

Työikäisten asumispalvelujen palvelukuvaus ja ehdottomat vaatimukset

LUONNOS

Sisällys

1. HANKINNAN TAUSTA.....	3
1.1. Palvelukuvauksen tarkoitus	3
1.2. Hankittavat palvelut.....	3
1.3. Palveluihin ohjautuminen.....	5
1.4. Palvelutuotannon käynnistäminen uutena toimijana	5
2. HANKITTAVAT PALVELUT	5
2.1. Tuettu asuminen palveluntuottajan asuntoryhmässä tai asumisyksikössä	5
2.2. Yhteisöllinen asuminen.....	9
2.3. Ympäri vuorokautinen palveluasuminen.....	15
3. HANKITTAVILLE PALVELUILLE ASETETUT EHDOTTOMAT VAATIMUKSET	20
3.1. Asiakkaan asema ja oikeudet.....	20
3.2. Asiakkaan yksilöllisen palvelun sisällön määrittely, seuranta, arviointi ja raportointi.....	21
3.3. Palveluntuottajan henkilöstö	24
3.3.1. Palvelun vastuuhenkilö.....	24
3.3.2. Asiakastyössä oleva henkilöstö.....	24
3.3.3. Hoiva-avustajat ja opiskelijat	25
3.3.4. Muut henkilöstölle asetetut vaatimukset.....	26
3.3.5. Henkilöstömitoitus	27
3.4. Asumisen tilat, laitteet ja välineet	27
3.5. Ruokahuolto ja ateriapalvelut	29
3.6. Asumisen turvallisuus ja tapaturmien ehkäisy	30
3.7. Laadunhallinta ja valvonta	32
3.8. Palveluntuottajan oma valvonta	34
3.9. Henkilötietojen käsittely, dokumentointi, säilytys, arkistointi, salassapito ja tietoturva	35
3.10. Palveluntuottajan asiakkaalta perimät maksut	38
3.11. Tulkkauksen käyttö	40
3.12. Palveluja ohjaavat keskeiset säädökset, määräykset, ohjeet ja laatusuositukset	40

1. HANKINNAN TAUSTA

1.1. Palvelukuvauksen tarkoitus

Palvelujen tilaajana toimii Lapin hyvinvointialue (jatkossa tilaaja). Palvelukuvauksessa kuvataan kilpailutettavien työikäisten asumispalvelujen tavoitteet ja sisältö. Lisäksi palvelukuvauksessa määritellään palveluja koskevat ehdottomat vähimmäisvaatimukset, joita palveluntuottaja noudattaa on koko sopimuskauden sekä mahdollisten optiokausien ajan.

Palvelujen hankintakausi on aj. 1.6.2026 - 31.12.2035 ja hankintamenettelynä on joustava palveluntuottajarekisteri. Palvelukuvaus on palvelujen hankinnasta tehtävän sopimuksen liite 1.

1.2. Hankittavat palvelut

Hankittavat työikäisten asumisen palvelut perustuvat sosiaalihuoltolain (1301/2014) säännöksiin 21 a § (tuettu asuminen), 21 b (yhteisöllinen asuminen) ja 21 c § (ympäriverokautinen palveluasuminen). Kotiin annettavista palveluista säädetään sosiaalihuoltolain 16–17 ja 19 §:ssä. Taustalla ovat myös päihdehuoltolain (41/1986) ja mielenterveyslain (1116/1990) säännökset. Palvelut on toteutettava voimassa olevan lainsäädännön, viranomaisten antamien määräysten, ohjeiden ja laatusuositusten sekä tämän palvelukuvauksen ja muiden tilaajan laatimien ohjeistusten mukaisesti.

Tuettu asuminen toteutetaan palveluntuottajan asuntoryhmässä tai asumisyksikössä, yhteisöllinen ja ympäriverokautinen asuminen palveluntuottajan asumisyksikössä.

Tilaaja edellyttää, että palveluntuottajan asumispalveluja tuottava yksikkö sijaitsee Lapin hyvinvointialueella.

Asumispalvelujen asiakkaat

Työikäisten asumispalvelujen asiakkaat ovat pääsääntöisesti mielenterveys- ja päihdekuntoutujia, mutta myös muita asiakasryhmiä, jotka tilaajan sosiaalihuollon viranomaisen tekemän palvelutarpeen arvion perusteella tarvitsevat näitä palveluja. Näitä asiakasryhmiä voivat olla esimerkiksi itsenäistyvät nuoret, jälkihuollon asiakkaat, maahanmuuttajat, vammaiset henkilöt ja neuropsykiatristen piirteiden vuoksi apua, ohjausta ja tukea tarvitsevat asiakkaat. Asiakkailla on tyypillisesti vaikeuksia arjen hallinnassa, kyvyssä huolehtia itsestään, asumisestaan, terveydestään ja hyvinvoinnistaan. Hankaluudet voivat johtua paitsi mielenterveyden ja päihteiden käytön aiheuttamista ongelmista, myös somaattisista sairauksista tai erilaisista vammoista.

Lisäksi asiakkaana voi olla oikeuspsykiatrisia potilaita, jotka ovat tahdosta riippumattomassa psykiatrisessa sairaalahoidossa, mutta sairaalahoido voidaan hoitosuunnitelman perusteella toteuttaa avohuollossa Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) myöntämällä valvonta-ajalla. Näiden asiakkaiden asumisen tueksi

järjestetään tarvittaessa heidän yksilöllisen avun, ohjauksen ja tuen tarpeista riippuen sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaiset asumispalvelut: tuettu asuminen, yhteisöllinen asuminen tai ympärivuorokautinen palveluasuminen. Asiakkaan psykiatrisesta avohoidosta vastaa tilaaja ja valvonta-ajalla asiakkaalla on voimassa oleva hoitoonmäääämis päätös (M3).

Työikäisten asumispalveluja järjestetään 18–64 vuotta täyttäneille asiakkaille. 65 vuotta täytettyään asiakas pääsääntöisesti jatkaa asumistaan samassa asumisyksikössä. Asiakkaan toimintakyvyn ja tuen tarpeen muuttuessa mahdolliseksi tulee siirtyminen ikäihmisten palveluihin.

Työikäisten asumispalveluja järjestetään yksilöllisesti asiakkaiden palvelutarpeiden ja elämäntilanteen perusteella. Asumispalvelujen asiakkaat tarvitsevat apua ja tukea asumisen järjestämisessä, usein pitkäaikaista ohjausta ja tukea asumisen taidoissa, arjen asioiden hoitamisessa ja omatoimisuudessa sekä motivointia ratkaisujen ja muutoksen tekemiseen. Heillä on usein vaikeuksia eri palvelujen sekä erilaisten tukien ja etuuksien hakemisessa ja saamisessa. Lisäksi heillä voi olla lyhyempää, tiivistä ja intensiivistä tuen tarvetta.

Asumispalvelujen tarkoitus

Työikäisten asumispalvelujen tarkoituksena on edistää, tukea ja auttaa asiakkaita toimimaan arjessa mahdollisimman itsenäisesti ja vahvistaa heidän elämänhallintaansa ja toimintakykyään. Palveluihin sisältyy yksilöllinen, aktiivinen ja suunnitelmallinen asiakasta osallistava kuntoutus ja muu toiminta, jolla edistetään asiakkaan elämänhallintaa ja itsenäistä suoriutumista eri toiminnoissa. Ne sisältävät asiakkaan tarvitseman ohjauksen, tuen ja tarvittaessa konkreettisen avun arkeen sisältyvien asioiden harjoittelemisessa (esimerkiksi ruuan valmistus, siivous, pyykinhuolto) sekä asiakkaan kannustuksen omien vahvuuksien ja voimavarojen löytämiseen ja suunnitelmien tekemiseen niin, että hän pystyy elämään merkityksellistä, omannäköistä elämää. Palvelut toteutetaan asiakkaan itsemäääämis-oikeutta ja yksityisyyttä kunnioittaen turvallisissa ja kodinomaisissa ympäristöissä, joissa asiakkaat kokevat elämänsä arvokkaaksi ja merkitykselliseksi.

Asumispalvelujen tarkoituksena on myös tukea ja edistää asiakkaan osallisuutta suhteissa läheisiin, lähiyhteisöön sekä yhteiskuntaan. Asiakasta tuetaan yksilöllisten tarpeiden mukaan esimerkiksi yhteydenpitoon läheisverkoston kanssa, harrastustoimintaan, hänelle soveltuviin opintoihin ja työelämään sekä muuhun yhteiskunnalliseen toimintaan.

Työikäisten asumispalvelujen tavoitteena on edistää asiakkaan siirtymistä kevyemmin tuettuihin asumisen muotoihin ja itsenäiseen asumiseen. Jos tämä ei ole mahdollista, tavoitteena on vähintään ylläpitää asiakkaan toimintakykyä ja omatoimisuutta mahdollisimman hyvin hänen ikänsä ja terveydentilansa huomioiden sekä taata turvallinen asuminen.

Asiakkaan tavoitteita, kuntoutumista ja osallisuutta edistävä työskentely

Työskentely on asiakkaan kuntoutumista ja toipumista edistävää sekä asiakasta osallistavaa. Asiakasta rohkaistaan ja ohjataan toimimaan itsenäisesti, jotta hänen toimintakykynsä edistyy mm. päivittäisissä toiminnoissa. Asiakas saa riittävästi tukea ja tarvittaessa myös konkreettista apua/avustamista toimintojen onnistumiseen. Asiakasta kannustetaan ja aktivoidaan käyttämään omia vahvuuksiaan ja voimavarojaan. Asiakkaan arjessa on toimintaa ja sisältöä, jotka auttavat vahvistamaan asiakkaan luottamusta omaan pärjäämiseensä ja ehkäisemään syrjäytymistä. Tavoitteena on, että asiakas pystyy selviytymään mahdollisimman itsenäisesti ja omatoimisesti arkielämään ja asumiseen liittyvissä toiminnoissa ja siirtymään itsenäisempään asumisen muotoon.

1.3. Palveluihin ohjautuminen

Tilaajan sosiaalihuollon viranomainen vastaa asiakkaan asumisen ja hänen tarvitsemiensa muiden palvelujen kokonaisuuden suunnittelusta ja järjestämisestä sekä asiakasohjauksesta palvelukuvauksen mukaisiin palveluihin. Asiakasohjaus perustuu viranhaltijan tekemään arviointiin asiakkaan palvelujen tarpeesta, arvion pohjalta tehtyyn asiakassuunnitelmaan sekä viranhaltijan asiakkaalle tekemään kirjalliseen päätökseen palvelun myöntämisestä.

1.4. Palvelutuotannon käynnistäminen uutena toimijana

Perustettavaan palveluntuottajarekisteriin pääsee mukaan kahden vuoden välein: alkuvuodesta 2026, kun palveluntuottajarekisteri perustetaan ja seuraavan kerran syksyllä 2027, kun se avataan uusien hakemusten vastaanottamiseksi. Syksyn 2027 hakeutumisen perusteella tehtävän sisäisen kilpailutuksen mukaan päivitetyt hinnat ja mahdolliset uudet sopimuskumppanit aloittavat toimintansa 1.1.2028 alkaen ja tästä eteenpäin sama menettely toistuu kahden vuoden välein.

Hakeutuessaan palveluntuottajarekisteriin palveluntuottajan tulee täyttää tarjousasiakirjojen mukaiset edellytykset ja vaatimukset.

2. HANKITTAVAT PALVELUT

2.1. Tuettu asuminen palveluntuottajan asuntoryhmässä tai asumisyksikössä

Yleistä

Sosiaalihuoltolain 21 a §:n mukaisella tuetulla asumisella tarkoitetaan itsenäistä asumista, jota tuetaan sosiaaliohjauksella. Tuettua asumista järjestetään asiakkaalle,

joka erityisestä syystä tarvitsee sosiaalihuollon järjestämää apua ja tukea itsenäisessä asumisessa tai itsenäiseen asumiseen siirtymisessä.

Tuetun asumisen palvelu palveluntuottajan asuntoryhmässä tai asumisyksikössä on tarkoitettu asiakkaille, jotka tarvitsevat säännöllistä viikoittaista apua, ohjausta ja tukea päivittäisen itsenäisen elämisen sujumiseen ja arjen taitojen hallintaan kuten esimerkiksi talouden ja asioiden hoitamiseen, kodinhoidollisten tehtävien tekemiseen, ravitsemukseen ja itsestä huolehtimiseen. Heidän avuntarpeensa on yleensä säännöllistä ja ennakoitavaa, jolloin avunmäärä ja toteuttamisaika pystytään pääsääntöisesti sopimaan etukäteen. Ohjaus- ja tukikäynnit toteutuvat pääsääntöisesti sovitusti. Aina niiden ennakointi ei kuitenkaan onnistu, jolloin palveluun kuuluu myös joustavuus asiakkaan tarpeiden mukaisesti.

Tuetun asumisen palvelussa työskentely on tavoitteellista, suunnitelmallista, kuntouttavaa ja asiakasta osallistavaa. Annettavalla avulla, ohjauksella ja tuella vahvistetaan asiakkaan toimintakykyä ja asumisen taitoja, tuetaan hänen oma-aloitteisuutta, omatoimista suoriutumista ja osallisuutta sekä edistetään asiakkaalle syntyviä pystyvyyden kokemuksia. Tavoitteena on, että saamansa avun, ohjauksen ja tuen sekä muiden mahdollisten palvelujen avulla asiakas pystyy siirtymään tavallisessa asuntokannassa sijaitsevaan asuntoon (vuokra-, omistus- tai muu vastaava asunto) ja asumaan siellä tuetusti tai itsenäisesti.

Tässä kilpailutuksessa ei hankita sellaista apua, ohjausta ja tukea, jota asiakas mahdollisesti tarvitsee siirtyessään asumaan tavallisessa asuntokannassa sijaitsevaan asuntoon.

Tuetun asumisen palvelun sisältö:

- palveluntuottajan normaalivarusteinainen asunto, joka sijaitsee palveluntuottajan asuntoryhmässä tai asumisyksikön yhteydessä (ks. kpl 3.4 asunnolle asetetut vaatimukset)
- asiakkaan tarvitsema yksilöllinen sosiaaliohjaus: henkilökohtainen ohjaus, neuvonta ja tuki käytettävissä olevista palveluista ja etuuksista, niiden saamisen ehdoista, hakemisesta ja käyttämisestä sekä ohjaus, tuki ja motivointi arjen-, elämän- ja taloudenhallintaan, ratkaisujen ja muutoksen tekemiseen sekä itsenäiseen suoriutumiseen
- muu yksilöllinen apu, ohjaus ja tuki asumiseen, tavanomaiseen elämään kuuluviin askareisiin ja toimintoihin arjen sujumiseksi (ks. tarkemmin s. 8–9)
- asiakaskohtainen palvelun suunnittelutyö
- yhteistyö tilaajan ja tarvittaessa asiakkaan muun verkoston kanssa
- palvelun kirjaaminen ja raportointi

Tuettu asuminen alkaa 1–3 kuukauden jaksolla, jonka tavoitteena on tarkentaa asiakkaan tarvitseman pitkäkestoisemman ohjauksen ja tuen määrä ja kohdentuminen sekä asiakkaan sitoutuminen palveluun. Jakson aikana asiakas ja palveluntuottajan hänelle nimeämä tuetun asumisen omaohjaaja arvioivat palvelun tarvetta ja jakson toteutumista. Jakson päätteeksi asiakas, hänen omaohjaajansa sekä tilaajan sosiaalihuollon viranhaltija (omatyöntekijä) arvioivat yhdessä kuluneen jakson ja laativat

jatkosuunnitelman: tarvitseeko asiakas pidempikestoista tuetun asumisen palvelua, mihin asiakkaan tarvitsema apu, ohjaus ja tuki kohdentuu ja minkä verran sitä tarvitaan (asiakas- ja toteuttamissuunnitelman päivitys).

Poikkeuksen muodostavat oikeuspsykiatriset asiakkaat, jotka käyvät kokeilemassa asumista asuntoryhmässä/asumisyksikössä lyhyissä noin viikon mittaisissa jaksoissa kahdesta neljään (2–4) kertaa ennen valvonta-ajan ja tuetun asumisen palvelun alkamista. Siirtyessään valvonta-ajalle ja tuetun asumisen palveluun heidän sopimustensa kesto on puoli vuotta (6 kk) kerrallaan ja heillä voi olla useita puolen vuoden asumisjaksoja valvonta-ajasta riippuen.

Asiakkaan palvelun seurantaan, arviointiin ja raportointiin liittyvät asiat ovat käyty tarkemmin läpi kappaleessa 3.2. Asiakkaan yksilöllisen palvelun sisällön määrittely, seuranta, arviointi ja raportointi.

Osallistumishakemuksen jättäessään palveluntuottajan tulee olla rekisteröitynyt tuetun asumisen palveluntuottajaksi, jotta se voi tuottaa palvelua tämän palvelukuvauksen mukaisesti.

Tuetun asumisen toteuttaminen

Tilaajan sosiaalihuollon viranomaisen ja asiakkaan yhdessä laatimassa asiakassuunnitelmassa määritellään tuetun asumisen palvelun tavoitteet sekä asiakkaan tarvitseman avun, ohjauksen ja tuen kohdentuminen, viikoittainen ohjaus- ja tukikäynteihin käytettävä tuntimäärä sekä ohjaus- ja tukikäyntien tiheys. Asiakassuunnitelmaan pohjautuen palveluntuottajan asiakkaalle nimeämä omaohjaaja laatii yhdessä asiakkaan kanssa palvelun toteuttamissuunnitelman, jossa täsmennetään asiakassuunnitelmassa sovitut tavoitteet käytännönläheisiksi osatavoitteiksi ja kuvataan keinot, menetelmät ja työskentelytavat niiden saavuttamiseksi (ks. tarkemmin kappale 3.2. Asiakkaan yksilöllisen palvelun sisällön määrittely, seuranta, arviointi ja raportointi).

Ohjaus- ja tukikäynnit ovat viikoittaisia, tilapäisesti asiakkaan tarpeen niin vaatiessa myös päivittäisiä. Ohjaus- ja tukikäyntien tuntimäärä on yleensä kolmesta seitsemään (3–7) tuntia viikossa. Käynnit toteutetaan asiakkaan kotona tai kodin ulkopuolella. Ne ovat ennalta sovittuja, eikä niitä tehdä ilmoittamatta. Ohjaus- ja tukikäynnin pituus vaihtelee asiakkaan tarpeen mukaan; lyhimmillään se kestää 30 minuuttia ja pisimmillään useamman tunnin.

Palveluntuottaja ilmoittaa sosiaalihuollon viranhaltijalle (omatyöntekijä) kahden viikon välein asiakkaan toteutumattomat ohjaus- ja tukikäynnit.

Ohjausta voidaan toteuttaa myös osin etäohjauksena puhelimitse tai digitaalisten yhteyksien avulla. Etäohjaus on aina etukäteen suunniteltu ja ennakoitu ja sen käytöstä on sovittu asiakkaan ja tilaajan sosiaalihuollon viranhaltijan laatimassa asiakassuunnitelmassa. Palveluntuottaja käyttää etäyhteysvälinettä, joka edellyttää vahvaa tunnistautumista.

Ohjaus- ja tukikäyntien tuntimääriin lasketaan välittömään asiakastyöhön käytettävä aika eli se aika, jonka palveluntuottajan työntekijä käyttää henkilökohtaisesti asiakkaan

avustamiseen, ohjaamiseen ja tukemiseen. Lisäksi siihen lasketaan aika, joka käytetään asiakkaan tilanteen dokumentointiin, suunnitelmien laatimiseen ja päivittämiseen ja monialaiseen yhteistyöhön, kun se tehdään yhdessä asiakkaan kanssa. Välittömään asiakastyöaikaan ei sisälly esimerkiksi matka-aika asiakkaan luokse tai asiakkaan asioiden selvittämiseen käytettävää aikaa, jos asiakas ei ole paikalla.

Palveluntuottaja antaa tuettuun asumiseen sisältyvän avun, ohjauksen ja tuen arkisin ma-pe klo 8–18 välisenä aikana. Jos asiakas tarvitsee ohjausta ja tukea viikonloppuisin, se on kirjattu asiakassuunnitelmaan. Viikonloppuisin annettava ohjaus ja tuki on aina tilapäistä ja lyhytkestoista. Jos sen tarve tulee yllättäen, siitä sovitaan erikseen tilaajan sosiaalihuollon viranhaltijan kanssa.

Tuetun asumisen tarkempi sisältö

Ohjaus- ja tukikäynneillä asiakkaalle annettava apu, ohjaus ja tuki on asiakkaan toimintakyvystä ja tilanteesta riippuen esimerkiksi muistuttamista, valmentamista, ohjausta, yhdessä tekemistä, arjen koordinointia ja motivointia. Asiakas saa tarvitsemaansa sosiaaliohjausta sekä muuta apua, ohjausta ja tukea tavanomaiseen elämäänsä ja arkeen kuuluviin askareisiin sekä asiointiin ja toimintoihin asumisryhmän/ asumisyksikön ulkopuolella. Tuki voi olla tavoitteellista uusien taitojen opettelua ja asiakkaan aiemmin hallitsemien tai olemassa olevien taitojen käytön harjoittelua. Se voi olla myös jonkin asian yhdessä hoitamista, jolloin se voi toteutua yhteisenä asiointikäyntinä tai puhelimitse tapahtuvan asiointina. Kuntoutumisen edistyessä tuki painottuu enemmän neuvontaan ja opastukseen. Ohjaaja ei hoida asioita asiakkaan puolesta, vaan ohjaa, tukee ja kannustaa asiakasta, jotta tämä kykenisi jatkossa toimimaan itsenäisesti.

Asiakas saa tarvitsemaansa apua, ohjausta ja tukea esimerkiksi seuraavilla elämän osa-alueilla:

- motivointi arjen- ja elämänhallintaan, ratkaisujen ja muutoksen tekemiseen sekä itsenäiseen suoriutumiseen
- säännölliseen arki- ja vuorokausirytmiiin (asiakas hahmottaa paremmin kulloinkin tehtävät kotityöt, kodin ulkopuoliset toiminnot ja muut tärkeät asiat, viikko-ohjelman laatiminen)
- asioiden hoitamiseen (esimerkiksi viranomais- ja muut asioinnit, teknologian ja digitaalisten palvelujen käyttö)
- taloudellisten asioiden hoitamiseen (esimerkiksi erilaisten etuuksien hakeminen, laskujen maksaminen ja rahankäytön suunnittelu)
- kodinhoidollisten tehtävien tekemiseen (esimerkiksi siivous, vaatehuolto, astioiden peseminen, muut kodinhoitoon liittyvät tehtävät)
- ruokahuoltoon ja ravitsemukseen (esimerkiksi terveellisen ruokavalion ja ruokaostosten suunnittelu, yhdessä kaupassa käynti ja ohjaus siellä toimimiseen, ohjaus ruuan laittoon tai yhdessä ruuan tekeminen)
- itsestä huolehtimiseen (esimerkiksi neuvonta ja ohjaus peseytymiseen ja muuhun hygienian hoitoon, säännölliseen liikuntaan, päihteettömyyteen, seksuaaliterveyteen

- ja henkilökohtaisesta turvallisuudesta huolehtimiseen, tukeminen esimerkiksi mielenterveys- ja päihdepoliklinikalla tai/ja vertaistukiryhmissä käynteihin)
- yhteiskunnan toimintaan osallistumiseen (esimerkiksi kannustaminen ja tukeminen kulttuuri-, harrastus- ja vapaa-ajantoimintoihin, opiskeluun ja työelämään sekä tarvittaessa niihin siirtymistä tukeviin palveluihin, tutustuminen erilaiseen toimintaan, julkisen liikenteen käyttäminen, asuntoryhmän/asumisyksikön ulkopuolella liikkuminen)
 - sosiaalsiin suhteisiin (esimerkiksi kannustus ja tuki yhteydenpitoon läheisten ja ystävien kanssa sekä uusien ystävyysuhteiden luomiseen, ihmissuhdetaitojen opetteleminen)

Tuetun asumisen palvelussa vastuu lääkehoidosta on pääsääntöisesti asiakkaalla itsellään ja lääkehoidosta vastaavalla hoitotaholla. Tuetun asumisen ohjaaja tukee asiakasta lääkehoidon toteuttamisessa esimerkiksi muistuttamalla ja motivoimalla häntä sekä havainnoimalla asiakkaan terveydentilassa tapahtuvia muutoksia ja avustamalla häntä tarvittaessa palveluihin/hoitoon hakeutumisessa.

Muuta huomioitavaa

Palvelun hinnan perusteena on tuntihinta. Hinta sisältää kaikki palvelukuvauksen mukaiset tehtävät ja toiminnallisuudet, ellei erikseen toisin määrätä.

Palveluntuottaja voi laskuttaa $\frac{1}{4}$ ohjaus- ja tukikäynnin tuntihinnasta silloin, kun asiakas ei ole ennalta ilmoittanut esteestä ja asiakasta ei tavoiteta.

Asiakas maksaa palveluntuottajan järjestämän asunnon vuokrahinnan. Sen enimmäismäärä on Kansaneläkelaitoksen eläkkeensaajan asumistuen/yleisen asumistuen myöntämisessä alueella hyväksymä enimmäisvuokra. Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA:n rahoittamien kohteiden osalta enimmäisvuokra on ARA:n rahoitusehtojen mukainen vuokra (ks. Tarkemmin kpl 3.10 Palveluntuottajan asiakkaalta perimät maksut).

Asiakas maksaa palveluntuottajalle normaalin kuukausivuokran väliaikaisen poissaolon ajalta (esimerkiksi sairaalahoito, laitostuntoutus, lomat, vierailut).

Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilöstömäärä on vähintään Valviran tai avin luvan tai rekisteröinnin mukainen. Henkilöstö on riittävä vastaamaan asiakkaiden tarpeita. Henkilöstömäärän perusteena on asiakkaiden fyysinen, kognitiivinen, psyykinen ja sosiaalinen toimintakyky sekä palvelujen tarve.

2.2. Yhteisöllinen asuminen

Yleistä

Sosiaalihuoltolain 21 b §:n mukaisella yhteisöllisellä asumisella tarkoitetaan hyvinvointialueen järjestämää asumista esteettömässä, turvallisessa ja yhteisöllisyyttä

tukevassa asumisyksikössä, jossa asiakkaalla on hänen tarpeitaan vastaava asunto ja jossa tarjotaan sosiaalista kanssakäymistä edistävää toimintaa.

Yhteisöllisen asumisen palvelu on tarkoitettu asiakkaille, joiden merkittävästi heikentynyt toimintakyky ei mahdollista omassa kodissaan asumista sinne annettavien palvelujen, erilaisten tukitoimien tai teknologian turvin. Asiakkaiden kyky huolehtia itsestään sekä muu toimintakyky on merkittävästi heikentynyt esimerkiksi sairauden, vamman tai muun vastaavaan syyn vuoksi, josta johtuen huolenpidon ja hoidon tarve on kohonnut.

Arjen ja asumisen tuen tarve on päivittäistä, säännöllistä ja useamman kerran päivässä tapahtuvaa. Avuntarve, määrä ja toteuttamisaika vaihtelevat ja palveluntuottajan on pystyttävä vastaamaan asiakkaan palveluntarpeiden muutoksiin. Asiakkaat pystyvät yleensä toimimaan tiiviin päivittäisen ohjauksen ja tuen avulla, mutta ajoittain he voivat tarvita avustamista päivittäisissä toiminnoissa. Yöaikaisen tuen tarvetta ei yleensä ole. Säännöllisen ohjauksen ja tuen tarpeen lisäksi heillä voi olla ennakoimatonta avun tarvetta, johon on myös vastattava.

Yhteisöllisen asumisen palvelussa asiakkaan kanssa työskentely on tavoitteellista, suunnitelmallista, kuntouttavaa ja asiakasta osallistavaa. Annettavalla avulla, ohjauksella ja tuella vahvistetaan asiakkaan toimintakykyä, hyvinvointia ja asumisen taitoja, tuetaan hänen oma-aloitteisuutta, omatoimista suoriutumista, osallisuutta sekä edistetään hänelle syntyviä pystyvyyden kokemuksia. Tavoitteena on, että saamansa avun, ohjauksen ja tuen sekä mahdollisten muiden palvelujen avulla asiakas kuntoutuu ja pystyy siirtymään kevyemmin tuettuun asumisen palveluun tai itsenäiseen asumiseen. Jos tämä ei ole mahdollista, tavoitteena on hyvinvointia ja osallisuutta tukeva turvallinen asuminen sekä toimintakyvyn ylläpitäminen. Palvelun sisältämän sosiaalista kanssakäymistä edistävän toiminnan tavoitteena on mahdollistaa asiakkaiden keskinäinen kanssakäyminen ja yhteinen toiminta.

Yhteisöllisen asumisen palvelun sisältö:

- asiakkaan tarpeita vastaava turvallinen ja esteetön asunto (ks. kpl 3.4 asunnolle asetetut vaatimukset)
- sosiaalista kanssakäymistä edistävä toiminta
- asiakkaan tarpeita vastaava huolenpito ja hoito (kuten asiakkaan perustarpeista huolehtiminen, lääkehoito, itsehoitoa vastaavat toimenpiteet, jotka liittyvät terveyden ylläpitoon ja sairauksien ohjeiden mukaiseen hoitoon ja seurantaan)
- asiakkaan tarvitsema sosiaaliohjaus: henkilökohtaista ohjausta, neuvontaa ja tukea käytettävissä olevista palveluista ja etuuksista, niiden saamisen ehdoista, hakemisesta ja käyttämisestä, ohjausta, tukea ja motivointia arjen-, elämän- ja taloudenhallintaan, ratkaisujen ja muutoksen tekemiseen sekä itsenäiseen suoriutumiseen
- muu asiakkaan tarvitsema apu, ohjaus ja tuki asumisessa ja arjessa tarvittavien taitojen harjaannuttamiseen ja ylläpitämiseen
- asiakaskohtainen palvelun suunnittelutyö
- yhteistyö tilaajan ja tarvittaessa asiakkaan muun verkoston kanssa
- palvelun kirjaaminen ja raportointi
- palveluntuottajan järjestämä ateriapalvelu, jota asiakas käyttää tarvittaessa asiakassuunnitelman mukaan

Yhteisöllisen asumisen palvelutuntimäärä kuukaudessa on vähintään 30 tuntia.

Asiakas voi tarvita yhteisöllisen asumisen palvelua pitempiketoisesti tai lyhytaikaisesti.

Yhteisöllistä asumista voidaan toteuttaa lyhytaikaisina jaksoina seuraavasti:

- kuukauden mittaisena toimintakykyä arvioivana jaksena. Jakson tavoitteena on arvioida asiakkaan toimintakykyä eli kykyä selviytyä päivittäisestä arkielämästä (kuten esimerkiksi talouden ja asioiden hoitaminen, kodinhoidollisten tehtävien tekeminen, ravitsemuksesta ja itsestä huolehtiminen, vapaa-ajan toiminnot) sekä arvioida asumisen palvelujen tarvetta. Jakson päätteeksi asiakas, palveluntuottajan asiakkaalle nimeämä omaohjaaja ja tilaajan sosiaalihuollon viranomainen arvioivat yhdessä kuluneen jakson ja laativat jatkosuunnitelman: millaista asumisen palvelua asiakas tarvitsee, mihin hänen tarvitsemansa ohjaus ja tuki kohdentuu ja minkä verran hän sitä tarvitsee

Poikkeuksen muodostavat oikeuspsykiatriset asiakkaat, jotka käyvät kokeilemassa asumista asuntoryhmässä/asumisyksikössä lyhyissä noin viikon mittaisissa jaksoissa kahdesta neljään (2–4) kertaa ennen valvonta-ajan ja yhteisöllisen asumisen palvelun alkamista. Siirtyessään valvonta-ajalle ja yhteisöllisen asumisen palveluun heidän sopimustensa kesto on puoli vuotta (6 kk) kerrallaan ja heillä voi olla useita puolen vuoden asumisjaksoja valvonta-ajasta riippuen.

Osallistumishakemuksen jättäessään palveluntuottajan tulee olla rekisteröitynyt yhteisöllisen asumisen, sosiaaliohjauksen, kotihoidon ja tukipalvelujen palveluntuottajaksi, jotta se voi tuottaa palvelua tämän palvelukuvauksen mukaisesti.

Yhteisöllisen asumisen toteuttaminen

Tilaajan sosiaalihuollon viranomaisen ja asiakkaan yhdessä laatimassa asiakassuunnitelmassa määritellään yhteisöllisen asumisen palvelun tavoitteet sekä asiakkaan tarvitseman avun, ohjauksen ja tuen kohdentuminen ja määrä. Jos asiakkaan arjen taitoja on tarpeen harjoitella myös asumisyksikön yhteisissä tiloissa (esimerkiksi siivous, tiskaus), siitä on sovittu asiakassuunnitelmassa ja harjoittelu tapahtuu palveluntuottajan työntekijän ohjaamana. Asiakassuunnitelmaan pohjautuen palveluntuottajan asiakkaalle nimeämä omaohjaaja ja asiakas laativat palvelun toteuttamissuunnitelman, jossa täsmennetään asiakassuunnitelmassa sovitut tavoitteet käytännönläheisiksi osatavoitteiksi ja kuvataan keinot, menetelmät ja työskentelytavat niiden saavuttamiseksi.

Palveluntuottaja seuraa ja arvioi asiakkaan kanssa palvelun tarvetta ja toteutumista säännöllisesti palvelun aikana sekä raportoi siitä tilaajan sosiaalihuollon viranhaltijalle (asiakkaan omatyöntekijä) - ks. tarkemmin kappale 3.2. Asiakkaan yksilöllisen palvelun sisällön määrittely, seuranta, arviointi ja raportointi). Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan asiakkaan palvelutarpeissa tapahtuvista muutoksista tilaajan sosiaalihuollon viranhaltijalle asiakassuunnitelman päivittämiseksi.

Yhteisöllisessä asumisessa asiakas tarvitsee intensiivistä ja pitkäjänteistä kuntoutusta psyykkisen ja fyysisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin, omatoimisuuden sekä sosiaalisten suhteiden ylläpitämiseksi ja vahvistamiseksi. Asiakas kykenee palveluntuottajan henkilöstön ohjaamana, tukemana tai tarvittaessa auttamana selviytymään arkielämän toimista ja osallistumaan sosiaaliseen elämään. Asiakkaalla voi olla huolenpitoa vaativia somaattisia sairauksia ja toistuvaa psyykkisen tuen tarvetta. Asiakkaan tukeminen tapahtuu asiakkaan ja palveluntuottajan henkilöstön päivittäisissä henkilökohtaisissa tapaamisissa, joissa harjoitellaan säännöllisesti kullekin asiakkaalle yksilöllisesti määriteltäviä taitoja.

Em. päivittäisen henkilökohtaisten tapaamisten lisäksi palvelu sisältää asiakkaan ja palveluntuottajan hänelle nimeämän omaohjaajan kanssa käytävät viikoittaiset yksilölliset tapaamiset (yksi (1) h/viikko). Niiden tavoitteena on tukea asiakkaan kokonaisvaltaista kuntoutumista, arvioida palvelun toteutumista ja tavoitteiden saavuttamista, jolloin niitä ei voi käyttää arjessa tarvittavien taitojen opettelemiseen tai asioiden hoitamiseen. Kun palveluntuottaja ja asiakas sopivat yksilöllisten keskustelujen aikataulusta, lähtökohtana on asiakkaalle sopivat ajankohdat.

Yhteisöllisen asumisen asumisyksikössä henkilöstö on paikalla ma-su klo 7–21.

Palveluntuottajan asumisyksikössä tulee olla sosiaalisen kanssakäymisen edistämiseen soveltuvat tilat. Tiloissa järjestetään ohjattua, etukäteen suunniteltua ja tavoitteellista sosiaalista kanssakäymistä edistävää toimintaa.

Yhteisöllisen asumisen tarkempi sisältö

Yhteisöllisessä asumisessa asumisyksikön henkilöstön asiakkaalle antama apu, ohjaus ja tuki on asiakkaan toimintakyvystä ja tilanteesta riippuen esimerkiksi muistuttamista, valmentamista, yhdessä tekemistä, arjen koordinoitua, motivointia, saattamista, fyysistä avustamista, huolenpitoa ja hoitoa. Asiakas saa tarvitsemaansa sosiaaliohjausta sekä muuta apua, ohjausta ja tukea tavanomaiseen elämään, asumiseen ja arkeen kuuluviin askareisiin sekä asiointiin ja toimintoihin asumisryhmän/ asumisyksikön ulkopuolella. Tuki voi olla tavoitteellista uusien taitojen opettelua ja asiakkaan aiemmin hallitsemien tai olemassa olevien taitojen käytön harjoittelua. Se voi olla myös jonkin asian yhdessä hoitamista, jolloin se voi toteutua yhteisenä asiointikäyntinä tai puhelimitse tapahtuvan asiointina. Henkilöstö ei hoida asioita asiakkaan puolesta, vaan ohjaa, tukee ja kannustaa asiakasta, jotta tämä kykenisi jatkossa toimimaan itsenäisesti.

Asiakas saa tarvitsemaansa apua, ohjausta ja tukea esimerkiksi seuraavilla elämän osa-alueilla:

- motivointi arjen- ja elämänhallintaan, ratkaisujen ja muutoksen tekemiseen sekä itsenäiseen suoriutumiseen
- säännölliseen arki- ja vuorokausirytmiiin (asiakas hahmottaa paremmin kulloinkin tehtävät kotityöt, kodin ulkopuoliset toiminnot ja muut tärkeät asiat, viikko-ohjelman laatiminen)
- asioiden hoitamiseen (esimerkiksi viranomais- ja muut asioinnit, teknologian ja digitaalisten palvelujen käyttö)

- taloudellisten asioiden hoitamiseen (esimerkiksi erilaisten etuuksien hakeminen, laskujen maksaminen ja rahankäytön suunnittelu)
- kodinhoidollisten tehtävien tekemiseen (esimerkiksi siivous, vaatehuolto, astioiden peseminen, muut kodinhoitoon liittyvät tehtävät)
- ruokahuoltoon ja ravitsemukseen (esimerkiksi terveellisen ruokavalion ja ruokaostosten suunnittelu, yhdessä kaupassa käynti ja ohjaus siellä toimimiseen, ohjaus ruuan laittoon tai yhdessä ruuan tekeminen)
- itsestä huolehtimiseen (esimerkiksi neuvonta ja ohjaus peseytymiseen ja muuhun hygienian hoitoon, säännölliseen liikuntaan, päihteettömyyteen, seksuaaliterveyteen ja henkilökohtaisesta turvallisuudesta huolehtimiseen, tukeminen esimerkiksi mielenterveys- ja päihdepoliklinikalla tai/ja vertaistukiryhmissä käynteihin,
- yhteiskunnan toimintaan osallistumiseen (esimerkiksi kannustaminen ja tukeminen kulttuuri-, harrastus- ja vapaa-ajantoimintoihin, opiskeluun ja työelämään ja tarvittaessa niihin siirtymistä tukeviin palveluihin, tutustuminen erilaiseen toimintaan, julkisen liikenteen käyttäminen, asumisyksikön ulkopuolella liikkuminen)
- sosiaalsiin suhteisiin (esimerkiksi kannustus ja tuki yhteydenpitoon läheisten ja ystävien kanssa sekä uusien ystävyysuhteiden luomiseen, ihmissuhdetaitojen opetteleminen)
- lääkehoidon toteuttaminen

Yhteisöllisen asumisen palvelu sisältää lääkehoidon, jos asiakkaan avun ja tuen tarve sitä edellyttää ja siitä on sovittu asiakkaan asiakassuunnitelmassa. Palveluntuottajan lääkehoitoon osallistuvilla työntekijöillä on voimassa olevat lääkehoitoluvat ja lääkehoitoa toteutetaan alueellisen lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Lääkehoitoa toteuttavat ensisijaisesti terveydenhuollon ammattihenkilöt ja palveluyksikköön tulee nimetä lääkehoidon toteutuksen kokonaisuudesta vastaava sairaanhoitajaksi laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö. Lisäksi palveluntuottajalla on yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma, jossa kuvataan yksikön lääkehoidon toteutus, arviointi ja riskit sekä niihin varautuminen.

Sosiaalista kanssakäymistä edistävä toiminta

Yhteisöllinen asuminen sisältää sosiaalista kanssakäymistä edistävän toiminnan, joka tukee ja edistää asiakkaiden fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä. Palveluntuottaja järjestää toimintaa ohjattuna, etukäteen suunniteltuna ja tavoitteellisena toimintana, jonka sisältöön asiakkaat pääsevät vaikuttamaan. Toimintaa tulee olla useana päivänä viikossa, myös iltaisin ja viikonloppuisin. Sitä järjestetään vaihtelevasti sisä- ja ulkotiloissa asumisyksikön omana tai talon ulkopuolisena toimintana. Toiminta on ryhmämuotoista ja se tukee asiakkaiden keskinäisiä suhteita. Siinä korostuvat toiminnallisuus ja yhdessä tekeminen.

Sisältö keskittyy kuntoutumiseen ja toimintakyvyn edistämiseen esimerkiksi psykoedukaation ja sosiaaliohjauksen keinoin ja menetelmin. Lisäksi se sisältää kulttuuri-, virike- ja ulkoilutoimintaa, retkiä, tapahtuma- ja tutustumiskäyntejä.

Toimintaan osallistuminen on asiakkaalle vapaaehtoista, mutta palveluntuottajan tulee kannustaa ja motivoida asiakkaita osallistumiseen. Tarvittaessa toimintaa voidaan toteuttaa myös yksilöllisesti esimerkiksi tilanteissa, joissa asiakas ei vielä kykene osallistumaan ryhmämuotoiseen toimintaan. Nämä tarvittaessa yksilöllisesti toteutettavat sosiaalista kanssakäymistä edistävät toiminnot eivät sisälly omaohjaajan kanssa käytäviin viikoittaisiin yksilöllisiin keskusteluihin.

Palveluntuottajan sosiaalista kanssakäymistä edistävä toiminta tuotetaan niin, ettei siitä synny kustannuksia asiakkaalle.

Sosiaalista kanssakäymistä edistävää toimintaa ohjaa ja koordinoi tehtävään nimetty työntekijä. Palveluntuottaja huolehtii, että sosiaalista kanssakäymistä edistävästä toiminnasta laaditaan toimintasuunnitelma ja sen lisäksi viikko- ja kuukausikohtainen ohjelma. Palveluntuottaja vastaa, että toiminnan toteutumista seurataan ja dokumentoidaan sekä kehitetään säännöllisesti.

Ohjatun, etukäteen suunnitellun ja tavoitteellisen sosiaalista kanssakäymistä edistävän toiminnan lisäksi palveluntuottaja kannustaa ja mahdollistaa asiakkaiden oma-aloitteisen yhteisöllisen toiminnan ja ryhmien muodostamisen. Palveluntuottaja mahdollistaa toiminnan esimerkiksi siten, että yhteiset tilat ovat käytössä myös iltaisin ja viikonloppuisin, yhteisissä tiloissa on erilaisia pelejä, välineitä ja laitteita toiminnan toteuttamiseen ja henkilöstö kannustaa asiakkaita toimintaan ja on siinä tarvittaessa mukana. Palveluntuottaja ohjaa ja motivoi asiakkaita näiden toimintakyvyn ja yksilöllisten tavoitteiden mukaisesti asumisyksikön ulkopuoliseen toimintaan kuten esimerkiksi harrastustoimintaan, opiskeluun, työllistymistä edistäviin palveluihin, työelämään.

Muuta huomioitavaa

Palvelun hinnan perusteena on vuorokausihinta. Hinta sisältää kaikki palvelukuvauksen mukaiset tehtävät ja toiminnallisuudet, ellei erikseen toisin määrätä.

Tilaaja maksaa palveluntuottajalle hankintasopimuksessa sovitun vuorokausihinnan toteutuneista läsnäolovuorokausista. Jos asiakas on poissa palvelusta väliaikaisesti esim. sairaalahoidon, laituskuntoutuksen, loman, vierailun tms. vuoksi, vain asiakkaan lähtö- ja tulopäivät ovat laskutettavia läsnäolovuorokausia.

Asiakas maksaa palveluntuottajan järjestämän asunnon vuokrahinnan. Vuokrahinnan enimmäismäärä on Kansaneläkelaitoksen eläkkeensaajan asumistuen myöntämisessä alueella hyväksymä enimmäisvuokra. Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA:n rahoittamien kohteiden osalta enimmäisvuokra on ARA:n rahoitusehtojen mukainen vuokra (ks. Tarkemmin kpl 3.10 Palveluntuottajan asiakkaalta perimät maksut).

Asiakas maksaa palveluntuottajalle normaalin kuukausivuokran väliaikaisen poissaolon ajalta (esimerkiksi sairaalahoido, laituskuntoutus, lomat, vierailut).

Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilöstömäärä on vähintään Valviran tai avin luvan tai rekisteröinnin mukainen. Henkilöstö on riittävä vastaamaan asiakkaiden tarpeita. Henkilöstömäärän perusteena on asiakkaiden fyysinen, kognitiivinen, psyykinen ja sosiaalinen toimintakyky sekä palvelujen tarve.

2.3. Ympäri vuorokautinen palveluasuminen

Yleistä

Sosiaalihuoltolain 21 c §:n mukaisella ympärivuorokautisella palveluasumisella tarkoitetaan asumista yhteisöllistä toimintaa tarjoavassa esteettömässä ja turvallisessa asumisyksikössä, jossa asiakkaalla on hänen tarpeitaan vastaava asunto ja jossa hän saa asumisyksikön henkilöstöltä viipymättä ja vuorokaudenajasta riippumatta hoitoa ja huolenpitoa, myös äkilliseen tarpeeseensa.

Ympäri vuorokautista palveluasumista järjestetään asiakkaalle, jonka avun ja tuen tarve on ympärivuorokautinen, monimuotoinen ja ennakoinaton. Asiakas tarvitsee päivittäistä vuorokaudenajasta riippumatonta vahvaa ja intensiivistä huolenpitoa, hoitoa, ohjausta, tukea ja valvontaa sekä arjen strukturointia tai vaativaa ammatillista hoitoa, joiden järjestäminen kotihoitona, omaishoitona, perhehoitona tai muulla tavalla ei ole mahdollista tai asiakkaan edun mukaista.

Palvelussa olevat asiakkaat tarvitsevat kokonaisvaltaista ohjausta, tukea ja avustamista useimmissa tai kaikissa arjen toiminnoissa (kuten ruokailu, pyykinpesu, siivous, henkilökohtainen hygienia, lääkehoito), itsenäisessä suoriutumisessa ja elämänhallinnassa (kuten asioiden hoitaminen, psyykkisen tasapainon ylläpito, itsenäisen päätöksenteon tuki, raha-asioiden hoito) sekä mielekkäässä vapaa-ajan vietossa ja sosiaalisessa kanssakäymisessä.

Ympäri vuorokautisen asumisen palvelussa asiakkaan kanssa työskentely on tavoitteellista, suunnitelmallista, kuntouttavaa ja asiakasta osallistavaa kaikissa palveluun sisältyvissä toiminnoissa. Annettavalla avulla, ohjauksella ja tuella vahvistetaan asiakkaan toimintakykyä, hyvinvointia ja asumisen taitoja, tuetaan asiakkaan oma-aloitteisuutta, omatoimista suoriutumista, osallisuutta sekä edistetään asiakkaalle syntyviä pystyvyyden kokemuksia. Saamansa avun, ohjauksen ja tuen sekä mahdollisten muiden palvelujen avulla asiakas pystyy siirtymään kevyemmin tuettuun asumisen palveluun kuten esimerkiksi yhteisöllisen asumisen palveluun. Jos tämä ei ole mahdollista, tavoitteena on hyvinvointia ja osallisuutta tukeva turvallinen asuminen sekä toimintakyvyn ylläpitäminen.

Kilpailutuksessa hankittava ympärivuorokautisen palveluasumisen palvelu sisältää:

- asiakkaan tarpeita vastaava asunto (ks. kpl 3.4 asunnolle asetetut vaatimukset)
- asiakkaan tarvitsema sosiaaliohjaus: henkilökohtaista ohjausta, neuvontaa ja tukea käytettävissä olevista palveluista ja etuuksista, niiden saamisen ehdoista, hakemisesta ja käyttämisestä, ohjausta, tukea ja motivointia arjen-, elämän- ja taloudenhallintaan, ratkaisujen ja muutoksen tekemiseen sekä itsenäiseen suoriutumiseen

- muu asiakkaan tarvitsema apu, ohjaus ja tuki asumisessa ja arjessa tarvittavien taitojen harjaannuttamiseen ja ylläpitämiseen
- asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukainen vuorokaudenajasta riippumaton huolenpito ja hoito (kuten asiakkaan perustarpeista huolehtiminen, lääkahoito, itsehoitoa vastaavat toimenpiteet, jotka liittyvät terveyden ylläpitoon ja sairauksien ohjeiden mukaiseen hoitoon ja seurantaan)
- osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävä toiminta
- asiakkaan terveydentilan säännöllinen seuranta ja huolehtiminen, että asiakas pääsee tarvitsemiinsa terveydenhuollon ja kuntoutuspalveluihin. Palveluntuottaja vastaa asiakkaan tarvitsemista kuljetuksista ja saattajasta kustannuksineen näihin palveluihin
- ateriat
- vaatehuolto
- siivous
- asiakaskohtainen palvelun suunnittelutyö
- yhteistyö tilaajan ja tarvittaessa asiakkaan muun verkoston kanssa
- palvelun kirjaaminen ja raportointi

Ympäri vuorokautista palveluasumista voidaan järjestää lyhytaikaisena ja pitempiaikaisena palveluna. Lyhytaikainen jakso toteutuu esimerkiksi kuukauden mittaisena toimintakykyä arvioivana jaksena. Jakson tavoitteena on arvioida asiakkaan toimintakykyä sekä hänen asumisen palvelujen tarvetta. Jakson päätteeksi asiakas, palveluntuottajan asiakkaalle nimeämä omaohjaaja ja tilaajan sosiaalihuollon viranomainen arvioivat kuluneen jakson ja laativat jatkosuunnitelman: millaista asumisen palvelua asiakas tarvitsee, mihin hänen tarvitsemansa ohjaus ja tuki kohdentuu ja minkä verran hän sitä tarvitsee.

Poikkeuksen muodostavat oikeuspsykiatriset asiakkaat, jotka käyvät kokeilemassa asumista asumisyksikössä lyhyissä noin viikon mittaisissa jaksoissa kahdesta neljään (2–4) kertaa ennen valvonta-ajan ja ympärivuorokautisen palveluasumisen alkamista. Siirtyessään valvonta-ajalle ja asumisen palveluun heidän sopimustensa kesto on puoli vuotta (6 kk) kerrallaan ja heillä voi olla useita puolen vuoden asumisjaksoja valvonta-ajasta riippuen. Lisäksi heidän arviointikeskusteluissa ja suunnitelman päivittämisessä on aina mukana tilaajan psykiatrisen avohoidon työntekijä.

Osallistumishakemuksen jättäessään palveluntuottajan tulee olla rekisteröitynyt ympärivuorokautisen palveluasumisen palveluntuottajaksi, jotta se voi tuottaa palvelua tämän palvelukuvauksen mukaisesti.

Ympäri vuorokautisen palveluasumisen toteuttaminen

Tilaajan sosiaalihuollon viranomaisen ja asiakkaan yhdessä laatimassa asiakassuunnitelmassa määritellään ympärivuorokautisen palveluasumisen tavoitteet sekä asiakkaan tarvitseman avun, ohjauksen ja tuen kohdentuminen: millaisiin asioihin asiakas tarvitsee apua, ohjausta ja tukea.

Asiakassuunnitelmaan pohjautuen palveluntuottajan asiakkaalle nimeämä omaohjaaja ja asiakas laativat palvelun toteuttamissuunnitelman, jossa täsmennetään asiakassuunnitelmassa sovitut tavoitteet käytännönläheisiksi osatavoitteiksi ja kuvataan keinot, menetelmät ja työskentelytavat niiden saavuttamiseksi.

Palveluntuottaja seuraa ja arvioi asiakkaan kanssa palvelun tarvetta ja toteutumista säännöllisesti palvelun aikana sekä raportoi siitä tilaajan sosiaalihuollon viranhaltijalle (asiakkaan omatyöntekijä) - ks. tarkemmin kappale 3.2. Asiakkaan yksilöllisen palvelun sisällön määrittely, seuranta, arviointi ja raportointi). Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan asiakkaan palvelutarpeissa tapahtuvista muutoksista tilaajan sosiaalihuollon viranhaltijalle asiakassuunnitelman päivittämiseksi.

Ympäri vuorokautinen palveluasuminen on asiakasta kuntouttavaa, motivoivaa ja tavoitteellista. Siinä korostuvat omatoimisuuden ja itsenäisen elämisen harjoittelu. Asiakasta autetaan toimimaan arjessa mahdollisimman itsenäisesti. Hänen arjen- ja elämänhallintaansa sekä toimintakykyään vahvistetaan, jotta hän pystyy entistä paremmin kiinnittymään arkielämän ja yhteiskunnan toimintoihin sekä elämään mahdollisimman itsenäistä elämää. Työskentely on voimavarakeskeistä ja asiakkaan puolesta tehdään mahdollisimman vähän. Kuntoutumisen edetessä asiakasta tuetaan osallistumaan myös yksikön ulkopuolisiin toimintoihin. Jos asiakas ei kykene toimintarajoitteidensa vuoksi selviytymään ohjattuna tai avustettuna asunnon kunnossapidosta, siivouksesta ja vaatehuollosta, palveluun kuuluu niistä huolehtiminen asiakkaan puolesta.

Palvelu sisältää arkitoimintojen tekemisen ohella asiakkaan ja hänen omaohjaajansa viikoittaiset yksilölliset keskustelut (yksi (1) h/viikko). Niiden tavoitteena on tukea asiakkaan kokonaisvaltaista hyvinvointia ja kuntoutumista sekä arvioida palvelun toteutumista ja tavoitteiden saavuttamista, jolloin niitä ei voi käyttää arjessa tarvittavien taitojen harjaannuttamiseen tai asioiden hoitamiseen. Kun palveluntuottaja ja asiakas sopivat yksilöllisten keskustelujen aikataulusta, lähtökohtana on asiakkaalle sopivat ajankohdat.

Palveluntuottajan asumisyksikössä tulee olla sosiaalisen kanssakäymisen edistämiseen soveltuvat tilat. Tiloissa järjestetään ohjattua, etukäteen suunniteltua ja tavoitteellista sosiaalista kanssakäymistä edistävää toimintaa.

Ympäri vuorokautisessa palveluasumisessa henkilöstö on paikalla viikon jokaisena päivänä, ympäri vuorokauden ja asiakas saa yhteyden henkilöstöön ja tarvitsemansa avun, ohjauksen ja tuen vuorokauden ajasta riippumatta.

Ympäri vuorokautisen palveluasumisen tarkempi sisältö

Palvelun sisältö koostuu päivittäisten arkiaskareiden tekemisestä, jossa asumisyksikön henkilöstön asiakkaalle antama apu, ohjaus ja tuki voi olla asiakkaan toimintakyvystä ja tilanteesta riippuen esimerkiksi yhdessä tekemistä, fyysistä avustamista, ohjausta, valmennusta, muistuttamista arjen koordinoimista, motivointia, saattamista ja hoitoa. Se voi olla tavoitteellista uusien taitojen opettelua ja asiakkaan aiemmin hallitsemien tai olemassa olevien taitojen käytön harjoittelua, joka kohdistuu itsenäistä asumista tukeviin taitoihin,

kuten ruoanlaittoon, siivoukseen ja pyykinpesuun. Asiakasta ohjataan ja tuetaan tekemään itsenäisesti päätöksiä, hoitamaan raha-asioitaan ja asioimaan asumisyksikön ulkopuolella.

Henkilöstö ei hoida asioita asiakkaan puolesta, vaan ohjaa, tukee ja kannustaa asiakasta, jotta tämä kykenisi jatkossa toimimaan itsenäisesti.

Ympäri vuorokautisen palveluasumisen palveluun sisältyy lääkehoito. Palveluntuottajan lääkehoitoon osallistuvilla työntekijöillä on voimassa olevat lääkehoitoluvat ja lääkehoitoa toteutetaan alueellisen lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Lääkehoitoa toteuttavat ensisijaisesti terveydenhuollon ammattihenkilöt ja palveluyksikköön tulee nimetä lääkehoidon toteutuksen kokonaisuudesta vastaava sairaanhoitajaksi laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö. Lisäksi palveluntuottajalla on yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma, jossa kuvataan yksikön lääkehoidon toteutus, arviointi ja riskit sekä niihin varautuminen.

Sosiaalista kanssakäymistä edistävä toiminta

Ympäri vuorokautiseen palveluasumiseen sisältyy myös sosiaalista kanssakäymistä edistävä toiminta, joka tukee ja edistää asiakkaiden fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä. Palveluntuottaja järjestää toimintaa ohjattuna, etukäteen suunniteltuna ja tavoitteellisenä toimintana, jonka sisältöön asiakkaat pääsevät vaikuttamaan. Toimintaa tulee olla useana päivänä viikossa, myös iltaisin ja viikonloppuisin. Sitä järjestetään vaihtelevasti sisä- ja ulkotiloissa asumisyksikön omana tai talon ulkopuolisena toimintana. Toiminta on ryhmämuotoista ja se tukee asiakkaiden keskinäisiä suhteita. Siinä korostuvat toiminnallisuus ja yhdessä tekeminen.

Sisältö keskittyy kuntoutumiseen ja toimintakyvyn edistämiseen esimerkiksi psykoedukaation ja sosiaaliohjauksen keinoin ja menetelmin. Lisäksi se sisältää kulttuuri-, virike- ja ulkoilutoimintaa, retkiä, tapahtuma- ja tutustumiskäyntejä.

Toimintaan osallistuminen on asiakkaalle vapaaehtoista, mutta palveluntuottajan tulee kannustaa ja motivoida asiakkaita osallistumiseen. Tarvittaessa toimintaa voidaan toteuttaa myös yksilöllisesti esimerkiksi tilanteissa, joissa asiakas ei vielä kykene osallistumaan ryhmämuotoiseen toimintaan. Nämä tarvittaessa yksilöllisesti toteutettavat sosiaalista kanssakäymistä edistävät toiminnot eivät sisälly omaohjaajan kanssa käytäviin viikoittaisiin yksilöllisiin keskusteluihin.

Palveluntuottajan sosiaalista kanssakäymistä edistävä toiminta tuotetaan niin, ettei siitä synny kustannuksia asiakkaalle.

Sosiaalista kanssakäymistä edistävää toimintaa ohjaa ja koordinoi tehtävään nimetty työntekijä. Palveluntuottaja huolehtii, että sosiaalista kanssakäymistä edistävästä toiminnasta laaditaan toimintasuunnitelma ja sen lisäksi viikko- ja kuukausikohtainen ohjelma. Palveluntuottaja vastaa, että toiminnan toteutumista seurataan ja dokumentoidaan sekä kehitetään säännöllisesti.

Ohjatun, etukäteen suunnitellun ja tavoitteellisen sosiaalista kanssakäymistä edistävän toiminnan lisäksi palveluntuottaja kannustaa ja mahdollistaa asiakkaiden oma-aloitteisen yhteisöllisen toiminnan ja ryhmien muodostamisen. Palveluntuottaja mahdollistaa toiminnan

esimerkiksi siten, että yhteiset tilat ovat käytössä myös iltaisin ja viikonloppuisin, yhteisissä tiloissa on erilaisia pelejä, välineitä ja laitteita toiminnan toteuttamiseen ja henkilöstö kannustaa asiakkaita toimintaan ja on siinä tarvittaessa mukana. Palveluntuottaja ohjaa ja motivoi asiakkaita näiden toimintakyvyn ja yksilöllisten tavoitteiden mukaisesti asumisyksikön ulkopuoliseen toimintaan kuten esimerkiksi harrastustoimintaan, opiskeluun, työllistymistä edistäviin palveluihin, työelämään.

Ympäri vuorokautisen palveluasumisen palvelutuotteet

1) Ympäri vuorokautinen palveluasuminen

Ympäri vuorokautista palveluasumista järjestetään asiakkaalle, jonka avun ja tuen tarve on ympäri vuorokautinen, monimuotoinen ja ennakoimaton. Asiakas tarvitsee päivittäistä vuorokaudenajasta riippumatonta vahvaa ja intensiivistä huolenpitoa, hoitoa, ohjausta, tukea ja valvontaa sekä arjen strukturointia.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilöstömäärä on vähintään Valviran tai avin luvan tai rekisteröinnin mukainen. Henkilöstö on riittävä vastaamaan asiakkaiden tarpeita. Henkilöstömäärän perusteena on asiakkaiden fyysinen, kognitiivinen, psyykkinen ja sosiaalinen toimintakyky sekä palvelujen tarve.

2) Vaativa ympäri vuorokautinen palveluasuminen

Vaativa ympäri vuorokautinen palveluasuminen on tarkoitettu asiakkaille, joilla täyttyvät kohdan 1 edellytykset ja niiden lisäksi heillä on esimerkiksi toistuvaa itsetuhoisuutta tai muuta huomattavaa tunne-elämän epävakautta, psyykkinen vointi voi vaihdella voimakkaasti, heillä on näkyvää psyykkistä oireilua (kuten levottomuutta), vaikeita syömishäiriöitä, erityisen vaikeahoitoisia monidiagnostisia ongelmia tai haastavia neuropsykiatrisia ongelmia. Heidän hoitotasapainonsa tai soveltuva lääkehoito voi olla tilapäisesti epätasapainossa, joka voi ilmetä esimerkiksi psyykkisen voinnin voimakkaina vaihteluina. Asiakkaat voivat käyttäytyä haasteellisesti, jolloin palvelussa korostuu ennakointi sekä turvallisuuden tunteen ja luottamuksen luominen.

Palveluun sisältyy tarvittaessa tiivis yhteistyö myös hoidosta vastaavan tahon kanssa.

Vaativa ympäri vuorokautinen palveluasuminen on lähtökohtaisesti määräaikaista, ja siitä sovitaan aina yhteistyössä asiakkaan sosiaalihuollon omatyöntekijän kanssa. Tarkoituksena on, että asiakas siirtyy vaativasta ympäri vuorokautisesta palveluasumisesta normaaliin ympäri vuorokautisen palveluasumisen palveluun samassa yksikössä, kun asiakkaan kuntoutuminen edistyy.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilöstömäärä on vähintään Valviran tai avin luvan tai rekisteröinnin mukainen. Henkilöstö on riittävä vastaamaan asiakkaiden tarpeita. Henkilöstömäärän perusteena on asiakkaiden fyysinen, kognitiivinen, psyykkinen ja sosiaalinen toimintakyky sekä palvelujen tarve.

Muuta huomioitavaa

Palvelun hinnan perusteena on vuorokausihinta. Hinta sisältää kaikki palvelukuvauksen mukaiset tehtävät ja toiminnallisuudet, ellei erikseen toisin määrätä.

Tilaaja maksaa palveluntuottajalle hankintasopimuksessa sovitun vuorokausihinnan toteutuneista läsnäolovuorokausista. Jos asiakas on poissa palvelusta väliaikaisesti esim. sairaalahoidon, laitostuntoutuksen, loman, vierailun tms. vuoksi, vain asiakkaan lähtö- ja tulopäivä ovat laskutettavia läsnäolovuorokausia.

Asiakas maksaa palveluntuottajan järjestämän asunnon vuokrahinnan. Vuokrahinnan enimmäismäärä on Kansaneläkelaitoksen eläkkeensaajan asumistuen myöntämisessä alueella hyväksymä enimmäisvuokra. Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA:n rahoittamien kohteiden osalta enimmäisvuokra on ARA:n rahoitusehtojen mukainen vuokra (ks. Tarkemmin kpl 3.10 Palveluntuottajan asiakkaalta perimät maksut).

Asiakas maksaa palveluntuottajalle normaalin kuukausivuokran väliaikaisen poissaolon ajalta (esimerkiksi sairaalahoido, laitostuntoutus, lomat, vierailut).

3. HANKITTAVILLE PALVELUILLE ASETETUT EHDOTTOMAT VAATIMUKSET

3.1. Asiakkaan asema ja oikeudet

Tilaaja edellyttää, että tämän palvelukuvauksen mukaisissa palveluissa kaikki palveluntuottajat sitoutuvat noudattamaan seuraavia periaatteita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisesti (812/2000):

- asiakkaalla on oikeus saada laadultaan hyvää palvelua ja kohtelua ilman syrjintää
- asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata
- asiakkaalla on oikeus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen
- palvelua toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkielensä ja kulttuuritaustansa
- asiakkaan vakaumusta ja yksityisyyttä kunnioitetaan
- asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu

Palveluntuottajan asumispalveluyksikön johtaja/esihenkilö vastaa yhdessä henkilöstönsä kanssa asiakkaan oikeuksien ja osallisuuden toteutumisesta sekä itsemääräämisoikeutta kunnioittavasta toimintakulttuurista. Henkilöstö on perehdytetty ja ohjeistettu työmenetelmiin ja keinoihin, joiden avulla tuetaan ja edistetään asiakkaan itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Asiakasta kuullaan kaikissa häntä koskevissa asioissa ja häntä tuetaan päätöksenteossa mm. antamalla apua vaihtoehtojen selvittämiseen ja päätösten seurausten ymmärtämiseen. Asiakkaan ohjaamisessa, avustamisessa ja hoidossa kunnioitetaan hänen yksityisyyttään sekä henkistä ja fyysistä koskemattomuuttaan. Asiakkaan kanssa sovitaan esimerkiksi, millä tavalla henkilöstö ja vierailijat voivat tulla hänen asuntoonsa.

Palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa tietojen vaihdosta eri tahojen kanssa. Sovitut asiat kirjataan asiakkaan tietoihin ja niiden ajantasaisuus tarkistetaan vähintään asiakas- ja toteuttamissuunnitelmien päivittämisen yhteydessä.

Jos 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.

Palveluntuottaja informoi asiakkaita heidän mahdollisuudestaan antaa palautetta palvelun laadusta tai muista palveluun liittyvistä seikoista sekä ilmoittaa palveluun liittyvästä virheestä tai vahingosta. Palaute voidaan antaa myös nimettömänä. Asiakkaalla on myös oikeus tehdä palvelun laatua koskeva muistutus tai kantelu. Muistutus toimitetaan joko palveluntuottajalle tai tilaajalle. Jos se on toimitettu palveluntuottajalle, tämä toimittaa sen välittömästi tilaajalle, joka käsittelee ne. Kantelu toimitetaan aluehallintovirastoon. Tarvittaessa sosiaaliasiavastaava opastaa ja avustaa asiakasta muistutuksen ja kantelun tekemisessä. Palveluntuottajalla tulee olla sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot.

Asiakkaalla on oikeus saada asumisen palvelu asiakassuunnitelman, palvelupäätöksen ja palveluntuottajan laatiman palvelun toteuttamissuunnitelman mukaisena.

3.2. Asiakkaan yksilöllisen palvelun sisällön määrittely, seuranta, arviointi ja raportointi

Asiakkaan yksilöllisen palvelun sisältö määritellään asiakkaalle laadituissa asiakassuunnitelmassa ja siihen perustuvassa palveluntuottajan laatimassa palvelun toteuttamissuunnitelmassa.

Asiakassuunnitelma

Ennen asumispalvelujen käynnistymistä tilaajan sosiaalihuollon viranhaltija laatii asiakkaan kanssa sosiaalihuoltolain mukaisen asiakassuunnitelman, johon kirjataan asiakkaan asumispalvelujen tarve, palvelulle määritellyt tavoitteet ja sisällöt. Asiakassuunnitelma laaditaan määräaikaisena. Asumispalvelujen käynnistyttyä se tarkistetaan viimeistään ennen määräajan päättymistä tai aikaisemmin, jos asiakkaan tilanne sitä edellyttää. Asiakassuunnitelman tarkistukseen osallistuvat tilaajan sosiaalihuollon viranhaltijan (omatyöntekijä) ja asiakkaan lisäksi palveluntuottaja (omaohjaaja) ja tarvittaessa asiakkaan

muu verkosto (esimerkiksi läheiset, hoitotaho, edunvalvoja). Palveluntuottaja on yhteydessä tilaajan sosiaalihuollon viranhaltijaan (asiakkaan omatyöntekijään), jos asiakkaan toimintakyvyssä tapahtuu palvelun aikana sellaisia muutoksia, joiden vuoksi hänen palvelutarvettaan on tarpeen arvioida aikaisemmin.

Toteuttamissuunnitelma

Palveluntuottaja laatii asiakkaan kanssa asiakassuunnitelmaan pohjautuvan yksilöllisen palvelun toteuttamissuunnitelman kuukauden kuluessa asumispalvelun alkamisesta. Toteuttamissuunnitelmassa tarkennetaan ja täsmennetään asiakassuunnitelmassa sovitut päätavoitteet käytännönläheisiksi osatavoitteiksi ja kuvataan konkreettiset keinot, menetelmät ja työskentelytavat niiden saavuttamiseksi. Osatavoitteet ovat niin konkreettisia, että niiden saavuttamista ja toteutumista on mahdollista arvioida.

Toteuttamissuunnitelmasta käy selkeästi ilmi, miten asiakkaan palveluun sisältyvät eri osa-alueet toteutuvat ja miten asiakas saa niihin tarvitsemaansa yksilöllistä apua, ohjausta ja tukea. Se sisältää viikko- tai vastaavan suunnitelman etukäteen tiedossa olevasta ohjauksen ja tuen tarpeesta, jotta asiakas voi suunnitella myös muuta jokapäiväistä elämäänsä. Toteuttamissuunnitelmassa määritellään palvelun toteutuksen työnjako ja vastuutahot. Siitä ilmenee myös, miten asiakkaan mielipiteet, toiveet ja tarpeet ovat huomioitu palvelun yksilöllistä sisältöä laadittaessa. Toteuttamissuunnitelmasta käy ilmi suunnitelman tarkistamisen ja arvioinnin ajankohdat.

Toteuttamissuunnitelma tarkistetaan vähintään 3 kuukauden välein ja aina asiakkaan tilanteen/palvelutarpeen muuttuessa.

Asiakkaan omaohjaaja

Palveluntuottaja nimeää kaikille asumispalvelujen asiakkaille omaohjaajan ja tälle sijaisen. Asiakas, tilaaja ja tarvittaessa muu asiakkaan verkosto tietää kuka omaohjaaja on. Asiakkaan läheisillä ja mahdollisella edunvalvojalla tulee olla mahdollisuus tavata omaohjaajaa keskustellakseen läheisensä saamista ja tarvitsemista asumispalveluista. Palveluntuottajan henkilöstö tekee yhteistyötä tilaajan sosiaalihuollon viranhaltijan (omatyöntekijä) ja tarvittaessa asiakkaan omaisten ja muun verkoston kanssa niin, että asiakkaan asiakas- ja toteuttamissuunnitelman mukainen asumispalvelu toteutuu.

Palveluntuottajan nimeämän omaohjaajan tehtävänä on laatia palvelun toteuttamissuunnitelma sekä seurata, arvioida ja raportoida tilaajan sosiaalihuollon viranhaltijalle palvelun toteutuminen. Lisäksi omaohjaaja toteuttaa viikoittaiset yksilölliset keskustelut asiakkaan kanssa (vähintään yksi (1) h/viikko). Keskustelujen tavoitteena on tukea asiakkaan kokonaisvaltaista hyvinvointia ja arvioida palvelun toteutumista ja tavoitteiden saavuttamista. Niitä ei voi käyttää pelkästään esimerkiksi viranomaisasioiden tai muiden arjen asioiden hoitamiseen.

Seuranta ja arviointi

Asumispalveluissa tavoitteiden saavuttaminen perustuu asiakas- ja toteuttamissuunnitelman tavoitteiden toteutumisen, asiakkaan hyvinvoinnin ja hänen palvelutarpeissansa mahdollisesti tapahtuvien muutosten jatkuvaan seurantaan ja arviointiin yhdessä asiakkaan sekä tarvittaessa hänen verkostojen kanssa.

Palveluntuottajan muu henkilöstö tiedottaa asiakkaan omatyöntekijää asiakkaan tilanteesta ja siinä mahdollisesti tapahtuvista muutoksista.

Palveluntuottajalla tulee olla käytössä toimintakyvyn arviointimenetelmä/väline, jolla voidaan arvioida asiakkaan kokonaisvaltaista toimintakykyä sekä asiakkaan toimintakyvyssä tapahtunutta muutosta. Arviointimenetelmää/välinettä hyödynnetään asiakkaan asumisen avuntarpeen arvioinnissa ja palveluiden suunnittelussa. Arviointimenetelmän/välineen perustana on huomioida asiakkaan ja hänen lähiympäristön voimavarat, toimintatavat sekä niiden hyödyntäminen yksilöllisesti. Lisäksi arviointimenetelmän/välineen tavoitteena on ylläpitää ja tukea työntekijöiden kuntouttavaa työtettä.

Asiakaskohtainen raportointi

Palveluntuottaja raportoi kirjallisesti tilaajan sosiaalihuollon viranhaltijalle toteuttamissuunnitelman tarkistamisen yhteydessä asiakkaan saamasta asumisen palvelusta 3 kuukauden välein. Raportissa arvioidaan palvelun tarkoituksenmukaisuutta ja palvelulle asetettujen tavoitteiden saavuttamista. Sen tarkoituksena on tukea asiakkaan asumispalvelun ja kuntoutumisen arviointia. Asiakkaan tulee osallistua raportin sisällön tuottamiseen. Raportti toimitetaan asiakkaan sosiaalihuollon viranhaltijalle.

Poikkeuksen raportoinnissa muodostavat oikeuspsykiatriset asiakkaat, jotka ovat valvonta-ajalla asumisen palveluissa. Heidän kohdallaan valvonta-aika edellyttää kuukausittaista raportointia. Raportti toimitetaan tilaajan sosiaalihuollon viranhaltijalle sekä tilaajan psykiatrisen avohoidon työntekijälle.

Raportti sisältää seuraavat asiat:

1. Asiakkaan fyysisen ja psyykkisen voinnin ajankohtainen tilanne
2. Asumisen asiakas- ja toteuttamissuunnitelmaan kirjatut tavoitteet ja mitä tavoitteiden saavuttamiseksi/työstämiseksi on raportointijaksolla tehty. Suunnitelman päivittämisen ajankohta.
3. Asiakkaan kanssa toteutunut yksilöllinen työskentely (sis. omahoitajan kanssa käydyt keskustelut 1 h/vko)
4. Asiakasta koskevat puhelut/muut kontaktit/vastaanotto- tai ensiapukäynnit/osastopäivät sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa kuluneen kuukauden aikana (määrät ja kerrat) ja muut mahdolliset poissaolot
5. Asiakasta koskevat uhka-/vaara-/läheltä piti -tilanteet
6. Onnistumiset sekä esille tulleet haasteet raportointijaksolla (sekä asiakkaan että henkilöstön näkökulma)
7. Millä tavoin ja minkälaiseen yksikön sisällä tapahtuvaan toimintaan ja yksikön ulkopuoliseen toimintaan asiakas on osallistunut kuukauden aikana? Kuinka monta kertaa?

8. Muut huomiot raportoitavan jakson työskentelystä kuten esimerkiksi asiakkaan yöaikaisen tuen käyttö: miten asiakkaan yöt sujuvat, kuinka monena yönä asiakas on tarvinnut tukea/apua/lääkkeitä

3.3. Palveluntuottajan henkilöstö

3.3.1. Palvelun vastuuhenkilö

Palveluntuottaja nimeää palvelulle vastuuhenkilön, joka johtaa palvelutoimintaa ja valvoo, että palvelut täyttävät niille lainsäädännössä, tässä palvelukuvauksessa ja hankintasopimuksessa asetetut edellytykset koko hankintakauden ajan. Lisäksi vastuuhenkilö vastaa siitä, että asumisyksikön henkilöstömäärä on riittävä vastaamaan asiakkaiden tarpeita. Henkilöstömäärän perusteena on vähintään Valviran tai avin luvan tai rekisteröinnin mukainen.

Palvelun vastuuhenkilöllä on kirjallinen ja selkeä tehtäväkuva, jossa on määritelty johtamisen vastuut ja valtuudet. Vastuuhenkilön on työskenneltävä yksikössä. Hänet voidaan katsoa välitöntä asiakastyötä tekevään henkilöstöön ainoastaan silloin, kun hän osallistuu varsinaiseen asiakastyöhön, mutta kuitenkin enintään viisikymmentä prosenttia (50 %) kokonaistyöajasta. Vastuuhenkilön osallistuminen välittömään asiakastyöhön tulee kirjata työvuoroluetteloon. Vastuuhenkilö on tavoitettavissa arkipäivisin virka-aikana.

Palvelun vastuuhenkilön tulee olla palveluntuottajan rekisteröintipäätöksen mukainen.

Vastuuhenkilöltä edellytetään vähintään sosiaali- tai terveysalan korkeakoulututkintoa tai vastaavaa opistoasteen tutkintoa. Lisäksi edellytetään alan tuntemusta ja riittävää johtamistaitoa.

3.3.2. Asiakastyössä oleva henkilöstö

Asiakastyössä oleva henkilöstö tukee asiakkaan osallisuuden, vuorovaikutuksen, hyvinvoinnin ja terveyden edistämistä sekä tekee yhteistyötä tilaajan sosiaalihuollon viranomaisen (omatyöntekijä), omaisten, läheisten, edunvalvojan ja muun tarvittavan verkoston kanssa. Erityisesti oikeuspsykiatristen asiakkaiden kohdalla korostuu palveluntuottajan tekemä yhteistyö tilaajan psykiatrisen avohoidon työntekijöiden kanssa. Työ sisältää arjen toimintojen toteuttamiseen annettavan ja asioiden hoitamiseen annettavan avun, ohjauksen, tuen ja neuvonnan, asiakkaan kanssa tapahtuvan yhdessä asioinnin, huolenpidon ja hoivan sekä asiakkaan kuntoutumista edistävät ja tukevat muut tehtävät. Lisäksi asiakasta koskevien tietojen kirjaaminen, toteuttamissuunnitelmien laatiminen ja päivittäminen ovat asiakastyössä olevalle henkilöstölle kuuluvia tehtäviä.

Palveluntuottaja huolehtii siitä, että sillä on asiakastyön toteuttamiseksi riittävä määrä koulutettua, asiantuntevaa ja tehtäviin soveltuvaa henkilöstöä. Lisäksi palvelussa noudatetaan vähintään valvontaviranomaisen (avi/Valvira) myöntämän luvan tai

rekisteröintipäätöksen mukaista henkilöstömitoitusta ja –rakennetta, joka vastaa jokaisessa työvuorossa asiakkaiden palvelutarvetta ja määrää.

Palveluntuottajan asiakastyössä olevasta henkilöstöstä viidesosalla eli 20 %:lla on tehtävään soveltuva ammattikorkeakoulutasoinen tai vastaava opistotasoinen sosiaalialan tutkinto ja muulla henkilöstöllä vähintään sosiaali- tai terveysalan ammatillinen tutkinto.

Palveluntuottajan lääkehoitoon osallistuvilla työntekijöillä on voimassa olevat lääkehoitoluvat ja lääkehoitoa toteutetaan alueellisen lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Lääkehoitoa toteuttavat ensisijaisesti terveydenhuollon ammattihenkilöt ja asumisyksikköön tulee nimetä lääkehoidon toteutuksen kokonaisuudesta vastaava sairaanhoitajaksi laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö.

Sosiaali- ja terveydenhuollon koulutuksen saanut henkilöstö on rekisteröitynyt Valviran ylläpitämään sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteriin, josta palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan palkkaamansa henkilön tiedot.

Asiakkaalle nimettävältä omaohjaajalta edellytetään sosiaalialan ammattikorkeakoulu- tai opistotason tutkintoa (sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki (817/2015)).

Tilaaja edellyttää, että henkilöstön osaaminen on asiakkaiden palvelutarpeen edellyttämällä tasolla. Henkilöstöllä tulee olla riittävästi tietoa palvelujen kohderyhmästä sekä osaamista kohderyhmän ja erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden kanssa työskentelyyn. Henkilöstöllä tulee olla osaamista esimerkiksi itsemääräämisoikeuden tukemisesta, toimintakykyä ylläpitävistä ja kuntoutumista edistävistä työtavoista, ohjauksen menetelmien käytöstä, neuropsykiatrisista erityispiirteistä, päihde- ja mielenterveystyöstä sekä uhka- ja väkivaltatilanteiden ennaltaehkäisystä ja kohtaamisesta. Lisäksi henkilöstöllä tulee olla ohjausosaamista eli kykyä neuvoa, opastaa ja ohjata sekä kykyä toimia eri-ikäisten ja taustaoiltaan erilaisten asiakkaiden kanssa.

Jokaisessa työvuorossa on oltava riittävästi lääkehoitoa toteuttavia sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä, joilla on voimassa oleva lääkehoitolupa. Yksikön lääkehoidosta vastaavan henkilön tulee olla laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö (sairaanhoitaja).

Palveluntuottaja sitoutuu tarkastamaan henkilöstön rikostaustan sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) mukaisesti. Tilaajalla on oikeus pyynnöstä tutustua palveluntuottajan laatimaan asiakirjaan, josta käy ilmi työntekijöiden rikostaustan selvittämisen ajankohta ja selvittäjän nimi.

3.3.3. Hoiva-avustajat ja opiskelijat

Palveluntuottaja voi käyttää asiakastyössä myös hoiva-avustajia sekä sosiaali- ja terveydenhuollon tutkintoa opiskelevia henkilöitä. Heidän osaltaan palveluntuottajan on huomioitava seuraavaa:

- Hoiva-avustajat ja opiskelijat eivät voi työskennellä työvuorossa yksin, eivätkä vastata lääkityksestä

- Hoiva-avustajana voi toimia vain henkilöt, jotka ovat suorittaneet sosiaali- ja terveydenhuollon perustutkinnosta seuraavat osat: asiakkaan kohtaaminen ja ohjaaminen (20 opintopistettä, jatkossa op), hyvinvoinnin ja toimintakyvyn edistäminen (25 op) ja asiakkaan toimintakyvyn vahvistaminen (15 op)
- Hoiva-avustajan tehtävät ovat avustavia tehtäviä, jotka liittyvät asiakkaan avustamiseen peseytymisessä, pukeutumisessa, liikkumisessa, ruokailussa ja ulkoilussa
- Hoiva-avustajat lasketaan henkilöstömitoitukseen vain sillä osuudella, jolla he osallistuvat asiakkaan ohjaamiseen
- Sosiaali- ja terveydenhuollon opiskelijat voidaan laskea henkilöstömitoitukseen, jos heidät on palkattu yksikköön tilapäisiksi sijaisiksi ja kun heillä on opintojen kautta riittävästi hankittua osaamista alan tehtäviin
 - Laillistetun sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä voi toimia tilapäisesti enintään vuoden ajan, kun on suorittanut vähintään 140 op kyseisen koulutuksen opinnoista
 - lähihoitajaopiskelija voi toimia lähihoitajan tehtävissä tilapäisesti, kun on suorittanut vähintään 90 op kyseisen koulutuksen opinnoista
 - työsuhteessa olevat oppisopimuskoulutettavat lasketaan henkilömitoitukseen vasta, kun opinnoista on suoritettu vähintään 1/2

3.3.4. Muut henkilöstölle asetetut vaatimukset

Henkilöstöltä edellytetään yhteistyön tekemistä asiakkaan tilaajan sosiaalihuollon viranhaltijan sekä tarvittaessa laillisen edustajan, omaisten/ muiden lähihenkilöiden sekä muun verkoston kanssa.

Palveluntuottajan henkilöstöllä on voimassa tartuntatautilain (1227/2016) mukaiset rokotukset, riittävä työturvallisuuslain (738/2002) edellyttämä ensiapuvalmius ja toiminnan kannalta suoritettuna oleelliset lyhytkorttikoulutukset (esimerkiksi hygieniapassi).

Henkilöstön perehdyttämiseen on laadittu kirjallinen perehdytysuunnitelma ja perehdyttämiseen on käytössä kirjallinen perehdytysmateriaali. Osana perehdyttämistä on hankinnan tarjousasiakirjoissa esitettyjen sisältöjen läpikäynti henkilöstön kanssa.

Henkilöstön työsuhteissa noudatetaan alan valtakunnallista työehtosopimusta tai keskeisiä työehtoja. Työntekijöillä on kirjalliset ja selkeät tehtäväkuvaukset sekä voimassa olevat työsuhteet.

Henkilöstöllä on sujuvan työskentelyn edellyttämä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito. Sujuva kielitaito tarkoittaa sitä, että henkilöstö pystyy keskustelemaan asiakkaiden kanssa, ymmärtämään asiakkaiden ilmaisemia tarpeita sekä tekemään tarvittavat asiakasasiakirjamerkinnot.

Tukipalvelutehtävät (esimerkiksi siivous-, ateriat- ja kiinteistöhuollon palvelut) hoidetaan tehtävään koulutetulla henkilöstöllä tai alihankintana. Palveluntuottaja vastaa siitä, että

käyttämänsä alihankkija täyttää sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain (612/2021) 14 §:ssä säädetyt yksityistä palveluntuottajaa koskevat vaatimukset sekä palvelukuvauksessa palveluntuottajalle asetetut vaatimukset ja ehdot. Palveluntuottaja vastaa alihankintana toteutetusta työstä kuin omastaan.

3.3.5. Henkilöstömitoitus

Henkilöstömitoitus tarkoittaa yksikössä paikalla olevien välitöntä asiakastyötä tekevien työntekijöiden työpanosta suhteessa yksikössä kirjoilla olevien asiakkaiden määrään. Mitoituksen laskemisessa sovelletaan kolmen viikon seurantajaksoa. Toteutuneen henkilöstömitoituksen laskemisen perusteena on 100 % työpanos palvelukuvauksen mukaisiin tehtäviin. Välillistä työtä ei oteta huomioon henkilöstömitoituksessa.

Välittömällä asiakastyöllä tarkoitetaan asiakkaalle annettavaa apua, tukea ja ohjausta. Sen lisäksi välittömään asiakastyöhön kuuluu asiakkaan palvelun toteuttamiseen liittyviä muita tehtäviä, kuten asiointi ja arjen toimintojen toteuttaminen yhdessä asiakkaan kanssa. Välitön asiakastyö kattaa asiakkaan hyvinvoinnin ja terveydenhuollon tukemisen, osallisuuden ja vuorovaikutuksen tukemisen ja yhteistyön tilaajan, omaisten, läheisten ja edunvalvojan kanssa. Lisäksi asiakasta koskevien tietojen kirjaaminen, suunnitelmien laatiminen ja päivittäminen, terveydenhuollon ja muun kuntoutuksen tukeminen sekä monialainen yhteistyö ovat välitöntä asiakastyötä.

Välillisellä työllä tarkoitetaan asiakkaiden välitöntä palvelua mahdollistavia tehtäviä, kuten huoneiden ja yhteisten tilojen siivousta, pyykki- ja kiinteistöhuoltoa ja ruoan valmistusta ja lämmitystä sekä yksikön johtajan ja vastuhenkilön esimies- ja hallinnollista työtä. Välillistä työtä ei huomioida mitoituksessa.

3.4. Asumisen tilat, laitteet ja välineet

Palvelukuvauksen mukaisissa palveluissa asuminen toteutuu palveluntuottajan järjestämässä asunnossa. Asunto voi olla asuntoryhmässä tai asumisyksikössä oleva asunto. Asuntoryhmällä tarkoitetaan erillisistä asunnoista koostuvien asuntojen ryhmää esimerkiksi rivi- tai kerrostalossa. Asuntoryhmien asunnoissa on oma sisäänkäynti. Asumisyksikössä olevassa asunnossa asiakkailla on oma huone sekä yhteiset oleskelutilat kuten ruokailu-, sauna- ja harrastetilat sekä piha-alueet.

Palveluntuottajan toimitilojen ja asiakkaille vuokrattavien asuntojen/huoneiden tulee olla Valviran tai aluehallintoviraston myöntämän toimiluvan/rekisteröintipäätöksen mukaiset ja hyväksytty kyseiseen käyttötarkoitukseen. Niiden tulee olla esteettömät.

Palveluntuottajan järjestämän asunnon sijainti ei saa tuottaa asiakkaalle kohtuutonta haittaa/vaikeutta ylläpitää sosiaalista verkostoaan, harrastuksiaan, mahdollista opiskelua/työssäkäyntiä ja tarvitsemiaan palveluja. Tämän vuoksi se on helposti

saavutettavissa julkisilla kulkuvälineillä. Jos tämä ei ole mahdollista, yksikön henkilökunta mahdollistaa asiakkaan osallistumisen esimerkiksi kuljettamalla asiakkaan lähimmälle pysäkille tai ko. toimintaan ilman erillistä korvausta.

Palveluntuottajan järjestämän asunnon on sijaittava Lapin hyvinvointialueella.

Palveluntuottajien tilojen tulee soveltua sekä yhteiseen toimintaan että yksilölliseen kuntoutumiseen. Tiloissa on yhteisöllisyyttä sekä sosiaalista kanssakäymistä edistäviä yhteistiloja (kuten ruokailu-, keittiö-, kodinhoitotilat sekä muita oleskelu- ja seurustelutiloja). Tilojen tulee olla viihtyisästi sisustetut, kodinomaiset, rauhalliset ja turvalliset.

Jokaiselle asiakkaalle on aina varmistettava riittävä yksityisyys. Asunto/huone tulee olla asiakkaan lukittavissa ja avattavissa. Vaaratilanteessa henkilökunnalla on kuitenkin oltava nopea pääsy myös lukittuna olevaan asiakkaan asuntoon/huoneeseen.

Palveluntuottajan tiloissa on viihtyisä piha-alue tai tilava ulkoiluparveke. Ympäristö mahdollistaa turvallisen ulkoilun ja kulkureiteillä on helppo liikkua kaikkina vuodenaikoina. Ympäristössä ei ole oleellisia asiakkaiden viihtyisyyttä rajoittavia tekijöitä. Yksikön läheisyydessä on pysäköintipaikkoja, myös invapaikkoja.

Tavoitteena on, että hyvinvointialueella on työikäisten asumispalveluita tarjoavia palveluntuottajia, jotka sallivat myös lemmikkieläimet erikseen sovittaessa.

Palveluntuottajan järjestämän asunnon vuokraamisesta laaditaan asiakkaan ja palveluntuottajan kesken asuinhuoneiston vuokraamisesta annetun lain (481/95) mukainen vuokrasopimus. Asiakkaalta perittävä vuokra (sisältäen vuokra, vesimaksu, käyttösähkö, lämmityskustannukset) ei saa ylittää Valtioneuvoston vuosittain vahvistamien asumismenojen enimmäismäärää, joka on rajana Kansaneläkelaitoksen myöntämän asumistuen saamiselle.

Asiakkaalla ja hänen omaisillaan on mahdollisuus tutustua asuntoon/huoneeseen ennakoon.

Asiakaskohtaiset asunnot/huoneet

Kun palveluntuottaja järjestää asiakkaalle asuntoryhmässä olevan asunnon, siinä tulee olla oleskelutila, erillinen tila nukkumista varten, oma wc- ja peseytymistila/kylpyhuone sekä normaalilla keittiövarustuksella oleva keittiö/keittiötila sekä säilytystiloja vaatteille, erilaisille tavaroille ja henkilökohtaisille apuvälineille. Asiakkaan erillisestä toiveesta hänelle voidaan järjestää myös kahden hengen asunto (esim. pariskunta).

Kun asiakas asuu palveluntuottajan asumisyksikössä, hänellä tulee olla oma huone, jossa on wc ja suihkutila, keittiötila (jääkaappi, liesi, vesipiste, työtaso) sekä säilytystiloja. Asiakkaan käytössä tulee olla omasta huoneesta erilliset yhteiset oleskelu-, ruokailu- ja keittiötilat, jotka mahdollistavat yhteisen ruokailun ja seurustelun sekä kodinhoitotila ja sauna.

Ympäri vuorokautisen palveluasumisen huoneissa ei edellytetä keittiötilaa/ keittiövarustusta.

Asiakas kalustaa ja sisustaa asunnon tai huoneen oman mieltymyksensä mukaisesti omalla kustannuksella. Poikkeuksen tähän muodostavat oikeuspsykiatriset ja lyhytaikaisen

asumisen palveluissa olevat asiakkaat, joille palveluntuottaja järjestää peruskalustetun huoneen/asunnon (sänky, yöpöytä, tuoli, pöytä, wc, peseytymistila, vuodevaatteet, pyyhkeet, liinavaatteet, säilytystilaa, lukittava säilytysmahdollisuus, vaatekaappi, ikkunaverhot sekä keittiötilan edellyttämässä asunnossa keittiötilan varusteet, ruuanlaittovälineet ja astiat).

Palveluntuottajan järjestämässä huoneessa on erilliset lukittavat säilytystilat, joissa asiakas säilyttää esimerkiksi käteisvarojaan, lääkkeitään ja vastaavia tavaroitaan.

Laitteet ja välineet

Palveluntuottajan asumisyksikössä asiakkaiden käytössä on toimintakykyä edistäviä ja sosiaalista kanssakäymistä edistäviä laitteita ja välineitä kuten esimerkiksi erilaisia ajanviettovälineitä, pelejä, kuntoilu/liikuntavälineitä (esimerkiksi polkupyörät, käsipainot, pallot).

Palveluntuottajan järjestämässä asumisessa asiakkaat saavat käyttöönsä riittävästi jokapäiväistä toimintaa helpottavia apuvälineitä ja laitteita. Palveluntuottaja vastaa palvelun tuottamiseen tarvittavista välineistä ja laitteista (esimerkiksi kiinteät suihkuistuimet, tukikaiteet).

Palveluntuottajan henkilöstö auttaa asiakasta hankkimaan hänen tarvitsemansa henkilökohtaiset apuvälineet yksilöllisen tarpeen mukaan (lääkinnällinen kuntoutus, apuvälinelainaamo). Asiakkaiden apuvälineiden säilytykseen tulee varata asianmukaiset ja riittävät tilat.

Palveluntuottaja hankkii henkilöstönsä käyttöön ergonomian ja työturvallisuuden kannalta tarpeelliset apuvälineet, laitteet ja suojaimet ja muut tarvittavat kiinteästi asennettavat apuvälineet.

3.5. Ruokahuolto ja ateriapalvelut

Kaikissa asumisen palveluissa palveluntuottajan henkilöstö kannustaa, ohjaa ja tukee asiakasta toimintakykynsä mukaiseen ruuanlaittoon (aterioiden suunnittelu, tarvikkeiden hankkiminen sekä ruuan ja välipalojen valmistus) sekä keittiötöiden tekemiseen (kuten pöydän kattaminen, puhdistaminen, tiskaus). Asiakkaalla on mahdollisuus ruokailla toiveidensa mukaisesti omassa asunnossaan/huoneessaan tai yhteisissä ruokailutiloissa.

Tuetun ja yhteisöllisen asumisen palveluissa tilaajan sosiaalihuollon viranhaltija ja asiakas arvioivat yhdessä ruokahuollon toteuttamistavan ja ateriapalvelujen tarpeen, joka kirjataan asiakkaan asiakassuunnitelmaan. Ateriointi voidaan toteuttaa ohjaamalla ja tukemalla asiakasta aterioihin tarvittavien tarvikkeiden hankinnassa ja aterioiden valmistamisessa, palveluntuottajan ateriapalveluilla ja/tai muilla tavoin. Tuetun ja yhteisöllisen asumisen palveluissa asiakkaat vastaavat aterioiden kustannuksista toteutustavasta riippumatta.

Poikkeuksen muodostavat oikeuspsykiatriset asiakkaat, joiden ateriakustannukset palveluntuottaja laskuttaa tilaajalta.

Jos asumisen palvelu ei sisällä ateriapalvelua, asiakas valmistaa ateriat palveluntuottajan henkilöstön ohjauksella ja tuella asunnossaan tai huoneessaan.

Asiakas voi osallistua palveluntuottajan järjestämään ateriapalveluun vain osalla päivän aterioista, jolloin hän maksaa palveluntuottajalle vain osallistumista vastaavat ateriahinnat. Asiakas voi peruuttaa sovitut ateriat veloituksetta ilmoittamalla siitä palveluntuottajalle viimeistään vuorokautta ennen aterian ajankohtaa.

Ympäri vuorokautisessa palveluasumisessa ateriointi toteutetaan palveluntuottajan ateriapalvelulla. Palveluntuottaja laskuttaa ateriahinnat tilaajalta. Lasku sisältää asiakaskohtaisen listauksen toteutuneista aterioista.

Palveluntuottajan järjestämä ateriapäivä sisältää: aamupala, lounas, välipalan sisältämä iltapäiväkahvi, päivällinen ja iltapala. Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus tarvittaessa myös yöpalaan. Lounaan ja päivällisen tulee olla lämpimiä aterioita, muutoin ne katsotaan välipaloiksi. Asiakkaan yöpaasto saa olla korkeintaan 11 tuntia.

Palveluntuottaja järjestää päivittäisen ruokailun ajankohtaisten ravitsemussuositusten mukaisesti (Valtion ravitsemusneuvottelukunnan ja THL:n kansalliset ravitsemussuositukset 2024) sekä asiakaskunnan tarpeet ja toiveet huomioiden. Ruokailussa huomioidaan yleiset juhlapäivät ja niihin liittyvät ruokaperinteet sekä asiakkaiden merkkipäivät.

Palveluntuottaja järjestää erityisruokavaliot niitä tarvitseville asiakkaille kuten laktoositon, maidoton, gluteeniton, vehnätön, kasvis- ja vegaaninen ruokavalio ja niistä aiheutuvat kustannukset sisältyvät ateriapäivähintoihin. Asiakas kustantaa itse vaikeiden sairauksien hoidossa tarvittavat kliiniset ravintovalmisteet, jotka ovat tarkoitettu ruokavaliohoidon ainoaksi tai täydentäväksi ravinnoksi ja jotka ovat Kela-korvauksen piirissä (esim. letkuravitseminen).

Palveluntuottajan perimät ateriamaksut voivat olla korkeintaan samansuuruiset kuin Lapin hyvinvointialueen vastaavassa omassa toiminnassa perittävät ateriamaksut. Lapin hyvinvointialueen aluehallitus vahvistaa ateriapäivähinnat vuosittain.

Lyhytaikaisissa asumisen palveluissa palveluntuottaja laskuttaa ateriapäivähinnat tilaajalta toteutuneiden aterioiden mukaisesti, jos asiakas on käyttänyt palveluntuottajan ateriapalveluja. Palveluntuottaja toimittaa tilaajalle asiakaskohtaisen listauksen toteutuneista aterioista.

Palveluntuottajan yksikössä on Ruokaviraston määrittelemä elintarvikkeisiin liittyvä omavalvontasuunnitelma.

3.6. Asumisen turvallisuus ja tapaturmien ehkäisy

Palveluntuottajan toimintayksikön turvallisuussuunnittelun noudattaa pelastustoimen lainsäädäntöä ja sen perustana on sisäisten ja ulkoisten uhkien ja vaaratilanteiden kartoittaminen (Pelastuslaki 379/2011). Turvallisuussuunnittelu toimenpiteineen toteutetaan osana omavalvonnan riskienhallintaa. Turvallisuussuunnitelma päivitetään vuosittain. Riskikartoitukset tehdään säännöllisesti ja korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan ja raportoidaan tilaajalle.

Palveluntuottajalla on toimintayksikköä koskeva pelastusviranomaisen hyväksymä kirjallinen pelastussuunnitelma ja sen liitteenä poistumisturvallisuusselvitys. Poistumisturvallisuuden tulee olla pelastusviranomaisen vaatimalla tasolla. Henkilöstö perehdytetään pelastussuunnitelmaan ja poistumisturvallisuusselvitykseen ja niiden toimivuutta käytännön tasolla harjoitellaan vuosittain. Harjoitukset ja korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan ja raportoidaan tilaajalle.

Palveluntuottajan toimintayksikössä huolehditaan asiakkaiden, henkilöstön sekä muiden yksikössä olevien henkilöiden ensiavun järjestämisestä. Siellä on riittävä määrä asianmukaisia ensiapuvälineitä ja ohjeet ensiavun saamiseksi. Henkilöstöllä on riittävä työturvallisuuslain edellyttämä ensiapuvalmius. Henkilöstölle järjestetään säännöllistä ajantasaista täydennyskoulutusta ensiapuvalmiuden turvaamiseksi (mm. defibrillaattorien käyttö).

Palveluntuottajalla on kirjalliset turvallisuusohjeet erilaisten uhka-, vaara- ja tapaturmatilanteiden varalle sekä tilanteisiin, joissa asiakas käyttäytyy aggressiivisesti. Ohjeistuksen läpikäyminen ja tilanteissa toimiminen ovat osa henkilöstön perehdytystä ja koulutusta. Tilanteissa toimimista harjoitellaan säännöllisesti. Tilanteet kirjataan vaaratapahtumajärjestelmään (esim. Haipro) ja ne arvioidaan säännöllisesti. Lisäksi palveluntuottaja raportoi ne ensi tilassa tilaajalle. Vakavien tilanteiden jälkeen palveluntuottaja järjestää ensi tilassa yhteisen tilaisuuden tilaajan kanssa, jossa sovitaan jatkotoimenpiteet.

Palveluntuottajalla on valmiussuunnitelma normaaliajan häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin. Asiakkaan palvelu on turvattava myös näissä poikkeustilanteissa. Palveluntuottaja varautuu jatkamaan toimintaansa myös väistötiloissa. Palveluntuottajan on noudatettava varautumisessa voimassa olevaa lainsäädäntöä ja viranomaisohjeita.

Palveluntuottaja vastaa kaikissa palvelutuotantonsa tiloissa mahdollisesti tarvittavien turva- ja hälytysjärjestelmien sekä paloturvallisuutta parantavien laitteiden hankinnasta ja ylläpidosta. Jos tiloissa on käytössä kulunvalvontalaitteita (esimerkiksi kameravalvonta), niiden käytön perustelut, periaatteet ja käytössä olevat laitteet tulee käydä ilmi omavalvontasuunnitelmassa. Niiden käytöstä informoidaan asiakkaita ja henkilöstöä, eikä käyttö saa vaarantaa asiakkaiden yksityisyyttä. Kulunvalvonnan käytöstä laaditaan rekisteriseloste.

Palveluntuottaja huolehtii käytössä olevien apuvälineiden ja laitteiden turvallisuudesta, toimivuudesta ja ylläpidosta sekä niiden turvallisesta käytöstä. Turvallisuusasioille tulee yksikössä olla nimettynä vastuuhenkilö ja turvallisuuteen liittyviä asioita tulee käsitellä asiakkaiden kanssa.

Turvallinen tila

Toimintayksikössä noudatetaan turvallisemman tilan periaatteita, joiden avulla pyritään luomaan tila, jossa kenenkään ei tarvitse kohdata minkäänlaisia syrjinnän, kiusaamisen, häirinnän tai väkivallan muotoja. Jokaisella on oikeus tuntea olonsa turvallisiksi ilman pelkoa edellä mainitusta asioista. Tämä tarkoittaa ennen kaikkea aktiivista toimintaa tämän ehkäisemiseksi ja puuttumista tilanteisiin, joissa näin tapahtuu.

On tärkeää, että turvallisemman tilan periaatteet kootaan yhdessä asiakkaiden ja henkilöstön kanssa. Niihin kirjataan tärkeimmät asiat, joiden mukaan toimitaan. Asiakkaiden kanssa käydään keskustelua, mitä tarkoittaa toista kunnioittava kohtaaminen ja turvallisuuden takaaminen jokaiselle. Turvallisemman tilan periaatteet ja niiden toimeenpano kuvataan toimintayksikön omavalvontasuunnitelmassa.

3.7. Laadunhallinta ja valvonta

Laadunhallinnalla tarkoitetaan palveluntuottajan kykyä tunnistaa, määrittää ja täyttää asiakkaiden palvelujen tarve ammattitaitoisesti ja eettisesti kestävällä tavalla lakeja, asetuksia ja viranomaismääräyksiä noudattaen sekä toiminnan taloudellisuus huomioiden.

Palveluntuottajalla on selkeä toiminta-ajatus ja tavoitteet, joista selviää toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet, minkälaisille asiakkaille palvelua tarjotaan ja mitä tarjottavat palvelut ovat. Toiminta-ajatus, tavoitteet ja arvot ohjaavat toimintaa ja asiakkaiden kanssa työskentelyä. Toiminta-ajatus perustuu asiakkaiden voimavarojen tunnistamiseen, toimintakyvyn ja kuntoutumisen edistämiseen ja tukemiseen sekä asiakkaiden mahdollisuuteen elää omannäköistä elämää. Keskeiset laatuvaatimukset ja laututavoitteet ovat kirjallisesti määriteltynä.

Palveluntuottaja varmistaa palvelujen laadun tasaisuuden vastaamalla asiakkaiden palvelutarpeisiin koko asiakassuhteen ajan. Palveluntuottaja sitoutuu suunnitelmallisesti seuraamaan ja kehittämään tuotetun palvelun sisältöä ja laatua hankintakauden ajan.

Palveluntuottaja kerää säännöllisesti palvelusta asiakaspalautetta, jota hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Palautetta kerätään suoraan asiakkailta heille saavutettavassa muodossa. Palveluntuottaja kerää palautetta myös asiakkaiden läheisiltä. Lisäksi asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta jatkuvasti, myös nimettömänä. Palveluntuottaja reagoi palautteisiin mahdollisimman pian ja informoi asiakkaita ja läheisiä siitä, mihin toimenpiteisiin palautteen vuoksi on ryhdytty. Asiakkaalla on oikeus tarvittaessa tehdä saamastaan palvelusta muistutus ja kantelu (ks. kpl 3.1 Asiakkaan asema ja oikeudet).

Palveluntuottaja puuttuu jokaiseen asiakkaan, hänen lähiomaisensa tai laillisen edustajan palautteeseen, reklamaatioon ja vahinkoilmoitukseen ilman tarpeetonta viivästystä. Mikäli ne havaitaan perustelluksi, palveluntuottaja korjaa tilanteen viipymättä kaikin kohtuullisena

pidetyin keinoin sekä antaa asiakkaalle kirjallisen vastineen viipymättä tai viimeistään kahden (2) viikon kuluessa asian kiireellisyyden mukaan. Ilmoitukset ja reklamaatiot käsitellään, dokumentoidaan ja ilmoitetaan tehtyine toimenpiteineen kirjallisesti tilaajalle viipymättä sekä raportoidaan tilaajalle kirjallisesti vuosittain. Muut asiakaspalautteet käsitellään henkilöstön kanssa ja asiakkaalle annetaan kirjallinen vastaus viimeistään kahden (2) viikon kuluessa niiden saapumisesta.

Palveluntuottaja käsittelee ja dokumentoi kaikki uhka- ja vaaratilanteet, tapaturmat, onnettomuudet ja läheltä piti-tilanteet sekä analyysiin perustuen valmistelee ja toteuttaa asiakasturvallisuutta edistävät kehittämistoimenpiteet, joilla ne voidaan ennakoida ja estää. Vaaratapahtumat ja uhkaavat tilanteet ilmoitetaan tilaajalle viipymättä, jonka lisäksi ne raportoidaan tilaajalle kirjallisesti vuosittain. Tilaaja/palveluntuottaja voi tarvittaessa järjestää tapaamisen, joissa etsitään yhteistyössä ratkaisuja palvelun toteuttamisessa havaittuihin kehittämiskohteisiin. Osapuolet ovat velvollisia osallistumaan näihin kokouksiin ilman eri veloitusta.

Tilaajan ja palveluntuottajan välisessä hankintasopimuksessa on kuvattu, miten toimitaan, jos palvelun laatu ei vastaa sitä, miten se on tässä palvelukuvauksessa määriteltä (tilaajan tekemät kirjalliset reklamaatiot, kirjalliset huomautukset ja varoitukset, sopimussakot, sopimuksen irtisanominen).

Valvonta

Tilaaja ohjaa ja valvoo tämän palvelukuvauksen mukaisesti tuotettuja palveluja lainsäädännön nojalla (hyvinvointialueista annettu laki 611/2021, laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021, laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023). Valvontaa ohjaavan lainsäädännön tavoitteena on turvata asiakkaiden oikeuksien toteutuminen, palveluja ohjaavan lainsäädännön noudattaminen, palvelujen toteuttaminen asiakkaille laadittujen asiakassuunnitelmien mukaisesti sekä laaditun palvelukuvauksen ja hankintasopimuksen noudattaminen. Lisäksi valvonnalla pyritään varmistamaan asiakkaiden tarvitsemien palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laadukkuus, henkilöstön riittävyys sekä tilojen ja laitteiden turvallisuus.

Sopimuskauden aikana tilaajan tekemiä ohjaus- ja valvontakäyntejä tehdään joko tilaajan ilmoittamina ajankohtina tai ilman etukäteen tehtyä ilmoitusta. Käynneillä voidaan tarkastaa palveluntuottajan ja tämän alihankkijan tilat ja laitteet, työnjohdolliset suunnitelmat ja – raportit sekä muut valvonnan kannalta tarpeelliset ja oleelliset tiedot. Lisäksi käynneillä tulee olla mahdollista haastatella asiakkaita tarpeen mukaan.

Sosiaalipalvelujen tuottajaksi rekisteröityneen palveluntuottajan palvelujen laatua ja toimintaa valvoo myös lupa- tai rekisteröintipäätöksen tehnyt valvontaviranomainen (Valvira tai aluehallintovirasto). Tilaaja tiedottaa näitä viranomaisia palveluntuottamisessa havaituista puutteista ja virheistä.

Sopimuksen toimivuutta ja palvelun laatua seurataan säännöllisesti tilaajan ja palveluntuottajan välisissä yhteistyötilaisuuksissa, jotka järjestetään kerran vuodessa.

Niissä käsitellään sopimussyhteistyön sujuvuutta ja kehittämistä sekä palveluntuottajan toimintaa laadukkaiden palvelujen tuottamiseksi. Tilaaja huolehtii kokouksen koolle kutsumisesta.

Ennen vuosittaista yhteistyötilaisuutta palveluntuottajat toimittavat tilaajalle 31.3. mennessä

- edellistä vuotta koskevan kertomuksen tilaajalle tuotetuista palveluista
- selvityksen henkilöstöstä ja henkilökunnan rakenteesta, josta käy ilmi vakituisen ja määräaikaisten henkilöstön määrä, koulutus, pätevyydet ja kokemus
- palvelun vastuuhenkilön, nimenkirjoitusoikeudellisen henkilön ja muutoksista ilmoittavan henkilön tiedot toimitetaan nimitasolla
- raportin uhka- ja vaaratilanteista, reklamaatioista ja asiakaspalautteista ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä
- asiakastytytyväisyyskyselyn tulokset
- omavalvontasuunnitelma ja raportti yksikön asiakkaiden ja työntekijöiden esiin tuomista epäkohdista ja kehittämistarpeista sekä palveluntuottajan tekemät toimenpiteet näihin liittyen
- selvitys yksikkökohtaisen sopimuskannusteen käytöstä (vähintään 30 % kannusteen suuruudesta) asumisyksikön henkilöstön työhyvinvointiin ja osaamisen kehittämiseen
- tilaajan muut mahdolliset erikseen määrittelemät raportoitavat asiat

3.8. Palveluntuottajan omavalvonta

Omavalvonnalla tarkoitetaan sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) annetun lain palveluntuottajille asettamaa velvoitetta valvoa omaa toimintaansa. Omavalvonnassa on kyse palveluntuottajan koko työyhteisön toteuttamasta jatkuvasta oman toiminnan laadun varmistamisesta ja kehittämisestä. Omavalvonta on ennakoivaa, toiminnanaikaista ja jälkikäteistä laadun- ja riskienhallintaa sekä jatkuvuuden varmistamista, jolla osaltaan varmistetaan asiakasturvallisuuden toteutuminen. Palveluntuottaja seuraa jatkuvasti palvelun toteutumista, laatua ja asiakasturvallisuutta sekä informoi tilaajaa tekemistään havainnoista.

Palveluntuottajan on laadittava omavalvontasuunnitelma palveluyksiköittäin päivittäisen toiminnan laadun, asianmukaisuuden ja turvallisuuden varmistamiseksi sekä asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta varten. Omavalvontasuunnitelma kattaa kaikki palveluyksikössä palveluntuottajan ja sen lukuun tuotetut palvelut (myös alihankinta). Lääkehoitoa toteuttavissa yksiköissä lääkehoitosuunnitelma on osa omavalvontasuunnitelmaa.

Palveluntuottajan on tehtävä omavalvontasuunnitelma sähköisesti ja julkaistava se julkisessa tietoverkossa tai muulla sen julkisuutta edistävällä tavalla sekä pidettävä omavalvontasuunnitelma julkisesti nähtävänä palveluyksikössä.

Palveluntuottaja ja palvelun vastuuhenkilö vastaavat siitä, että omavalvontasuunnitelma on käyty läpi henkilöstön ja alihankkijoiden kanssa ja että sitä noudatetaan ja toteutetaan päivittäisessä toiminnassa palveluja tuottaessa.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa ja vähintään vuosittain ja sen tulee olla päivätty ja allekirjoitettu.

Useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä palveluja antavan palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma, joka kattaa kaikki palveluntuottajan palveluyksiköt.

Omavalvontasuunnitelmasta ja –ohjelmasta säädetään valvontalain luvussa 4. Tämän lisäksi sosiaali- ja terveysministeriö on antanut valvontalain soveltamisesta (VN/33652/2023) ohjeen, jossa on opastusta palveluntuottajan omavalvonnan toteuttamiseen. Lisäksi palveluntuottaja soveltaa sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston Valviran antamaa määräystä 1/2024 omavalvontasuunnitelman sisältöön, laatimiseen ja seurantaan.

Palveluntuottajalla tulee olla Lain sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (784/2021) mukainen tietoturvasuunnitelma. Tietoturvasuunnitelman sisällöstä on ohjeistettu tarkemmin Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) antamassa määräyksessä 3/2024. Tietoturvasuunnitelmaa ei tule sisällyttää tai yhdistää julkaistaviin tai julkisesti saatavilla oleviin omavalvontasuunnitelmiin. Tietoturvasuunnitelman laadinnassa suositellaan THL:n mallipohjan käyttöä: <https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/tiedonhallinnan-ohjaus/tietoturvasuunnitelmat>

3.9. Henkilötietojen käsittely, dokumentointi, säilytys, arkistointi, salassapito ja tietoturva

Tilaaaja edellyttää, että palveluntuottajat sitoutuvat noudattamaan lainsäädännön asettamia edellytyksiä ja tilaajan laatimia tarkentavia ohjeistuksia, jotka liittyvät henkilötietojen käsittelyyn, dokumentointiin, säilytykseen, arkistointiin, salassapitoon ja etäpalvelun toteuttamiseen.

Palveluntuottaja nimeää tietosuojavastaavan ja tilaajan lukuun tapahtuvien henkilötietojen rekisterinpidosta vastaavan henkilön.

Henkilötietojen käsittelyn toteuttamisen menettelyt ja periaatteet

Tietosuojalain (1050/2018) ja –asetuksen (679/2016) mukaan tilaaaja on palveluissa muodostuvien asiakasasiakirjojen rekisterinpitäjä. Palvelujentuottaja on henkilötietojen käsittelijä ja vastaa henkilötietojen asianmukaisesta ja lainmukaisesta käsittelystä. Palvelun aikana muodostuvat asiakasasiakirjat ovat tilaajan asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja laatii,

säilyttää ja arkistoi ne siihen asti, että palauttaa ne tilaajalle asiakkaan palvelun päättyessä. Palveluntuottaja noudattaa henkilötietoja käsitellessään tilaajan määrittelemiä henkilötietojen käsittelyn ehtoja (liite x Tietosuojaliite).

Palveluntuottajan käsittelemät henkilötiedot ovat erityisiä henkilöryhmiä koskevia, joten käsittelyssä tulee huomioida tietosuojalain (1050/2018) 6 §:ssä vaadittavat asianmukaiset ja erityiset toimenpiteet rekisteröidyn oikeuksien suojaamiseksi (liite x Suojatoimenpiteet erityiset henkilötietoryhmät). Tilaaja yksilöi käsiteltävät henkilötiedot sekä määrittelee henkilötietojen käsittelytoimet liitteessä x, jota palveluntuottaja noudattaa (liite x Henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus).

Palveluntuottaja noudattaa tilaajan laatimaa tietoturva- ja tietosuojapolitiikan asiakirjaa tuottaessaan palvelua tilaajan asiakkaille (liite x Lapin hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvapoliittikka).

Tilaaja edellyttää, että palveluntuottaja ylläpitää henkilöstön tietoturvan ja tietosuojan osaamista ja tarjoaa palveluntuottajalle mahdollisuuden tarvittaessa kouluttaa henkilöstöään tilaajan Medieco- tietoturva- ja tietosuojakoulutusympäristössä (liite x Ostopalv tietosuoja- ja tietoturvakoulutusohje).

Asiakastietojen kirjaaminen

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön ja palvelun antamiseen osallistuvan muun henkilön tulee kirjata asiakasasiakirjoihin asiakkaan palvelun järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan turvaamiseksi tarpeelliset ja riittävät tiedot (Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä annettu laki 703/2023, 17 §).

Asiakastietojen kirjaamisessa on huomioitava myös yleisen tietosuoja-asetuksen vaatimukset kirjattaville tiedoille. Tietosuoja-asetuksen (679/2016) 5 artiklan c kohdan mukaan henkilötietojen on oltava asianmukaisia ja olennaisia ja rajoitettuja siihen, mikä on tarpeellista suhteessa niihin tarkoituksiin, joita varten niitä käsitellään (tietojen minimointiperiaate). Kirjattavien tietojen tulee olla tarpeellisia palvelun järjestämiseksi, palvelutarpeen selvittämiseksi tai palvelua koskevan päätöksen täytäntöönpanemiseksi. Arviointi on tehtävä tapauskohtaisesti ja asiakkaan yksilöllinen tilanne huomioiden.

Palveluntuottajan tulee kertoa asiakkaalle, että asiakasta koskevia tietoja kirjataan palveluntuottajan rekisteriin ja että tiedot toimitetaan tilaajalle asiakkuuden päättyttyä. Palveluntuottaja pitää asiakasasiakirjat ajan tasalla.

Tietojärjestelmille asetetut vaatimukset

Palveluntuottaja kirjaa asiakastiedot sähköiseen asiakastietojärjestelmään tai manuaalisesti.

Käyttäessään manuaalista tapaa asiakastietojen kirjaamiseen, palveluntuottajan tulee sopia tilaajan kanssa, miten asiakastiedot toimitetaan tilaajalle, koska sillä on velvoite tallentaa riittävät ja tarvittavat tiedot Kanta-järjestelmään.

Useampi palveluntuottaja voi hankkia myös yhteisen sähköisen asiakastietojärjestelmän, jossa pääliittyjä on yksi palveluntuottajista (yhteisliittyminen, ks. <https://www.kanta.fi/ammattilaiset/liittymismallit>).

Mikäli palveluntuottajalla on käytössään sähköinen asiakastietojärjestelmä asiakastietojen kirjaamiseen, järjestelmän tulee täyttää asiakas- ja potilastietojen käsittelylle asetetut tietoturva-vaatimukset (A-luokan mukainen järjestelmä) ja sen tulee olla suunniteltu kyseistä käyttötarkoitusta varten.

Kaikkien asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn tarkoitettujen tietojärjestelmien valmistajia koskee velvoite ilmoittaa tuotantokäyttöön otettavasta tietojärjestelmästä Valviralle. Palveluntuottaja noudattaa Terveys- ja hyvinvoinnin laitoksen määräystä sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmien olennaisista toiminnallisista ja tietoturva-vaatimuksista (Määräys 5/2024: Määräys sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmien ja hyvinvointisovellusten olennaisista vaatimuksista).

Asiakastietolain (703/2023, 67 §) mukaan yksityisen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajan on liityttävä valtakunnallisten tietojärjestelmäpalvelujen käyttäjäksi, jos sillä on käytössään potilastietojen tai sosiaalihuollon asiakastietojen käsittelyyn tarkoitettu tietojärjestelmä. Jos palveluntuottajalla on sähköinen asiakastietojärjestelmä, sen tulee olla yhteensopiva Kelan Kanta-arkiston kanssa.

Jos asiakastietojen kirjaamista, asiakastietojärjestelmiä tai henkilörekisterien käyttöä koskeva lainsäädäntö muuttuu palvelujen hankintakautena, tilaaja ohjeistaa palveluntuottajia uusista käytännöistä, joihin palveluntuottajan tulee sitoutua.

Tietoturvan vaatimukset, poikkeamat ja vahingonkorvaukset

Palveluntuottaja noudattaa tietoturvan vaatimuksia (liite x Palvelujen tietoturvaliite ja liite x Tietoturva-vaatimusten selvitys palvelujen hankintoihin). Tietoturva-vaatimusten selvitys täytetään niiden palveluntuottajien kanssa, joilla on käytössään sähköinen asiakastietojärjestelmä.

Tilaaja on ohjeistanut tietoturva- ja tietosuojapoikkeaman käsittelyn menettelyt. Palveluntuottaja käsittelee tietoturva- ja tietosuojapoikkeaman liitteen x mukaisesti (liite x Tietoturvapoikkeaman ilmoitusohje).

Jos rekisteröidylle aiheutuu vahinkoa tietosuojalainsäädännön rikkomisesta, vahingonkorvausvastuut arvioidaan ja niihin sovelletaan liitteen x Tietosuojaliite kohtaa 9 vahingonkorvaus ja vastuunrajoitukset.

Säilytys ja arkistointi

Palveluntuottaja noudattaa asiakkaiden asiakasasiakirjojen käsittelyssä ja säilyttämisessä tilaajan ohjetta asiakasasiakirjojen käsittelyyn. Kun asiakkaan palvelu päättyy, palveluntuottaja toimittaa asiakasasiakirjat hyvinvointialueelle mahdollisimman pian asiakasasiakirjojen käsittelyohjeen mukaisesti (liite x Asiakas- ja potilasasiakirjojen käsittely- ja luovutusohje). Ohjetta noudatetaan myös manuaalisesti laadittuihin asiakasasiakirjoihin.

Salassapito

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta ja Lapin hyvinvointialueen salassapitoliiettä (Liite xx Salassapitoliiite).

Palveluntuottaja sitoutuu pitämään salassa ja käsittelemään huolellisesti saamansa asiakas- ja potilastietoja sisältävät asiakirjat. Palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että kaikki asiakastietoja käsittelevät työntekijät (palvelusuhteen laadusta riippumatta) sekä opiskelijat sitoutuvat kirjallisesti laissa edellytettyyn vaitiolovelvollisuuteen. Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitositoumuksen. Sitoumus on voimassa senkin jälkeen, kun työntekijät/opiskelijat eivät ole tuottajan palveluksessa tai harjoittelupaikassa.

Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset tehdessään alihankintasopimusta. Salassapitoa koskevat määräykset jatkuvat myös sen jälkeen, kun alihankintaa koskeva sopimus päättyy.

Tilaaja sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike- ja ammattisalaisuudet.

Etäpalvelu

Tilaaja on määritellyt, että tämän hankinnan mukaisissa palveluissa etäyhteyden käyttö on mahdollista. Käyttö edellyttää, että se on kirjattu ja määritelty asiakkaan asiakassuunnitelmassa. Palveluntuottajan tulee käyttää etäyhteysvälinettä, joka edellyttää vahvaa tunnistautumista. Palveluntuottaja noudattaa etäyhteyttä käyttäessään tilaajan laatimaa etäyhteyden ohjetta (Liite 3.10 Ohje etäyhteys asiakas- ja potilastyössä).

3.10. Palveluntuottajan asiakkaalta perimät maksut

Asunnon vuokra

Pääsääntöisesti sosiaalihuoltolain mukaisissa asumispalveluissa (tuettu asuminen, yhteisöllinen asuminen ja ympärivuorokautinen palveluasuminen) asiakkaan asema ja oikeudet määrittyvät asumisen osalta lain asuinhuoneiston vuokrauksesta vuokralainsäädännön (81/1995) mukaisesti.

Palveluntuottaja on vuokranantaja ja asiakas vuokralainen. Palveluntuottaja laatii asiakkaan kanssa kirjallisen vuokrasopimuksen, joka on voimassa asiakkaan tuen tarvetta vastaavan ajan. Vuokran suuruus ei saa ylittää Kelan vuosittain kuntaryhmittäin määrittelemää yleiseen asumistukeen tai eläkkeensaajan asumistukeen hyväksyttyä asumismenoa. Vuokra sisältää kaikki asumisen kulut (lämmitys, vesi, sähkö) sekä yhteistilojen jyvitettyt kustannukset (yhteisessä käytössä olevat tilat: olohuone, yhteiskeittiö, kodinhoito-, pesu- ja saunatilat).

Palveluntuottaja vuokranantajana perii vuokran asiakkaalta. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa vuokran suuruudessa tapahtuvat muutokset sekä vuokralaiselle että tilaajalle vähintään kaksi (2) kuukautta aiemmin.

Asiakkaalla on oikeus irtisanoa vuokrasopimus yhden (1) kuukauden irtisanomisajalla myös määräaikaaisessa vuokrasopimuksessa. Jos asiakkaan palvelutarve muuttuu, asiakkaalla on mahdollisuus irtisanoa vuokrasopimus myös yhtä (1) kuukautta lyhyemmällä irtisanomisajalla.

Poikkeuksena palveluntuottajat eivät laadi vuokrasopimusta asiakkaan kanssa seuraavissa tilanteissa:

- Oikeuspsykiatristen asiakkaiden valvonta-ajolle
- Lyhytaikaisissa asumisen palveluissa

Palveluntuottaja vastaa asunnon laitteiden ja koneiden (esimerkiksi jääkaapit, pesukoneet, liedet) ylläpidosta ja huollosta. Jos asiakkaalla on omia koneita ja laitteita, hän vastaa niiden ylläpidosta ja huollosta.

Palveluntuottajan tulee avustaa asiakasta asumistuen hakemisessa Kelasta.

Palveluntuottaja ei peri asiakkaalta takuuvuokraa.

Asiakasta suositellaan ottamaan kotivakuutus henkilökohtaisen omaisuutensa suojaamiseksi.

Ateriamaksut

Sosiaalihuoltolain mukaisessa tuetussa ja yhteisöllisessä asumisessa palveluntuottaja perii asiakkaalta ateriapalvelun mukaiset ateriamaksut, jos ateriapalvelu sisältyy asiakassuunnitelman mukaisesti asiakkaan palveluun. Ateriamaksu peritään toteutuneiden aterioiden mukaisesti. Asiakkaalla on oikeus peruuttaa tilattu ateria ilman kustannuksia ilmoittamalla siitä viimeistään vuorokautta ennen aterian ajankohtaa.

Palveluntuottajan perimät ateriamaksut voivat olla korkeintaan samansuuruiset kuin Lapin hyvinvointialueen vastaavassa omassa toiminnassa perittävät ateriamaksut. Lapin hyvinvointialueen aluehallitus vahvistaa ateriapäivähinnat vuosittain.

Ympäri vuorokautisessa palveluasumisessa palveluntuottaja ei peri asiakkaalta ateriapalvelun mukaisia ateriamaksuja, vaan laskuttaa ne tilaajalta.

Oikeuspsykiatristen asiakkaiden ateriamaksut laskutetaan tilaajalta riippumatta siitä missä asumisen palvelussa hän on, ellei asiakassuunnitelmassa ole muuta sovittu.

3.11. Tulkkauksen käyttö

Jos asiakas tarvitsee tulkkausta palvelun toteuttamiseen, tilaajan sosiaalihuollon viranhaltija, asiakas ja palveluntuottaja arvioivat yhdessä tulkkauksen tarpeen ja määrittelevät tilanteet, joissa sitä tarvitaan. Tilaaja varaa sopimuskaudella oikeuden ohjata palveluntuottajien käytettäväksi tilaajan kilpailuttamia tulkkauspalveluja tämän kilpailutuksen mukaisissa palveluissa. Myös tuolloin kustannusvastuu on tilaajalla. Mikäli tulkkauspalveluja tilataan tilaajan tulkkaussopimuskumppaneilta, tilaaja laatii ohjeet tulkkauspalvelun tilaamisesta ja informoi tämän hankinnan palveluntuottajia sekä tulkkauspalvelun tuottajia asiasta.

3.12. Palveluja ohjaavat keskeiset säädökset, määräykset, ohjeet ja laatusuositukset

Palveluntuottaja noudattaa hankinnan kohteena olevien palvelujen tuottamiseen voimassa olevan ajantasaisen lainsäädännön sekä viranomaismääräysten ja -ohjeiden asettamia vaatimuksia.

Palveluja ohjaavat keskeiset säädökset:

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000

Hyvinvointialueista annettu laki 611/2021

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015

Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023

Tietosuojalaki 1050/2018

EU:n tietosuoja-asetus (GDPR) EU 679/2016

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 784/2021

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 734/1992

Arkistolaki 831/1994

Pelastuslaki 379/2011

Palveluja ohjaavat keskeiset määräykset:

- Valviran määräys 1/2024: Määräys sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta
- Terveyden- ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) määräys 1/2024 sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) määräys 3/2024 tietoturvasuunnitelmaan sisällytettävistä selvityksistä ja vaatimuksista
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) määräys 4/2024 sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmien ja hyvinvointisovellusten luokittelusta ja sertifioinnista
- THL:n määräys 5/2024 sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmien ja hyvinvointisovellusten olennaisista vaatimuksista

Ohjeita ja laatusuosituksia:

- Sosiaali- ja terveysministeriön ohje VN/33652/2023: Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain soveltaminen
- Sosiaali- ja terveysministeriön ohje 3/2023: Käyttöoikeuksien soveltamisohje
- Sosiaali- ja terveysministeriö 05/2024: Opas sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä
- STM 2007:13, Asumista ja kuntoutusta, Mielenterveyskuntoutujien asumispalveluja koskeva kehittämissuositus
- STM oppaita 2002:3, Päihdepalvelujen laatusuositukset
- STM:n oppaita 2021:6, Turvallinen lääkehoito: Opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen