

# Sosiaalihuoltolain mukainen tuettu asuminen mielenterveys- ja päihdekuntoutujille sekä muille erityisryhmien asiakkaille

PALVELUKUVAUS

1.1.2024 alkaen



Tässä palvelukuvauksessa Kymenlaakson hyvinvointialue määrittelee tuottamansa sosiaalihuoltolain mukaisen tuetun asumisen vähimmäisvaatimukset, joita se edellyttää myös vastaavalta yksityisiltä palveluntuottajilta ostettavalta palvelulta. Sosiaalihuoltolain mukaista tuettua asumista järjestetään etenkin mielenterveys- ja päihdekuntoutujille, joiden palveluun tämä palvelukuvaus keskittyy.

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 palvelukuvauksessa koskee ainoastaan yksityistä palveluntuottajaa, tämä on mainittu erikseen.

## Sisällys

<b>1. Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalvelut.....</b>	<b>1</b>
1.1. Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalveluiden kokonaisuus .....	1
1.2. Tuettu asuminen.....	2
1.3. Palvelutarpeen arviointi ja asiakassuunnitelma .....	3
<b>2. Tuetun asumisen toteuttaminen .....</b>	<b>4</b>
2.1. Asiakkaan tavoitteita, kuntoutumista ja osallisuutta edistävä työskentely .....	4
2.2. Tuetun asumisen toteutustavat .....	5
<b>3. Tuetun asumisen osa-alueet.....</b>	<b>5</b>
<b>4. Asiakkaan asema ja oikeudet .....</b>	<b>8</b>
4.1. Itsemääräämisoikeuden tukeminen .....	8
4.2. Omaohjaaja ja omatyöntekijä .....	8
4.3. Palvelun toteuttamissuunnitelma .....	9
4.4. Yhteistyö läheisten kanssa.....	9
<b>5. Toiminnan organisointi ja toimintaedellytysten turvaaminen.....</b>	<b>10</b>
5.1. Arvot ja toiminta-ajatus.....	10
5.2. Johtaminen.....	10
5.3. Omavalvonta ja laadunhallinta .....	11
5.3.1. Omavalvonta osana laadunhallintaa .....	11
5.3.2. Omavalvontaohjelma .....	11
5.3.3. Omavalvontasuunnitelma.....	12
5.3.4. Palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus .....	12
5.4. Valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma .....	13
5.5. Turvallisuus.....	13
5.6. Asiakaspalaute.....	14
5.7. Yksityisen palveluntuottajan ja hyvinvointialueen välinen yhteistyö ja laadunhallinta .....	14
<b>6. Henkilöstö.....</b>	<b>15</b>
6.1. Henkilöstön kelpoisuusvaatimukset ja osaaminen .....	15
6.2. Henkilöstömäärä ja -rakenne .....	16
6.3. Opiskelijat .....	17
6.4. Perehdyttäminen.....	17

6.5. Osaamisen kehittäminen.....	18
6.6. Työhyvinvointi.....	18
<b>7. Tietojärjestelmien käyttö asumispalveluissa .....</b>	<b>19</b>
7.1. Asiakastietojärjestelmä ja sosiaalihuollon asiakastiedon arkisto .....	19
7.2. Muut tietojärjestelmät.....	19
7.2.1. RAI-järjestelmä.....	20
7.2.2. Palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä PSOP.....	20
7.2.3. HaiPro.....	21
<b>8. Dokumentointi, asiakirjahallinto ja henkilötietojen käsittely.....</b>	<b>21</b>
8.1. Henkilötietojen käsittely ja salassapito.....	21
8.2. Dokumentointi.....	22
8.3. Asiakasasiakirjojen arkistointi ja palautus hyvinvointialueelle .....	23
<b>9. Yksityisen palveluntuottajan hyvinvointialueelta perimät maksut.....</b>	<b>23</b>
<b>10. Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien tuettua asumista koskevat lait, säädökset ja ohjeet .....</b>	<b>23</b>

## 1. Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalvelut

### 1.1. Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalveluiden kokonaisuus

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

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

Kymenlaakson hyvinvointialueen järjestämiin mielenterveys- ja päihdekuntoutujille tarkoitettuihin asumispalveluihin sisältyy sosiaalihuoltolain (1301/2014) 21, 21 a, 21 b ja 21 c §:ään perustuvaa tilapäistä asumista, tuettua asumista, yhteisöllistä asumista ja ympärivuorokautista palveluasumista. Näistä ympärivuorokautista palveluasumista, yhteisöllistä asumista ja tilapäistä asumista järjestetään asumispalveluyksikössä, kun taas tuetun asumisen asiakas asuu itsenäisesti omassa asunnossaan, jonne hän saa palvelun. Tilapäinen asuminen on kiireellisissä tilanteissa järjestettävää lyhytkestoista asumista/hätämajoitusta. Palveluja järjestetään 18 vuotta täyttäneille henkilöille.

Mielenterveyskuntoutujien asumispalvelut ovat sosiaalihuoltolain 25 a § mukaisia sosiaalihuollon mielenterveystyön palveluita, joita kohdennetaan erityisesti psyykkisen toimintakyvyn heikkenemisestä johtuvaan tuen tarpeeseen. Päihdekuntoutujien asumispalvelut ovat sosiaalihuoltolain 24 a § mukaisia sosiaalihuollon päihde- ja riippuvuustyön erityisiä palveluita, jotka on tarkoitettu päihdeiden ongelmakäytöstä tai muusta riippuvuuskäyttäytymisestä johtuvaan tuen tarpeeseen.

Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalveluissa asuminen on lähtökohtaisesti aina määräaikaista ja asumisen tarve arvioidaan säännöllisesti. Asumispalvelua järjestetään asiakkaan tarpeen mukaan pitkäaikaisesti tai lyhytaikaisesti.

Kymenlaakson hyvinvointialue järjestää mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalveluja omana toimintana ja ostamalla palvelua yksityisiltä palveluntuottajilta. Kymenlaakson hyvinvointialue vastaa asiakkaan palvelukokonaisuuden suunnittelusta ja järjestämisestä.

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

## 1.2. Tuettu asuminen

Sosiaalihuoltolain mukaista tuettua asumista voidaan tarjota useille eri asiakasryhmille. Erityisesti sosiaalihuoltolain mukaista tuettua asumista järjestetään mielenterveys- ja päihdekuntoutujille, joiden palveluun tämä palvelukuvaus keskittyy. Sosiaalihuoltolain mukaista tuettua asumista voivat saada myös esimerkiksi itsenäistyvät nuoret ja maahanmuuttajat. Autismin kirjon asiakkaille tuettua asumista järjestetään sosiaalihuoltolain mukaisena, jos heillä ei ole oikeutta erityishuoltolain mukaisiin palveluihin. Tämän palvelukuvauksen mukaan ei järjestetä ikääntyneiden tuettua asumista muuta kuin niille ikääntyneille asiakkaille, joilla on mielenterveys- tai päihdeongelmia.

Mielenterveys- ja päihdekuntoutujalla on ensisijaisesti oikeus asua omassa kodissaan riittävien tukien ja palveluiden avulla. Tätä tarkoitusta varten hän voi saada tuettua asumista. Sosiaalihuoltolain 21 a § mukaisella tuetulla asumisella tarkoitetaan itsenäistä asumista, jota tuetaan sosiaaliohjauksella. Tuettua asumista järjestetään henkilölle, joka erityisestä syystä tarvitsee hyvinvointialueen apua tai tukea itsenäiseen asumiseen tai itsenäiseen asumiseen siirtymisessä. Tuetun asumisen asiakas kykenee sitoutumaan ennalta sovittuihin tapaamisiin ja selviytyy itsenäisesti annettujen tukitoimien avulla.

Tuetun asumisen asiakas asuu itsenäisesti vuokraamassaan tai omistamassaan asunnossa. Asunto sijaitsee ensisijaisesti tavallisen asuntokannan keskellä tavallisella asuinalueella. Joissakin tapauksissa asunto voi sijaita asumispalveluyksikön yhteydessä. Tällöinkin asiakkaalla on oltava oma asunto, jossa on mahdollisuus ruoanlaittoon.

Asiakasta tuetaan ja ohjataan säännöllisillä ohjauksikäynneillä kotiin tai kodin ulkopuolelle. Ohjausta voidaan antaa myös puhelimitse tai digitaalisten palveluiden avulla. Asiakas saa tukea tavanomaiseen elämään kuuluviin askareisiin, toimintaan sekä elämänhallintaan. Häntä tuetaan harjoittelemaan päivittäisiä toimintoja, käyttämään kodin ulkopuolisia palveluja sekä löytämään mahdollisuuksia mielekkääseen vapaa-ajan toimintaan. Häntä ohjataan mahdollisuuksien mukaan työelämään tai opiskelemaan.

Tuetun asumisen työskentely on tavoitteellista, kuntouttavaa ja asiakasta osallistavaa. Tavoitteena on, että asiakas pystyy selviytymään mahdollisimman itsenäisesti ja omatoimisesti arkielämään liittyvissä toimissaan. Tuetulla asumisella ehkäistään myös esimerkiksi raskaampien asumispalvelujen tai sairaalahoidon tarvetta.

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

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

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

Tuetun asumisen palvelun tavoitteena on asiakkaan elämänhallinnan lisääntyminen, jotta tuen määrää voidaan vähentää ja lopulta palvelu voidaan lopettaa. Asiakkuus alkaa kolmen kuukauden arviointijaksolla, jonka jälkeen palvelua jatketaan tarvittaessa määräaikaisena. Asiakas voi tarvita tuettua asumista sen hetkiseen elämäntilanteeseensa lyhyen ajan (vähintään yhden kuukauden) tai pidempikestoisemmin, lähtökohtaisesti korkeintaan vuoden ajan. Jatkotarve tuetun asumisen käynneille arvioidaan asiakaskohtaisesti.

### **1.3. Palvelutarpeen arviointi ja asiakassuunnitelma**

Ennen tuetun asumisen myöntämistä Kymenlaakson hyvinvointialueen sosiaalihuollon ammattihenkilö arvioi asiakkaan palveluiden tarpeen laaja-alaisesti yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheistensä sekä muiden toimijoiden kanssa. Palvelutarpeen arviointi tehdään moniammatillisesti huomioiden asiakkaan omat näkemykset, toimintakyky ja asiakkaan lähipiiriltä sekä muilta toimijoilta saatu tieto.

Palvelutarpeen arvioinnin tukena voidaan käyttää iRAI HC -osittaisarviointia ja MH-täydennysosion osittaisarviointia. Lisäksi voidaan hyödyntää muita tarpeenmukaisia arviointimittareita.

Asiakkaalle laaditaan palvelutarpeen arvioinnin perusteella asiakassuunnitelma sosiaalihuoltolain 39 §:n mukaisesti. Asiakassuunnitelmaan kirjataan omatyöntekijän ja asiakkaan näkemykset asiakkaan toimintakyvystä ja tarvittavista palveluista. Suunnitelmassa huomioidaan asiakkaan omat toivomukset ja mielipiteet tarvittavista palveluista ja tukitoimista. Suunnitelmaan kirjataan myös arvio asiakkaan tarvitsemasta tuetun asumisen määrästä ja ajankohdasta (erityisesti iltaisin tai viikonloppuisin tarvittava tuki).

Jos asiakkaan tarvitsema palvelu päätetään järjestää mielenterveys- ja päihdekuntoutujien tuettuna asumisena, sosiaalihuollon ammattihenkilö valitsee asiakkaan tarpeisiin parhaiten vastaavan tuetun asumisen palveluntuottajan.

Asiakas saa tuetun asumisen myöntämisestä viranhaltijapäätöksen, jossa on kirjattuna mm. tuetun asumisen määrä, palveluntuottaja ja palvelun voimassaoloaika.

Tuetun asumisen palvelu käynnistyy 1-3 kuukauden pituisella arviointijaksolla. Arviointijakson tavoitteena on arvioida asiakkaan tarvitseman tuen ja ohjauksen määrää ja kohdentumista sekä asiakkaan sitoutumista palveluun. Arviointijaksolle myönnetty tuetun asumisen tuntimäärä perustuu omatyöntekijän arvioon ja voi olla ns. liukuva. Arviointijakson aikana tuetun asumisen ohjaaja laatii asiakkaan kanssa RAI-arvioinnin ja toteuttamissuunnitelman. Arviointijakson päätteeksi asiakas, tuetun asumisen ohjaaja ja omatyöntekijä käyvät yhdessä läpi toteuttamissuunnitelman, asiakkaan palvelun sisällön ja jatkossa tarvittavan tuen määrän. Asiakas saa tämän jälkeen palvelusta uuden

päätöksen, johon on kirjattu tarkentunut tuntimäärä ja ajanjakso, jolle palvelu myönnetään.

Tuetun asumisen tarvetta arvioidaan palvelun aikana säännöllisesti. Asiakkaan omatyöntekijä päivittää asiakassuunnitelman yhdessä asiakkaan ja tuetun asumisen palveluntuottajan kanssa tarpeen mukaisesti ja erikseen sovituin välijoin, kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Hyvinvointialue päättää asiakkaan tuetun asumisen päättymisestä, jos palvelun tarve muuttuu.

## 2. Tuetun asumisen toteuttaminen

### 2.1. Asiakkaan tavoitteita, kuntoutumista ja osallisuutta edistävä työskentely

Tuetun asumisen ohjaaja työskentelee asiakkaan kanssa suunnitelmallisesti ja tavoitteellisesti. Asiakkaan saama tuki perustuu hänen yksilöllisiin tarpeisiinsa ja tavoitteisiinsa, jotka on määritelty asiakassuunnitelmassa ja tuetun asumisen toteuttamissuunnitelmassa ja joiden toteutumista seurataan säännöllisesti. Ohjaaja pitää asiakkaan omatyöntekijän ajan tasalla asiakkaan tilanteesta ja tavoitteiden saavuttamisesta, ensisijaisesti yhdessä asiakkaan kanssa.

Tuetun asumisen työskentely on asiakkaan kuntoutumista ja toipumista edistävää sekä asiakasta osallistavaa. Asiakasta rohkaistaan toimimaan itsenäisesti kaikissa tilanteissa ja häntä kannustetaan ja aktivoidaan käyttämään omia voimavarojaan. Asiakkaan päiviin pyritään saamaan toimintaa ja sisältöä, jotka auttavat ehkäisemään syrjäytymistä ja vahvistamaan asiakkaan luottamusta omaan pärjäämiseensä. Tavoitteena on, että asiakas pystyy selviytymään mahdollisimman itsenäisesti ja omatoimisesti arkielämään liittyvissä toimissaan.

Tuetun asumisen ohjaaja tukee asiakasta asettamaan itselleen haluamiaan tavoitteita ja tekemään tulevaisuuden suunnitelmia, joiden avulla asiakas voi saavuttaa hänelle merkityksellisen elämän. Asiakasta tuetaan luottamaan itseensä ja omiin voimavaroihinsa. Ohjaaja ylläpitää ja edistää asiakkaan toiveikkuutta sekä elämän tarkoituksellisuuden ja mielekkyyden kokemusta.

Tuetun asumisen työmenetelmiä ovat ohjaaminen, neuvominen ja tukeminen. Työmenetelmänä voi olla myös yhdessä tekeminen, jos se on asiakkaan tarpeiden ja toimintakyvyn kannalta perusteltua.

Tuetun asumisen ohjaaja suunnittelee ja sopii asiakkaan kanssa toimintatavat, joiden avulla asiakas sitoutuu tuetun asumisen palveluun. Ohjaaja motivoi asiakasta ohjauksen toteutumiseen. Tarvittaessa asiakasta muistutetaan käynneistä esimerkiksi tekstiviestillä tai puhelimitse. Käyntien toteutumista seurataan aktiivisesti asiakkaan



kanssa keskustellen. Jos asiakkaan tuetun asumisen käynnit eivät toteudu suunnitellusti, tuetun asumisen ohjaaja on yhteydessä asiakkaan omatyöntekijään, ensisijaisesti yhdessä asiakkaan kanssa.

## 2.2. Tuetun asumisen toteutustavat

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

Ohjauskäyntien lisäksi asiakas voi saada puhelimitse tai digitaalisten palvelujen (esim. videopuhelu) kautta tapahtuvaa ohjausta. Tällaisen tuen antamisesta sovitaan asiakkaan omatyöntekijän kanssa. Puhelimitse tai digitaalisten palvelujen avulla tapahtuva ohjaus sisällytetään asiakkaalle myönnettyyn tuetun asumisen tuntimäärään eikä yksityinen palveluntuottaja voi laskuttaa hyvinvointialueelta ko. tuntimäärää enempää.

Asiakas voi saada puhelimitse tukea ennalta suunnittelemattomasti esimerkiksi pieniin kysymyksiinsä. Nämä puhelut sisällytetään asiakkaalle myönnettyyn tuetun asumisen tuntimäärään eikä yksityinen palveluntuottaja voi laskuttaa hyvinvointialueelta ko. tuntimäärää enempää.

Tuetun asumisen käynti voidaan toteuttaa myös etäkäyntinä hyödyntäen digitaalisia palveluja, kuten videopuheluita. Etäkäynti soveltuu esimerkiksi asiakkaalle, jolle on syystä tai toisesta vaikeaa päästää tuetun asumisen ohjaaja kotiinsa. Tapaaminen toteutetaan tietoturvallisella tekniikalla. Etäkäynnillä asiakas voi saada ohjausta kaikissa sellaisissa asioissa, joissa ohjaajan fyysinen läsnäolo ei ole välttämätöntä.

Tuetun asumisen toteuttamistavat määritellään asiakas- tai toteuttamissuunnitelmassa.

## 3. Tuetun asumisen osa-alueet

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

- asioiden hoito
- taloudellisten asioiden hoito
- kodinhoidolliset tehtävät
- ruokahuolto ja ravitsemus
- itsestä huolehtiminen
- yhteiskunnan toimintaan osallistuminen
- sosiaaliset suhteet.

Tuetun asumisen asiakas saa ohjausta ja tukea erilaisten omaan elämäänsä liittyvien asioidensa hoitoon. Näitä voivat olla esimerkiksi asiointi terveydenhuollossa, muuttoon

liittyvät käytännön toimenpiteet tai asiointi viranomaisten kanssa. Ohjaajan antama tuki voi olla neuvontaa tai asian hoitamista yhdessä asiakkaan kanssa asiointikäynnillä tai puhelimitse. Tuetun asumisen ohjaaja ei hoida asioita asiakkaan puolesta, vaan ohjaa, tukee ja kannustaa asiakasta, jotta hän kykenisi jatkossa toimimaan itsenäisesti.

Asiakas voi saada ohjausta ja neuvontaa myös teknologian (esim. älypuhelin, tietokone) ja digitaalisten palvelujen käytössä, jotta hän pystyy jatkossa hoitamaan asioitaan niiden avulla itsenäisesti.

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

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

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

Tuetun asumisen ohjaaja tukee ja ohjaa asiakasta itsestään huolehtimiseen. Tämä voi tarkoittaa neuvomista, ohjausta ja muistuttamista esimerkiksi peseytymiseen ja muuhun hygienian hoitoon, säännölliseen liikuntaan ja päihhteettömyyteen. Joissain tilanteissa asiakas saattaa hygieniansa hoidossa tarvita myös konkreettista apua. Asiakas saa tarvitessaan ohjausta ja neuvontaa seksuaaliterveydestään huolehtimiseen sekä henkilökohtaisesta turvallisuudestaan huolehtimiseen. Jos asiakkaalla on päihhteiden ongelmallista käyttöä, häntä tuetaan päihhteettömyydessä esimerkiksi tukemalla käyntejä mielenterveys- ja päihdepoliklinikalla tai/ja vertaistukiryhmissä. Lähtökohtaisesti tuetun asumisen ohjauskäyntiä ei voida toteuttaa, jos asiakas on tapaamisen aikana päihtynyt.

Tuetun asumisen ohjaaja kannustaa ja rohkaisee asiakasta osallistumaan kodin ulkopuoliseen toimintaan. Asiakasta tuetaan osallistumaan hänelle tärkeään tekemiseen yhteisössä ja yhteiskunnassa (esim. kulttuuri- ja vapaa-ajantoiminta, vapaaehtoistyö, järjestö- ja yhdistystoiminta). Tuetun asumisen ohjaaja voi kannustaa ja auttaa asiakasta

löytämään mielekästä tekemistä ja tarvittaessa käydä asiakkaan kanssa tutustumassa erilaiseen toimintaan. Asiakasta tuetaan ja ohjataan esimerkiksi opiskelemaan tai työelämään.

Asiakas saa tarvitessaan tukea ja ohjausta liikkumiseen julkisilla kulkuneuvoilla. Tuetun asumisen ohjaaja voi esimerkiksi harjoitella asiakkaan kanssa julkisen liikenteen käyttämistä.

Tuetun asumisen ohjaaja tukee ja ohjaa asiakasta sosiaalisiin suhteisiin liittyvissä asioissa. Hän voi kannustaa ja ohjata asiakasta solmimaan ja ylläpitämään yhteyksiä esimerkiksi läheisiin, ystäviin ja asuinalueen asukkaisiin. Asiakasta voidaan kannustaa hankkimaan vertaistukea toisilta mielenterveys- ja päihdekuntoutujilta esimerkiksi ryhmätoiminnassa tai toimimaan itse vertaistukena muille. Asiakas saa ohjaajalta tukea ihmissuhteisiin liittyvien taitojen oppimiseen ja kokemusten kartuttamiseen.

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

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

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

Tuettu asuminen ei lähtökohtaisesti sisällä lääkehoitoa. Mikäli palveluntuottaja tarjoaa lääkehoitoa osana tuetun asumisen palvelua, tulee lääkehoitoon osallistuvilla työntekijöillä olla asianmukaiset lääkehoitoluvat ja lääkehoitoa tulee toteuttaa alueellisen lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Lääkehoitoa toteuttavat ensisijaisesti terveydenhuollon ammattihenkilöt ja palveluyksikköön tulee nimetä lääkehoidon toteutuksen kokonaisuudesta vastaava sairaanhoitajaksi laillistettu terveydenhuollon

ammattihenkilö. Lisäksi palveluntuottajalla tulee olla yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma, jossa avataan yksikön lääkehoidon toteutusta, arviointia ja riskejä sekä niihin varautumista. Lääkehoidon toteutus on aina vain pieni osa tuetun asumisen palvelua.

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

## 4. Asiakkaan asema ja oikeudet

### 4.1. Itsemääräämisoikeuden tukeminen

Itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan henkilön oikeutta määrätä omasta elämästään, tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä sekä toteuttaa niitä. Sosiaalihuoltolain mukaisessa tuetussa asumisessa tämä tarkoittaa asiakkaan oikeutta osallistua saamansa palvelun suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaan toiveet, 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 mm. antamalla apua vaihtoehtojen selvittämiseen ja päätösten seurausten ymmärtämiseen.

Asiakkaan kanssa sovitaan tietojen vaihdosta eri tahojen kanssa. Sovitut asiat kirjataan asiakkaan tietoihin ja niiden ajantasaisuus tarkistetaan vähintään suunnitelmien päivittämisen yhteydessä.

Itsemääräämisoikeuden tukemisessa on tärkeää, että tuetun asumisen ohjaaja tuntee yksilöllisesti asiakkaan ja tietää, mitkä ovat asiakkaalle merkityksellisiä asioita. Ohjaaja tukee asiakasta tekemään ja saavuttamaan hänelle tärkeitä asioita, jotka edistävät hänen toipumistaan ja kuntoutumistaan. Ohjaaja auttaa asiakasta löytämään omia vahvuuksiaan ja voimavarojaan ja hyödyntämään niitä. Asiakas saa kokeilla, onnistua ja epäonnistua.

### 4.2. Omaohjaaja ja omatyöntekijä

Jokaiselle asiakkaalle on nimetty tuetun asumisen palvelussa omaohjaaja. Asiakas tietää, kuka hänen omaohjaajansa on. Asiakkaan suostumuksella tieto kerrotaan myös asiakkaan läheiselle tai edunvalvojalle. Omaohjaaja seuraa yhdessä asiakkaan kanssa palvelun toteuttamissuunnitelman tavoitteiden toteutumista sekä asiakkaan hyvinvointia ja palvelutarpeiden muutoksia.

Asiakkaalla on hyvinvointialueen nimeämä sosiaalihuoltolain 42 §:n mukainen omatyöntekijä (sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja), joka huolehtii asiakkaan palvelukokonaisuudesta. Tuetun asumisen palveluntuottaja varmistaa, että asiakas tietää, kuka hänen omatyöntekijänsä on ja miten häneen saa yhteyden. Tuetun asumisen ohjaaja tiedottaa omatyöntekijälle asiakkaan elämässä ja tilanteessa tapahtuvista muutoksista.

### **4.3. Palvelun toteuttamissuunnitelma**

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yksilöllinen palvelun toteuttamissuunnitelma arviointijakson aikana. Suunnitelma tarkistetaan ja arvioidaan säännöllisesti, vähintään kuuden (6) kuukauden välein sekä 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.

Toteuttamissuunnitelma tehdään asiakkaalle laaditun asiakassuunnitelman pohjalta. Suunnitelman teon tukena käytetään myös asiakkaan RAI-arviointia. 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 asiakassuunnitelman tavoitteisiin ja ovat niin konkreettisia, että niiden saavuttamista on mahdollista arvioida. Suunnitelmassa korostuu kuntoutuminen kohti itsenäistä selviytymistä.

Asiakas ja tuetun asumisen ohjaaja käyvät yhdessä läpi laaditun toteuttamissuunnitelman, josta asiakas saa itselleen tulostetun kappaleen.

Yksityinen palveluntuottaja lähettää salatulla sähköpostilla kirjallisen toteuttamissuunnitelman pdf-muotoisena asiakkaan omatyöntekijälle kahden viikon kuluessa sen laatimisesta siihen saakka, kunnes asiakastiedot ovat luettavissa sosiaalihuollon asiakastiedon arkiston kautta.

### **4.4. Yhteistyö läheisten kanssa**

Tuetun asumisen ohjaaja tukee ja kannustaa asiakasta ylläpitämään ja solmimaan yhteyksiä läheisiinsä, jos asiakas niin toivoo.

Asiakkaan läheisiin pidetään yhteyttä vain asiakkaan suostumuksella. Jos asiakas niin toivoo, yhteydenpito on säännöllistä. Yhteistyöstä läheisten kanssa sovitaan asiakkaan toteuttamissuunnitelmassa.

## 5. Toiminnan organisointi ja toimintaedellytysten turvaaminen

### 5.1. Arvot ja toiminta-ajatus

Tuetun asumisen palveluntuottajalla on omavalvontasuunnitelmassa kirjallisesti määritellyt arvot ja toiminta-ajatus, jotka tukevat hyvän palvelun tuottamista hyvinvointialueen arvojen ja toiminta-ajatuksen mukaisesti. Arvot ja toiminta-ajatus ohjaavat palveluntuottajan toimintaa ja asiakkaiden kanssa työskentelyä. Henkilöstö on sitoutunut arvoihin ja toiminta-ajatukseseen, jotka ovat myös asiakkaiden tiedossa. Toiminta-ajatus perustuu asiakkaan voimavarojen tunnistamiseen, toimintakyvyn edistämiseen ja tukemiseen sekä hänen mahdollisuuteensa elää omannäköistä elämää.

Palveluntuottajan toiminta on suunnitelmallista. Palveluntuottajalla on kirjallinen ja ajantasainen vuosittainen toimintasuunnitelma sekä henkilöstön kanssa päivitetty omavalvontasuunnitelma.

### 5.2. Johtaminen

Tuetun asumisen johtaja/esihenkilö vastaa yksikön toiminnasta, taloudesta ja henkilöstöstä. Johtamisen vastuut ja valtuudet on määritelty kirjallisesti. Johtajalla/esihenkilöllä on sellaista asiantuntemusta, joka tukee laadukasta ja turvallista asiakaslähtöisten palvelujen kokonaisuutta, kuntouttavaa työtettä, eri ammattiryhmien yhteistyötä ja toimintatapojen kehittämistä.

Yksikön johtaja/esihenkilö huolehtii:

- 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 ja osallistamisesta palvelutoiminnan kehittämiseen ja uusien toimintatapojen innovointiin,
- omavalvonnan kehittämisestä, toteutuksesta ja seurannasta sekä
- omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä yhteistyössä henkilöstön kanssa.

Tuetun asumisen johtajalla/esihenkilöllä on oltava toiminnan edellyttämä, asianmukainen koulutus, kokemus ja ammattitaito. Tuettuun asumiseen sisältyvän sosiaaliohjauksen laadukas toteutus edellyttää sosiaalihuollon hyvää tuntemusta. Tämän vuoksi on

suositeltavaa, että tuetun asumisen palveluyksikön esihenkilö on sosiaalihuollon ammattihenkilö.

Yksityisen palveluntuottajan tuetun asumisen johtajan/esihenkilön tulee olla hyväksytty aluehallintoviraston ja Valviran ylläpitämään yksityisten sosiaalipalvelun antajien rekisteriin.

### **5.3. Omavalvonta ja laadunhallinta**

#### **5.3.1. Omavalvonta osana laadunhallintaa**

Omavalvonta on asiakas- ja potilasturvallisuustyötä, laatutyötä ja hyvää asiakaspalvelua. Omavalvonnan avulla palveluntuottaja seuraa, kehittää ja arvioi asiakastyön laatua. Tuetun asumisen johtaja/esihenkilö varmistaa, että omavalvontaa toteutetaan järjestelmällisesti.

Tuetun asumisen palveluntuottaja kehittää jatkuvasti omaa toimintaansa, laadunhallintaa ja johtamista. Palveluntuottaja huomioi toiminnassaan kansallisen tason tavoitteet esimerkiksi asiakasturvallisuuden edistämiseksi. Laatutyöskentelyssä huomioidaan mm. asiakaskeskeisyys, kaikkien osallisuus laatutyöskentelyyn ja toimintaan, hyvä ja avoin yhteistyö eri tahojen kanssa sekä jatkuvan parantamisen ajattelu.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan lainsäädäntöä ja toimintayksikön rekisteröintiä sekä sopimuksessa ja palvelukuvauksessa määritellyjä laatuvaatimuksia.

#### **5.3.2. Omavalvontaohjelma**

Useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä palveluja antava palveluntuottaja laatii vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelman sähköisesti ja julkaisee sen julkisessa tietoverkossa tai muulla sen julkisuutta edistävällä tavalla. Palveluntuottajan omavalvontaohjelma kattaa kaikki palveluntuottajan palveluyksiköt.

Omavalvontaohjelmassa määritellään, miten palveluntuottajan omavalvonta, alihankkijan toiminnan laadun- ja asianmukaisuuden seuranta ja asiakasturvallisuus järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa todetaan, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä asiakkaiden palvelujen yhdenvertaisuuden toteutumista seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Omavalvontaohjelman osana ovat myös päivittäisen toiminnan sisältämät palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat ja lääkehoitosuunnitelmat.

Omavalvontaohjelman toteutumista seurataan palveluja saavilta asiakkailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella. Omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja

niiden perusteella tehtävät toimenpiteet julkaistaan neljän kuukauden välein julkisessa tietoverkossa tai muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla. Palveluja kehitetään omavalvontaohjelman toteutumisen seurannassa tehtyjen havaintojen perusteella sekä asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seurannan ja edellä mainitun säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

### 5.3.3. Omavalvontasuunnitelma

Tuetun asumisen palveluntuottaja laatii omavalvontasuunnitelman, jolla varmistetaan toiminnan laatu, asianmukaisuus ja turvallisuus sekä seurataan asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyttä. Omavalvontasuunnitelma sisältää kuvauksen myös vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettelystä.

Omavalvontasuunnitelma tarkastetaan vähintään kerran vuodessa ja päivitetään tarvittaessa. Palveluntuottaja ottaa omavalvontasuunnitelmaa tehdessään ja muuttaessaan huomioon asiakkailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen sekä valvontaviranomaisten ja hyvinvointialueen antaman ohjauksen ja päätökset.

Omavalvontasuunnitelma tehdään sähköisesti ja julkaistaan julkisessa tietoverkossa tai muulla sen julkisuutta edistävällä tavalla. Palveluntuottaja seuraa omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista ja korjaa seurannassa havaitut puutteellisuudet. Seurannasta tehdään selvitys ja sen perusteella tehtävät muutokset julkaistaan neljän kuukauden välein julkisessa tietoverkossa tai muulla niiden julkisuutta edistävällä tavalla.

Tuetun asumisen palveluntuottaja ja johtaja/esihenkilö vastaavat siitä, että omavalvontasuunnitelmaa toteutetaan päivittäisessä toiminnassa palveluja tuottaessa. Omavalvontasuunnitelman avulla palveluissa esiintyvät epäkohdat ja palvelun onnistumisen kannalta epävarmat ja riskiä aiheuttavat tilanteet pystytään tunnistamaan, ehkäisemään ja korjaamaan nopeasti.

### 5.3.4. Palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus

Palveluntuottaja ilmoittaa välittömästi hyvinvointialueelle ja valvontaviranomaiselle (Valvira, Avi) toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Jos tuetun asumisen työntekijä huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa tai muun lainvastaisuuden, hän ilmoittaa siitä viipymättä ilmoituslomakkeella tuetun asumisen



johtajalle/esihenkilölle. Johtaja/esihenkilö tekee välittömästi tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan, sen uhan tai muun lainvastaisuuden korjaamiseksi, kirjaa ne lomakkeeseen ja toimittaa täytetyn lomakkeen viivytyksettä hyvinvointialueen tulosaluejohtajalle ja sosiaalipalvelujohtajalle. Tulosaluejohtaja arvioi toimenpiteiden riittävyttä, ohjeistaa ja neuvoo tarvittaessa palveluntuottajaa sekä tekee lomakkeeseen omat merkintänsä. Täytetyn epäkohtailmoituksen kopio lähetetään ilmoituksen tehneelle työntekijälle, palveluyksikön toiminnasta vastaavalle henkilölle, potilas- ja sosiaali-asi miehelle, sosiaalityön palvelujohtajalle ja palvelutuotannon ohjaus- ja valvontayksikölle. Vakavista epäkohdista menee tieto myös aluehallintovirastoon.

Palveluntuottaja tiedottaa henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet sisällytetään omavalvontasuunnitelmaan.

#### **5.4. Valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma**

Palveluntuottaja laatii palveluyksikkökohtaisen kirjallisen valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelman. Suunnitelmassa kuvataan kriittiset toiminnot normaaliolojen häiriötilanteissa ja/tai poikkeusoloissa sekä se, miten näissä tilanteissa tuetun asumisen palveluntuottaja toimii asiakkaiden palvelun turvaamiseksi. Asiakkaan palvelut on turvattava myös normaalista poikkeavissa olosuhteissa, kuten esimerkiksi pandemiassa, pitkäkestoisessa sähkökatkoksessa, erilaisissa luonnon poikkeusoloissa, työtaistelutoimissa ja muissa vastaavissa tilanteissa. Henkilökunta perehtyy suunnitelmaan ja kykenee toimimaan sen mukaisesti. Yksityinen palveluntuottaja toimittaa suunnitelman pyydettyä hyvinvointialueelle.

#### **5.5. Turvallisuus**

Tuetun asumisen palveluntuottajalla on kirjalliset turvallisuusohjeet erilaisten uhka- ja vaaratilanteiden varalle sekä tilanteisiin, joissa asiakas käyttäytyy aggressiivisesti. Henkilökunta harjoittelee tilanteissa toimimista säännöllisesti. Tuetun asumisen palveluntuottaja suorittaa vuosittain johdon ja henkilöstön yhteistyönä riskien arvioinnin, tekee suunnitelman riskien vähentämiseen/hallitsemiseen sekä seuraa suunnitelman toteutumista. Tapaturma- ja vaaratilanteet kirjataan HaiPro-järjestelmään tai yksityisen palveluntuottajan käyttämään vastaavaan ohjelmaan ja arvioidaan säännöllisesti.

Joissakin tilanteissa henkilökunnan turvallisuuden varmistamiseksi tuetun asumisen käynnit toteutetaan siten, että ohjauskäynnillä on paikalla kaksi työntekijää. Näistä tilanteista sovitaan asiakkaan ja hänen omatyöntekijänsä kanssa ja asia kirjataan asiakassuunnitelmaan.

## 5.6. Asiakaspalaute

Tuetun asumisen palveluntuottaja kerää palvelusta säännöllisesti asiakaspalautetta, jota hyödynnetään toiminnan kehittämässä. Palautetta kerätään suoraan asiakkailta heille saavutettavassa muodossa. Palveluntuottaja kerää palautetta myös asiakkaiden läheisiltä. Asiakkaalla on jatkuvasti mahdollisuus antaa palautetta, myös nimettömänä. Palveluntuottaja reagoi saamaansa palautteeseen mahdollisimman pian sekä informoi asiakkaita ja läheisiä siitä, mihin toimenpiteisiin palautteen vuoksi on ryhdytty.

Merkittävät asiakaspalautteet, muistutukset ja kantelut sekä niiden aiheuttamat toimenpiteet kerätään ja dokumentoidaan järjestelmällisesti. Yksityinen palveluntuottaja tiedottaa hyvinvointialueen toimintayksikön päällikköä sellaisista asiakaspalautteista ja -reklamaatioista, jotka koskevat puutteita sopimuksen mukaisessa palvelussa tai vaarantavat asiakas- ja potilasturvallisuutta.

Palveluntuottaja informoi asiakkaita siitä, että jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun tai hoitoon, hänellä on oikeus tehdä muistutus hyvinvointialueelle tai kantelu aluehallintovirastoon. Muistutus osoitetaan hyvinvointialueen kirjaamoon.

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

## 5.7. Yksityisen palveluntuottajan ja hyvinvointialueen välinen yhteistyö ja laadunhallinta

Yksityinen palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaille tarjottava palvelu on laadukasta, asiakaskeskeistä, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua. 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 lain edellyttämällä tavalla.

Hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan välisessä sopimuksessa kuvataan, miten toimitaan, jos palvelun laatu ei vastaa sitä, miten se on tässä palvelukuvauksessa määritelty. Tarvittaessa hyvinvointialue reklamoi palveluntuottajalle kirjallisesti. Hyvinvointialue voi myös päättää olla ohjaamatta palveluun uusia asiakkaita. Palveluntuottajan tulee korjata tilanne ja osoittaa täyttävänsä palvelulta edellytetyt laatuvaatimukset.

Hyvinvointialue ja yksityinen palveluntuottaja käyvät ohjaus- ja valvontatapaamisissa ja/tai yhteistyötapaamisissa arviointikeskustelut asiakaspalautekyselyjen palautteista, muista palautteista/reklamaatioista ja muiden laatuvaatimusten toteutumisesta sekä palveluntuottajan suunnitelmista palvelun laadun kehittämiseksi.

Yksityinen palveluntuottaja ja hyvinvointialue tekevät rakentavaa yhteistyötä asiakkaan kuntoutumisen ja hyvän elämän edistämiseksi. Palveluntuottaja mahdollistaa omalla toiminnallaan asiakkaan kuntoutumisen, tuetun asumisen määrän vähentämisen ja palvelun päättämisen aina kun se on mahdollista. Yksityinen palveluntuottaja osallistuu hyvinvointialueen järjestämiin yhteistyötapaamisiin.

Yksityinen palveluntuottaja tallentaa sähköiseen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmään (PSOP) vuosittain huhtikuun loppuun mennessä kuluvan vuoden toimintasuunnitelman ja edellisen vuoden toimintakertomuksen. Palveluntuottaja tarkistaa tuolloin myös muiden PSOP-järjestelmässä olevien asiakirjojen ajantasaisuuden. Toimintakertomus sisältää:

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

Yksityinen palveluntuottaja ja hyvinvointialue sitoutuvat antamaan toisilleen palvelun tuottamisen kannalta tarpeellisia tietoja asiakkaista ja tehtäväalueeseen liittyvästä toiminnastaan, sen muutoksista ja kehittämissuunnitelmista. Yksityinen palveluntuottaja toimittaa pyydettyä myös muita palveluntuottajaan ja sen toimintaan liittyviä dokumentteja. Palveluntuottaja toimittaa tarvittaessa myös paperitulosteina tilaajan pyytämät asiakirjat.

Hyvinvointialueen tulee ohjata ja valvoa ostopalveluntuottajiksi hyväksymiensä palveluntuottajien toimintaa. Hyvinvointialueella on oikeus saada palveluntuottajalta tätä tarkoitusta varten välttämättömät tiedot ja selvitykset. Hyvinvointialue voi tarkistaa yksityisen palveluntuottajan tiloja ja laitteita, myös ennalta ilmoittamatta.

## 6. Henkilöstö

### 6.1. Henkilöstön kelpoisuusvaatimukset ja osaaminen

Tuetun asumisen henkilöstöllä tulee olla tehtävien hoitamisen kannalta riittävä sosiaali- ja/tai terveydenhuollon koulutus, ammattitaito ja osaaminen sekä erityisosaamista mielenterveys- ja päihdekuntoutujien ohjaamisesta. Asiakkaiden yksilölliset tarpeet ratkaisevat, millaista osaamista palvelussa tarvitaan. Henkilöstöllä on asiakkaiden tarpeista riippuen tietoa psyykkisistä ongelmista ja erilaisten päihteiden käytöstä sekä osaamista tukea asiakkaita psyykkisissä vaikeuksissa ja/tai päihteettömyydessä.

Henkilöstöllä on asiakkaiden tarpeiden mukaisesti tietoa myös esimerkiksi muista riippuvuuksista, rikoksettoman elämän tukemisesta ja syömishäiriöistä.

Henkilöstön on täytettävä ammatilliset ja lakisääteiset kelpoisuusvaatimukset. Kelpoisuusvaatimuksista määritellään laissa sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015), valtioneuvoston asetuksessa sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (153/2016) ja laissa terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994).

Tuetussa asumisessa työskentelevien ammattihenkilöiden on rekisteröidyttävä Valviran ylläpitämään JulkiTerhikki/JulkiSuosikki -rekisteriin, josta tuetun asumisen esihenkilö varmistaa työntekijän rekisteröitymisen ammattihenkilöksi.

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

## **6.2. Henkilöstömäärä ja -rakenne**

Palveluntuottaja vastaa, että henkilöstömäärä on riittävä vastaamaan tuetun asumisen asiakkaiden tarpeita. Palveluntuottajalla on riittävä vakituinen henkilöstö ja tarpeen mukaan määräaikaista työntekijöitä. Palveluntuottaja sitoutuu turvaamaan riittävän henkilöstömäärän kaikissa tilanteissa asiakkaiden tarpeiden mukaisesti.

Tuetun asumisen henkilökunta on suorittanut sosiaali- ja/tai terveysalan tutkinnon (AMK- ja toisen asteen tai vastaavan aikaisemman tutkinnon suorittaneet).

Asiakastyöhön osallistuvasta henkilökunnasta vähintään 50 %:lla tulee olla tehtävään soveltuva opisto- tai AMK-tasoinen sosiaali- tai terveysalan tutkinto.

Tuettuun asumiseen sisältyvän sosiaaliohjauksen laadukas toteutus edellyttää sosiaalihuollon hyvää tuntemusta. Tuetun asumisen henkilöstö ei voi koostua ainoastaan laillistetuista ja nimikesuojatuista terveydenhuollon ammattihenkilöistä.

Tuetun asumisen palveluyksiköllä on ajantasainen henkilöstöluettelo. Yksityinen palveluntuottaja toimittaa henkilöstöluettelon hyvinvointialueen sitä pyytäessä.

### 6.3. Opiskelijat

Tuetun asumisen palveluyksikössä voivat tilapäisesti työskennellä työsuhteessa olevat sosiaali- ja terveysalan perustutkintoon sekä sosiaali- tai terveydenhuollon laillistetuiksi ammattihenkilöiksi opiskelevat opiskelijat seuraavin edellytyksin:

- Lähihoitajaopiskelija voi toimia tilapäisesti lähihoitajan tehtävässä, jos opiskelija on suorittanut vähintään 90 osp lähihoitajaopinnoistaan.
- Laillistetun sosiaalihuollon ammattihenkilön tehtävässä voi toimia tilapäisesti enintään vuoden ajan kyseiseen laillistetun ammattihenkilön ammattiin opiskeleva, joka on suorittanut vähintään 140 op kyseisen koulutuksen opinnoista.
- Laillistetun terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävässä voi toimia tilapäisesti kyseiseen laillistetun ammattihenkilön ammattiin opiskeleva, joka on suorittanut vähintään kaksi kolmasosaa opinnoistaan. Sairaanhoitajaopiskelijalla tämä tarkoittaa vähintään 140 opintopisteen suorittamista kyseisen koulutuksen opinnoista. Sairaanhoitajaopiskelija, joka on suorittanut alle 140 op kyseisen koulutuksen opinnoistaan, voi toimia lähihoitajan tehtävässä, kun työnantaja on arvioinut opiskelijan osaamisen riittäväksi.

Opiskelijan on oltava kirjoilla oppilaitoksessa eikä tutkinnon suorittamisen aloittamisesta voi olla yli 10 vuotta. Opiskelijan on osoitettava voimassa oleva tutkintoon johtava opiskeluoikeus esihenkilölle.

Opintojen suorittamisvaatimuksista huolimatta palveluyksikön esihenkilön tulee arvioida, että opiskelijalla on tehtävän edellyttämä osaaminen. Työsuhteessakin olevalle opiskelijalle on nimettävä kirjallisesti ohjaaja, jonka on toimittava samassa yksikössä opiskelijan kanssa tai ohjaajan on oltava tavoitettavissa puhelimitse. Ohjaajan on oltava oikeutettu itsenäisesti harjoittamaan kyseistä ammattia (esimerkiksi lähihoitajaopiskelijan ohjaajan on oltava nimikesuojattu lähihoitaja ja sosionomiopiskelijan laillistettu sosionomi). Ohjaajalla on oltava riittävä käytännön kokemus työstä. Ohjaajan on seurattava, ohjattava ja valvottava opiskelijan toimintaa sekä puututtava viipymättä siinä mahdollisesti ilmeneviin epäkohtiin.

### 6.4. 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.

Tuetun asumisen palveluntuottajalla on kirjallinen henkilöstön perehdytysuunnitelma. Perehdytysuunnitelma sisältää vakituisen palvelusuhteeseen ja lyhytaikaiseen

sijaisuuteen tulevan työntekijän perehdyttämisen. Perehdytysuunnitelma sisältää opiskelijoiden ja työkokeiluun osallistuvien perehdyttämisen. Perehdyttämistä arvioidaan säännöllisesti.

## 6.5. Osaamisen kehittäminen

Henkilöstön osaaminen on tuetun asumisen asiakkaiden tarpeiden edellyttämällä tasolla. Henkilöstön lisä- ja täydennyskoulutuksesta huolehditaan lakisääteisen täydennyskoulutusvelvoitteen mukaisesti. Tuetun asumisen esihenkilöllä on kirjallinen koulutussuunnitelma henkilöstönsä osaamisen kehittämiseksi. Järjestettävä koulutus voi perustua palveluyksikön koulutussuunnitelmaan tai työntekijän henkilökohtaiseen koulutussuunnitelmaan, joissa on huomioitu mm. mielenterveys- ja päihdekuntoutujien ohjaamisessa tarvittava erityisosaaminen, tietotekniikan ja uusien teknologiaratkaisujen osaaminen sekä kirjaamisosaaminen.

Esihenkilö ylläpitää ajantasaista 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 palveluyksikön toimintaa ja toimintatapoja.

## 6.6. 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 palveluntuottajan toimintaa kehitettäessä. Henkilöstölle järjestään työkykyä ja työhyvinvointia edistävää toimintaa. Henkilöstön työnohjausta järjestetään tarvittaessa.

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

## 7. Tietojärjestelmien käyttö asumispalveluissa

### 7.1. Asiakastietojärjestelmä ja sosiaalihuollon asiakastiedon arkisto

Tuetun asumisen palveluntuottajalla on käytössään sähköinen asiakastietojärjestelmä. Yksityinen palveluntuottaja vastaa oman asiakastietojärjestelmänsä hankkimisesta ja kustannuksista.

Kaikki sosiaalipalveluissa syntyvät, asiakasta koskevat asiakasasiakirjat, tallennetaan jatkossa 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.

Julkisen sosiaalihuollon lukuun toimivan palvelunantajan tulee liittyä valtakunnalliseen asiakastietojen arkistointipalveluun viimeistään 1.9.2024. Kymenlaakson hyvinvointialueelle palvelua tuottava yksityinen palveluntuottaja sitoutuu tähän aikatauluun ja rekisterinkäyttöoikeustoiminnon ottamiseen käyttöön ko. ajankohtaan mennessä. Mikäli jo tätä ennen hyvinvointialueen ja palveluntuottajan tietojärjestelmät mahdollistavat rekisterinkäyttöoikeustoiminnon, palveluntuottaja sitoutuu ottamaan toiminnallisuuden käyttöön.

### 7.2. Muut tietojärjestelmät

Hyvinvointialueen tuettu asuminen käyttää RAI- ja HaiPro-järjestelmiä.

Yksityinen tuetun asumisen palveluntuottaja käyttää RAI- ja PSOP-järjestelmiä sekä halutessaan HaiPro-järjestelmää.

Hyvinvointialue tarjoaa yksityiselle palveluntuottajalle edellä mainitut järjestelmät. Palveluntuottaja kustantaa itse työasemista ja tietoliikenneyhteyksistä aiheutuvat maksut.

Tuetun asumisen palveluntuottajalla on käytössään salattu sähköposti asiakasasioista viestimiseen. Palveluntuottaja vastaa salatun sähköpostin kustannuksista.

### 7.2.1. RAI-järjestelmä

Hyvinvointialueen järjestämässä tuetussa asumisessa asiakkaiden toimintakyvyn ja palvelutarpeiden arvioinnissa käytetään RAI-järjestelmää. RAI-arviointi kirjataan RAIsoft-ohjelmistoon, jonne käyttäjillä on henkilökohtaiset käyttäjätunnukset. RAI-arviointi tehdään asiakkaalle tuetun asumisen arviointijakson aikana ja tämän jälkeen puolivuositain tai asiakkaan tilanteen oleellisesti muuttuessa.

Tuetun asumisen palveluntuottaja varmistaa, että henkilöstöllä on riittävä osaaminen tehdä RAI-arviointeja sekä hyödyntää arvioinneista saatua tietoa asiakkaan palvelun suunnittelussa sekä toteuttamissuunnitelman laadinnassa ja arvioinnissa. RAI-arvioinnin tuloksia hyödynnetään myös palveluyksikkö- ja organisaatiokohtaisesti 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 RAI-vertailutietokannat.
- käyttää Kymenlaakson hyvinvointialueen Vitec RAIsoft Oy: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.
- noudattaa hyvinvointialueen määrittämiä RAI-toimintamalleja.

### 7.2.2. Palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä PSOP

Hyvinvointialueella on käytössä sähköinen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä (PSOP - [www.parastapalvelua.fi](http://www.parastapalvelua.fi)). Yksityisten palveluntuottajien edellytetään käyttävän järjestelmää, jonka avulla hyvinvointialue valvoo tilaajavastuulain mukaisten velvoitteiden ja muiden määrittelemiensä kriteereiden täyttymistä.

Palveluntuottajan on oma-aloitteisesti pidettävä liiteasiakirjat ajan tasalla PSOP-järjestelmässä. 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 laskutustietoihin ja oman asiakasnumeron asiakkaan perustietoihin.

### 7.2.3. HaiPro

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

Yksityinen palveluntuottaja käyttää HaiPro-järjestelmää tai muuta vastaavaa poikkeamajärjestelmää.

## 8. Dokumentointi, asiakirjahallinto ja henkilötietojen käsittely

### 8.1. Henkilötietojen käsittely ja salassapito

Tähän palvelukuvaukseen liittyvän palvelun tuottamisessa hyvinvointialue on rekisterinpitäjä ja tuetun asumisen palveluntuottaja on saamansa toimeksiannon puitteissa henkilötietojen käsittelijä. Henkilötietojen käsittelyssä noudatetaan tietosuojalainsäädännön sekä palvelua koskevan erityislainsäädännön mukaisia tietosuojaperiaatteita. Tietosuojaperiaatteiden mukaan henkilötietoja on käsiteltävä lainmukaisesti, asianmukaisesti ja rekisteröidyn kannalta läpinäkyvästi sekä luottamuksellisesti ja turvallisesti. Palveluntuottajan tulee henkilötietojen käsittelijän roolissa antaa asiakkaalle rekisterinpitäjää ja henkilötietojen käsittelyä koskevaa rekisteröidyn informointia.

Tuetun asumisen palveluntuottaja saa kerätä ja käsitellä vain palvelun tuottamiseen tarvittavia henkilötietoja. Henkilöstö on saanut riittävän ohjeistuksen tietosuojasta ja osaa toimia sen mukaisesti. Henkilökunnalle järjestetään säännöllisesti tietoturva- ja tietosuojakoulutusta. 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 asiakas- ja potilastietoja käsittelevät työntekijät ja opiskelijat ovat vaitiolovelvollisia tuetun asumisen asiakkaiden asioista. Asiakkaasta saatua tietoa ei luovuteta sivullisille. Vaitiolovelvollisuus on voimassa senkin jälkeen, kun työntekijä ei enää työskentele palveluntuottajan palveluksessa tai asiakkaan asiakkuus on päättynyt.

Tuetun asumisen palveluntuottajalla on kirjalliset ohjeet asiakastietojen dokumentoinnista ja asiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä sekä salassapidosta. Asiakirjat laaditaan, dokumentoidaan, säilytetään, hävitetään ja arkistoidaan voimassa olevan tietosuojaa ja muodostuvia asiakirjoja koskevan lainsäädännön mukaisesti. Paperilla säilytettävistä henkilötiedoista laaditaan erillinen rekisteriseloste ja aineisto säilytetään kahden lukon takana.

Tuetussa 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.

Yksityisellä palveluntuottajalla on nimetty tietosuojavastaava.

## 8.2. Dokumentointi

Kirjaaminen tapahtuu tässä palvelukuvauksessa annetun henkilötietojen käsittelyn ja kirjaamisen ohjeiden sekä palvelua koskevan erityislainsäädännön mukaisesti. Tuetun asumisen palveluntuottaja käyttää kirjaamiseen sähköistä asiakastietojärjestelmää. Jokaisesta asiakkaasta kirjataan säännöllisesti asiakaskertomusmerkintöjä. 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.

Tuetun asumisen henkilökunta tuntee sosiaalihuollon kirjaamiskäytännöt sekä hyvän kirjaamisen ja dokumentoinnin periaatteet. Työyhteisössä käydään yhteisiä keskusteluita kirjaamisesta ja kirjaamisen kehittämisestä. Asiakastietojen kirjaaminen asiakastietojärjestelmään on asiakaslähtöistä, voimavaroja ja toimintakykyä kuvailevaa ja arvioivaa sekä perustuu asiakkaan toteuttamissuunnitelmassa esitettyihin tavoitteisiin ja keinoihin. Asiakastiedot kirjataan asiakasta kunnioittavalla tavalla. Asiakasta osallistetaan kirjaamiseen ja kirjaaminen tapahtuu pääosin yhdessä asiakkaan kanssa.

Ajantasainen ja riittävä kirjaaminen on tärkeää palvelun turvallisuuden sekä asiakkaan ja henkilöstön oikeusturvan kannalta. Asianmukaiset kirjaukset varmistavat, että tapahtumien kulku voidaan tarvittaessa selvittää jälkikäteen.

### 8.3. Asiakasasiakirjojen arkistointi ja palautus hyvinvointialueelle

Asiakkuuden päättymisen jälkeen ne hyvinvointialueen asiakkaisiin liittyvät asiakirjat, joita ei ole tallennettu hyvinvointialueen sähköiseen asiakastietojärjestelmään tai sosiaalihuollon asiakastiedon arkistoon, toimitetaan veloitusetta hyvinvointialueelle hyvinvointialueen erikseen antaman ohjeistuksen mukaisesti järjestettyinä ja seulottuina. Hyvinvointialue huolehtii asiakirjojen arkistoinnista.

## 9. Yksityisen palveluntuottajan hyvinvointialueelta perimät maksut

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

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

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

Jos asiakas peruu käynnin vähemmän kuin 24 h ennen käyntiä tai asiakasta ei käynnillä tavoiteta, palveluntuottaja voi laskuttaa 30 minuuttia.

Palveluntuottajaa valitessa hankintajärjestyksen ensisijaisuudesta voidaan poiketa erityisestä asiakaskohtaisesta ja objektiivisesti arvioitavasta perusteesta johtuen, kuten palvelun/asiakkaan sijainti, olemassa oleva asiakassuhde tai kielitaito.

## 10. Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien tuettua asumista koskevat lait, säädökset ja ohjeet

Asumispalvelujen tulee täyttää Suomen lakien ja viranomaismääräysten asettamat vaatimukset. Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalveluiden toimintaa ja sisältöä ohjaavat muun muassa seuraavat lait, säädökset ja ohjeet:

- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014
- Perustuslaki 731/1999
- Hallintolaki 434/2003
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023

- Laki hyvinvointialueesta 611/2021
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 734/1992
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023
- Euroopan Unionin tietosuoja-asetus (GDPR) EU 679/2016
- Tietosuojalaki 1050/2018
- Arkistolaki 831/1994
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015
- Valtioneuvoston asetus sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 153/2016
- Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994
- Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia 2022-2026. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2022:2. [Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026 \(valtioneuvosto.fi\)](#)
- Kanta-palvelujen käsikirja sosiaalihuollon toimijoille [Kanta-palvelujen käsikirja sosiaalihuollon toimijoille - Kanta-palvelujen käsikirja sosiaalihuollon toimijoille - Oma työpöytä \(yhteistyotilat.fi\)](#)
- Kymenlaakson hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma: <https://kymenhva.fi/wp-content/uploads/2023/06/Kymen-HVA-Laakehoitosuunnitelma-2023.pdf>
- Turvallinen lääkehoito: Opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/162847>.