksikössä annettavaa asumispalvelua, on useimmiten tarve ympärivuorokautiselle avulle tai valvonnalle. Joillekin asiakkaille riittää palveluasuminen, jossa on henkilökuntaa paikalla aamusta iltaan. Vammaispalvelulain määrittelemää vaikeavammaisten palveluasumista järjestetään usein myös asiakkaan kotiin erilaisilla palveluiden kokonaisuuksilla. Tässä palvelukuvauksessa käytetään käsitettä ”vaikeavammaisten tehostettu palveluasuminen”, jolla tarkoitetaan asumisyksikössä järjestettävää vaikeavammaisten asumispalvelua, jossa on henkilökuntaa paikalla ympäri vuorokauden.

Vammaispalvelulain 8 § mukaan kunnan on järjestettävä vaikeavammaiselle henkilölle palveluasuminen, jos henkilö vammansa tai sairautensa johdosta välttämättä tarvitsee palvelua suoriutuakseen tavanomaisista elämän toiminnoista.

Vammaispalveluasetuksen 11 § (371/2009) mukaan vaikeavammaisten palveluasumista järjestetään henkilölle, joka vammansa tai sairautensa vuoksi tarvitsee toisen henkilön apua päivittäisistä toiminnoista suoriutumisessa jatkuvaluonteisesti, vuorokauden eri aikoina tai muutoin erityisen runsaasti. Tehostetussa palveluasumisessa avun tai valvonnan tarvetta on myös yöaikaan.

Kymsote järjestää vaikeavammaisten asumispalveluja omana toimintana sekä ostamalla palvelua yksityisiltä palveluntuottajilta tai muilta kunnilta/kuntayhtymiltä. Kymsote vastaa asiakkaan palvelukokonaisuuden suunnittelusta ja järjestämisestä.

1.2 Tehostettu palveluasuminen

Tehostettuun palveluasumiseen hakeutuminen tulee ajankohtaiseksi vasta, mikäli vaikeavammaisen henkilön toimintakyky ei mahdollista kotona asumista kotiin annettavien palvelujen ja tukitoimien tai teknologian turvin. Lisäksi on varmistettu, ettei toimintakykyä voida palauttaa kotona asumisen mahdollistamalle tasolle.

Perusteet tehostetun palveluasumisen tarpeelle voivat olla mm:

- asiakkaan fyysinen, psyykkinen, kognitiivinen ja/tai sosiaalinen toimintakyky on huomattavasti heikentynyt ja hoidon ja valvonnan tarve on päivittäisissä toiminnoissa useita kertoja vuorokauden aikana,
- asiakasta ei voida tukea riittäväällä tavalla kevyiden kotiin annettavien palvelujen turvin,
- kevyemmät asumisratkaisut ovat riittämättömiä (palveluasuminen, tuettu asuminen).

Tehostettua palveluasumista järjestetään vaikeavammaiselle henkilölle, joka tarvitsee ympärivuorokautista ohjausta, hoitoa, hoivaa ja/tai valvontaa sekä henkilökunnan jatkuvaa läsnäoloa. Asiakas saa tukea ja apua mm. liikkumisessa, pukeutumisessa, henkilökohtaisen hygienian hoidossa, terveydestä ja hyvinvoinnista huolehtimisessa, kodin askareissa ja kodin ulkopuolella asioinnissa. Hän voi olla myös hoivan tarpeessa. Tehostettuun palveluasumiseen kuuluu palveluita myös asiakkaan kuntoutuksen ja viihtyvyyden edistämiseksi.

Vaikeavammaisten tehostettu palveluasuminen on asiakkaan tarpeen mukaan muuntuvaa. Asumispalveluyksikön henkilökunnan antama tuki, ohjaus ja apu voi olla asiakkaan toimintakyvystä ja tilanteesta riippuen esimerkiksi yhdessä tai puolesta tekemistä, fyysistä avustamista, muistuttamista, arjen koordinoitua, motivointia, saattamista, hoitoa, hoivaa tai valvontaa.

Tehostetun palveluasumisen asumispalveluyksikössä asuva asiakas saa tukea erilaisiin tarpeisiinsa ja hänen elämäänsä tuetaan kokonaisuudessaan. Tehostettu palveluasuminen ei ole vain asiakkaan yksittäisiin tarpeisiin vastaamista.

Lyhytaikaisella tehostetulla palveluasumisella tavoitellaan asiakkaan toimintakyvyn ylläpitämistä ja mahdollisuuksien mukaan toimintakyvyn paranemista. Lyhytaikaiseen tehostettuun palveluasumiseen kuuluu toisinaan myös asiakkaan toimintakyvyn tiivis arviointi ja aktiivinen työskentely asiakkaan kanssa jaksolle asetettujen tavoitteiden

saavuttamiseksi. Lyhytaikainen asumispalvelu voi olla esimerkiksi arviointijaksoja tai omaishoidon tuen vapaita.

1.3 Palvelutarpeen arviointi ja palvelusuunnitelma

Ennen tehostetun palveluasumisen myöntämistä asiakkaan palveluiden tarve arvioidaan Kymsoten vammaispalveluissa laaja-alaisesti yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheistensä sekä muiden toimijoiden kanssa. Palvelutarpeen arviointi tehdään moniammatillisesti huomioiden asiakkaan omat näkemykset, toimintakyky ja asiakkaan lähipiiriltä saatu tieto. Arvioinnissa käytetään tukena terveydenhuollon ammattilaisten lausuntoja.

Asiakkaalle laaditaan palvelutarpeen arvioinnin perusteella vammaispalvelulain 3 §:n edellyttämä palvelusuunnitelma, josta ilmenee vammaispalvelun sosiaalityöntekijän/sosiaaliohjaajan ja asiakkaan yhteinen näkemys asiakkaan toimintakyvystä sekä tarvittavista palveluista. Suunnitelmaan kirjataan asiakkaan toivomukset ja mielipiteet tarvittavista palveluista ja tukitoimista.

Jos asiakkaan tarvitsema palvelu päätetään järjestää vaikeavammaisten tehostettuna palveluasumisena, asiakasohjaaja valitsee asiakkaan tarpeisiin parhaiten vastaavan asumispalveluyksikön kuunnellen asiakkaan ja hänen läheistensä toiveita. Asumispaikan valinnassa otetaan huomioon asiakkaan kokonaistilanne ja pyritään turvaamaan sosiaalisten suhteiden sekä elinympäristön säilyminen.

Kymsoten asiakasohjaaja päättää palvelutarpeen arvion perusteella asiakkaan palveluluokan (ks. palvelukuvauksen kohta 2) ennen tehostetun palveluasumisen alkamista. Asumispalveluyksikön edustaja on yhteydessä asiakasohjaajaan, mikäli ilmenee tarvetta päivittää asiakkaan palveluluokkaa toimintakyvyn parantumisen tai merkittävän heikkenemisen vuoksi.

Asiakasohjaaja päättää vammaispalvelun sosiaalityöntekijän/sosiaaliohjaajan tekemän palvelutarpeen arvioinnin perusteella asiakkaan tehostetun palveluasumisen päättymisestä. Asumispalveluyksikön henkilökunta tukee asiakasta muutostilanteissa (esim. asiakkaan muuttaessa kevyempiin palveluihin).

2. TEHOSTETUN PALVELUASUMISEN PALVELULUOKAT

Tehostetussa palveluasumisessa on neljä palveluluokkaa. Asiakkaan tuen tarve määrittää, mihin palveluluokkaan hän kuuluu.

Palveluluokka 1

Tehostetun palveluasumisen palveluluokka 1 on ympärivuorokautista asumispalvelua asiakkaalle, joka tarvitsee apua, hoitoa, ohjausta ja tukea päivittäisissä toiminnoissaan ja jolla on hoidon/hoivan tai valvonnan tarvetta kaikkina vuorokauden aikoina. Yöaikainen tuki voi olla säännöllistä ja toistuvaa.

Asumispalveluyksikön henkilökunnan antama tuki ja ohjaus voi olla asiakkaan toimintakyvystä ja tilanteesta riippuen esimerkiksi yhdessä tai puolesta tekemistä, fyysistä avustamista, muistuttamista, arjen koordinoimista, motivoimista, saattamista, hoitoa, hoivaa tai valvontaa. Tuki voi olla tavoitteellista uusien taitojen opettelua sekä olemassa olevien taitojen käytön harjoittelua.

Palveluluokka 1 pitää sisällään kaikki aikuisen henkilön elämänhallinnan alueet. Avun, tuen ja ohjauksen tarve voi olla fyysistä, psyykkistä ja / tai sosiaalisesti tilanteisiin liittyvää. Asiakas tarvitsee tukea ja apua ympärivuorokautisesti mm. kodin askareissa, hygienian ja siisteyden hoidossa, terveydestä ja hyvinvoinnista huolehtimisessa, vuorokausirytmien toteutumisessa, liikkumisessa ja kodin ulkopuolella asioinnissa. Hän voi olla myös hoivan tarpeessa. Asiakasta tuetaan tarvittaessa päihteettömyyteen.

Asiakkaan ilmaisutaidot voivat vaihdella normaalista puheesta täydelliseen ilmaisen puuttumiseen.

Liikuntakyky voi vaihdella täysin liikkumattomasta henkilöstä asiakkaaseen, joka vammaansa tai sairautensa vuoksi tarvitsee liikkumisessa kokoaikaisen ohjauksen ja valvonnan.

Asiakas voi tarvita runsaasti apua oman hygienian ja siisteyden hoidossa.

Asiakas voi tarvita työntekijän tukea asumisyksikön ulkopuolella liikkueensa. Asiakkaalle mahdollistetaan turvallinen ulkoilu sekä kodin ulkopuolella asiointi tarvittaessa ohjaajien tuella.

Avustamiseen tarvitaan säännöllisesti yhden ja satunnaisesti kahden työntekijän apu.

Asiakkaalla on oikeus asua palvelussa toimintakyvyn heikentyessä. Tarkoituksenmukaista on tällöin tarkistaa palveluluokka.

Henkilöstömitoitus vähintään 0,6.

Palveluluokka 2

Palveluluokka sisältää kaikki palveluluokan 1 asiat.

Palveluluokka 2 on asiakkaalle, joka sairaudestaan tai vammastaan johtuvien erityispiirteidensä tai käyttäytymisen haasteellisuuden vuoksi tarvitsee erityisen paljon ympärivuorokautista valvontaa ja / tai perushoidollista tukea ja / tai sosiaalisiin suhteisiin liittyvää ohjausta. Asiakas tarvitsee lähes kokoaikaista valvontaa, mutta pärjää lyhyitä aikoja itsekseen.

Avustamiseen tarvitaan säännöllisesti yhden tai kahden työntekijän apu. Asiakas voi tarvita yöllä tukea usein tai runsaasti.

Asiakas tarvitsee esimerkiksi runsaasti somaattisista sairauksista johtuvia toimenpiteitä, psyykkisestä oireilusta johtuvaa keskusteluapua ja asioiden hoitamista. Hänellä on hyvin runsaasti hoitoa vaativa somaattinen tai psyykkinen sairaus tai toistuvaa aggressiivista käyttäytymistä. Asiakas voi tarvita runsaasti tukea päihteettömyyteen (esim. korvaushoito).

Palvelu sisältää elämän loppuvaiheen hoidon.

Henkilöstömitoitus vähintään 0,8.

Palveluluokka 3

Tehostetun palveluasumisen palveluluokka 3 on asiakkaalle, joka tarvitsee erityisen runsasta ympärivuorokautista apua ja laaja-alaista tukea erityisissä ja / tai haasteellisissa tilanteissa.

Palveluluokka 3 sisältää kaikki palveluluokkien 1 ja 2 asiat.

Asiakkaan avustamiseen tarvitaan usein tai säännöllisesti kahden työntekijän apu.

Asiakas tarvitsee jatkuvaa valvontaa. Valvonnan tarpeen syynä voi olla esimerkiksi jokin seuraavista:

- Asiakas vahingoittaa itseään, muita henkilöitä tai ympäristöään/fyysisiä tiloja.
- Asiakas karkailee asumisyksikön ulkopuolelle ja on sen vuoksi vaaraksi itselleen.
- Asiakkaalla on terveydellinen jatkuvaa valppautta vaativa ongelma (esim. tukehtumisvaara) eikä hän pysty itse hälyttämään apua.

Asiakas tarvitsee erityisen runsaasti hoidollisia toimenpiteitä, jotka vievät huomattavan paljon henkilökunnan aikaa.

Asiakkaalla voi olla runsas tuen tarve aggressiivisuuden vuoksi tai hänellä voi olla psyykinen sairaus, johon kuuluu erityisen vaikeita oireita (esim. harhaisuutta, psyykköittisuutta ja arvaamattomuutta). Näihin voi liittyä myös päihteiden käyttöä.

Asiakas voi tarvita yöllä tukea usein tai runsaasti.

Henkilöstömitoitus vähintään 1,0.

Palveluluokka 3+

Tehostetun palveluasumisen palveluluokka 3+ on tarkoitettu asiakkaalle, joka tarvitsee erityisen vaativaa tukea. Tämä palveluluokka arvioidaan aina määräaikaisesti asiakastarpeen mukaan. Asiakkaan palvelutarpeen mukainen henkilöstömitoitus määritellään asiakaskohtaisesti ja hinnoittelu perustuu määriteltyyn henkilöstömitoitukseen. Henkilöstömitoitus on vähintään 1,1 ja voi nousta portaittain 0,1 lisäyksellä asiakkaan vaatimuuden mukaan.

3. TOIMINNAN ORGANISOINTI JA TOIMINTAEDELLYTYSTEN TURVAAMINEN

Sosiaalihuollon asumispalveluyksikön toiminta on suunnitelmallista. Yksiköllä on kirjallinen ja ajantasainen sosiaalihuoltolain 47 § edellyttämä toimintasuunnitelma sekä yhdessä henkilöstön kanssa laadittu ja vuosittain päivitetty omavalvontasuunnitelma. Omavalvontasuunnitelma on laadittava yksikön toiminnan laadun, turvallisuuden ja asiamukaisuuden varmistamiseksi.

Palvelussa sitoudutaan tässä palvelukuvauksessa dokumentoituihin palvelukokonaisuuden sisältöä koskeviin laatuvaatimuksiin ja -tavoitteisiin.

Asumispalveluyksikön toiminta on poliittisesti, uskonnollisesti ja kulttuurisesti sitoutumatonta.

Kymsoten ohjaus- ja valvontayksikkö ohjaa ja valvoo sekä organisaation omaa että yksityisten palveluntuottajien tuottamaa palvelutuotantoa.

3.1 Asumispalveluyksikön arvot ja toiminta-ajatus

Asumispalveluyksiköllä on omavalvontasuunnitelmassa kirjallisesti määritellyt arvot ja toiminta-ajatus, jotka ovat Kymsoten arvojen ja toiminta-ajatuksen mukaisia. Nämä ohjaavat yksikön toimintaa ja asukkaiden kanssa työskentelyä. Yksikön henkilöstö on sitoutunut arvoihin ja toiminta-ajatukseseen, ja ne ovat kaikkien asiakkaiden ja heidän läheistensä tiedossa. Toiminta-ajatus perustuu asiakkaan voimavarojen tunnistamiseen, toimintakyvyn ja kuntoutumisen edistämiseen ja tukemiseen sekä asiakkaan mahdollisuuden elää omannäköistä elämää.

3.2 Johtaminen

Asumispalveluyksikön lähijohtaja vastaa yksikön toiminnasta, taloudesta ja henkilöstöstä. Johtamisen vastuut ja valtuudet on määritelty kirjallisesti. Keskeistä hyvälle johtamiselle on, että se tukee laadukasta asiakaslähtöistä palvelua, toimintakykyä ylläpitävää/-kuntouttavaa työtettä ja toimintatapojen kehittämistä. Asumispalveluyksikön lähijohtoon voidaan valita henkilö, jolla on tehtävään soveltuva korkeakoulututkinto tai vastaava opistotasoinen tutkinto, riittävä johtamistaito ja alan tuntemus. On tärkeää, että johtajalla on sellaista asiantuntemusta, joka tukee asiakkaiden tarpeiden toteutumista ja henkilöstön ammatillisen osaamisen kehittämistä. Yksityisen palveluntuottajan asumispalveluyksikön esimiehen tulee olla hyväksytty aluehallintoviraston tai Valviran yksityisten sosiaalipalvelun antajien rekisteriin.

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

Yksiköstä vastaava aluejohtaja huolehtii yhdessä lähijohtajan kanssa:

- asiakaslähtöisten palvelujen toteutumisesta
- yksikön talouden ja toiminnan toteutumisesta
- henkilöstön riittävydestä, monipuolisesta osaamisesta ja ammattitaidon järjestelmällisestä kehittämisestä
- henkilöstön tarkoituksenmukaisesta ja joustavasta kohdentumisesta
- henkilöstön työhyvinvoinnin tukemisesta
- henkilöstön kannustamisesta palvelutoiminnan kehittämiseen ja uusien toimintatapojen innovointiin ja
- omavalvonnan kehittämisestä, toteutuksesta ja seurannasta sekä omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä yhteistyössä henkilöstön kanssa.

3.3 Laadunhallinta ja omavalvonta

Asumispalveluyksikön palvelun laadunhallintaa kehitetään kokonaisvaltaisesti siten, että yksikköä johdetaan hyvän henkilöstöä osallistavan johtamistavan mukaisesti. Yksikön laatua ja omavalvonnan toteutumista on seurattava säännöllisesti. Toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella. Tämä on keskeinen osa palvelun laadunhallintaa. Omavalvontasuunnitelma pidetään julkisesti nähtävillä. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa ja päivitetään tarvittaessa.

Omaavonnan avulla yksikössä seurataan ja kehitetään asiakkaiden saamaa päivittäisen palvelun laatua. Yksikön johtaja varmistaa, että omaavontaa toteutetaan järjestelmällisesti ja yksikköön on nimetty omaavonnan vastuhenkilö. Suunnitelmaan on kirjattu toiminta-ajatuksen, arvojen ja toimintaperiaatteiden lisäksi miten ja millä mittareilla omaa toimintaa valvotaan, ja miten poikkeamia käsitellään. Omaavontasuunnitelman avulla palveluissa esiintyvät epäkohdat ja palvelun onnistumisen kannalta epävarmat ja riskiä aiheuttavat tilanteet pystytään tunnistamaan, ehkäisemään ja korjaamaan nopeasti.

Omaavontakansiossa on kirjalliset ohjeet mm. erityistilanteiden osalta, esim. asiakkaan kadotessa tai havaittaessa asiakkaan kaltoinkohtelua. Henkilökunta tietää velvollisuutensa ilmoittaa välittömästi epäkohdista yksikön toiminnasta vastaavalle esimiehelle, joka ilmoittaa asiasta eteenpäin. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdentaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Epäkohtailmoitukset osoitetaan Kymsoten vastualueen vastaavalle johtavalle sosiaalityöntekijälle ja sosiaalityön palvelujohtajalle.

3.4 Asiakaspalautte

Asumispalveluyksikkö kerää palvelusta säännöllisesti asiakaspalautetta, jota hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Palautetta kerätään suoraan asiakkailta heille saatavuttavassa muodossa. 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 sekä niiden aiheuttamat toimenpiteet kerätään ja dokumentoidaan järjestelmällisesti. Niistä tiedotetaan Kymsoten asumispalvelujen palvelualuepäällikköä.

Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu osallistumaan Kymsoten tekemiin asiakastyytyväisyyskyselyihin sekä muihin toiminnan sisältöön liittyviin tutkimuksiin.

3.5 Yksityisen palveluntuottajan ja Kymsoten 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. Yksityisellä

palveluntuottajalla on aluehallintoviraston tai Valviran lupa toiminnalle koko palvelun toteuttamisen ajan.

Jos yksityisen palvelutuotannon sopimuskauden aikainen palvelun laadunvalvonta osoittaa, että palvelun laatu ei vastaa sitä, miten se on tässä palvelukuvauksessa määritelty, Kymsote ei ohjaa palveluun uusia asiakkaita. Asiakassijoitukset voivat jatkaa vasta, kun palveluntuottaja on kirjallisesti ja hyväksytysti osoittanut palvelun täytävän edellytetyt laatuvaatimukset.

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

Toimintakertomus sisältää:

- henkilöstöluettelon vakansseineen/ nimikkeineen, koulutustietoineen ja tehtäväkuviineen
- työhyvinvointikyselyn yhteenvedon ja koosteen henkilöstön sairauspoissaoloista (yleisellä tasolla, esim. prosentteina)
- 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, on toimitettava Kymsoten tietoon välittömästi ja palveluntuottaja korjaa tilanteen viipymättä.

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

Yksityinen palveluntuottaja ja Kymsote tekevät rakentavaa yhteistyötä asiakkaan hyvän elämän edistämiseksi. Palveluntuottaja mahdollistaa omalla toiminnallaan asiakkaan kuntoutumisen ja siirtymisen kevyempiin palveluihin tai itsenäiseen asumiseen aina kun se on mahdollista. Yksityinen palveluntuottaja osallistuu Kymsoten järjestämiin yhteistyökokouksiin.

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

4. HENKILÖSTÖ

Asumispalveluyksikön aluejohtaja yhdessä lähijohtajan kanssa vastaa siitä, että asumispalveluyksikössä on määrällisesti ja rakenteellisesti riittävä henkilöstö vaikeavammaisille asiakkaille tarkoitettuun palveluun. Asiakkaiden yksilölliset tarpeet ratkaisevat, millaista henkilöstöä ja osaamista asumispalveluyksikössä tarvitaan ja tehtävärakenne on suunniteltava niin, että yksikössä on asiakkaiden tarpeiden edellyttämää erilaista osaamista.

Asumispalveluyksiköllä on mitoituksen mukainen vakituinen henkilöstö, jolla on toistaiseksi voimassa olevat työsopimukset tai työsopimuksen määräaikaaisuudelle on perusteltu syy (esim. asiakkaan määräaikaaisesti tarvitsema suurempi apu). Vakituisten henkilöstön poissaolojen sijaisuudet järjestetään varahenkilöstöjärjestelmän tai muun vastaavan sijaisrekisterin kautta.

Asumispalveluyksiköllä on edellytys työllistämisen edistämiseksi vastaanottaa työkokeiluun soveltuva henkilö (esim. nuorisotakuun, kuntouttavan työtoiminnan, vajaakuntoisten työllistämistukitoimien kautta).

4.1 Kelpoisuusvaatimukset

Asumispalveluyksikön henkilöstöllä on tehtävien hoitamisen edellyttämä koulutus, ammattitaito ja osaaminen, joka on asiakkaiden tuen tarpeen edellyttämällä tasolla. 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 (sairaanhoitaja).

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

Tukipalvelutehtävät (esimerkiksi siivous- ja ateriapalvelut) voidaan hoitaa tehtävään koulutetulla henkilöstöllä tai alihankintana. Ruokahuollosta vastaavilla on hygieniapassit. Asumispalveluyksikkö vastaa alihankkijan työstä.

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

4.2 Henkilöstömitoitus

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

Henkilöstön mitoittamisen lähtökohtana on asiakkaiden fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen toimintakyky sekä palvelujen tarve. Asiakkaan avuntarve turvataan kaikkina vuorokauden aikoina ja vuorokohtainen mitoitus on laskettu huomioiden mm. lääkahoito ja palvelun sisällölle asetetut vaatimukset. Yksikön lähijohtaja varmistaa joustavalla henkilöstöressurssien käytöllä ja työvuorosunnittelulla, että asiakas saa tarvitsemansa avun ja tuen sovitusti ilman tarpeettomia viivytyksiä. Poissaolevien työntekijöiden osuus korvataan sijaisilla. Henkilöstön määrää tarkastetaan poikkeustilanteissa, esim. epidemiatilanteissa.

Henkilöstömitoitukseen lasketaan mukaan työsuhteessa oleva välitöntä asiakastyötä tekevä henkilöstö, joka on suorittanut sosiaali- ja/tai terveystieteiden tutkinnon (AMK- ja toisen asteen tai vastaavan aikaisemman tutkinnon suorittaneet). Asumispalveluyksikön hallinnollinen johtaja voidaan lukea henkilöstömitoitukseen siltä osin kuin hän osallistuu välittömään asiakastyöhön, kuitenkin enintään 50 % työpanoksesta. Jos asumispalveluyksikön hallinnollisella johtajalla on vastuullaan enemmän kuin yksi asumispalveluyksikkö tai hänen vastuullaan olevassa asumispalveluyksikössä on asiakkaita yli 30, ei hänen työpanostaan voida lukea henkilöstömitoitukseen.

Asumispalveluyksikössä tulee olla sairaanhoitaja henkilöstömitoitukseen laskettavissa tehtävissä arkipäivisin aamu- tai iltavuoroissa. Lisäksi asumispalveluyksikössä tulee olla tehtävään soveltuvan AMK- tai opistotasaisen sosiaalihuollon ammattitutkinnon suorittaneen henkilön (sosionomi/geronomi/kuntoutuksen ohjaaja) palvelut ja asiantuntijuus käytettävissä arkipäivisin.

Asumispalveluyksikössä työskentelee muuta tukipalvelutyössä avustavaa henkilöstöä. Tukipalveluita voidaan tuottaa myös alihankintana, jolloin tukipalveluhenkilöstön määrä voi olla edellytettyä pienempi samassa suhteessa kuin henkilöstöä korvataan alihankintana.

Yksikön on aina noudatettava aluehallintoviraston tai Valviran myöntämän luvan mukaista mitoitusta ja henkilöstörakennetta.

Kymsoten edellyttämä sosiaali- ja terveysalan tutkinnon suorittaneen henkilöstön (AMK- ja toisen asteen tai vastaavan aikaisemman tutkinnon suorittaneet henkilöt) mitoitus riippuu asiakkaalle määritellystä palveluluokasta:

- palveluluokka 1: vähintään 0,6 välitöntä asiakastyötä tekevää työntekijää asiakasta kohden
- palveluluokka 2: vähintään 0,8 välitöntä asiakastyötä tekevää työntekijää asiakasta kohden
- palveluluokka 3: vähintään 1,0 välitöntä asiakastyötä tekevää työntekijää asiakasta kohden
- palveluluokka 3+: asiakaskohtaisesti määritelty mitoitus

Asumispalveluyksiköllä on ajantasainen henkilöstöluettelo. Yksityinen palveluntuottaja toimittaa henkilöstöluettelon Kymsotelle pyydettyä.

4.3 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: sosionomiopiskelijan ohjaajan tulee olla sosiaalihuollon ammattihenkilö ja sairaanhoitajaopiskelijan laillistettu sairaanhoitaja. Opiskelijalle nimitään 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. Ennen opiskelijan palkkaamista on varmistettava, ettei tehtävään ole mahdollisuutta löytää koulutukseltaan pätevää ammattihenkilöä.

Opiskelija voi toimia määräaikaisessa tehtävässä:

- ✓ Laillistetun terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävässä voi toimia määräaikaisena sijaisena kyseiseen ammattiin opiskeleva henkilö, joka on suorittanut kaksi kolmasosaa (vähintään 140 op) opinnoistaan ja jolla on käytännössä saavutetun kokemuksen tai muiden seikkojen perusteella riittävät edellytykset kyseisen tehtävän hoitamiseen. Asumispalveluyksiköissä laillistetun ammattihenkilön määräaikaisessa tehtävässä toimiminen edellyttää riittävien opintojen ja edellytysten täyttymisen lisäksi voimassaolevaa lääkelupaa. Opiskelijan edellytetään suorittaneen Kymsoten alueellisen lääkehoitosuunnitelman LOVE-verkkokurssit tai yksityisen palveluntuottajan ollessa

kyseessä muun Kymsojen hyväksymän koulutuskokonaisuuden kurssit ja annettuun tarvittavat näytöt.

- ✓ 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 suoritettuaan 90 osaamispistettä ja lääkeopinnot hyväksytysti. Lähihoitajaopiskelija ei pääsääntöisesti osallistu lääkehoidon toteuttamiseen, mutta mikäli toiminnan kannalta on välttämätöntä, voi hän sijaisena toimiessaan antaa asukkaalle valmiiksi annosteltuja, luonnollista tietä annettavia lääkkeitä. Tällöin tulee suorittaa hyväksytysti LOP-läkehoidon perusteet, verkkokurssit ja tentit kahden kuukauden sisällä työn aloittamisesta sekä annettava tarvittavat määritellyn lääkehoito-tehtävän mukaiset näytöt.

Opiskelijat osallistuvat lääkehoitoon ohjaajan valvonnassa (=nimetty sh/th -ohjaaja). Asumisyksikön johtaja varmistaa määräaikaisen työntekijän lääkeosaamisen hyväksytyksi lääkehoitopassista ennen työhön palkkaamista. Asumisyksikön johtaja arvioi jokaisen opiskelijan osaamisen erikseen ja edellytykset lääkehoitoon osallistumiseen. Opiskelijat eivät saa suorittaa iv-lupaa.

Tutkinnon soveltavuuden 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.

4.4 Perehdyttäminen

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

Asumispalveluyksikössä on kirjallinen henkilöstön perehdytysuunnitelma. Perehdytysuunnitelma sisältää vakituiseen palvelusuhteeseen ja lyhytaikaiseen sijaasuuteen tulevan työntekijän perehdyttämisen. Perehdytysuunnitelma sisältää opiskelijoiden ja työkokeiluun osallistuvien perehdyttämisen. Perehdyttämisprosessia arvioidaan säännöllisesti.

4.5 Osaamisen kehittäminen

Henkilöstön osaaminen tulee olla asumispalveluyksikön asiakkaiden tarpeiden edellyttämällä tasolla. Henkilöstön lisä- ja täydennyskoulutuksesta huolehditaan lakisääteisen täydennyskoulutusveloitteen mukaisesti. Yksikön lähijohtajalla on kirjallinen kou-

lutussuunnitelma henkilöstönsä osaamisen kehittämiseksi. Koulutus perustuu asumispalveluyksikön ja työntekijän henkilökohtaiseen koulutussuunnitelmaan, joissa on huomioitu mm. vammaistyössä tarvittava erityisosaaminen, lääkehoidon osaaminen, tietotekniikan ja uusien teknologiaratkaisujen osaaminen, ensiapuvalmiuden ylläpitäminen ja erilaisten vaihtoehtoisten kommunikointimenetelmien osaaminen.

Lähijohtaja ylläpitää henkilöstön koulutusrekisteriä.

Lähijohtaja käy henkilöstönsä kanssa vuosittain kehityskeskustelut.

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

4.6 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, jonka tuloksen pohjalta tehdään kirjallinen työhyvinvointisuunnitelma. Kyselyistä saatuja tuloksia käytetään hyväksi yksikön toimintaa kehitettäessä. Henkilöstölle järjestetään työkykyä ja työhyvinvointia edistävää toimintaa. Henkilöstön työnohjausta järjestetään tarvittaessa.

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

Yksityinen palveluntuottaja raportoi kuntayhtymälle toimintakertomuksessa kerran vuodessa työhyvinvoinnin yhteenvedon ja koosteen henkilöstön sairauspoissaoloista.

5. 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 tukevan asiakkaiden itsenäisyyttä ja yksityisyyttä.

5.1 Sijainti

Asumispalveluyksikkö sijaitsee tavallisella asuinalueella. Yksikön on oltava helposti saavutettavissa julkisilla kulkuvälineillä.

Yksityisen palveluntuottajan asumispalveluyksikkö sijaitsee korkeintaan 100 kilometrin etäisyydellä joko osoitteesta Tykkitie 1, 45100 Kouvola tai osoitteesta Takojantie 1, 48220 Kotka.

5.2 Tilat

Asumisyksikkö voi olla erillinen asuinrakennus tai osa muuta asuinrakennusta, kuten kerrostaloa. Asumispalveluyksikön tilat ja asunnot ovat vaikeavammaisen asumiseen soveltuvia ja tarkoituksenmukaisesti varusteltuja. Vaikeavammaisilla henkilöillä voi olla erilaisia tarpeita oman asuntonsa ja asumispalveluyksikön yhteisten tilojen suhteen. Esimerkiksi liikuntavammaisen asiakkaan asunnon tulee olla riittävän tilava, jotta liikkuminen ja apuvälineiden säilytys on mahdollista, kun taas liikuntakykyinen, henkilökunnan valvontaa tarvitseva asiakas, hyötyy pienemmästä asunnosta, joka on asumispalveluyksikön yhteisten tilojen välittömässä läheisyydessä. Asunnossa on huomioitava pyörätuolilla liikkumisen tarpeet sijoittamalla esim. minikeittiössä mikro ja jääkaappi sekä kaapistot asiakkaan kannalta tarkoituksenmukaisimpaan paikkaan siten, että asiakas pääsee keittiössä toimimaan. Asiakkaan asunnon tulee vastata hänen yksilöllisiin tarpeisiinsa.

Palveluntuottaja sitoutuu uuden asiakkaan vastaanottaessaan järjestämään hänen asuntoonsa tarpeiden mukaiset arjen toimivuuden kannalta välttämättömät varusteet, kuten tukikaiteet, liukuovikaapistot, pyörätuoliluisikat, sähköinen sisä- ja ulko-ovien avaus tai mahdollisuus asunnon vesipisteiden sulkemiseen. Asuntoon tulee voida tarvittaessa tehdä sellaisia yksilöllisiä asunnonmuutostöitä, jotka ovat rakennusteknisesti mahdollisia.

Asiakkaalla on yhden hengen huone/asunto. Vanhassa rakennuskannassa huonekoon on oltava vähintään 20 m². Vanhalla rakennuskannalla tarkoitetaan aikaisemmin rakennettua, edelleen asumispalvelutoiminnassa olevaa yksikköä, jolla on aluehallintoviraston tai Valviran voimassa oleva toimilupa.

Rakennettaessa uusia toimintayksiköitä tai vanhoja peruskorjattaessa on jokaisella asiakkaalla oltava oma asunto, jonka koko on vähintään 28 m² ja joka sisältää oman saniteettitilan sekä minikeittiön. Uudessa rakennuskannassa tulisi huomioidaan asiakkaan toimintakyky siten, että asunnon tilat ovat muunneltavissa asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Asumispalveluyksikössä on riittävästi tilaa asiakkaiden apuvälineille.

Asiakkaan asunto vuokrataan lähtökohtaisesti kalustamattomana. Asiakas kalustaa ja sisustaa huoneensa omilla huonekaluillaan ja henkilökohtaisilla tavaroillaan omalla kustannuksellaan. Palveluntuottaja avustaa asiakasta tarvittaessa hankinnoissa. Huoltovastuu kodin tarvikkeista on asiakkaalla ja palveluntuottaja avustaa tarvikkeiden huollossa tarvittaessa. Asiakashuoneessa on yleisvalastus ja riittävästi säilytystilaa.

Asumispalveluyksikössä on viihtyisiä ja kodikkaita tiloja asiakkaiden yhteiseen oleskeluun ja ruokailuun. Asiakkaalle tarkoitetuissa tiloissa tulee voida toimia esteettömästi ja turvallisesti ja tilat on varustettu apuvälineillä, jotka turvaavat mahdollisimman oma-toimisen tai avustetun liikkumisen ja siirtymisen. Tiloissa on riittävä määrä tukikaiteita ja tarkoituksenmukaisia kalusteita myös asiakkaille, joiden toimintakyky on huomattavan rajoittunut. Wc- ja pesutiloissa on tarvittavat tukikaiteet, wc-korokkeet ja suihkutuolit. Asumispalveluyksikön tilat mahdollistavat asiakkaiden yhteisen toiminnan ja yksilöllisen kuntoutumisen. Yhteistiloissa on TV. 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.

Asumispalveluyksiköllä on viihtyisä piha-alue tai tilava ulkoiluparveke. Jos asumispalveluyksikössä on vain ulkoiluparveke, asiakkaille järjestetään muutoinkin päivittäinen ulkoilumahdollisuus. 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.

Asumispalveluyksikön tiloille asetetaan lisäksi seuraavat vaatimukset:

- Asumispalveluyksikössä on tila turvallisen lääkehoidon järjestämiseksi.
- Asukkaiden lääkkeille, käteisvaroille ja muille henkilökohtaisille tavaroille pystytään osoittamaan lukittava säilytyskaappi/-tila, jonka avaimet ja kulunvalvonta on järjestetty siten, etteivät asiattomat pääse kyseiseen tilaan.
- Asumispalveluyksikössä on tilat, joissa asiakas voi itsenäisesti tai ohjattuna pestä pyykkiä ilman erillistä korvausta.
- Jos asiakkaiden asunnoissa ei ole keittiötä, asumispalveluyksikössä on keittiö/keit-totila, jossa asiakas voi toimintakykynsä mukaan yhdessä henkilökunnan kanssa tai itsenäisesti valmistaa aterioita.
- Asumispalveluyksikössä on riittävät henkilöstön toimisto- ja sosiaalityilat.
- Asumispalveluyksikössä on tila asukkaan hoitoon liittyvien ja muuta arkaluontoista tietoa sisältävien asiakirjojen säilytykseen EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (2016/679) mukaisesti.
- Asumispalveluyksikössä on tarvittavat siivousvälineiden säilytystilat.
- Asiakkaille on osoitettavissa tupakointipaikka.

Pariskunnille on tarvittaessa järjestettävä mahdollisuus asua yhdessä.

Läheisen on mahdollista tarvittaessa yöpyä asumispalveluyksikössä.

Asumispalveluyksikköön on nimettyä kiinteistöhuoltovastaava.

Asiakkaalta ei voida periä takuuvuokraa. Kotivakuutuksen ottaminen on suositeltavaa asukkaan henkilökohtaisen omaisuuden suojaamiseksi.

Yksityinen palveluntuottaja tuottaa asumispalvelua joko omistamassaan tai tähän tarkoitukseen vuokratussa tai välivuokratussa asumispalveluyksikössä.

5.3 Varusteet

Asiakkaan saatavilla on riittävät ja tarkoituksenmukaiset apuvälineet. Asumispalveluyksikön henkilökunta auttaa asiakasta hankkimaan apuvälinekeskuksesta asiakkaan tarvitsemat henkilökohtaiset apuvälineet (esim. sänky, pyörätuoli, potilasnostin, kävelyteline). Jos asiakas tarvitsee kommunikaatiota tukevaa teknologiaa tai apuvälineitä, henkilökunta auttaa häntä niiden hankkimisessa.

Asumispalveluyksiköllä tulee olla henkilökunnan ergonomista työskentelyä tukevat sekä yhteiskäytössä olevat apuvälineet (esim. suihkutuolit, rollaattorit ja ulkoilutukseen tarkoitetut pyörätuolit), sekä valmius uusien varusteiden hankintaan ja käyttöönottoon. Myös hygienian hoidossa tarvittavia apuvälineitä tulee olla riittävästi. Palveluntuottaja vastaa yhteiskäytössä olevien apuvälineiden ja hoitovälineiden (esim. CRP-mittari, stetoskooppi, verenpainemittari, verensokerimittari, happisaturaatiomittari ja vaaka) sekä ergonomista työskentelyä tukevien välineiden hankinnasta, kustannuksista, toimintakunnosta ja siitä, että henkilöstöllä on välineistä toimintaohjeet.

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.

5.4 Turvallisuus

Asumispalveluyksikössä on kirjalliset turvallisuusohjeet sisäisten ja ulkoisten uhka- ja vaaratilanteiden varalle sekä tilanteisiin, joissa asukas käyttäytyy aggressiivisesti. Henkilökunta harjoittelee tilanteissa toimimista säännöllisesti. Yksikössä suoritetaan vuosittain riskien arviointi, tehdään suunnitelma riskien vähentämiseen/ hallitsemiseen sekä seurataan suunnitelman toteutumista. Palveluntuottaja seuraa tapaturma- ja vaaratilanteita ja käsittelee ne henkilöstön kanssa säännöllisesti.

5.4.1 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.

5.4.2 Ensiapu

Asumispalveluyksikössä on huolehdittava asukkaiden, henkilökunnan sekä muiden yksikössä olevien henkilöiden ensiavun järjestämisestä. Asumispalveluyksikössä on riittävä määrä asianmukaisia ensiapuvälineitä ja ohjeet ensiavun saamiseksi. Henkilöstöllä on riittävä työturvallisuuslain edellyttämä ensiapuvalmius. Henkilöstölle järjestetään säännöllistä täydennyskoulutusta ensiapuvalmiuden turvaamiseksi.

5.4.3 Hoitajakutsujärjestelmä

Asumispalveluyksikössä asiakkaan käytössä on hoitajakutsujärjestelmä, jota asiakas pystyy tosiasiallisesti käyttämään. Palveluntuottaja vastaa järjestelmän hankinnasta ja ylläpidosta sekä niistä aiheutuvista kustannuksista, pois lukien ne asiakkaan erityiseen tarpeeseen pohjautuvat ympäristönhallintalaitteet/järjestelmät, jotka asiakas saa apuvälinekeskuksesta. Palveluntuottaja määrittelee yhdessä asukkaiden kanssa kiireellisyysjärjestyksen hälytyksiin vastaamisessa. Palveluntuottaja määrittelee vasteajat erityyppisiin hälytyksiin vastaamisessa ja toimittaa raportin vasteajoista pyydettyä. Vasteajalla tarkoitetaan aikaa asiakkaan tekemästä hälytyksestä siihen hetkeen, jolloin asiakas saa avun.

5.4.4 Erityistilanteet

Asumispalveluyksiköllä on kirjalliset ohjeet toimimisesta erityistilanteissa, kuten 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 käsihygieni-

an, kertakäyttöisen suojavaatetuksen käytön, eritetahran poistamisen ja veritartuntavaaran vähentämisen. Asumispalveluyksikössä on nimetty hygieniavastaava. Asumisyksikön vastuulla on järjestää henkilöstölleen tartuntatautien torjunnassa vaadittavat suojarusteet. Yksityinen palveluntuottaja ylläpitää kolmen kuukauden varmuusvarastoa suojarusteiden riittävyyden turvaamiseksi. Asumispalveluyksikkö voi tarvittaessa konsultoida Kymsoten tartuntatautien ja infektioiden torjuntayksikköä.

Asumispalveluyksikössä on kirjallinen valmiussuunnitelma normaaliajan erityistilanteisiin ja poikkeusoloihin (esimerkiksi pandemiat, pitkäkestoiset sähkökatkokset, erilaiset luonnon poikkeusolot, lakot ja työtaistelut sekä muut ulkoiset uhkatekijät). Asiakkaan palvelu on turvattava myös näissä poikkeustilanteissa.

Jos asumispalveluyksikössä on käytössä kameravalvonta, siitä on informoitu henkilöstöä ja asiakkaita ja kameravalvonnan käytöstä ilmoitetaan selkeästi ennen valvottua aluetta. Kameravalvonnan käytöstä on laadittu rekisteriseloste ja se on nähtävillä. Kameravalvontaa ei voida kuitenkaan missään tilanteissa käyttää asukkaiden henkilökohtaisten huoneiden tai yksikön wc- ja kylpytilojen valvonnassa.

Yksityinen palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan välittömästi vakavat tapaturmat ja vaaratilanteet valvonnasta vastaavalle viranhaltijalle.

5.5 Siivous-, jäte- ja tekstiilihuolto

Asumispalveluyksikkö vastaa asiakkaiden asuntojen ja yksikön yhteisten tilojen siivouksesta. Asiakas osallistuu siivoukseen toimintakykynsä mukaisesti. Asiakkaan osallistuminen voi olla myös henkilökunnan ohjaamista ja kertomista omista toiveistaan, jotka henkilökunta ottaa huomioon.

Asumispalveluyksikössä noudatetaan siivoussuunnitelmaa. Suunnitelmassa on määritetty siivoussaikataulu ja vaatimustaso. Siivoukseen kuuluvat asunnon säännöllinen siistiminen ja viikkosiivous sekä ikkunoiden pesu kerran vuodessa. Siivoustyötä tekevällä henkilöstöllä on riittävä osaaminen.

Asumispalveluyksikössä on ohjeistettu jätteiden lajittelu ja ongelmajätteiden asianmukainen käsittely sekä jätteiden käsittelyn toteuttaminen.

Asumispalveluyksikkö vastaa asiakkaan vaatteiden ja liinavaatteiden pesun järjestämisestä ja niistä aiheutuvista kustannuksista. Asiakas osallistuu pyykkihuoltoon oman toimintakykynsä mukaisesti. Asiakas vastaa itse vaatteiden mahdollisesta erikoispesusta. Asiakas vastaa itse tuomiensa sisustustekstiilien, esimerkiksi mattojen, verhojen, pöytäliinojen ja muiden tekstiilien pesemisen kustannuksista.

6. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

6.1 Itsemääräämisoikeuden tukeminen

Itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan henkilön oikeutta määrätä omasta elämästään, tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä sekä toteuttaa niitä. Vaikeavammaisten tehostetussa palveluasumisessa itsemääräämisoikeus tarkoittaa erityisesti 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. Asiakasta tuetaan päätöksen teossa mm. antamalla apua vaihtoehtojen selvittämisessä ja päätösten seurausten ymmärtämisessä.

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

Mikäli asiakas ei kykene itse sairauden tai muun vastaavan syyn vuoksi osallistumaan ja vaikuttamaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen tai ymmärtämään ehdotettuja ratkaisuvaihtoehtoja, on hänen tahtoaan selvitettävä yhteistyössä hänen laillisen edustajansa tai läheisen kanssa.

Lähijohtaja vastaa yhdessä henkilöstönsä kanssa asiakkaan oikeuksien ja osallisuuden toteutumisesta sekä itsemääräämisoikeutta kunnioittavasta toimintakulttuurista.

Asiakkaan rajoittamistoimenpiteet turvallisuuden varmistamiseksi sovitaan yhdessä asiakkaan ja läheisten kanssa. Rajoittamistoimenpiteen tulla aina viimesijaisin keino. Päätöksen rajoittamisesta tekee aina lääkäri ja päätös perustuu aina lainsäädäntöön. Rajoittamisen seuranta kirjataan asiakastietoihin. 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 Kymsoten kirjaamoon, kirjaamo@kymsote.fi tai kirjeitse osoitteella Kymsote kirjaamo, Kotkantie 41 D-talo, 48210 KOTKA.

6.2 Asiakkaan omaohjaaja ja omatyöntekijä

Asumispalveluyksikössä jokaiselle asiakkaalle on nimetty omaohjaaja, jonka tehtävät on määritelty kirjallisesti. Omaohjaaja seuraa yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheistensä tai hänelle määrätyn edunvalvojan kanssa palvelun toteuttamissuunnitelman tavoitteiden toteutumista sekä asiakkaan hyvinvointia ja palveluntarpeiden muutoksia. Asiakkaan asioiden hoitamisesta ja vastuista sovitaan hänen kanssaan laadittavassa palvelun toteuttamissuunnitelmassa.

Asiakkaalla on Kymsoten nimeämä sosiaalihoitolaista 42 §:n mukainen omatyöntekijä (sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja), joka huolehtii asiakkaan palvelukokonaisuudesta. Asumispalveluyksikkö varmistaa, että asiakas tietää, kuka hänen omatyöntekijänsä on ja miten häneen saa yhteyden. Asumispalveluyksikön henkilökunta tiedottaa omatyöntekijälle asiakkaan elämässä ja tilanteessa tapahtuvista muutoksista.

6.3 Palvelun toteuttamissuunnitelma

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yksilöllinen palvelun toteuttamissuunnitelma kuukauden kuluessa asumisyksikköön muutosta. Suunnitelma tarkistetaan ja arvioidaan säännöllisesti, vähintään kuuden (6) kuukauden välein ja aina asiakkaan tuen ja palvelun tarpeen muuttuessa.

Toteuttamissuunnitelma laaditaan ja arvioidaan aina yhdessä asiakkaan kanssa ja suunnitelma tuo selkeästi esiin asiakkaan oman näkemyksen. Asiakkaan toiveiden ja tarpeiden mukaan mukana voi olla myös hänen läheisiään tai esimerkiksi edunvalvoja. Kymsoten edustaja voi osallistua toteuttamissuunnitelman laatimiseen ja tarkistamiseen.

Toteuttamissuunnitelma tehdään Kymsoten vammaispalveluissa laaditun palvelusuunnitelman pohjalta. Suunnitelman keskiössä ovat asiakkaan yksilölliset fyysiset, psyykkiset, sosiaaliset ja kognitiiviset voimavarat ja tarpeet. Suunnitelmassa kuvataan asiakkaan nykytilanne, hänen tavoitteensa ja keinot tavoitteiden saavuttamiseksi. Toteuttamissuunnitelman tavoitteet perustuvat palvelusuunnitelman tavoitteisiin ja ovat niin konkreettisia, että niiden saavuttamista on mahdollista arvioida. Suunnitelman teon tukena käytetään myös asiakkaan RAI-arviointia sen jälkeen, kun RAI-järjestelmä on otettu käyttöön.

Toteuttamissuunnitelman allekirjoittavat asiakas ja/tai hänen puolestaan asioiva läheinen sekä asumispalveluyksikön edustaja (esimerkiksi omaohjaaja). Asiakas saa itselleen allekirjoitetun toteuttamissuunnitelman.

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

6.4 Asiakkaan raha-asioiden hoito ja edunvalvonta

Asiakas huolehtii ensisijaisesti itse tai edunvalvojan avulla taloudellisten asioidensa hoidosta. Asumispalveluyksikön henkilökunta ohjaa ja tukee asiakasta hänen tarpeidensa mukaisesti. Asiakas voi tarvita tukea esimerkiksi henkilökohtaisen budjetin laatimisessa, laskujen maksamisessa tai etuuksien hakemisessa.

Asumispalveluyksikön henkilökunta huolehtii yhdessä asiakkaan ja hänen asioidenhoitajansa kanssa siitä, että asiakas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet kuten Kelan hoitotuen ja asumistuen. Asiakkaalle kerrotaan tarvittaessa edunvalvonnasta. Jos asiakkaan toimintakyky ja etu vaativat edunvalvojan hankkimista, henkilökunta avustaa asiakasta edunvalvonnan hakemisessa ja tekee tarvittaessa ilmoituksen edunvalvonnan tarpeesta.

Asumispalveluyksikkö noudattaa Kymsoten ohjeistusta asumispalvelujen asiakasvarojen käsittelystä Kymenlaakson sosiaali- ja terveystieteiden kuntayhtymässä.

6.5 Yhteistyö läheisen kanssa

Asumispalveluyksikön henkilöstö tukee ja auttaa asiakasta pitämään yhteyttä läheisiinsä. Asiakkaalla on oikeus päättää ihmissuhteistaan ja niiden ylläpidosta. Hänellä on mahdollisuus kutsua ystäviään ja läheisiään kotiinsa, myös yöksi.

Henkilöstö pitää asiakkaan niin halutessa säännöllisesti yhteyttä hänen läheisiinsä. Asiakkaan asioista voi hänen suostumuksellaan kertoa läheiselle. Läheisen kanssa sovitaan mistä, miten ja milloin häntä tiedotetaan.

Asiakkaan läheisille järjestetään vähintään kerran vuodessa läheisten ilta tai vastaava tapahtuma.

7. ASIAKKAAN HYVINVOINNIN JA TOIMINTAKYVYN EDISTÄMINEN

7.1 Toimintakykyä ja kuntoutumista edistävä työote

Toimintakykyä tukevan ja kuntoutumista edistävän työotteen periaatteiden mukaisesti asumispalveluyksikön henkilöstö rohkaisee asiakasta toimimaan itsenäisesti kaikissa tilanteissa. Asiakasta kannustetaan ja aktivoidaan käyttämään omia voimavarojaan.

Henkilökunta työskentelee asiakkaiden kanssa suunnitelmallisesti ja tavoitteellisesti. Työskentelyn lähtökohtana ovat asiakkaalle palvelun toteuttamissuunnitelmassa sovitut tavoitteet. Henkilöstö tukee asiakkaan fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista kuntoutumista.

Henkilöstö auttaa tarvittaessa asiakasta saamaan hänen tarvitsemiaan terapiapalveluita (esim. fysioterapia, toimintaterapia, ACE-ohjaus) ja tukee asiakasta käymään terapiassa. Henkilöstö hyödyntää kuntoutuksessa ja terapiassa tehtyjä suunnitelmia asiakkaan arjen tukemisessa, sillä kuntoutumisen perusta on asiakkaan oma motivaatio muutokseen ja toimintaan sekä aktiivinen ja toistuva harjoittelu arkitilanteissa. Näin uudet opittavissa olevat taidot voivat siirtyä omaan ympäristöön ja arjen tilanteisiin.

Joustava, luova ja ratkaisukeskeinen työskentelytapa on lähtökohta asiakkaan tarpeiden kokonaisvaltaisessa tunnistamisessa ja niihin vastaamisessa. Asumispalveluyksikön toiminta on suunniteltu yksilön tarpeista lähtien siten, että toiminta kehittää ja ylläpitää kunkin asiakkaan päivittäisiä taitoja, toimintakykyä ja kommunikaatio- ja vuorovaikutustaitoja.

7.2 Yksilöllisen elämän toteuttaminen

Asumispalveluyksikön henkilökunta huomioi asiakkaan toivomukset, mielipiteen, edun ja yksilölliset tarpeet. Asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa heräämis- ja nukkumaanmeno aikaansa sekä siihen, milloin hän aterioi tai peseytyy. Asumispalveluyksikön toiminta (ml. henkilöstömitoitus, työvuorosunnittelu) tukee asiakkaiden yksilöllisiä valintoja ja mahdollistaa yksilöllisten tarpeiden täyttämisen.

Asumispalveluyksikön henkilökunta tuntee yksilöllisesti asiakkaan ja tietää, mitkä ovat hänelle merkityksellisiä asioita. Henkilöstö tukee asiakasta tekemään ja saavuttamaan hänelle tärkeitä asioita, jotka tekevät hänet onnelliseksi. Tarvittaessa asiakasta tuetaan hänen kiinnostuksensa kohteiden selvittämisessä. Yksikön henkilökunta auttaa asiakasta löytämään omia vahvuuksiaan ja voimavarojaan ja hyödyntämään niitä. Asiakas saa toimiessaan kokeilla, onnistua ja epäonnistua.

Jos asiakas hyötyy säännöllisestä päivä- tai/ja viikkorytmistä ja säännöllisistä rutineista, asumispalveluyksikön henkilökunta auttaa asiakasta rytmin muodostamisessa ja ylläpitämisessä, kuitenkin joustavuuden huomioiden.

Henkilökunta pystyy kommunikoimaan asiakkaan edellyttämällä tavalla. Henkilökunta hallitsee asiakkaiden käyttämiä puhetta tukevia tai puhetta korvaavia kommunikointimenetelmiä ja tukee asiakasta niiden käyttämisessä.

Asiakasta tuetaan tarvittaessa päihteettömyyden ja rikoksettoman elämän toteutumisessa. Asiakas saa tukea psyykkiseen hyvinvointiinsa.

7.3 Osallisuus ja yhteisöllisyys asumispalveluyksikössä ja yhteiskunnassa

Asumispalveluyksikössä korostuu asiakkaiden osallisuus ja mahdollistuu yhteisöllisyys. Asiakkaat nähdään oman elämänsä asiantuntijoina ja heillä on oikeus päättää omasta arjestaan. Asiakkailla on mahdollisuus osallistua yksikön toiminnan suunnitteluun ja sitä koskevaan päätöksentekoon. Asumispalveluyksikössä järjestetään säännöllisesti asiakkaiden toiveisiin ja tarpeisiin pohjautuvaa ja niihin soveltuvaa harrastus-, liikunta-, kulttuuri- ja ryhmätoimintaa sekä yhteisiä tapahtumia, joiden tavoitteena on ylläpitää ja parantaa asiakkaiden toimintakykyä. Asumispalveluyksikössä järjestetään asiakkaiden mahdollisuus yhdessäoloon yksikön yhteisissä tiloissa. Kalenterivuoden mukaiset juhlapyhät ja merkkipäivät huomioidaan yksikön toiminnassa.

Asiakas saa henkilökunnalta tukea, apua ja ohjausta kodin ulkopuolelle suuntautuviin asumiseen liittyviin perustoimintoihin, kuten säännölliseen ulkoiluun, lähikaupassa tai lähikirjastossa käyntiin tai asiointiin terveydenhuollossa. Yksikön henkilökunta huolehtii, että asiakkailla on mahdollisuus vointinsa ja kuntoisuutensa mukaiseen ulkoiluun päivittäin ympäri vuoden. Asiakas saa tarvitessaan tukea, apua ja ohjausta liikkumiseen julkisilla kulkuneuvoilla. Tähän voi kuulua esimerkiksi toistuvan reitin harjoittelu tai saattaminen julkisen liikenteen pysäkille.

Asumispalveluyksikön henkilökunta tukee asiakasta harrastamaan ja osallistumaan hänelle tärkeään tekemiseen yhteisössä ja yhteiskunnassa, esim. kulttuuri- ja vapaaajantoimintaan, vapaaehtoistyöhön tai järjestö- ja yhdistystoimintaan. Asiakas saa tarvitessaan tukea ihmissuhteiden solmimiseen ja ylläpitämiseen. Asiakasta ohjataan ja tuetaan hänen kiinnostuksensa ja tarpeidensa mukaisesti myös kodin ulkopuolella tapahtuvaan päiväaikaiseen toimintaan, kuten opiskeluun tai päivä- tai työtoimintaan. Henkilökunta tekee hyvää yhteistyötä asiakkaan päiväaikaisen toimijan kanssa.

7.4 Hygienian hoito

Asumispalveluyksikön henkilökunta tukee, ohjaa ja auttaa asiakasta hänen tarpeidensa mukaisesti henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisessa ja kannustaa asiakasta päivittäiseen hygienian hoitoon. Asiakas saa tarvittaessa ohjausta ja apua pukeutumiseen. Asiakkaalla on mahdollisuus peseytyä tarpeidensa ja toiveidensa mukaisina ajankohtina sekä saunoa vähintään kerran viikossa. Asiakkaan mielipidettä ja tottumuksia kunnioitetaan häntä autettaessa ja tuettaessa.

7.5 Ravitseminen

Asiakas saa asumispalveluyksikön henkilökunnalta tarpeensa mukaan tukea, ohjausta ja apua päivittäisessä ruokailussa. Asumispalveluyksikössä on tarjolla päivittäin aamiainen, lounas, iltapäiväkahvi/välipala, päivällinen ja iltapala. Asumispalveluyksikkö vastaa ateriapalvelun järjestämisestä ja sen kustannuksista. Asiakas voi valita, millaisen ateriakokonaisuuden ottaa ja häntä laskutetaan vain hänen tilaamistaan aterioista.

Asiakkaalla on mahdollisuus valmistaa ateriansa myös itse. Asiakas voi erikseen sovittaessa saada asumispalveluyksikön henkilökunnan apua ruoan laittoon. Omassa asunnossaan ruoan valmistessaan asiakas vastaa itse ruoka-aineiden ja välineiden kustannuksista.

Asumispalveluyksikön yhteisiin ruokailuihin osallistuvaa asiakasta kannustetaan ja tuetaan osallistumaan oman toimintakykynsä mukaisesti ruoanlaittoon ja keittiötöihin (esim. pöydän kattaminen, tiskaus).

Asumispalveluyksikössä tarjottavat ateriat noudattavat valtakunnallisia ravitsemussuosituksia. Aterioihin sisältyy säännöllisesti tuoreita vihanneksia, hedelmiä ja marjoja. Toisella pääaterialla tarjotaan jälkiruoka. Yöpaasto ei saa olla yli 11 tuntia.

Ruokailun ja ravitsemuksen tuessa huomioidaan asiakkaan mieltymykset, uskonto ja kulttuuri, erityisruokavaliot ja allergiat. Asiakas saa tarpeensa mukaiset erityisruokavaliot sekä mahdolliset muut erityistarpeet ilman erillisiä kustannuksia. Erityisruokavalioidissa (diabetes, keliakia, ruoka-aine-allergiat, laktoosi-intoleranssi) ruoka-aineen käyttöä rajoitetaan terveydellisistä syistä osana sairauden hoitoa ja tarkoituksena on tukea asiakkaan kokonaisvaltaista terveyttä. Vaikeiden sairauksien hoidossa tarvittavat kliiniset ravintovalmisteet, jotka on tarkoitettu ruokavalioidon ainoaksi tai täydentäväksi ravinnoksi ja jotka ovat Kela-korvauksen piirissä (esim. PEG-ravintoletkuravinto), asiakas kustantaa itse.

Asiakkaiden ravitsemusta seurataan säännöllisesti ja poikkeamiin puututaan välittömästi. Henkilökunta huolehtii asiakkaiden riittävästä nesteiden ja ravinnonsaannin turvaamisesta.

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

Ateria		Aterian tulee sisältää	Energian %-osuus kokonaisenergian saannista
aamiainen	7:00-8:30	esim. puuro tai jogurtti, tuoreannos, juoma, leipä, levite, leikkele ja/tai juusto, kahvi/tee	15 - 20
lounas	11:00-12:30	lämmin pääruoka, kasvislisäke, juoma, leipä ja levite, jälkiruoka	25 - 30 %
päiväkahvi/välipala	14:00-15:00	kahvi ja tee + kahvileipä	10 - 15 %
päivällinen	17:00-18:00	lämmin pääruoka, kasvislisäke, juoma, leipä, levite	25- 30 %
iltapala	20:00-21:00	esim. puuro/jogurtti/viili tai kiisseli, juoma, leipä, levite, leikkele ja/tai juusto, kahvi/tee	10 - 20 %.
yöpala	22-7	Yöpaasto ei saa olla yli 11 tuntia. Yöpalaa tulee olla saatavilla tarpeen mukaan	

Asiakkaiden toiveet huomioidaan ruokalistan suunnittelemisessa. Asiakkailta kerätään säännöllisesti palautetta ruoasta ja sitä hyödynnetään ateriapalvelun kehittämisessä. Ateriasuunnittelussa otetaan huomioon arki ja juhla sekä erityisesti juhlapäiviin liittyvät ruokaperinteet.

Asumispalveluyksikössä on kirjallinen terveydensuojelulakiin (763/94) ja elintarvikelaikiin (361/95) perustuva omavalvontasuunnitelma. Omavalvontasuunnitelmassa määritellään myös aterioiden mahdollinen kuljetus toisesta yksiköstä huomioiden elintarvikelain mukaiset ilmoitukset.

Ruoan valmistuksessa mukana olevalla ja helposti pilaantuvia elintarvikkeita käsittelevällä henkilöstöllä on hyväksytty hygieniapassi.

8. TERVEYDEN- JA SAIRAANHOIDON TOTEUTTAMINEN ASUMISPALVELUYKSIKÖSSÄ

8.1 Terveyden- ja sairaanhoidon palvelut

Asiakas huolehtii terveydestään ja sairauksiensa hoidosta mahdollisimman paljon itse. Asumispalveluyksikön henkilökunta tukee, ohjaa ja auttaa asiakasta hänen tarpeidensa mukaan. Henkilöstö seuraa asiakkaiden terveydentilaa, vointia ja niissä tapahtuvia muutoksia ja reagoi muutostarpeisiin mahdollisimman pian. Henkilöstö avustaa asiakasta tarvittaessa palveluihin ja hoitoon hakeutumisessa ja tukee sovittujen terveydenhoidon käyntien toteuttamisessa ja kuntoutuksen tavoitteiden saavuttamisessa.

Asumispalveluyksikön henkilöstö huolehtii tavanomaisista sairaanhoidollisista toimenpiteistä. Tällaisia ovat sellaiset toimenpiteet, jotka asiakas tekisi kotioloissa itse, kuten asentohoito, insuliinilääkitys, haavojen hoito ja voinnin seuranta. Yksikössä noudatetaan yleisesti hyväksytyjä hoitosuosituksia, kuten Käypähoito -ohjeita sekä Sairaanhoidajan käsikirjan ja THL:n suosituksia.

Asumispalveluyksikön hoitohenkilökunta vastaa asiakkaiden tarvitsemien laboratoriotestien ottamisesta sekä jatkotoimenpiteistä. Kun näyte otetaan asumispalveluyksikössä, sen ottaminen ja kuljettaminen on asiakkaalle maksutonta. Asiakkaan näytteenotto voidaan järjestää myös siten, että asiakas käyttää perusterveydenhuollon laboratorion palveluita, tarvittaessa henkilökunnan avustamana.

Asumispalveluyksikön asiakkaat ovat julkisen perusterveydenhuollon asiakkaita samoin perustein kuin kotona asuvat henkilöt. Asiakkaiden terveyden edistämisestä huolehtii asumispalveluyksikön henkilöstö yhteistyössä asiakkaan itsensä ja muun terveydenhuollon henkilöstön kanssa.

Kymsote järjestää Kymenlaaksossa sijaitsevien asumispalveluyksiköiden asiakkaille tarvittavat yleislääkäripalvelut, joihin sisältyy asiakkaiden terveydentilan ja lääkityksen tarkistaminen vuosittain.

Kymenlaaksossa sijaitsevat asumispalveluyksiköt voivat hyödyntää Liikkuva arviointi-toimintamallia ja konsultoida ArVi-hoitajaa tilanteissa, joissa asiakkaan tilanne vaatii päivystyksellistä arviointia. ArVi-hoitaja käy asiakkaan luona arvioimassa tilanteen ja 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.

Asumispalveluyksikön henkilökunta 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. Henkilökunta huolehtii hoitotarvikkeiden tilaamisesta.

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 saatoavusta asiakkaalta ei saa veloittaa erillistä maksua.

8.2 Lääkehoito

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

Asumispalveluyksikkö sitoutuu noudattamaan Kymsoten alueellista lääkehoitosuunnitelmaa. Lääkehoitosuunnitelma on käytännön työväline yksikön lääkehoidon suunnitteluun, seurantaan ja hallintaan. Yksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman ajantasaisuudesta ja päivityksestä vastaa yksikön esimies. Mikäli esimiehellä ei ole terveydenhuollon koulutusta konkreettiseen lääkehoitosuunnitelman laadintaan ja päivitykseen nimetään henkilö, jolla on riittävä koulutus tehtävään. Pääsääntöisesti lääketieteellisestä hoidosta vastaava lääkäri allekirjoittaa lääkeluvat ja vastaa yksikkökohtaisesta lääkesuunnitelmasta.

Suunnitelmassa kuvataan yksikön tunnistetut ja mahdolliset lääkehoidon riskit, suunnitelma riskeihin varautumisesta sekä lääkehoidon poikkeamien ja -vaaratilanteiden käsittelytavat ja seuranta. Suunnitelmassa määritellään myös lääkehoitoa toteuttavien ammattihenkilöiden vastuut, velvollisuudet ja osaamisvaatimukset, lääkehoidon tehtäväjako sekä miten osaaminen varmistetaan ja sitä ylläpidetään. Työntekijöiden velvollisuus on ylläpitää ja kehittää ammatillista osaamistaan ja heidän omalla vastuullaan on toimia lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Työnantajan on varmistuttava, että ammattihenkilöillä on riittävä osaaminen lääkehoidon toteuttamisessa.

Asumispalveluyksikön lääkehoitosuunnitelmaan on kirjattava ja kuvattava vähintään:

- Lääkehoitoon liittyvien riskien tunnistaminen ja niihin varautuminen
- Turvalliseen lääkehoitoon perehdyttäminen
- Henkilöstön vastuut, velvollisuudet ja tehtäväjako
- Opiskelija lääkehoidon toteuttajana

- Lääkehuollon järjestäminen
- Lääkehoidon toteuttaminen
- Lääkehoidon vaaratapahtumissa toimiminen
- Potilaan ja omaisten ohjaus ja neuvonta
- Dokumentointi ja tiedonkulku
- Seuranta- ja palautejärjestelmät
- Lääkehoidon osaamisvaatimukset, osaamisen varmistaminen ja ylläpito
- Lääkehoidon vaikuttavuuden arviointi

Hoitohenkilöstön lääkehoidon osaaminen varmistetaan LOVe-verkkokoulutuksen tai yksityisen palveluntuottajan ollessa kyseessä, muun tilaajan hyväksymän koulutuskonaisuuden kautta siten kuin se lääkehoitosuunnitelmassa ja Lääkehoito-osaamisen varmistaminen Kymsotessa -ohjeessa määritellään. Lääkehoitosuunnitelmat ja hoitajakohtaiset lääkehoitoluvat hyväksytään Kymsoten antamien ohjeiden mukaan.

Esimies vastaa siitä, että asumispalveluyksikössä lääkehoitoon osallistuvalle henkilölle on järjestetty riittävä lisäkoulutus ja että kirjalliset lääkehoitoluvat ovat voimassa.

Lääkkeiden annostelu toteutetaan ostopalveluna (annosjakelu) tai lääkehoitoon koulutetun henkilöstön toimesta siten kuin se edellä mainitussa lääkehoitosuunnitelmassa on ohjeistettu. Mikäli lääkkeiden annostelu toteutetaan ostopalveluna, asumispalveluyksikkö vastaa jakelusta aiheutuvista kustannuksista.

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

Asumispalveluyksikössä lääkkeet säilytetään asianmukaisessa lukollisessa lääkehuoneessa/-kaapissa, jossa on kunkin asiakkaan lääkkeet eriteltynä.

9. TIETOJÄRJESTELMIEN KÄYTTÖ ASUMISPALVELUISSA

Kymsote edellyttää asumispalveluyksikön käyttävän RAI- ja PSOP-järjestelmiä. Kymsote tarjoaa yksityiselle palveluntuottajalle nämä järjestelmät, mutta palveluntuottaja kustantaa itse työasemista ja tietoliikenneyhteisistä aiheutuvat maksut.

9.1 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 jatkossa tallentamaan sosiaalihuollon asiakastiedon Kanta-arkistoon. Tämän vuoksi yksityinen palveluntuottaja sitoutuu ottamaan käyttöönsä sosiaalihuollon asiakastiedon arkistoon (sosiaalihuollon Kanta) liitetyn sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmän 30.6.2023 mennessä.

Sosiaalihuollon asiakastiedon arkiston uutena toiminnallisuutena on tulossa rekisterinkäyttöoikeus. Tällä toiminnallisuudella Kymsote hankkiessaan asiakkaan palvelun palveluntuottajalta antaa palveluntuottajalle oikeuden käyttää rekisteriään Sosiaalihuollon asiakastiedon arkiston (Kanta) kautta. Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu liittymään sosiaalihuollon asiakastiedon arkistoon siten, että rekisterinkäyttöoikeustoiminto mahdollistuu viimeistään 31.12.2023. Mikäli jo tätä ennen palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan tietojärjestelmät mahdollistavat rekisterinkäyttöoikeustoiminnon, palveluntuottaja sitoutuu ottamaan toiminnallisuuden käyttöön.

9.2 RAI-järjestelmä

Vaikeavammaisten tehostetussa palveluasumisessa otetaan käyttöön RAI-järjestelmä asiakkaiden arviointiin. Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu tekemään sopimuksen RAI-järjestelmän käyttöönotosta Kymsoten kanssa myöhemmin määriteltävään ajankohtaan mennessä.

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 palvelun ja hoidon 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 Kymsoten Oy RAIsoft Ltd:ltä hankkimaa RAIsoft.net- pilvipalvelinta (RAI-ohjelmisto) ja ottaa käyttöönsä Kymsoten valitseman RAI-välineen.
- vastaa alilisenssisopimuksesta (THL), RAI-yhdyshenkilön nimeämisestä ja siitä, että henkilöstö osallistuu Kymsoten järjestämiin koulutuksiin.

9.3 Palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä PSOP

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

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

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

10. DOKUMENTOINTI, ASIAKIRJAHALLINTO JA HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY

10.1 Henkilötietojen käsittely ja salassapito

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

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 esimies vastaa siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet tietoturva- ja tietosuojasitoumuksen.

Kaikki 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 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 (muun muassa tietosuojasetus, tietosuojalaki, arkistolaki, laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista, sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista, laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä ja laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta).

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

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

Yksityisellä palveluntuottajalla on nimetty tietosuojavastaava.

10.2 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 halutesaan oikeus lukea omat asiakasasiakirjansa.

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

Asiakirjamerkinnot tehdään viivytyksettä. Ajantasaiset merkinnät 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 kan- teluita.

10.3 Arkistointi ja asiakaspapereiden palautus Kymsotelle

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

11. PALVELUSTA JA ASIAKKAILTA PERITTÄVÄT MAKSUT

11.1 Palveluntuottajan asiakkaalta perimät maksut

Palveluntuottaja voi periä asiakkaalta asunnon vuokran.

Lisäksi palveluntuottaja voi periä asiakkaalta maksun asiakkaan vapaaehtoisesti valitsemasta hygieniapaketista. Hygieniapaketti sisältää henkilökohtaiseen hygieniaan tarkoitetut pesuaineet ja tarvikkeet, kuten mm. wc- ja talouspaperit/käsi- ja vartalopesuaineet, deodorantit, pesuvoiteet, hammasharjat ja -tahnat ja perusvoiteet. Palveluntuottaja voi periä hygieniapaketista enintään saman verran kuin Kymsote perii tuottamassaan tehostetussa palveluasumisessa.

Yksityinen palveluntuottaja ei voi periä asiakkaalta mitään muita maksuja.

Lyhytaikaisessa tehostetussa palveluasumisessa yksityinen palveluntuottaja ei voi periä asiakkaalta maksuja.

Asiakas tai hänen edunvalvojansa tekee asunnosta palveluntuottajan kanssa vuokrasopimuksen. Palveluntuottajan asiakkaalta perimä vuokra ei 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 25 m² asunnosta jyvitys voi olla enintään 18,75 m². Vuokrasopimuksesta tulee ilmetä vuokra neliometriä kohden ja vuokrattavien neliöiden määrä jaoteltuna asiakkaan oman asunnon neliömetreihin ja yhteisistä tiloista jyvitettyihin neliömetreihin. Yhteisiksi 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.

Käytösähköä ja -vettä ei voi erikseen laskuttaa asiakkaalta vaan niiden on sisällyttävä vuokraan.

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

Asiakkaalta ei voida periä takuuvuokraa. Asiakasta suositellaan ottamaan kotivakuutus hänen henkilökohtaisen omaisuutensa suojaamiseksi.

11.2 Yksityisen palveluntuottajan kuntayhtymältä perimät maksut

Yksityinen palveluntuottaja laskuttaa Kymsotelta asiakkaan palveluluokan mukaisen asumispalvelun vuorokausihinnan. Lisäksi palveluntuottaja laskuttaa Kymsotelta erikseen asiakkaan ateriat asiakkaan tekemän tilauksen mukaan. Kymsote laskuttaa nämä edelleen asiakkaalta.

Palveluntuottajalle korvattavat ateriamaksut voivat olla korkeintaan saman suuruiset kuin Kymsoten vastaavassa omassa toiminnassa perittävät maksut. Kymsoten hallitus vahvistaa asiakasmaksut vuosittain.

Lyhytaikaisessa tehostetussa palveluasumisessa palveluntuottaja voi laskuttaa kuntayhtymältä asiakkaan palveluluokan mukaisen palveluvuorokausihinnan, vuokrapäivähinnan (asunnon kuukausivuokra x 12 / 365), asiakkaan ateriat asiakkaan tekemän tilauksen mukaan sekä lyhytaikaisen asumisen lisämaksun.

Asiakas voi olla pois asunnostaan ja palveluntuottajan palvelun piiristä väliaikaisesti esimerkiksi vierailun, matkan tai kuntoutusjakson vuoksi. Palveluntuottaja voi laskuttaa kuntayhtymää viiden kalenterivuorokauden ajalta poissaolojaksoa kohden (myös ennalta suunnittelemattomat poissaolot). Palveluntuottaja ei voi laskuttaa aterioita poissaolojen ajalta. Poissaolopäiviä 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.

11.3 Kymsoten asiakkaalta perimät maksut

Kymsote laskuttaa asiakkaalta ateriat hänen tekemänsä tilauksen mukaan.

Lyhytaikaisessa tehostetussa palveluasumisessa asiakkaalta peritään lyhytaikaisen asumisen maksu, joka sisältää majoituksen ja muun ylläpidon. Lisäksi asiakas maksaa ateriat tekemänsä tilauksen mukaan.

Kymsoten hallitus vahvistaa asiakasmaksut vuosittain.

12. VAIKEAVAMMAISTEN ASUMISPALVELUITA KOSKEVAT SÄÄDÖKSET

Asumispalvelujen tulee täyttää Suomen lakien ja viranomaismääräysten asettamat vaatimukset, joihin palveluntuottajalla on velvollisuus perehtyä. Vaikeavammaisten asumispalveluiden toimintaa ja sisältöä ohjaavat muun muassa seuraavat lait, säädökset, ohjeet ja laatusuosituksukset.

12.1 Lait ja säädökset

- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014
- Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987
- Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä tukitoimista ja palveluista 759/1987
- Perustuslaki 731/1999
- Hallintolaki 434/2003
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000
- Vammaisten henkilöiden oikeuksista tehty YK:n yleissopimus 27/2016
- Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 734/1992 ja Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain muuttamisesta 30.12.2020/1201
- Tietosuojalaki 1050/2018
- Euroopan unionin tietosuoja-asetus (GDPR) EU 679/2016
- Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994 ja asetus 564/1994
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015
- Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011
- Sosiaali- ja terveysministeriön asetus yksityisistä sosiaalipalveluista 1053/2011
- Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista 298/2009
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasasiakirjojen sähköisestä käsittelystä 27.8.2021/784
- Yksityisten sosiaalipalvelujen ja julkisten vanhuspalvelujen omavalvontasuunnitelman sisältöä, laatimista ja seuranta koskeva määräys. Valvira 1/2014.

12.2 Ohjeet ja laatusuositukset

- Sosiaalihuoltolain soveltamisopas. STM 2017:5.
http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05_17_Sosiaalihuoltolain%20soveltamisopas.pdf
- Suomalaiset ravitsemussuositukset. Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2019.
- Turvallinen lääkehoito - Opas lääkehoitosuunnitelman tekemiseen sosiaali- ja terveydenhuollossa. THL 2021. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162847/STM_2021_6.pdf
- Lääkehoidon toteuttaminen sosiaalihuollon ympärivuorokautisissa toimintayksiköissä. Valviran ohje 7/2013, päivitetty 8.9.2016.
- Turvallinen lääkehoito - Lääkehoitosuunnitelma sosiaali- ja terveydenhuollossa Kymssotessa 2020.
- Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa. Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen (THL 54/2011)
- Käypä hoito: <https://www.kaypahoito.fi/>
- Sairaanhoidajan käsikirja: <https://www.terveysportti.fi/dtk/shk/koti>