

Kymsote

Kymenlaakson
sosiaali- ja terveysterveyst

Palvelusetelin sääntökirja

Ikääntyneiden palveluasuminen

Sisällysluettelo

Johdanto.....	2
1.Sääntökirjan yleinen osa.....	2
1.2 Määritelmät.....	2
1.3 Asiakkaan asema.....	3
1.3.1 Palvelusetelioikeus.....	4
1.3.2 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut.....	4
1.4 Asiakkaan oikeusturvakeinot.....	5
1.4.1 Muutoksenhaku.....	5
1.4.2 Erimielisyystilanteet.....	5
1.4.3 Palautteet.....	5
1.4.4 Muistutukset ja kantelut.....	5
1.5 Palveluntuottajan velvoitteet.....	5
1.5.1 Luotettava kumppani-ohjelma.....	6
1.5.2 Vakuutusturva.....	6
1.5.3 Toimitilat.....	6
1.5.4 Hintatietojen ilmoittaminen.....	6
1.5.5 Palvelukerran peruutus.....	7
1.5.6 Asiakaspalutteen kerääminen.....	7
1.5.7 Laadunvalvonta ja yhteistyö.....	7
1.5.8 Tietosuoja.....	8
1.6. Kymsoten velvoitteet.....	8
1.7.Rekisterinpito ja salassapito.....	9
1.7.1 Rekisterinpito.....	9
1.7.2 Salassapito.....	10
1.8 Markkinointi.....	11
1.9 Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen - Palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä PSOP.....	11
1.9.1 Yleistä.....	11
1.9.2 Tietojen anto ja ylläpito.....	11
1.9.3 Palvelutapahtuman kirjaaminen ja laskutus.....	11
1.10 Sääntökirjan muuttaminen.....	12
1.11.Lainsäädäntö.....	12
2. Sääntökirjan palvelukohtainen osa – Palvelu: Ikääntyneiden palveluasuminen.....	13
Palvelun sisältö ja laatuvaatimukset on kuvattu liitteenä olevaan palveluasumisen palvelukuvaukseen (palvelusetelipalvelu).....	13
PSOP ohjelmaan liitettävät palvelukohtaiset liitteet: Liiteluettelon mukaisesti.....	13

Johdanto

Tätä sääntökirjaa noudatetaan, kun Kymenlaakson sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymä (myöhemmin Kymsote) järjestää palveluita asiakkailleen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti.

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

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

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

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

1.Sääntökirjan yleinen osa

1.2 Määritelmät

1. **Palvelusetelillä** tarkoitetaan palvelun järjestämisvastuussa olevan Kymsoten asiakkaalle myöntämää sitoumusta (viranomaispäätös palvelusetelin myöntämisestä ja sähköisessä palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmässä oleva palveluseteli). Palvelusetelillä Kymsote sitoutuu maksamaan yksityiselle palveluntuottajalle palvelujen kustannuksista setelin suuruisen summan tai enintään asiakkaan ja palveluntuottajan sopiman hinnan, jos tämä on pienempi kuin palvelusetelin arvo. Palveluseteli on henkilökohtainen eikä sitä voi vaihtaa rahaksi. Palveluseteliä ei voida käyttää muuhun kuin myöntämispäätöksessä määritellyyn palveluun. Palveluseteliä ei sovelleta kiireellisiin toimenpiteisiin eikä tahdonvastaiseen hoitoon.

2. **Asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000) 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992) 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta.
3. **Tulosidonnaisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy Kymsoten määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen palvelusetelilaissa säädetyllä tavalla.
4. **Kiinteähintaisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvoksi on määritetty hinta, joka on aina sama asiakkaan tuloista riippumatta.
5. **Ostavastuuosuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota Kymsoten myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.
6. **Lisäpalveluilla** tarkoitetaan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan kuulumattomia palveluita, jotka asiakas hankkii omaehtoisesti ja myös maksaa itse.
7. **Palveluntuottajalla** tarkoitetaan yksityistä palveluntuottajaa, joka täyttää yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922 /2011) asetetut vaatimukset. Kymsote hyväksyy sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 4 §:n mukaisesti palveluntuottajat.
8. **Viranhaltijalla** tarkoitetaan Kymsoten viranhaltijoita, jotka tekevät palvelupäätöksiä.
9. **Sähköisellä palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmällä** (myöh. PSOP) tarkoitetaan järjestelmää, jonka avulla hakeudutaan palvelusetelituottajaksi. PSOP-järjestelmä tukee palvelusetelien käyttöä, palveluntuottajien vertailua ja toteumien kirjaamista. Järjestelmän nettisivut ovat osoitteessa www.parastapalvelua.fi
10. **Palvelusetelijärjestelmässä** Kymsote ei tule sopimusosapuoleksi, kun palvelusta sovitaan, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan ja asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus

1.3 Asiakkaan asema

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

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

Kun asiakas on hyväksynyt palvelusetelin, hän tai hänen edustajansa

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

Asiakas voi antaa omaiselleen tai läheiselleen valtuuden katsoa tietojaan PSOPista täyttämällä puolesta asiointiin -valtakirjan ja toimittamalla sen palvelusetelin myöntäneelle viranhaltijalle. Huoltaja voi asioida lapsensa puolesta PSOP järjestelmässä myös ilman valtakirjaa. Valtuus annetaan Suomi.fi -valtuuksien kautta, kun valtuuden antaminen Suomi.fi -järjestelmässä on mahdollista.

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

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

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

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

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

1.3.1 Palvelusetelioikeus

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

1.3.2 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut

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

1.4 Asiakkaan oikeusturvakeinot

1.4.1 Muutoksenhaku

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

1.4.2 Erimielisyystilanteet

Erimielisyystilanteissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteys palveluntuottajaan asian selvittämiseksi ja sopimiseksi. Palveluntuottajan on selvitettävä reklamaatiot viipymättä ja ilmoitettava niistä ja muista asiakaspalautteista Kymsoten viranhaltijalle. Palveluntuottajan tulee vastata asiakkaalle reklamaatioon/palautteeseen kiireellisissä tapauksissa välittömästi ja muulloinkin mahdollisimman pikaisesti, kuitenkin kahden viikon sisällä. Asiakas voi tarvittaessa viedä kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi asiakkaan ja palveluntuottajan välisen erimielisyyden (esim. palvelun viivästys, virhe tai palvelun aiheuttama vahinko). Sopimukseen liittyvät erimielisyydet voidaan saattaa kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Myös muut kuluttajaviranomaiset, kuten kuluttajavirasto, kuluttaja-asiamies ja kuluttajaneuvonta, ovat tältä osin toimivaltaisia.

1.4.3 Palautteet

Asiakas tai asiakkaan edustaja voi antaa palveluntuottajalle ja Kymsoten viranhaltijalle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista ensisijaisesti sähköisen palvelusetelijärjestelmän välityksellä, mutta myös esim. puhelimitse tai sähköpostitse.

1.4.4 Muistutukset ja kantelut

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta. Asiakas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista potilas- tai sosiaaliasiamieheen ja/tai tehdä kantelun valvontaviranomaiselle (aluehallintovirasto, AVI).

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

1.5 Palveluntuottajan velvoitteet

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

Palveluntuottajien tulee olla hyväksytyt Kymsoten palveluntuottajarekisteriin, aluehallintoviranomaisen ilmoituksenvaraisten yksityisten sosiaali- tai terveystuottajien rekisteriin. Ympäri vuorokautisissa sosiaalipalveluissa palveluntuottajilta vaaditaan aluehallintoviranomaisen lupa tuottaa ympärivuorokautisia sosiaalipalveluja.

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

Alle 18-vuotiaille palvelua tarjoavien palveluntuottajien tulee tarkastaa lasten kanssa työskentelevien rikosrekisteriote ja selvittää soveltuvuus.

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

1.5.1 Luotettava kumppani-ohjelma

Palveluntuottajan edellytetään liittyvän Luotettava kumppani -ohjelmaan. Palveluntuottaja antaa valtakirjalla Luotettava kumppani -ohjelmalle oikeuden hankkia ja päivittää tilaajavastuulain mukaisia yritystietoja. Tiedot pysyvät ajan tasalla ja Luotettava kumppani -ohjelmasta ladataan raportti PSOP-järjestelmään. Luotettava kumppani -ohjelma on palveluntuottajalle maksullinen palvelu.

1.5.2 Vakuutusturva

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

Palveluntuottaja vastaa asiakkaille ja ulkopuolisille aiheuttamistaan vahingoista, joiden voidaan katsoa aiheutuneen vahingonkorvauslaissa tarkoitetulla tavalla tuottamuksellisen tai tahallisen toiminnan seurauksena. Kymsote ei vastaa palveluntuottajan asiakkaalle aiheuttamista vahingoista.

1.5.3 Toimitilat

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

1.5.4 Hintatietojen ilmoittaminen

Kymsoten hallitus päättää ikäänntyneiden asumispalvelujen palveluseteleille kattohinnat ja tarkistaa palvelusetelien arvoja palveluasumisesta ja tehostettua palveluasumista koskevan dynaamisen puitejärjestelyn avaamisen yhteydessä tai muusta perustellusta syystä. Palveluntuottajan perimät ateria- ja muut tukipalvelut voivat olla korkeintaan saman suuruiset

kuin Kymsoten vastaavassa omassa toiminnassa perittävät maksut. Kymsoten hallitus vahvistaa tukipalvelumaksut vuosittain. Kymsote välittää uusista maksuista tiedon palveluntuottajalle, joka informoi niistä asiakasta. Palveluntuottaja ilmoittaa asiakkaalle muiden palvelusopimuksessa määriteltyjen kustannusten (vuokra ja palvelukuvauksen ulkopuoliset lisäpalvelut) muuttumisesta vähintään kaksi kuukautta aikaisemmin.

1.5.5 Palvelukerran peruutus

Palveluntuottajan on informoitava selkeästi palveluseteliä käyttävää asiakasta niistä kustannuksista, jotka aiheutuvat peruuttamattomasta tai liian myöhään perutusta palvelusta. Peruutusehtojen pitää olla yleisen kuluttajansuojasääntelyn mukaiset. Mahdolliset peruutusehtojen palvelusetelikohtaiset tarkennukset on kirjattu palvelukohtaisiin osioihin.

1.5.6 Asiakaspalautteen kerääminen

Palveluntuottaja on velvollinen keräämään asiakaspalautetta säännöllisesti. Palaute dokumentoidaan ja sitä hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Asiakaspalautteen tulokset toimitetaan Kymsotelle.

1.5.7 Laadunvalvonta ja yhteistyö

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

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

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

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

Palvelukohtaiset laatuvaatimukset on määritelty tarkemmin palvelukohtaisissa osioissa.

1.5.8 Tietosuoja

Periaatteet henkilötietojen käsittelyssä

Henkilötietojen käsittelyssä on noudatettava aina tietosuojalainsäädännön mukaisia tietosuojaperiaatteita.

Tietosuojaperiaatteiden mukaan henkilötietoja on

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

Henkilötietoja käsitellään voimassaolevan lainsäädännön ja rekisterinpitäjän (Kymsote) ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottaja on velvollinen täyttämään *Toimittajan seloste käsittelytoimista* -lomakkeen ja liittämään sen PSOP-järjestelmään ohjeiden mukaan. Rekisterinpitäjällä on oikeus vaatia lisäselvityksiä, jos annetut tiedot eivät ole riittävät.

1.6. Kymsoten velvoitteet

Kymsote toimii palvelujen järjestäjänä hyväksymällä palveluntuottajiksi ne palveluntuottajat, jotka täyttävät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 5 §:n 1 mom:n kohtien 1–4 vaatimukset sekä Kymsoten asettamat muut vaatimukset ja ehdot.

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

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

Kymsote ei sitoudu osoittamaan palveluseteliä käyttäviä asiakkaita palveluntuottajalle. Kymsote ylläpitää rekisteriä hyväksytyistä palveluntuottajista PSOP-järjestelmässä. Kymsoten hyväksymien palveluntuottajien hintatiedot ja palvelun sisältö tulee olla vertailtavissa PSOP-järjestelmässä.

Kymsoten viranhaltijat antavat asiakkaalle tietoa palveluntuottajista. Kymsoten tulee selvittää asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palveluntuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä muulla tavoin järjestetyn palvelun hinta.

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

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

Kymsote sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike- ja ammattisalaisuudet.

Kymsoten tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottaja ylläpitämästään luettelosta, mikäli laissa ja sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty. Palveluntuottaja voi myös itse pyytää hyväksymisen peruuttamista.

Palveluntuottajaksi hakeutumisen esteet/irtisanomisen syyt

1. Yrityksen johtaja tai palveluntuottaja on tuomittu ammattinsa harjoittamiseen liittyvästä rikoksesta.
2. Palveluntuottaja on antanut olennaisesti väärää tai puutteellisia tietoja yrityksestä.
3. Palveluntuottaja on syyllistynyt ammattitoiminnassaan vakavaan menettelyrikkomukseen.
4. Palveluntuottaja on toiminut hyväksymisehtojen vastaisesti.
5. Palveluntuottaja on asetettu konkurssiin tai sellainen on vireillä.
6. Palveluntuottaja on päätetty asettaa selvitystilaan, on yrityssaneerausohjelmassa, velkajärjestely on vahvistettu tai vireillä.
7. Palveluntuottaja on laiminlyönyt verojen ja sotumaksujen suorittamisen.
8. Palveluntuottaja on tuottanut palvelua asiakkaan saaman palvelusetelipäätöksen vastaisesti.
9. Palveluntuottaja ei ole täyttänyt kouluttautumisen- ja kehittämisvelvoitetta.
10. Palveluntuottaja pyytää hyväksymisen irtisanomista tai lopettaa yritystoiminnan.

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

1.7.Rekisterinpito ja salassapito

1.7.1 Rekisterinpito

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

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

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

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

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

Asiakas voi esittää tarkastuspyynnön tai rekisteritietojen oikaisupyynnön rekisterinpitäjälle eli Kymsotelle.

Koska kyse on viranomaisasiakirjoista, tiedon luovutuksesta päättää aina Kymsote rekisterinpitäjänä. Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palveluntuottajan hallussa.

1.7.2 Salassapito

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

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

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

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

Kymsote sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike- ja ammattisalaisuudet.

1.8 Markkinointi

Palveluntuottajan palvelusetelipalveluun kohdistuvan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta palvelujen kysyntää. Markkinointi ei saa sisältää muihin palveluntuottajiin (julkisiin tai yksityisiin) kohdistuvia väitteitä, vertailua tai arvostelua. Palveluntuottaja on velvollinen aina selvittämään asiakkaalle tarkasti, mitkä palvelut sisältyvät palveluseteliin ja mitkä ovat mahdollisia itse maksettavia lisäpalveluita.

1.9 Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen - Palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä PSOP

1.9.1 Yleistä

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

Palveluntuottaja hakeutuu palvelusetelituottajaksi sähköisessä PSOP-järjestelmässä, www.parastapalvelua.fi. Järjestelmään kirjaudutaan Suomi.fi –tunnistautumisella. Palveluntuottaja voi antaa työntekijöilleen valtuuksia Suomi.fi-sivuston Valtuudet-osion kautta.

Palveluntuottaja hakeutuu erikseen jokaiseen tuottamaansa palveluun. Hinnastoon hinnoitellaan palvelukohtaiset palvelusisällöt tarjottujen palvelujen mukaisesti. Kymsote on määrittelyt palveluille pakolliset liitteet, jotka liitetään järjestelmään. Vaaditut liitetiedostot on PSOP-järjestelmässä merkitty punaisella tähdellä ja tekstillä ”Vaadittu liite puuttuu”. Tarkempi ohje hakeutumisesta on www.kymsote.fi / Asioi Kymsotessa / Palveluseteli.

Kymsote tarkastaa hakemukset ja tekee kirjallisen päätöksen hyväksymisestä.

Asiakas voi antaa palautetta PSOP-järjestelmän kautta. Vapaamuotoinen palaute lähetetään palveluntuottajalle. Palveluntuottaja on velvollinen vastaamaan asiakkaan antamaan palautteeseen viipymättä. Asiakas voi myös arvioida saamaansa palvelua PSOP-järjestelmässä olevan lyhyen kyselyn avulla. Asiakaspalautteen perusteella määrittyy palveluntuottajan laatuindeksi.

1.9.2 Tietojen anto ja ylläpito

Palveluntuottajan on tehtävä toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista (yhteystiedot, vastuuhenkilö tai palvelun tuottamiseen vaikuttavat olosuhteet) korjaus PSOP-järjestelmään ja ilmoitettava niistä kuntayhtymälle.

Palveluntuottajan on oma-aloitteisesti päivitettävä PSOP-järjestelmään liitetyt liitetiedostot vuosittain huhtikuun loppuun mennessä. Jos palveluntuottaja ei pidä tietojaan ajan tasalla, voidaan palveluntuottaja poistaa rekisteristä.

1.9.3 Palvelutapahtuman kirjaaminen ja laskutus

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

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

Palvelutapahtumat (tapahtumakirjaukset) tulee tehdä järjestelmään etenkin tuntipohjaisissa palveluissa heti, kun palvelu on toteutunut. Näin asiakkaan ja kuntayhtymän on helpompi seurata palveluiden käyttöä ajantasaisesti. Tapahtumakirjaukset on kuitenkin tehtävä viimeistään kuukauden 2. päivänä, muussa tapauksessa se myöhästyy ja siirtyy seuraavan kuukauden aineistoon. Kymsote tarkastaa tapahtumakirjauksia kuukausittain. Erikseen hyväksyttäväksi tulevat ne tapahtumakirjaukset, jotka ylittävät asiakkaalle myönnetyn palvelumäärän.

Maksatus palveluntuottajalle tapahtuu sovitun maksuehdon mukaisesti, joka on 14 päivää. Palveluntuottaja saa järjestelmästä omaa kirjanpitoaan varten tarvittavat tiedot tulossa olevasta suorituksesta. Palveluntuottaja voi kirjata järjestelmään oman viitenumeron suorituksen kohdistamista varten.

Palveluntuottaja on vastuussa, että laskutustiedot on ilmoitettu oikein. Jos palveluntuottajan pankkiyhteystiedot muuttuvat, niistä ilmoitetaan PSOP-järjestelmän kautta. Tämä on tärkeää siksi, että tiedot pitää muuttaa myös kuntayhtymän talouden järjestelmään, josta maksu suoritetaan palveluntuottajan ilmoittamalle pankkitilille. Puuttuvat tai virheelliset laskutustiedot PSOP:ssa tai kuntayhtymän talouden järjestelmässä aiheuttavat maksun siirtymisen seuraavaan tilitykseen.

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

1.10 Sääntökirjan muuttaminen

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelipalveluntuottajaksi. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjaa myös Kymsoten muuttaessa sääntökirjan ehtoja. Mikäli palveluntuottaja ei sitoudu uusiin ehtoihin, palveluntuottaja tullaan poistamaan sähköisestä järjestelmästä (palveluntuottajarekisteristä).

1.11.Lainsäädäntö

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

2. Sääntökirjan palvelukohtainen osa – Palvelu: Ikääntyneiden palveluasuminen

(Muokataan palvelukohtaisesti tarpeellisilla tiedoilla)

Palvelun sisältö ja laatuvaatimukset on kuvattu liitteenä olevaan palveluasumisen palvelukuvaukseen (palvelusetelipalvelu)

PSOP ohjelmaan liitettävät palvelukohtaiset liitteet: Liiteluettelon mukaisesti

Kymsote

Kymenlaakson
sosiaali- ja terveystalvet

Ikääntyneiden palveluasuminen

PALVELUKUVAUS (palvelusetelipalvelu)

Tässä palvelukuvauksessa Kymenlaakson sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymä (Kymsote) määrittelee tuottamansa ikääntyneiden palveluasumisen vähimmäisvaatimukset, joita se edellyttää myös vastaavalta yksityisiltä palveluntuottajilta ostettavalta palvelulta.

Palvelukuvauksen sisällön toteutumista valvovat palveluyksiköiden esimiehet, sekä Kymsoten ohjauksesta ja valvonnasta vastaavat viranhaltijat. Kymsotella on oikeus kesken yksityisten palveluntuottajien sopimuskauden tehdä palvelukuvaukseen lainsäädännön velvoittamia muutoksia.

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

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

Sisällysluettelo

1.	YLEISKUVAUS IKÄÄNTYNEIDEN ASUMISPALVELUISTA.....	2
1.1	Asumispalvelut.....	2
1.2	Palveluasuminen.....	2
1.3	Palveluasumisen myöntämisperusteet.....	3
1.4	Palvelutarpeen arviointi ja asiakassuunnitelma asiakasohjausyksikössä	3
2.	TOIMINNAN ORGANISOINTI JA TOIMINTAEDELLYTYSTEN TURVAAMINEN	4
2.1	Johtaminen	5
2.2	Laadunhallinta ja omavalvonta.....	5
2.3	Asiakaspalaute.....	6
2.4	Yksityisen palveluntuottajan ja Kymsojen välinen yhteistyö sekä laadunvalvonta	7
3.	HENKILÖSTÖ	8
3.1	Kelpoisuusvaatimukset	8
3.2	Henkilöstön määrä	9
3.3	Opiskelijat	10
3.4	Perehdyttäminen.....	11
3.5	Osaamisen kehittäminen	11
3.6	Työhyvinvointi	12
4.	ASUMISPALVELUYKSIKÖN TOIMITILAT	12
4.1	Tilat.....	12
4.2	Varusteet	14
4.3	Turvallisuus.....	14
4.3.1	Pelastuslaki ja poistumisturvallisuusselvitys.....	15
4.3.2	Ensiapu	15
4.3.3	Eriytilanteet.....	15
4.4	Siivous-, jäte- ja tekstiilihuolto.....	16
5.	ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	16
5.1	Itsemääräämisoikeuden tukeminen	16
5.2	Asiakkaan vastuuhoidtaja	17
5.3	Palveluasumisen toteuttamissuunnitelma	17
5.4	Asiakkaan raha-asioiden hoito ja edunvalvonta.....	19

5.5	Yhteistyö läheisen kanssa	19
6.	ASIAKKAAN HYVINVOINNIN JA TOIMINTAKYVYN EDISTÄMINEN	19
6.1	Toimintakykyä ja kuntoutumista edistävä työote	19
6.2	Osallisuus ja yhteisöllisyys.....	20
6.3	Harrastustoiminta.....	21
6.4	Ulkoilu	21
6.5	Hygienian hoito	21
6.6	Ravitseminen	22
7.	TERVEYDEN- JA SAIRAANHOIDON TOTEUTTAMINEN ASUMISPALVELUYKSIKÖSSÄ	24
7.1	Terveyden- ja sairaanhoidon palvelu	24
7.2	Lääkehoito	25
7.3	Elämän loppuvaiheen hoito – palliatiivinen- ja saattohoito.....	26
8.	TIETOJÄRJESTELMIEN KÄYTTÖ ASUMISPALVELUISSA.....	27
8.1	Asiakastietojärjestelmä ja sosiaalihuollon asiakastiedon arkisto.....	27
8.2	RAI-järjestelmä	28
8.3	HaiPro	28
8.4	SBM Serena – ohjelma	28
8.5	Palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä PSOP.....	29
9.	DOKUMENTOINTI, ASIAKIRJAHALLINTO JA HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY	29
9.1	Henkilötietojen käsittely ja salassapito.....	29
9.2	Dokumentointi.....	30
9.3	Arkistointi ja asiakaspapereiden palautus Kymsotelle.....	31
10.	YKSITYISEN PALVELUNTUOTTAJAN ASIAKKAALTA JA KYMSOTELTA PERIMÄT MAKSUT	31
10.1	Asiakkaalta perittävät maksut	31
10.2	Asunnon vuokra	32
10.3	Kuntayhtymältä perittävät maksut.....	33
11.	IKÄÄNTYNEIDEN ASUMISPALVELUITA KOSKEVAT LAIT, SÄÄDÖKSET JA OHJEET	33
11.1	Lait ja säädökset.....	33
11.2	Ohjeet ja laatusuosituksien.....	34

1. YLEISKUVAUS IKÄÄNTYNEIDEN ASUMISPALVELUISTA

1.1 Asumispalvelut

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

Kymenlaakson sosiaali- ja terveystalouden kuntayhtymän (Kymsote) järjestämään, ikääntyneille yli 65-vuotiaille tarkoitettuun, asumispalveluun sisältyy sosiaalihoitolain (1301/2014) 21 §:ään perustuvaa palveluasumista, tehostettua palveluasumista ja lyhytaikaista asumista. Lisäksi järjestetään kevyempää tuettua asumista henkilölle, jolla on sellaisia palvelutarpeen arvioinnissa esille nousseita yksilöllisiä tarpeita, jotka vaikeuttavat hänen selviytymistään omassa yksityiskodissaan.

Kymsotessa tuettu asuminen tarkoittaa ikääntyneille kohdennettua yhteisöllistä vuokra-asumista ja asumisen tukea. Tuettu asuminen tukee henkilön toimintakykyä ja elämänhallintaa sekä vastaa yksinäisyyden ja turvattomuuden tunteeseen.

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

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

Tässä palvelukuvauksessa läpikäytävää palveluasumista järjestetään henkilöille, jotka eivät tarvitse runsasta hoivaa ympärivuorokautisesti, mutta tarvitsevat kuitenkin soveltuvan asunnon sekä hoivaa ja huolenpitoa. Palveluasumisessa asiakasta tuetaan selviytymään mahdollisimman omatoimisesti ja itsenäisesti asumiseen sekä jokapäiväiseen elämään liittyvissä toiminnoissa. STM:n iäkkäiden henkilöiden palvelujen uudistamistyöryhmän raportin (2020:16) mukaisesti palveluasuminen voi jatkossa muokautua ns. välimuotoiseksi asumiseksi.

Kymsote järjestää ikääntyneiden asumispalveluja omana toimintana sekä järjestämällä palvelua palvelusetelillä ja ostopalveluna. Kymsote vastaa asiakkaan palvelukonaisuuden suunnittelusta ja järjestämisestä.

1.2 Palveluasuminen

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

Jos tämä ei ole mahdollista, hänelle voidaan järjestää palveluasumista. Palveluasumisessa asiakas asuu palveluntuottajan asumispalveluyksikössä hänelle soveltuvassa vuokra-asunnossa. Asiakas saa tukea ja apua asumispalveluyksikön henkilökunnalta, joka on yksikössä läsnä klo 7-22 välisenä aikana. Asumispalveluyksikkö vastaa asukkaiden palvelutarpeen mukaisen yöhoidon ja turva-auttajakäyntien järjestämisestä ja niiden kustannuksista. Asiakas saa tukea mm. hygieniaan, lääkehoitoon, arjenhallintaan, vuorokausirytmien toteutumiseen, siisteyteen, terveyteensä ja hyvinvointiinsa liittyen.

1.3 Palveluasumisen myöntämisperusteet

Palveluasumiseen hakeutuminen tulee ajankohtaiseksi silloin, kun ikääntyneen toimintakyky ei mahdollista kotona asumista kotiin annettavien palvelujen, erilaisten tukitoimien tai teknologian turvin.

Ennen palveluasumispaikan hakemista asiakkaan palveluasumisen tarve arvioidaan seuraamalla hänen toimintakykyään ja kuntoutumisen mahdollisuuksia ns. arviointijakson aikana. Arviointijakso käynnistetään asiakas- ja palveluohjausyksikön kautta. Jakso toteutuu ensisijaisesti asiakkaan kotona tai vaihtoehtoisesti arviointiyksikössä.

Palveluasuminen on tarkoitettu ikääntyneelle, joka:

- tarvitsee vähintään kolme kertaa päivässä apua selviytyäkseen jokapäiväisistä henkilökohtaisista toimista.
- kykenee pääsääntöisesti toimimaan ja liikkumaan itsenäisesti.
- ei tarvitse jatkuvaa ympärivuorokautista valvontaa.

Uutta palveluasumisen paikkaa järjestettäessä otetaan huomioon asiakkaan kokonaistilanne ja alueellisesti pyritään turvaamaan sosiaalisten suhteiden ja elinympäristön säilyminen.

Asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin tukena käytetään RAI-tietojärjestelmää ja siihen kytkeytyviä toimintakykymittareita (RAI-HC viitearvot MAPLE 4-5, CPS 1 tai enemmän, ADL 7 tai enemmän). Lisäksi voidaan hyödyntää muita tarpeenmukaisia arviointimittareita.

1.4 Palvelutarpeen arviointi ja asiakassuunnitelma asiakasohjausyksikössä

Ennen palveluasumisen myöntämistä asiakkaan palveluiden tarve arvioidaan Kymso-ten asiakas- ja palveluohjausyksikössä laaja-alaisesti yhteistyössä asiakkaan ja hänen läheistensä sekä tarvittaessa muiden toimijoiden kanssa. Palvelutarpeen arvio teh-

dään moniammatillisesti huomioiden asiakkaan omat kokemukset, toimintakyky ja asiakkaan lähipiiriltä saatu tieto. Arvioinnin yhtenä tärkeänä osana hyödynnetään RAI – arviointijärjestelmää.

Arvioitaessa asiakkaan toimintakykyä RAI-arvioinnin avulla, kiinnitetään huomiota hänen olemassa oleviin voimavaroihinsa sekä siihen, mistä jokapäiväisen elämän toiminnoista asiakas pystyy suoriutumaan itsenäisesti ja missä hän tarvitsee ulkopuolista apua. Arvioinnissa huomioidaan asiakkaan fyysisen toimintakyvyn lisäksi myös hänen kognitiivinen, psyykinen, sosiaalinen ja henkinen toimintakykynsä. Toimintakyvyn arvioinnissa voidaan käyttää RAI:n lisäksi syventäviä mittareita. (esim. GDS-15, MNA), mikäli em. asiat hälyttävät asukkaan RAI:n tuloksissa.

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

2. TOIMINNAN ORGANISOINTI JA TOIMINTAEDELLYTYSTEN TURVAAMINEN

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

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

Asumispalveluyksikön toiminta on poliittisesti, uskonnollisesti ja kulttuurisesti sitoutumatonta.

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

2.1 Johtaminen

Asumispalveluyksikön johtaja vastaa yksikön toiminnasta, taloudesta ja henkilöstöstä. Johtamisen vastuut ja valtuudet on määritelty kirjallisesti. Keskeistä hyvälle johtamiselle on, että se tukee laadukasta asiakaslähtöisten palvelujen kokonaisuutta, toimintakykyä ylläpitävää työtettä ja toimintatapojen kehittämistä. Asumispalveluyksikön johtoon voidaan valita siihen soveltuvan koulutuksen omaava henkilö, jolla on tehtävään soveltuva korkeakoulututkinto tai vastaava opistotasoinen tutkinto, riittävä johtamistaito ja alan tuntemus. On tärkeää, että johtajalla on sellaista asiantuntemusta, joka tukee asiakkaiden tarpeiden toteutumista ja henkilöstön ammatillisen osaamisen kehittämistä. Yksityisen palveluntuottajan asumisyksikön esimiehen tulee olla hyväksytty aluehallintoviraston tai Valviran yksityisten sosiaalipalvelun antajien rekisteriin.

Asumispalveluyksikössä tarvitaan sekä sosiaali- että terveydenhuollon asiantuntemusta. Yksikön johtaja huolehtii yhdessä lähiesimiehen kanssa siitä, että lähiesimiehen ollessa joko sosiaalihuollon tai terveydenhuollon laillistettu ammattihenkilö, nimettään yksikköön toisen alan ammatillinen vastuuhenkilö riittävän ammatillisen osaamisen takaamiseksi.

Lisäksi yksikön johtaja huolehtii yhdessä lähiesimiehen kanssa:

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

2.2 Laadunhallinta ja omavalvonta

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

Omavalvontasuunnitelma

Sosiaalihuollon asumispalveluyksikön on laadittava omavalvontasuunnitelma toiminnan laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi sosiaalihuoltolain 47 § mukaisesti. Suunnitelma pidetään julkisesti nähtävillä esim. yksikön ilmoitustaululla.

Asumispalveluyksikön on seurattava säännöllisesti omavalvonnan toteutumista. Asiakkailta ja yksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella yksikkö kehittää toimintaansa. Tämä on keskeinen osa palvelun laadunhallintaa. Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä myös Kymsoten verkkosivuilla. Omavalvontasuunnitelma tarkastetaan vähintään kerran vuodessa ja päivitetään tarvittaessa.

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

Omavalvontakansiosista löytyvät kirjalliset ohjeet erityistilanteiden osalta, esim. asiakkaan kadotessa tai havaittaessa asiakkaan kaltoinkohtelua. Henkilökunta tietää velvollisuutensa ilmoittaa välittömästi epäkohdista yksikön toiminnasta vastaavalle esimiehelle, joka ilmoittaa asiasta eteenpäin.

Epäkohtailmoitukset osoitetaan Kymsoten vastualueen vastaavalle johtavalle sosiaalityöntekijälle ja sosiaalityön palvelujohtajalle.

2.3 Asiakaspalaute

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

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

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

2.4 Yksityisen palveluntuottajan ja Kymsoten välinen yhteistyö sekä laadunvalvonta

Yksityinen palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaille tarjottava palvelu on laadultaan ajantasaista ja kilpailukykyistä. Palveluntuottaja huolehtii, että palvelussa noudatetaan kaikilta osin sitä ohjaavaa lainsäädäntöä, ja että palvelu on tarjouspyyntöasiakirjojen ja palveluntuottajan tarjouksen mukainen koko sopimuskauden ajan. Yksityisellä palveluntuottajalla on aluehallintoviraston tai Valviran lupa toiminnalle koko palvelun toteuttamisen ajan.

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

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

Toimintakertomus sisältää:

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

Yksityistä palveluntuottajaa koskevat reklamaatiot on toimitettava Kymsoten tietoon välittömästi ja palveluntuottaja korjaa tilanteen viipymättä.

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

Yksityinen palveluntuottaja ja Kymsote tekevät rakentavaa yhteistyötä asiakkaan hyvän elämän edistämiseksi. Yksityinen palveluntuottaja osallistuu Kymsoten järjestämiin yhteistyökokouksiin.

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

3. HENKILÖSTÖ

Asumispalveluyksikön johtaja yhdessä lähiesimiehen kanssa vastaa määrällisesti ja rakenteellisesti riittävän sosiaali- ja terveydenhuollon koulutuksen omaavan henkilöstömäärän (sairaanhoitajat, lähihoitajat, sosionomit/geronomit) ikääntyneille asiakkaille tarkoitettuun palveluun. Asiakkaiden yksilölliset tarpeet ratkaisevat, millaista henkilöstöä asumispalveluyksikössä tarvitaan ja tehtävä rakenne on suunniteltava siten, että yksiköstä löytyy asiakkaiden tarpeiden edellyttämää erilaista osaamista. Lähiesimies vastaa yhdessä henkilöstönsä kanssa asiakkaan oikeuksien ja osallisuuden toteutumisesta sekä itsemääräämisoikeutta kunnioittavasta toimintakulttuurista. Henkilöstön tulee kunnioittaa asiakkaan tahtoa ja toiveita sekä olla luotettavaa ja yhteistyökykyistä asiakkaan ja hänen lähiyhteisönsä kanssa.

Asumispalveluyksikössä on vakituinen henkilöstö, jolla on toistaiseksi voimassa olevat työsopimukset tai työsopimuksen määräaikaisuudelle on perusteltu syy. Vakituisten henkilöstön äkillisten poissaolojen sijaisuudet järjestetään varahenkilöstöjärjestelmän tai muun vastaavan sijaisrekisterin kautta. Vuosilomien aikaiset poissaolot turvataan riittävällä määrällä vakituisia vuosilomantekijöitä.

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

3.1 Kelpoisuusvaatimukset

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

Henkilöstön on täytettävä ammatilliset ja lakisääteiset kelpoisuusvaatimukset:

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

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

Yksikön lääkehoidosta vastaavan tulee olla laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö (sairaanhoitaja).

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

Hoiva-avustajan koulutus rakentuu lähihoitajan tutkinnon osista ja heidän työtehtäviinsä liittyvät asiakkaiden perustarpeista huolehtimiseen, kuten peseytymisessä ja ruokailussa avustamiseen, kodinhoidollisiin tehtäviin yhdessä asiakkaiden kanssa sekä asiakkaiden kanssa tehtäviin asiointeihin. Hoiva-avustaja osallistuu myös asiakkaiden toimintakyvyn ylläpitämiseen ja harrastetoimintaan, esim. ulkoilu- ja keskusteluseuranä. Hoiva-avustaja ei voi olla työvuorossa yksin, eikä osallistua lääkehoitoon.

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

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

3.2 Henkilöstön määrä

Henkilöstön määrä asumispalveluyksikössä on oltava sellainen, että jokaiselle asiakkaalle voidaan turvata hänen perusoikeutensa, ihmisarvoisen elämän mahdollisuudet ja riittävä tuki toimintakyvyn edistämiseen ja ylläpitämiseen.

Palveluasumiseen ei ole määritelty vaadittavaa henkilöstömitoitusta. Asiakkaiden palvelutarve ratkaisee, mikä on oikea henkilöstömäärä. Henkilöstön määrän lähtökohtana on asiakkaiden fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen toimintakyky sekä palvelujen tarve. Vuorokohtainen henkilöstömäärä on laskettu huomioiden mm. lääkehoito ja palvelun sisällölle asetetut vaatimukset. Yksikön esimies varmistaa joustavalla henkilöstöressurssien käytöllä ja työvuorosuunnittelulla, että asiakas saa tarvitsemansa tuen ja avun sovitusti ilman tarpeettomia viivytyksiä. Yksikössä tulee varautua tilanteisiin, joissa asiakkaan palvelutarve tilapäisesti tai pidempiaikaisesti lisääntyy. Poissaolevien työntekijöiden osuus korvataan sijaisilla. Henkilöstön määrä tarkistetaan poikkeustilanteissa, esim. epidemiatilanteissa.

Palveluasumisen yksikössä sairaanhoitajan kelpoisuuden omaavan henkilön tulee olla työvuorossa vähintään jokaisena arkipäivänä. Sairaanhoitajan palvelut ja asiantuntemus tulee olla käytettävissä arkisin vähintään 6 h ja tarvittaessa erityistilanteissa, esim. saattohoito. Lisäksi asumisyksikössä tulee olla sosiaalihuollon asiantuntemusta siten, että vähintään yhdellä henkilöllä on soveltuva AMK- tai opistotasoinen sosiaalihuollon ammattitutkinto (sosionomi, geronomi, kuntoutuksen ohjaaja).

Asumispalveluyksikössä työskentelee lisäksi muuta henkilöstöä tukipalvelutehtävissä. Tukipalveluita voidaan tuottaa myös alihankintana.

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

3.3 Opiskelijat

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

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

Opiskelija voi toimia määräaikaisessa tehtävässä:

- ✓ Sairaanhoitajaopiskelija suoritettuaan 140 opintopistettä ja lääkehoidon opinnot ja terveydenhoitaja-/kättilöopiskelija suoritettuaan 180 opintopistettä ammattiin johtavista opinnoista sekä ko. opiskelijat suoritettuaan Kymsoten alueellisen lääkehoitosuunnitelman LOVE-verkkokurssit tai yksityisen palveluntuottajan ollessa kyseessä muun Kymsoten hyväksymän koulutuskokonaisuuden kurssit ja annettuaan tarvittavat näytöt.
- ✓ Sosionomin tai geronomin tehtävässä voi toimia tilapäisesti, enintään vuoden ajan, kyseiseen ammattiin opiskeleva tai sosiaalialalle soveltuvan korkeakoulututkinnon suorittanut henkilö, jolla on riittävät edellytykset ammatissa toimimiseen.
- ✓ Lähihoitajaopiskelija suoritettuaan 90 osaamispistettä ja lääkeopinnot hyväksytysti. Lähihoitajaopiskelija ei pääsääntöisesti osallistu lääkehoidon toteuttamiseen, mutta mikäli toiminnan kannalta on välttämätöntä, voi sijaisena toimiessaan antaa asukkaalle valmiiksi annosteltuja, luonnollista tietä annettavia lääkkeitä. Tällöin tulee suorittaa hyväksytysti LOP-läkehoidon perusteet, verkkokurssit ja tentit kahden kuukauden sisällä työn aloittamisesta sekä annettava tarvittavat määritellyn lääkehoitotehtävän mukaiset näytöt.
- ✓ Työsuhteessa olevat oppisopimuskoulutettavat lasketaan henkilöstömitoitukseen vasta, kun opinnoista on suoritettuna vähintään kaksi kolmasosaa.

Opiskelijat osallistuvat lääkehoitoon ohjaajan valvonnassa (=nimetty sh/th -ohjaaja). Yksikön esimies varmistaa määräaikaisen työntekijän lääkeosaamisen hyväksytyksi

lääkehoitopassista ennen työhön palkkaamista. Yksikön esimies arvioi jokaisen opiskelijan osaamisen erikseen ja edellytykset lääkehoitoon osallistumiseen. Opiskelijat eivät saa suorittaa iv-lupaa.

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

3.4 Perehdyttäminen

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

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

3.5 Osaamisen kehittäminen

Henkilöstön osaaminen on asumispalveluyksikön asiakkaiden tarpeiden edellyttämällä tasolla. Henkilöstön lisä- ja täydennyskoulutuksesta huolehditaan lakisääteisen täydennyskoulutusvelvoitteen mukaisesti. Yksikön esimiehellä on kirjallinen koulutus- ja suunnitelma henkilöstönsä osaamisen kehittämiseksi. Koulutus perustuu yksikön ja työntekijän henkilökohtaiseen koulutussuunnitelmaan, joissa on huomioitu vanhuustyössä tarvittava erityisosaaminen, mm:

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

Lähiesimies ylläpitää henkilöstön koulutusrekisteriä.

Lähiesimies käy henkilöstönsä kanssa vuosittain kehityskeskustelut.

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

3.6 Työhyvinvointi

Osallistumista edistävä ja kannustava johtaminen, työn tarkoituksenmukainen organisointi sekä turvallinen ilmapiiri lisäävät henkilöstön jaksamista ja työtyytyväisyyttä. Henkilöstön työilmapiiriä tai työtyytyväisyyttä selvitetään säännöllisesti tehtävillä kyselyillä, jonka tuloksen pohjalta tehdään kirjallinen työhyvinvointisuunnitelma. Kyselyistä saatuja tuloksia käytetään hyväksi yksikön toimintaa kehitettäessä. Henkilöstölle järjestään työkykyä ja työhyvinvointia edistävää toimintaa. Henkilöstön työnohjausta järjestetään tarvittaessa.

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

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

4. ASUMISPALVELUYKSIKÖN TOIMITILAT

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

4.1 Tilat

Asumispalveluyksikön tilat ja asunnot ovat ikääntyneiden asumiseen soveltuvia ja tarkoituksenmukaisesti varusteltuja, sekä siellä on viihtyisiä ja kodikkaita tiloja asiakkaiden yhteiseen oleskeluun ja ruokailuun. Asiakkaalle tarkoitetuissa tiloissa tulee voida toimia esteettömästi ja turvallisesti siten, että myös huonokuntoisemmat asiakkaat pääsevät liikkumaan esteettä apuvälineiden avulla tai avustettuna. Tilat mahdollistavat asiakkaiden yhteisen toiminnan ja yksilöllisen kuntoutumisen. Henkilökunta toimii

asuinympäristön viihtyvyyden ja kodikkuuden ylläpitämiseksi sekä parantamiseksi. Mikäli yksikön asuinkäytössä olevat tilat ovat useassa tasossa, on yksikössä liikuntaesteiselle soveltuva hissi ja turvallinen portaikko.

Asiakas asuu omassa, hänen yksilöllisiä tarpeitaan vastaavassa asunnossa. Asunto vuokrataan lähtökohtaisesti kalustamattomana ja asiakas kalustaa asunnon omalla kustannuksellaan. Asunto on asiakkaalle turvallinen ja viihtyisä sekä tiloiltaan toimiva myös mahdollisille apuvälineille, sekä se on asiakkaan kuntoon nähden riittävän esteetön. Asunto on asiakkaan koti ja hän sisustaa ja kalustaa asunnostaan omannäköisensä. Asunnossa on riittävät säilytystilat ja yleisvalaistus.

Palveluasunnon tulee sisältää tavallisen asunnon tilat ja ominaisuudet, kuten eteinen tai eteistila, tavaroiden säilytystilat, kylpyhuone, keittiö tai keittiötila, makuuhuone tai makuutila, olohuone tai oleskelutila, joka mahdollistaa myös vieraiden kutsumisen. Asiakkaalla tulee olla talossa saunomismahdollisuus. Lisäksi yksikössä tulee olla pyykinpesumahdollisuus sekä parveke, terassi, piha tai muu mahdollisuus asiakkaan ulkoiluun.

Pariskunnille on tarvittaessa järjestettävä mahdollisuus asua yhdessä.

Palveluasunnon tulee olla vähintään 25 m². Yksityisten palveluntuottajien vuonna 2021 alkavan sopimuskauden aikana valmistuvissa tai peruskorjattavissa toimintayksiköissä tulee asunnon koon olla vähintään 30 m².

Palveluntuottaja voi tuottaa palveluasumista palvelusetelillä edellä mainituista asuntoa koskevista vaatimuksista poiketen, mikäli palveluntuottajan toimintayksikkö on palveluasumisen osalta hyväksytty yksityisten palveluntuottajien rekisteriin.

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

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

Asumispalveluyksikössä on riittävät henkilöstön toimisto- ja sosiaalitytöt.

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

Asiakkaille on osoitettavissa tupakointipaikka.

Asumispalveluyksikköön on nimetty kiinteistöhuoltovastaava.

Asiakkaalta ei voida periä takuuvuokraa. Asiakkaan edellytetään ottavan kotivakuutus.

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

4.2 Varusteet

Asumispalveluyksikössä on asiakkaiden asumisen, hoidon ja kuntoutuksen edellyttämät riittävät ja tarkoituksenmukaiset laitteet ja apuvälineet. Yksikön henkilökunta auttaa asiakasta hankkimaan apuvälinekeskuksesta jokapäiväiseen jatkuvaan käyttöön tarkoitettuja henkilökohtaisia apuvälineitä yksilöllisen tarveharkinnan perusteella ja lääkinnällisen kuntoutuksen ohjeiden mukaisesti. Apuvälinekeskus lainaa erikoiskoon (XXL ja yli) apuvälineitä.

Asumispalveluyksiköllä tulee olla valmius uusien varusteiden hankintaan ja käyttöön-ottoon. Yhteiskäyttöön tarkoitettuja liikkumisen tai siirtymisen apuvälineitä, sekä hygienian hoidossa tarvittavia apuvälineitä tulee olla riittävästi. Palveluntuottaja vastaa yhteiskäytössä olevien apuvälineiden ja hoitovälineiden sekä ergonomista työskentelyä tukevien välineiden hankinnasta, kustannuksista, toimintakunnosta ja siitä, että henkilöstöllä on välineistä toimintaohjeet.

Tarvittavia hoitovälineitä ovat mm. CRP- ja INR-mittari, stetoskooppi, verenpainemittari, verensokerimittari, happisaturaatiomittari ja vaakaka. Asiakkaiden yhteiskäyttöön tarkoitettuja apuvälineitä ovat mm. suihkutuolit, henkilönostimet, geriatriset tuolit ja ulkoilutukseen tarkoitettuja pyörätuolit. Henkilöstön työergonomiaa tukevat mm. siirtovyöt, returnerit, liukulaudat ja -lakanat. Asiakkaalle hankitaan apuvälinekeskuksesta hoitovuode, mikäli sen tarve on todettu.

Asumispalveluyksikössä on kuvaus käytössä olevista hoitovälineistä ja -laitteista sekä apuvälineistä. Tilojen, laitteiden ja koneiden ylläpidosta ja huollosta on kunnossapito- ja hygieniasuunnitelmat, joiden vastuuhenkilöt on nimetty. Yksikössä on terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden seurantajärjestelmä ja yksikkö noudattaa Lakia terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista (629/2010).

Asumispalveluyksikössä on tiedonkulun ja asiakastietojen siirron kannalta asianmukaiset laitteet.

4.3 Turvallisuus

Asumispalveluyksikössä on kirjalliset turvallisuusohjeet sisäisten ja ulkoisten uhka- ja vaaratilanteiden varalle sekä tilanteisiin, joissa asiakas käyttäytyy aggressiivisesti. Henkilökunta harjoittelee tilanteissa toimimista säännöllisesti. Yksikössä suoritetaan vuosittain riskien arviointi, tehdään suunnitelma riskien vähentämiseen/ hallitsemiseen

sekä seurataan suunnitelman toteutumista. Tapaturma- ja vaaratilanteet kirjataan HaiPro-ohjelmaan ja arvioidaan säännöllisesti.

4.3.1 Pelastuslaki ja poistumisturvallisuusselvitys

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

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

4.3.2 Ensiapu

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

4.3.3 Erityistilanteet

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

Tartuntatautien ehkäisemiseksi asumispalveluyksikössä toteutetaan kulloinkin voimassa olevia ohjeita. Henkilöstölle järjestetään asiasta säännöllisesti ajankohtaisiin tilanteisiin valmentavaa koulutusta. Tavanomaiset varotoimet sisältävät käsihygienian, kertakäyttöisen suojavaatetuksen käytön, eritetahran poistamisen ja veritartuntavaaran vähentämisen. Asumispalveluyksikössä on nimetty hygieniavastaava. Asumisyksikön vastuulla on järjestää henkilöstölleen tartuntatautien torjunnassa vaadittavat suojaruusteet. Yksityinen palveluntuottaja ylläpitää kolmen kuukauden varmuusvarastoa suojaruusteiden riittävyuden turvaamiseksi. Asumispalveluyksikkö voi tarvittaessa konsultoida Kymsoten tartuntataudit ja infektioiden torjuntayksikköä.

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

Asumispalveluyksikössä on turvapuhelinjärjestelmä tai vastaava.

Jos asumispalveluyksikössä on käytössä kameravalvonta, siitä on informoitu henkilöstöä ja asiakkaita ja kameravalvonnan käytöstä ilmoitetaan selkeästi ennen valvottua aluetta. Kameravalvonnan käytöstä on laadittu rekisteriseloste ja se on nähtävillä.

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

4.4 Siivous-, jäte- ja tekstiilihuolto

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

Asumispalveluyksikön yhteisten tilojen osalta noudatetaan siivoussuunnitelmaa. Suunnitelmassa on määriteltä siivousaikataulu ja vaatimustaso. Siivoukseen kuuluvat ylläpito- ja viikkosiivous sekä vuosittainen suursiivous. Asiakashuoneeseen tehdään vaihtosiivous aina ennen kuin uusi asiakas muuttaa huoneeseen. Siivoojilla on asianmukainen koulutus.

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

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

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1 Itsemääräämisoikeuden tukeminen

Itsemääräämisoikeus on henkilön oikeus määrätä omasta elämästään, tehdä omia valintoja ja toteuttaa niitä. Itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan henkilön oikeutta määrätä omasta elämästään ja tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä.

Ikääntyneiden palveluasumisessa tämä tarkoittaa asiakkaan oikeutta osallistua hoitoaan ja huolenpitoaan koskevien palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaan mielipiteet ja yksilölliset tarpeet otetaan huomioon ja hänellä on aito mahdollisuus vaikuttaa itseään koskeviin asioihin ja tehdä omia valintoja. Asukasta kuullaan kaikissa häntä koskevissa asioissa ja tuetaan häntä päätöksenteossa.

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

Asumispalveluyksikön henkilökunta on perehdytetty ja ohjeistettu työmenetelmiin ja keinoihin, joiden avulla tuetaan ja edistetään asiakkaan itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Itsemääräämisoikeuden vahvistamisessa noudatetaan voimassa olevaa Kymsoten ohjetta itsemääräämisoikeuden toteuttamisesta.

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

5.2 Asiakkaan vastuuhoitaja

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

5.3 Palveluasumisen toteuttamissuunnitelma

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

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

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

Asiakas- ja palveluohjausyksikön asiakasohjaajat osallistuvat yksityisten palveluntuottajien yksiköihin sijoitettujen asiakkaiden ensimmäisen toteuttamissuunnitelman laatimiseen.

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

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

Asiakkaan toteuttamissuunnitelmaan kirjataan toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään hänen itsenäistä suoriutumistaan ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Toteuttamissuunnitelman allekirjoittavat asiakas ja asumispalveluyksikön edustaja (esimerkiksi vastuuhoidtaja). Asiakas saa itselleen allekirjoitetun toteuttamissuunnitelman.

Asiakas- ja palveluohjausyksikön asiakasohjaajat osallistuvat yksityisten palveluntuottajien yksiköihin sijoitettujen asiakkaiden ensimmäisen toteuttamissuunnitelman laatimiseen.

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

5.4 Asiakkaan raha-asioiden hoito ja edunvalvonta

Asiakas saa asumispalveluyksikön henkilökunnalta tarpeensa mukaan ohjausta ja tukea asioidensa hoidossa, esimerkiksi hänelle kuuluvien etuuksien (mm. Kelan hoitotuki ja asumistuki) hakemisessa. Tarvittaessa asiakasta avustetaan myös taloudellisten asioiden hoidossa (sisältäen toimeentulotuen hakemisen) ja kerrotaan edunvalvonnasta.

Henkilökunta huolehtii yhteistyössä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa edunvalvojen hankkimisesta, jos asiakkaan toimintakyky ja etu sitä vaatii.

Asiakas huolehtii ensisijaisesti itse tai edunvalvojan avulla raha-asioidensa hoidosta. Asumispalveluyksikön henkilökunta voi auttaa asiakasta suunnittelemaan talouttaan tai esimerkiksi maksamaan laskujaan. Jos joku asiakkaista tarvitsee apua käteisvarojensa hoidossa, asumispalveluyksikössä on kirjallinen ohje, miten käteisvarojen hoito järjestetään. Asumispalveluyksikkö tukee asiakasta käteisvarojen hoidossa Kymsoten ohjeiden mukaisesti.

5.5 Yhteistyö läheisen kanssa

Asiakkaan läheisiin pidetään yhteyttä vain hänen suostumuksellaan. Jos asiakas niin toivoo, yhteydenpito on jatkuvaa ja säännöllistä. Henkilökunta tukee ja auttaa asiakasta yhteydenpidossa hänen niin halutessaan.

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

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

Asiakkaan läheisille järjestetään vuosittain läheisten ilta tai vastaava tapahtuma.

6. ASIAKKAAN HYVINVOINNIN JA TOIMINTAKYVYN EDISTÄMINEN

6.1 Toimintakykyä ja kuntoutumista edistävä työote

Toimintakykyä tukevan, ylläpitävän ja kuntoutumista edistävän työotteen periaatteiden mukaisesti asiakasta rohkaistaan toimimaan itsenäisesti kaikissa tilanteissa. Asiakasta kannustetaan ja aktivoidaan käyttämään omia voimavarojaan. Yksikön lähiesimies

keskustelee henkilöstönsä kanssa, mitä toimintakykyä tukevalla ja kuntoutumista edistävällä työotteella ymmärretään ja miten toimintakykyä tukevaa työtettä asumispalveluyksikössä toteutetaan ja arvioidaan.

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

Asumispalveluyksikkö järjestää asiakkaalle ilman erillistä korvausta hänen kuntouttamiseensa vaadittavaa fysioterapeutin palvelua/konsultaatiota joko omana toimintanaan tai alihankintana.

Fysioterapeutin asiantuntemusta käytetään seuraavissa tilanteissa:

- Uusien asiakkaiden toimintakyvyn arvioissa sekä kuntoutumis- ja liikuntasuunnitelmien laatimisessa
- Liikuntasuunnitelmien ja toimintakykyarviointien päivityksessä
- Akuuttien tapahtumien jälkeisissä kuntoutuksessa (murtumat, avh yms.)
- Selkeän toimintakyvyn alenemisen jälkeisessä interventiossa, jos kuntoutuksella voidaan katsoa olevan vaikutusta toimintakyvyn paranemiseen

Fysioterapeutit käyvät asumispalveluyksiköissä tarpeen mukaan.

6.2 Osallisuus ja yhteisöllisyys

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

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

Asiakas saa asumispalveluyksikön henkilökunnalta tukea, apua ja ohjausta kodin ulkopuolelle suuntautuviin asumiseen liittyviin perustoimintoihin. Tällaisia ovat esimerkiksi säännöllinen ulkoilu, käynti lähikaupassa tai lähikirjastossa ja terveydenhuollon asiointi. Asiakas saa tarvitessaan tukea, apua ja ohjausta liikkumiseen julkisilla kulkuneuvoilla.

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

6.3 Harrastustoiminta

Asumispalveluyksikössä järjestettävien säännöllisen toiminnan tavoitteena on ylläpitää ja parantaa asukkaiden kognitiivista, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä. Asumispalveluyksikössä on kirjallinen liikunta-, harrastus- ja kulttuurisuunnitelma, joka sisältää erikseen päivä-, viikko- ja vuosisuunnitelman. Viikko-ohjelma tulee olla asiakkaiden ja omaisten nähtävillä.

Asukkaiden vakaumusta kunnioitetaan ja huolehditaan hengellisestä hyvinvoinnista.

Kalenterivuoden mukaiset juhlapyhät ja merkkipäivät huomioidaan yksikön toiminnassa.

6.4 Ulkoilu

Asumispalveluyksikössä huolehditaan, että asiakkailta on mahdollisuus vointinsa ja kuntoisuutensa mukaiseen ulkoiluun päivittäin ympäri vuoden. Ulkoilun toteutumista tulee seurata asiakaskohtaisesti.

6.5 Hygienian hoito

Asiakas saa tarvitsemaansa tukea, apua ja ohjausta henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimiseen ja yksikön henkilökunta kannustaa häntä päivittäiseen hygienian hoitoon. Asiakkaan mielipidettä ja tottumuksia kunnioitetaan häntä autettaessa ja tuettaessa. Asiakas saa tarvitessaan ohjausta ja apua pukeutumiseen. Asiakkaalla on mahdollisuus peseytyä tarpeidensa ja toiveidensa mukaisina ajankohtina ja saada siihen tarvitsemansa avun. Asiakkaalla on halutessaan mahdollisuus saunomiseen vähintään kerran viikossa.

Asiakkaille tilataan vaipat vaippasopimuskumppanilta ja huolehditaan, että ne ovat tarpeenmukaisia ja niitä käytetään oikein.

6.6 Ravitsemus

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

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

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

Ateriasuunnittelussa otetaan huomioon arki ja juhla sekä erityisesti juhlapäiviin liittyvä ruokaperinne.

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

Ateria		Aterian tulee sisältää	Energian %-osuus kokonaisenergiasta saannista
aamiainen	7:00-8:30	esim. puuro tai jogurtti, tuoreannos, juoma, leipä, levite, leikkele ja/tai juusto, kahvi/tee	15 - 20
lounas	11:00-12:30	lämmin pääruoka, kasvislisäke, juoma, leipä ja levite, jälkiruoka	25 - 30 %
päiväkahvi/välipala	14:00-15:00	kahvi ja tee + kahvilleipä	10 - 15 %
päivällinen	17:00-18:00	lämmin pääruoka, kasvislisäke, juoma, leipä, levite	25- 30 %
iltapala	20:00-21:00	esim. puuro/jogurtti/viili tai kiisseli, juoma, leipä, levite, leikkele ja/tai juusto, kahvi/tee	10 - 20 %.

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

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

7. TERVEYDEN- JA SAIRAANHOIDON TOTEUTTAMINEN ASUMISPALVELUYKSIKÖSSÄ

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

7.1 Terveyden- ja sairaanhoidon palvelu

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

Kymsotessa käynnistyy Liikkuva arviointi (ArVi-hoitaja) toimintamalli syksyn 2020 aikana tilanteisiin, jossa asumispalveluyksikössä asiakkaan tilanne vaatii päivystyksellistä arviointia. ArVi-hoitaja käy asiakkaan luona arvioimassa, onko tilanne päivystyksellinen ja hän on tarvittaessa etäyhteydessä lääkäriin. Mahdollinen hoito voidaan aloittaa nopeasti ilman käyntiä päivystyksessä. Asumispalveluyksiköt voivat jatkossa konsultoida ArVi-hoitajaa.

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

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

Asumispalveluyksikön hoitohenkilökunta vastaa asiakkaiden tarvitsemien laboratoriotestien ottamisesta, kuljettamisesta sekä jatkotoimenpiteistä. Asiakkaille ei saa kertyä kustannuksia em. toimenpiteistä.

Asumispalveluyksikön henkilöstö huolehtii tavanomaisista sairaanhoidollisista toimenpiteistä. Tällaisia ovat sellaiset toimenpiteet, jotka asiakas tekisi kotioloissa itse, kuten asentohoito, insuliinilääkitys, haavojen hoito ja voinnin seuranta.

Jos asiakas tarvitsee sosiaali- ja terveydenhuollon käynneilleen kuljetusta tai/ja saattoapua, yksikön henkilökunta auttaa tarvittaessa järjestämään kuljetuksen ja saattoavun.

Kuljetuskustannukset asiakas maksaa itse. Kuljetuksen järjestämisestä ja saattoavusta asiakkaalta ei saa veloittaa erillistä maksua.

7.2 Lääkehoito

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

Asumispalveluyksikkö sitoutuu noudattamaan Kymsoten alueellista lääkehoitosuunnitelmaa. Tämä koskee myös yksityistä palveluntuottajaa. Lääkehoitosuunnitelma on käytännön työväline yksikön lääkehoidon suunnitteluun, seurantaan ja hallintaan. Lääkehuollosta vastaava sairaanhoitaja laatii yksikköön kirjallisen lääkehoitosuunnitelman liitteenä olevan yksikkökohtaisen osion yhdessä lääkärin ja esimiehen kanssa. Suunnitelmassa kuvataan yksikön tunnistetut ja mahdolliset lääkehoidon riskit, suunnitelma riskeihin varautumisesta sekä lääkehoidon poikkeamien ja -vaaratilanteiden käsittelytavat ja seuranta. Suunnitelmassa määritellään myös lääkehoitoa toteuttavien ammattihenkilöiden vastuut, velvollisuudet ja osaamisvaatimukset, lääkehoidon tehtäväjako sekä miten osaaminen varmistetaan ja sitä ylläpidetään. Työntekijöiden velvollisuus on ylläpitää ja kehittää ammatillista osaamistaan ja heidän omalla vastuullaan on toimia lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Työnantajan on varmistuttava, että ammattihenkilöillä on riittävä osaaminen lääkehoidon toteuttamisessa.

Asumispalveluyksikön lääkehoitosuunnitelmaan on kirjattava ja kuvattava vähintään:

- Lääkehoitoon liittyvien riskien tunnistaminen ja niihin varautuminen
- Turvalliseen lääkehoitoon perehdyttäminen
- Henkilöstön vastuut, velvollisuudet ja tehtäväjako
- Opiskelija lääkehoidon toteuttajana
- Lääkehuollon järjestäminen
- Lääkehoidon toteuttaminen
- Lääkehoidon vaaratapahtumissa toimiminen
- Potilaan ja omaisten ohjaus ja neuvonta
- Dokumentointi ja tiedonkulku
- Seuranta- ja palalutejärjestelmät
- Lääkehoidon osaamisvaatimukset, osaamisen varmistaminen ja ylläpito
- Lääkehoidon vaikuttavuuden arviointi

Hoitohenkilöstön lääkehoidon osaaminen varmistetaan LOVE-verkkokoulutuksen tai yksityisen palveluntuottajan ollessa kyseessä, muun tilaajan hyväksymän koulutuskonaisuuden kautta siten, kuin se lääkehoitosuunnitelmassa määritellään. Lääkehoitosuunnitelmat ja hoitajakohtaiset lääkehoitoluvat hyväksytään Kymsoten antamien ohjeiden mukaisesti.

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

Lääkkeiden annostelu toteutetaan ostopalveluna (annosjakelu) tai lääkehoitoon koulutetun henkilöstön toimesta siten, kuin se edellä mainitussa lääkehoitosuunnitelmassa on ohjeistettu. Mikäli lääkkeiden annostelu toteutetaan ostopalveluna, asumispalveluyksikkö vastaa jakelusta aiheutuvista kustannuksista. Asiakkaan toteuttaessa lääkehoidonsa itsenäisesti, säilytetään lääkkeet hänen asunnossaan.

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

Asumispalveluyksikössä on asianmukainen lukollinen lääkekaappi tai -huone lääkkeiden säilytystä varten.

7.3 Elämän loppuvaiheen hoito – palliatiivinen- ja saattohoito

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

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

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

Saattohoitovaiheessa olevalle asiakkaalle tulee varmistaa riittävän kivunhoidon ja muun hoidon toteutuminen ympäri vuorokauden (yhteydenpito hoitavaan lääkäriin ja/ tai kotisairaalaan). Asumispalveluyksikössä tulee olla tarvittaessa käytössä esim. happirikastin asiakkaan voinnin helpottamiseksi.

Kuolevan vakaumusta kunnioitetaan ja hänen henkisestä hyvinvoinnistaan huolehditaan. Toteutunut saattohoito kirjataan asukkaan asiakirjoihin.

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

8. TIETOJÄRJESTELMIEN KÄYTTÖ ASUMISPALVELUISSA

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

8.1 Asiakastietojärjestelmä ja sosiaalihuollon asiakastiedon arkisto

Asumispalveluyksiköllä on käytössään sähköinen asiakastietojärjestelmä. Yksityinen palveluntuottaja vastaa oman asiakastietojärjestelmänsä hankkimisesta ja kustannuksista. Hankintakauden alkupuolella yksityisellä palveluntuottajalla voi olla käytössään Lifecare -asiakastietojärjestelmä asiakastiedon kirjaamiseen.

Kaikki sosiaalipalveluissa syntyvät, asiakasta koskevat asiakasasiakirjat, tullaan jatkossa tallentamaan sosiaalihuollon asiakastiedon Kanta-arkistoon. Tämän vuoksi yksityinen palveluntuottaja sitoutuu ottamaan käyttöönsä sosiaalihuollon asiakastiedon arkistoon (sosiaalihuollon Kanta) liitetyn sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmän 31.12.2022 mennessä.

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

8.2 RAI-järjestelmä

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

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

Yksityinen palveluntuottaja

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

8.3 HaiPro

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

8.4 SBM Serena – ohjelma

SBM Serena – ohjelmalla hallinnoidaan asumispalveluyksikön paikkojen käyttö- ja vapautumisprosessia. Järjestelmän kautta ilmoitukset asiakkaiden poistumisesta ja paikan vapautumisesta välittyvät asiakasohjaajille. Asumispalveluyksikössä järjestelmään

vahvistetaan uuden asiakkaan muutto sekä päätetään asiakkaan asumisen asiakkuuden päättyessä (poismuutto, kuolema). Tämän lisäksi asumispalveluyksikössä vapautetaan asumispalvelupaikka, kun se on uudelleen käytettävissä.

8.5 Palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä PSOP

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

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

Asiakas tai asiakkaan puolesta asioija voi antaa palveluntuottajalle ja Kymsotelle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista puhelimitse ja sähköpostitse. Annettuun palautteeseen palveluntuottajan tulee vastata joko välittömästi tai kahden viikon kuluessa asian kiireellisyydestä riippuen.

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

9. DOKUMENTOINTI, ASIAKIRJAHALLINTO JA HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY

9.1 Henkilötietojen käsittely ja salassapito

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

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

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

Asumispalveluyksikössä on kirjalliset ohjeet asiakastietojen dokumentoinnista ja asiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä sekä salassapidosta. Asiakirjat laaditaan, dokumentoidaan, säilytetään, hävitetään ja arkistoidaan voimassa olevan tietosuoja- ja muodostuvia asiakirjoja koskevan lainsäädännön mukaisesti (mm. tietosuoja-asetus ja -laki, laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista, STM:n asetus potilasasiakirjoista, laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä ja laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta sekä arkistolaki).

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

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

Yksityisellä palveluntuottajalla on nimetty tietosuojavastaava.

9.2 Dokumentointi

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

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

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

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

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

Asiakkaan vointia ja toimintakykyä kuvataan hänen tietoihinsa jokaisessa työvuorossa. Kirjaamisesta lasketaan asiakkaan palveluaikaan 10 min/vrk.

9.3 Arkistointi ja asiakaspapereiden palautus Kymsotelle

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

10. YKSITYISEN PALVELUNTUOTTAJAN ASIAKKAALTA JA KYMSOTELTA PERIMÄT MAKSUT

10.1 Asiakkaalta perittävät maksut

Yksityinen palveluntuottaja perii asiakkaalta palvelusetelin omavastuuosuuden ja asunnon vuokran tai sen mukaan, miten esimerkiksi välivuokramallissa on asiasta sovittu.

Lisäksi palveluntuottaja perii asiakkaalta kohtuulliset maksut erillisistä ateria-, vaatehuolto-, siivous- ja turvapalveluista, jotka järjestetään tukipalveluina. Palveluntuottajan perimät ateria- ja muut tukipalvelut voivat olla korkeintaan saman suuruiset kuin Kymsoten vastaavassa omassa toiminnassa perittävät maksut. Kymsoten hallitus vahvistaa asiakasmaksut vuosittain.

Palveluntuottaja voi periä asiakkaalta maksun myös asiakkaan vapaaehtoisesti valitsemasta tarvikkepaketesta. Tarvikkepaketti sisältää henkilökohtaiseen hygieniaan tarkoitettut pesuaineet ja tarvikkeet, kuten mm. wc- ja talouspaperit/käsipyyhkeet, shampoot/hoitoaineet, käsien- ja vartalonpesuaineet, deodorantit, pesuvoiteet, hammasharjat ja –tahnat, perusvoiteet ja ruokalaput. Palveluntuottaja voi periä tarvikkepaketesta enintään saman verran kuin Kymsote perii tuottamassaan palveluasumisessa.

10.2 Asunnon vuokra

Asiakas tai hänen edunvalvojansa tekee asunnosta palveluntuottajan kanssa vuokrasopimuksen. Palveluntuottajan asiakkaalta perimä vuokra ei saa ylittää Kelan eläkkeensaajan asumistuen enimmäisasumismenoja. Asiakkaan vuokraan voidaan jyvittää hänen käyttämiensä yhteisten tilojen osuus, joka voi olla enintään 75 % hänen oman asuntonsa pinta-alasta eli esimerkiksi 30 m² asunnosta jyvitys voi olla enintään 22,5 m². Vuokrasopimuksesta tulee ilmetä vuokra neliometriä kohden ja vuokrattavien neliöiden määrä jaoteltuna asiakkaan asunnon neliömetreihin ja yhteisistä tiloista jyvitettyihin neliömetreihin. Yhteisiksi tiloiksi lasketaan ainoastaan asukkaiden vapaassa käytössä olevat tilat, kuten yhteinen olohuone, yhteiskeittiö, ruokailutila sekä kodinhoito-, pesu- ja saunatiloja.

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

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

Asiakkaalta ei voida periä takuuvuokraa. Asiakkaan edellytetään ottamaan kotivakuutus hänen henkilökohtaisen omaisuutensa suojaamiseksi.

10.3 Kuntayhtymältä perittävät maksut

Yksityinen palveluntuottaja laskuttaa Kymsotelta asiakkaalle myönnetyn palvelusetelin kattohinnan, josta on vähennetty asiakkaan omavastuuosuus. Palveluntuottaja ei voi periä Kymsotelta muita maksuja.

Asiakas voi olla pois asunnostaan ja palveluntuottajan palvelun piiristä väliaikaisesti esimerkiksi vierailun, matkan tai kuntoutusjakson vuoksi. Palveluntuottaja voi laskuttaa kuntayhtymää viiden kalenterivuorokauden ajalta poissaolojaksoa kohden (myös ennalta suunnittelemattomat poissaolot). Poissaolopäiviksi ei lasketa niitä päiviä, jolloin asiakas lähtee asumispalveluyksiköstä tai palaa asumispalveluyksikköön. Jos asiakas kuolee tai muuttaa ennalta suunnitellusti pois asumispalveluyksiköstä, palveluntuottajan laskutus päättyy kuolin/muuttopäivään.

11. IKÄÄNTYNEIDEN ASUMISPALVELUITA KOSKEVAT LAIT, SÄÄDÖKSET JA OHJEET

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

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

11.1 Lait ja säädökset

- Perustuslaki 11.6.1999/731
- Hallintolaki 6.6.2003/434
- sosiaalihuoltolaki 1301/2014
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 28.12.2012/980 – ns. Vanhuspalvelulaki
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 24.7.2009/569
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812
- Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 20.3.2015/254
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 17.8.1992/785
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 3.8.1992/734 ja Asetus 9.10.1992/912
- Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 28.6.1994/559 ja asetus 28.6.1994/564
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 26.6.2015/817
- Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 22.7.2011/922
- Sosiaali- ja terveysministeriön asetus yksityisistä sosiaalipalveluista 28.9.2011/1053
- Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista 30.3.2009/298
- Työterveyshuoltolaki 21.12.2001/1383

- Yksityisten sosiaalipalvelujen ja julkisten vanhuspalvelujen omavalvontasuunnitelman sisältöä, laatimista ja seurantaan koskeva määräys. Valvira 1/2014.
- Valviran määräys 2/2020 Dnro 3344/05.00.00.01/2014 Yksityisen terveydenhuollon palvelujen tuottajien omavalvontasuunnitelman sisältöä ja laatimista koskevat määräykset.
 - Linkki omavalvontasuunnitelman pohjaan: https://www.valvira.fi/documents/14444/3646734/Yksityisen_terveydenhuollon_omavalvontasuunnitelma.pdf/b934e756-4fa4-2c65-7c07-9955c66ceedb

11.2 Ohjeet ja laatusuositukset

- Sosiaalihuoltolain soveltamisopas. STM 2017:5.
(http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05_17_Sosiaalihuoltolain%20soveltamisopas.pdf)
- Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2017–2019. STM julkaisuja 2017:6.
- Apuvälinepalveluiden laatusuositus. STM oppaita 2003:7.
- Suomalaiset ravitsemussuositukset. Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2019.
- Turvallinen lääkehoito - Opas lääkehoitosuunnitelman tekemiseen sosiaali- ja terveydenhuollossa. THL 14/2015.
- Lääkehoidon toteuttaminen sosiaalihuollon ympärivuorokautisissa toimintayksiköissä. Valviran ohje 7/2013, päivitetty 8.9.2016.
- Turvallinen lääkehoito - Lääkehoitosuunnitelma sosiaali- ja terveydenhuollossa Kymssotessa 2019: <https://www.kymssote.fi> – Alueellinen lääkehoitosuunnitelma
- Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa. Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen. THL 54/2011.
- Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten sekä nimikesuojattujen osaaminen vanhustyössä.
https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/154602_vanhuspalveluiden_osaamistarveraportti.pdf
- Käypä hoito: <https://www.kaypahoito.fi/>
- Sairaanhoidajan käsikirja: <https://www.terveysportti.fi/dtk/shk/koti>

Ikääntyneiden palveluasumisen ja tehostetun palveluasumisen palvelusetelipalveluissa vaadittavat liitteet

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

PSOP-järjestelmässä pakolliset liitteet on merkitty tekstillä ”Vaadittu liite puuttuu”. Osa liitteistä liitetään yrityksen perustietojen liitteisiin ja osa toimipaikan liitteisiin. Liitä liitteet nimetyille paikoille tai ohjeen mukaan.

Valmiit Kymshoten lomakkeet löytyvät www.kymsote.fi / Asioi Kymshotessa / Palveluseteli

Yritystoiminnan liitteet:			
Liite	Mistä saadaan	Mihin liitetään	Palvelu
Arvonlisäverovelvollisuus Ennakkoperintärekisteri Kaupparekisteriote Potilasvakuutustodistus Tapaturmavakuutustodistus Tyel-vakuutustodistus Työehtosopimus Työnantajarekisteri Työterveyshuolto Vastuuvakuutustodistus Veromaksutiedot	- tiedot saadaan Luotettava kumppani-palvelusta, erillisiä asiakirjoja ei tarvitse hankkia ja liittää - lupa tietojen hakemiseen annetaan valtakirjalla Luotettava kumppani-palvelulle https://www.vastuugroup.fi/fi-fi/palvelut/luotettava-kumppani	- raportti ladataan <u>yrityksen perustietojen</u> liitteisiin	palveluasuminen tehostettu palveluasuminen

Palvelukohtaiset liitteet:			
Liite	Mistä saadaan	Mihin liitetään	Palvelu
Avin tai Valviran todistus yksityisten sosiaalipalveluiden antajien rekisteriin kuulumisesta	- lupa tai todistus haetaan/pyydetään Avilta tai Valviralta - skannataan sähköiseksi	- todistus liitetään <u>toimipaikan</u> liitteisiin	palveluasuminen
Avin tai Valviran lupa ympärivuorokautisen sosiaalipalvelun tuottamisesta	- lupa haetaan/pyydetään Avilta tai Valviralta - skannataan sähköiseksi	- lupa liitetään <u>toimipaikan</u> liitteisiin	tehostettu palveluasuminen
Henkilöstöluettelo (vakanssit, nimikkeet, koulutustiedot)	- täytetään Kymshoten excel-lomake	- todistus liitetään <u>toimipaikan</u> liitteisiin	palveluasuminen
Henkilöstölomake tehostettu palveluasuminen	- täytetään Kymshoten excel-lomake	- lomake liitetään <u>toimipaikan</u> liitteisiin	tehostettu palveluasuminen
Lääkehoitosuunnitelman yksikkökohtainen osio	- täytetään Kymshoten lomake - päivitetään vuosittain huhtikuun loppuun mennessä	- lomake liitetään <u>toimipaikan</u> liitteisiin	palveluasuminen, tehostettu palveluasuminen

Liite	Mistä saadaan	Mihin liitetään	Palvelu
Oma-ohjelmasuunnitelma	- asiakirja laaditaan itse tai käytetään pohjana valmista mallia (esim. Valvira) - päivitetään vuosittain huhtikuun loppuun mennessä	- asiakirja liitetään <u>toimipaikan</u> liitteisiin	palveluasuminen, tehostettu palveluasuminen
Pelastussuunnitelma	- asiakirja laaditaan itse tai käytetään toimitiloja koskevaa pelastussuunnitelmaa	- asiakirja liitetään <u>toimipaikan</u> liitteisiin	palveluasuminen, tehostettu palveluasuminen
Yel-vakuutustodistus	- pyydetään todistus vakuutusyhtiöltä - skannataan sähköiseksi	- todistus liitetään <u>toimipaikan</u> liitteisiin	palveluasuminen, tehostettu palveluasuminen
Seloste henkilötietojen käsittelytoimista	- täytetään Kymsoten word-lomake tai yrityksen oma seloste käsittelytoimista - HUOMIOI, että Kymsote on rekisterinpitäjänä palvelusetelipalveluissa!	- lomake liitetään <u>toimipaikan</u> liitteisiin Rekisteriseloste-kohtaan lomake: Toimittajan seloste käsittelytoimista	palveluasuminen, tehostettu palveluasuminen
Toimintasuunnitelma	- asiakirja laaditaan itse - päivitetään vuosittain huhtikuun loppuun mennessä	- asiakirja liitetään <u>toimipaikan</u> liitteisiin	palveluasuminen, tehostettu palveluasuminen
Toimintakertomus	- asiakirja laaditaan itse - toimintakertomuksen tulee sisältää: henkilöstön vakanssit, nimikkeet, koulutustiedot sekä tehtäväkuvat, palvelua koskevat valitukset, kantelut, hoitovahinkoilmoitukset ja reklamaatiot, niiden syyt sekä niiden seurauksena tehdyt toimenpiteet, tilinpäätös - päivitetään vuosittain huhtikuun loppuun mennessä tai toimintakertomuksen valmistumisen jälkeen	- asiakirja liitetään <u>toimipaikan</u> liitteisiin	asumispalvelut, kotihoito, henkilökohtainen apu, fysioterapia, omaishoito