

Kymsote

Kymenlaakson
sosiaali- ja terveystalvelut

Palvelusetelin sääntökirja

Ikääntyneiden tehostettu 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 tehostettu palveluasuminen.....	13
Palvelun sisältö ja laatuvaatimukset on kuvattu liitteenä olevaan tehostetun palveluasumisen palvelukuvaukseen (palvelusetelipalvelu).....	13
PSOP ohjelmaan liitettävät palvelukohtaiset liitteet: Liiteluettelon mukaisesti.....	13

Johdanto

Tätä sääntökirjaa noudatetaan, kun Kymenlaakson sosiaali- ja terveystalvöjien 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 terveystalvöjissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveystalvöjien hankkimiseen, lakia ei voi soveltaa julkisyhteisöjen tuottamien palvelujen hankkimiseen.

Palvelusetelipalvelu on yksi tapa järjestää lakisäateisiä 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 käytämisestä 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 määriteltävyn 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 tulositonnaisen 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).

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

1.5 Palveluntuottajan velvoitteet

Palveluntuottajan tulee täyttää yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain (922/2011) ja/ tai yksityisestä terveystenhoillosta 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, aluehallintoveranomaisen ilmoituksenvaraisten yksityisten sosiaali- tai terveyspalvelujen tuottajien rekisteriin. Ympäri vuorokautisissa sosiaalipalveluissa palveluntuottajilta vaaditaan aluehallintoveranomaisen 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 ikääntyneiden asumispalvelujen palveluseteleille kattohinnat ja tarkistaa palvelusetelien arvoja palveluasumista 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 (tehtävänkuvat) 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 vääriä 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 veloituksetta 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 tehostettu palveluasuminen

(Muokataan palvelukohtaisesti tarpeellisilla tiedoilla)

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

PSOP ohjelmaan liitettävät palvelukohtaiset liitteet: Liiteluettelon mukaisesti

Kymsote

Kymenlaakson
sosiaali- ja terveystalvelut

Ikääntyneiden tehostettu palveluasuminen

PALVELUKUVAUS (palvelusetelipalvelu)

Tässä palvelukuvauksessa Kymenlaakson sosiaali- ja terveystalvöjien kuntayhtymä (Kymsote) määrittelee tuottamansa ikääntyneiden tehostetun 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	Tehostettu palveluasuminen.....	2
1.3	Tehostetun palveluasumisen myöntämisperusteet.....	3
1.4	Palvelutarpeen arviointi ja asiakassuunnitelma asiakasohjausyksikössä.....	3
2.	TOIMINNAN ORGANISOINTI JA TOIMINTAEDELLYTYSTEN TURVAAMINEN.....	4
2.1	Johtaminen.....	4
2.2	Laadunhallinta ja omavalvonta.....	5
2.3	Asiakaspalaute.....	6
2.4	Yksityisen palveluntuottajan ja Kymsoten välinen yhteistyö sekä laadunvalvonta.....	6
3.	HENKILÖSTÖ.....	7
3.1	Kelpoisuusvaatimukset.....	8
3.2	Henkilöstömitoitus.....	9
3.3	Opiskelijat.....	10
3.4	Perehdyttäminen.....	11
3.5	Osaamisen kehittäminen.....	12
3.6	Työhyvinvointi.....	12
4.	ASUMISPALVELUYKSIKÖN TOIMITILAT.....	13
4.1	Tilat.....	13
4.2	Varusteet.....	14
4.3	Turvallisuus.....	15
4.3.1	Pelastuslaki ja poistumisturvallisuusselvitys.....	15
4.3.2	Ensiapu.....	15
4.3.3	Eriyistilanteet.....	16
4.4	Siivous-, jäte- ja tekstiilihuolto.....	17
5.	ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET.....	17
5.1	Itsemääräämisoikeuden tukeminen.....	17
5.2	Asiakkaan vastuuhoitaja.....	18
5.3	Palvelun toteuttamissuunnitelma.....	18
5.4	Asiakkaan raha-asioiden hoito ja edunvalvonta.....	19

5.5	Yhteistyö läheisen kanssa	19
6.	ASIAKKAAN HYVINVOINNIN JA TOIMINTAKYVYN EDISTÄMINEN	20
6.1	Toimintakykyä ja kuntoutumista edistävä työote	20
6.2	Osallisuus ja yhteisöllisyys.....	20
6.3	Harrastustoiminta.....	21
6.4	Ulkoilu	21
6.5	Hygienian hoito	21
6.6	Ravitseminen	21
7.	TERVEYDEN- JA SAIRAANHOIDON TOTEUTTAMINEN ASUMISPALVELUYKSIKÖSSÄ	23
7.1	Terveyden- ja sairaanhoidon palvelu	23
7.2	Lääkehoito	24
7.3	Elämän loppuvaiheen hoito – palliatiivinen- ja saattohoito.....	25
8.	TIETOJÄRJESTELMIEN KÄYTTÖ ASUMISPALVELUISSA.....	27
8.1	Asiakastietojärjestelmä ja sosiaalihuollon asiakastiedon arkisto.....	27
8.2	RAI-järjestelmä	27
8.3	HaiPro	28
8.4	SBM Serena – ohjelma	28
8.5	Palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä PSOP.....	28
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.....	32
11.	IKÄÄNTYNEIDEN ASUMISPALVELUITA KOSKEVAT SÄÄDÖKSET	33
11.1	Lait ja säädökset.....	33
11.2	Ohjeet ja laatusuosituksset.....	33

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 sosiaalihuoltolain (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. Tuettu asuminen tukee henkilön toimintakykyä ja elämänhallintaa sekä vastaa yksinäisyyden ja turvattomuuden tunteeseen.

Palveluasumisessa asukas saa tukea ja apua asumispalveluyksikön henkilökunnalta, joka on paikalla aamusta iltaan. Palveluihin sisältyvät asiakkaan tarpeen mukainen hoito ja huolenpito, toimintakykyä ylläpitävä ja edistävä toiminta, ateria-, vaatehuolto-, peseytymis- ja siivouspalvelut sekä osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävät palvelut.

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

Tässä palvelukuvauksessa läpikäytävää tehostettua palveluasumista järjestetään henkilölle, joka tarvitsee ympärivuorokautista hoivaa, huolenpitoa ja valvontaa sekä henkilökunnan jatkuvaa läsnäoloa.

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

1.2 Tehostettu palveluasuminen

Vanhuspalvelulaki (980/2012) linjaa kotiin annettavat palvelut ensisijaiseksi iäkkään henkilön pitkäaikaisen hoidon ja huolenpidon toteuttamisen muodoksi. Tehostettuun palveluasumiseen hakeutuminen tulee ajankohtaiseksi vasta, mikäli iäkkään henkilön

toimintakyky ei mahdollista kotona asumista kotiin annettavien palvelujen ja tukitoimien tai teknologian turvin. Lisäksi on varmistettu, ettei toimintakykyä voida palauttaa kotona asumisen mahdollistamalle tasolle.

1.3 Tehostetun palveluasumisen myöntämisperusteet

Ennen tehostetun palveluasumispaikan hakemista asiakkaalle järjestetään arviointi-/kuntoutusjakso, jonka aikana selvitetään kotona asumisen ja kuntoutumisen mahdollisuuksia. Arviointijakso käynnistetään asiakas- ja palveluohjausyksikön kautta. Jakso toteutuu ensisijaisesti asiakkaan kotona tai vaihtoehtoisesti arviointiyksikössä.

Asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin tukena käytetään RAI-järjestelmää ja siihen kytkeytyviä toimintakykymittareita (RAI viitearvot MAPLE 4-5, CPS 3 tai enemmän, ADL 14 tai enemmän). Lisäksi voidaan hyödyntää muita tarpeenmukaisia arviointimittareita.

Perusteet tehostetun palveluasumisen tarpeelle voivat olla mm:

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

Asumispaikkaa valittaessa otetaan huomioon asiakkaan kokonaistilanne ja alueellisesti pyritään turvaamaan sosiaalisten suhteiden ja elinympäristön säilyminen.

1.4 Palvelutarpeen arviointi ja asiakassuunnitelma asiakasohjausyksikössä

Ennen tehostetun palveluasumisen myöntämistä asiakkaan palveluiden tarve arvioidaan Kymsoten asiakas- ja palveluohjausyksikössä laaja-alaisesti yhteistyössä asiakkaan ja hänen läheistensä sekä tarvittaessa muiden toimijoiden kanssa. Palvelutarpeen arviointi tehdään 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 -arvioinnin lisäksi syventäviä mittareita (esim. GDS-15, MNA), mikäli em. asiat hälyttävät asiakkaan RAI-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. Koko yksikön henkilöstö on sitoutunut arvoihin ja toiminta-ajatukseseen, ja 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 vuosittain henkilöstön kanssa päivitetty omavalvontasuunnitelma.

Asumispalveluyksikön toiminta on poliittisesti, uskonnollisesti ja kulttuurisesti sitoutumatonta.

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

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 asiantunte-
musta. Asumispalveluyksikön johtaja huolehtii yhdessä lähiesimiehen kanssa siitä,
että lähiesimiehen ollessa joko sosiaalihuollon tai terveydenhuollon laillistettu ammatti-
henkilö, nimetään yksikköön toisen alan ammatillinen vastuuhenkilö riittävän ammatilli-
sen osaamisen takaamiseksi.

Lisäksi yksikön johtaja huolehtii yhdessä lähiesimiehen kanssa:

- asiakaslähtöisten palvelujen toteutumisesta,
- yksikön talouden ja toiminnan toteutumisesta,
- henkilöstön riittävydestä, monipuolisesta osaamisesta ja ammattitaidon järjestel-
mällisestä kehittämisestä,
- henkilöstön tarkoituksenmukaisesta ja joustavasta kohdentumisesta,
- henkilöstön työhyvinvoinnin tukemisesta,
- henkilöstön kannustamisesta palvelutoiminnan kehittämiseen ja uusien toimintata-
pojen innovointiin.
- omavalvonnan kehittämisestä, toteutuksesta ja seurannasta. Omavalvontasuunni-
telman 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 toimin-
nan laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi sosiaalihuoltolain 47
§ mukaisesti. Suunnitelma pidetään julkisesti nähtävillä esim. yksikön ilmoitustaululla.
Omavalvonnan toteutumista on seurattava säännöllisesti ja toimintaa on kehitettävä
asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen pe-
rusteella. Se on keskeinen osa palvelun laadunhallintaa. Omavalvontasuunnitelma on
nähtävillä myös Kymsoten verkkosivuilla. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan vähin-
tään kerran vuodessa ja päivitetään tarvittaessa.

Omavalvonnan avulla yksikkö seuraa ja kehittää päivittäisen palvelun laatua asiakas-
työssä. Omavalvontasuunnitelma laaditaan yksikön henkilöstön kanssa. Yksikön joh-
taja varmistaa, että omavalvontaa toteutetaan järjestelmällisesti ja yksikköön on ni-
metty omavalvonnan vastuuhenkilö. Suunnitelmaan on kirjattu yksikön toiminta-ajatus,

arvot ja toimintaperiaatteet, sekä määritellään miten ja millä mittareilla omaa 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 saavilta asiakkailta, heidän läheisiltään sekä henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

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

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 saatettavassa muodossa, tarvittaessa läheinen avustaa vastaamisessa. Asumispalveluyksikössä kerätään tarvittaessa palautetta myös asiakkaiden läheisiltä. Asiakkaalla on jatkuvasti mahdollisuus antaa palautetta, myös nimettömänä. Yksikkö reagoi saamaansa palautteeseen mahdollisimman pian sekä informoi asiakkaita ja läheisiä siitä, mihin toimenpiteisiin palautteen vuoksi on ryhdytty.

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

Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu osallistumaan Kymsoten tekemiin asiakastytyväisyyskyselyihin 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 määritelty, Kymsote ei ohjaa palveluun uusia asiakkaita. Asiakassijoitukset voivat jatkaa vasta, kun palveluntuottaja on kirjallisesti ja hyväksytysti osoittanut palvelun täytävän edellytetyt laatuvaatimukset.

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

Toimintakertomus sisältää:

- henkilöstöluettelon vakansseineen/ nimikkeineen, koulutustietoineen ja 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 riittävästä sosiaali- ja terveydenhuollon koulutuksen omaavasta henkilöstöstä. Asiakkaiden yksilölliset tarpeet ratkaisevat, millaista henkilöstöä asumispalveluyksikössä tarvitaan ja tehtävä rakenne on suunniteltava niin, että sieltä löytyy asiakkaiden tarpeiden edellyttämää erilaista osaamista. Lähiesimies vastaa yhdessä henkilöstönsä kanssa asiakkaan oikeuksien ja osallisuuden toteutumisesta sekä itse-määräämisoikeutta kunnioittavasta toimintakulttuurista. Henkilöstön tulee kunnioittaa

asiakkaan tahtoa ja toiveita sekä vuorovaikutuksessa olla luotettava ja yhteistyökykyinen asiakkaan ja hänen lähiyhteisönsä kanssa.

Asumispalveluyksiköllä on mitoituksen mukainen vakituinen henkilöstö, jolla on toistaiseksi voimassa olevat työsopimukset tai työsopimuksen määräaikaaisuudelle on perusteltu syy. Vakituksen 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 hoivan ja huolenpidontarpeen edellyttämällä tasolla. Jokaisessa työvuorossa on vähintään sosiaali- ja terveydenhuollon perustutkinnon suorittaneita työntekijöitä, joilla on yksikön lääkehoitosuunnitelman mukainen voimassa oleva lääkelupa.

Henkilöstön on täytettävä ammatilliset ja lakisääteiset kelpoisuusvaatimukset:

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

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

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

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

Hoiva-avustajan koulutus rakentuu lähihoitajan tutkinnon osista ja heidän työtehtäviensä liittyvät asiakkaiden perustarpeista huolehtimiseen, kuten peseytymisessä ja ruokailussa avustamiseen, kodinhoidollisiin tehtäviin yhdessä asiakkaiden kanssa sekä asiakkaan kanssa tapahtuviin asiointeihin. Hoiva-avustaja osallistuu myös asiakkaiden toimintakyvyn ylläpitämiseen ja harrastetoimintaan, esim. ulkoilu- ja keskusteluseurana. 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. Mikäli hoiva-avustaja työskentelee tukipalvelutehtävissä, häntä ei lasketa mukaan henkilöstömitoitukseen.

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

3.2 Henkilöstömitoitus

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

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

Tasavallan presidentti on 9.7.2020 vahvistanut vanhuspalvelulain muutoksen henkilöstömitoituksesta iäkkäiden henkilöiden tehostetussa palveluasumisessa ja pitkäaikaisessa laitoshoidossa 1.10.2020 alkaen. Mitoitus nousee asteittain ja siirtymäaika päättyy 1.4.2023, jolloin henkilöstömitoitus vähintään 0,7 työntekijää asiakasta kohti tulee täysimääräisesti voimaan. Kymsote edellyttää yksityisiltä asumispalvelujen tuottajilta sitoutumista hallituksen lakimuutoksen mukana tuomaan mitoituksen nostoon Kymsoten oman tuotannon mukaisessa aikataulussa.

Kymsote on määritellyt, että vuonna 2021 ikääntyneiden asumispalveluyksikön henkilöstön mitoitus on vähintään 0,6 hoitotyöntekijää asiakasta kohden. Poissaolevien työntekijöiden osuus korvataan sijaisilla. Lisäksi henkilöstömitoitusta tarkistetaan poikkeustilanteissa, esimerkiksi saattohoito- ja epidemiatilanteissa.

Henkilöstömitoitukseen lasketaan mukaan työsuhteessa oleva välitöntä asiakastyötä tekevä henkilöstö, joka on suorittanut sosiaali- ja/tai terveysalan tutkinnon (AMK- ja toisen asteen tai vastaavan aikaisemman tutkinnon suorittaneet). Koulutetut hoiva-avustajat lasketaan mitoitukseen välittömän asiakastyöajan osalta. Asumispalveluyksikön hallinnollinen johtaja tai esimies voidaan lukea henkilöstömitoitukseen siltä osin

kuin hän osallistuu välittömään asiakastyöhön, kuitenkin enintään 50 % työpanoksesta. Jos asumispalveluyksikön hallinnollisella johtajalla/esimiehellä on vastuullaan enemmän kuin yksi asumispalveluyksikkö tai hänen vastuullaan olevassa asumispalveluyksikössä on asiakkaita yli 30, ei hänen työpanostaan voida lukea henkilöstömitoitukseen.

Mitoitukseen laskettavasta henkilöstöstä vähintään 12 %:lla on tehtävään soveltuva AMK- tai opistotasoinen sairaanhoitajan tutkinto. Lisäksi yhdellä henkilöllä ja 31.3.2023 mennessä vähintään 5 %:lla mitoitukseen laskettavasta henkilöstöstä tulee olla tehtävään soveltuva AMK- tai opistotasoinen sosiaalihuollon ammattitutkinto (sosiologi/geronomi/kuntoutuksen ohjaaja).

Asumispalveluyksikön työntekijöistä voi osa olla koulutukseltaan hoiva-avustajia. Henkilöstömitoituksen ollessa 0,6 hoiva-avustajia voi olla 10 % mitoitukseen laskettavasta henkilöstöstä. Henkilöstömitoituksen ollessa suurempi voidaan hoiva-avustajien määrää lisätä portaittain, siten että ko. ammattiryhmän osuus mitoitukseen laskettavasta henkilöstöstä on 15 % (mitoitus 0,65) ja 20 % (mitoitus 0,7).

Asumispalveluyksikössä työskentelee muuta tukipalvelutyössä avustavaa henkilöstöä vähintään 0,10 työntekijää asiakasta kohden. Tukipalveluita voidaan tuottaa myös alihankintana, jolloin tukipalveluhenkilöstön määrä voi olla edellytettyä pienempi samassa suhteessa kuin henkilöstöä korvataan alihankintana.

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

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: sosiologiopiskelijan ohjaajan tulee olla sosiaalihuollon ammattihenkilö ja sairaanhoitajaopiskelijan laillistettu sairaanhoitaja. Opiskelijalle nimitään työpaikkaohjaaja, joka seuraa, ohjaa ja valvoo opiskelijan toimintaa ja puuttuu viipymättä ilmeneviin epäkohtiin.

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

Opiskelija voi toimia määräaikaisessa tehtävässä:

- ✓ Sairaanhoidajaopiskelija suoritettuaan 140 opintopistettä ja lääkehoidon opinnot ja terveydenhoitaja-/kättilöopiskelija suoritettuaan 180 opintopistettä ammattiin johtavista opinnoista sekä ko. opiskelijoiden suoritettua Kymsoten alueellisen lääkehoito-suunnitelman 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). Toimintayksikön esimies varmistaa määräaikaisen työntekijän lääkeosaamisen hyväksytyksi lääkehoitopassista ennen työhön palkkaamista. Toimintayksikön esimies arvioi jokaisen opiskelijan osaamisen erikseen ja edellytykset lääkehoitoon osallistumiseen. Opiskelijat eivät saa suorittaa iv-lupaa.

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

3.4 Perehdyttäminen

Perehdyttäminen on 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 vakituiseen palvelusuhteeseen ja lyhytaikaiseen sijaisuuteen tulevan työntekijän perehdyttämisen. Perehdytysuunnitelma sisältää opiskelijoiden ja

työkokeiluun osallistuvien perehdyttämisen. Perehdyttämisprosessia arvioidaan säännöllisesti.

3.5 Osaamisen kehittäminen

Henkilöstön osaaminen tulee olla asumispalveluyksikön asiakkaiden tarpeiden edellyttämällä tasolla. Henkilöstön lisä- ja täydennyskoulutuksesta huolehditaan lakisääteisen täydennyskoulutusveloitteen mukaisesti. Yksikön esimiehellä on kirjallinen koulutussuunnitelma henkilöstönsä osaamisen kehittämiseksi. Koulutus perustuu yksikön ja työntekijän henkilökohtaiseen koulutussuunnitelmaan, joissa on huomioitu vanhuksissa 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,
- palvelun toteuttamissuunnitelman prosessin hallinta,
- eri toimenpiteiden vaikuttavuuden arviointitaidot,
- läheisten ja perheen huomiointi sekä 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 ja 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 järjestetään 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 kuntayhtymälle 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. Erityishuomiota kiinnitetään muistisairaiden asiakkaiden turvallisuuteen.

4.1 Tilat

Asumispalveluyksikön tilat ja asunnot ovat ikääntyneiden asumiseen soveltuvia ja taroituksenmukaisesti 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 esteettä apuvälineiden avulla tai avustettuna liikkumaan. Tilat mahdollistavat asiakkaiden yhteisen toiminnan ja yksilöllisen kuntoutumisen. Asiakkaiden yksityisyys on asianmukaisesti turvattu päivittäisten hoitotoimenpiteiden aikana. Yhteistiloissa on TV. Henkilökunta toimii asuinympäristön viihtyvyyden ja kodikkuuden ylläpitämiseksi, sekä parantamiseksi. Mikäli yksikön asuinkäytössä olevat tilat ovat useassa tasossa, on yksikössä liikuntaesteiselle soveltuva hissi ja turvallinen portaikko.

Asiakkaalla on pääsääntöisesti yhden hengen huone. Asiakas kalustaa ja sisustaa huoneensa omilla huonekaluillaan ja henkilökohtaisilla tavaroillaan siten, että hoidon toteuttaminen on mahdollista. Asiakas voi tuoda omalla vastuullaan huoneeseen sellaisia tavaroita, joiden huoltovastuu on asiakkaalla/hänen asioidenhoitajallaan. Asiakashuoneen peruskalustukseen kuuluu palveluntuottajan puolesta sähkötoiminen hoitosänky, keskiriskin painehaavapatja sekä yleisvalaistus ja tarvittavat säilytystilat.

Asumispalveluyksiköllä on oltava valmius auttaa huoneen tilapäisessä kalustamisessa, mikäli asiakkaan muutto muutoin viivästyisi. Tällöin lisäksi tulee olla peitto, tyyny ja liinavaatteet, yöpöytä, tuoli ja ikkunaverhot.

Pariskunnille on tarvittaessa järjestettävä mahdollisuus asua yhdessä.

Yksityisten palveluntuottajien vuonna 2021 alkavan sopimuskauden aikana valmistuvissa tai peruskorjattavissa toimintayksiköissä on jokaisella asiakkaalla oltava oma huone, jonka on kooltaan oltava vähintään 25 m² (sisältää oman esteettömän sanititilan).

Läheisen on mahdollista tarvittaessa yöpyä asumispalveluyksikössä, esimerkiksi saattohoitotilanteessa.

Asumispalveluyksikön ympäristö mahdollistaa turvallisen ulkoilun ja kulkureiteillä on helppo liikkua kaikkina vuodenaikoina. Uusilta toimintayksiköiltä vaaditaan pihojen ai-
taamista, jotta asukkaiden on turvallista ulkoilla. Ympäristössä ei ole oleellisia asiak-
kaiden viihtyisyyttä rajoittavia tekijöitä.

Asumispalveluyksikössä on tila turvallisen lääkehoidon järjestämiseksi.

Asumispalveluyksikössä on riittävät henkilöstön toimisto- ja sosiaalityilat.

Asumispalveluyksikössä on tila asukkaan hoitoon liittyvien ja muuta arkaluontoista tie-
toa sisältävien asiakirjojen säilytykseen EU:n yleisen tietosuojasetuksen (2016/679)
mukaisesti.

Asumispalveluyksikössä on tarvittavat siivousvälineiden säilytystilat.

Asiakkaille on osoitettavissa tupakointipaikka.

Asumispalveluyksikköön on nimettynä kiinteistöhuoltovastaava.

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

Asumispalveluyksikön henkilökunta auttaa tarvittaessa asunnon tyhjentämisessä, jotta
uuden asiakkaan muutto ei viivästy. Asumispalveluyksikössä on sovitut järjestelyt asi-
akkaiden kalusteiden ja tavaroiden lyhytaikaiseen varastointiin asuinhuoneen tyhjentä-
misen yhteydessä.

Yksityinen palveluntuottaja tuottaa asumispalvelua joko omistamassaan tai tähän tar-
koitukseen vuokratessa asumispalveluyksikössä.

4.2 Varusteet

Asiakkaan saatavilla on riittävät ja tarkoituksenmukaiset apuvälineet. Asumispalvelu-
yksikön henkilökunta auttaa asiakasta hankkimaan apuvälinekeskuksesta jokapäiväi-
seen jatkuvaan käyttöön tarkoitettuja henkilökohtaisia apuvälineitä yksilöllisen tarvehar-
kinnan perusteella ja lääkinnällisen kuntoutuksen ohjeiden mukaisesti samoin perus-
tein kuin kotona asuva. Apuvälinekeskus lainaa erikoiskoon (XXL ja yli) apuvälineitä.

Asumispalveluyksiköllä tulee olla valmius uusien varusteiden hankintaan ja käyttöön-ottoon. Mm. 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. Tällaisia hoitovälineitä ovat mm. CRP- ja INR-mittari, stetoskooppi, verenpainemittari, verensokerimittari, happisaturaatiomittari ja vaaka. Yhteiskäyttöön tarkoitettuja ja/tai ergonomista työskentelyä tukevia apuvälineitä ovat mm. suihkutuolit, henkilönostimet, geriatriset tuolit ja ulkoilutukseen tarkoitettut pyörätuolit.

Tilojen, laitteiden, koneiden ja apuvälineiden ylläpidosta ja huollosta on kunnossapito- ja hygieniasuunnitelmat, joiden vastuuhenkilöt on nimetty. Asumispalveluyksiköllä on terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden seurantajärjestelmä ja yksikkö noudattaa Lakia terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista (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 asukas 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 asukkaiden, henkilökunnan sekä muiden yksikössä olevien henkilöiden ensiavun järjestämisestä. Asumispalveluyksikössä on riittävä määrä asianmukaisia ensiapuvälineitä ja ohjeet ensiavun saamiseksi. Henkilöstöllä on riittävä työturvallisuuslain edellyttämä ensiapuvalmius. Henkilöstölle järjestetään säännöllistä täydennyskoulutusta ensiapuvalmiuden turvaamiseksi.

4.3.3 Erityistilanteet

Asumispalveluyksiköllä on kirjalliset ohjeet toimimisesta erityistilanteissa, kuten muisti-sairaana asiakkaan turvallisuuden varmistamisessa, kaatumisvaarassa olevan asiakkaan 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 suojarusteet. Yksityinen palveluntuottaja ylläpitää kolmen kuukauden varmuusvarastoa suojarusteiden riittävyyden 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 turvattu myös näissä poikkeustilanteissa.

Asumispalveluyksikössä on hoitajakutsujärjestelmä ja ulko-ovissa asiakkaan poistumista ilmaiseva kulunvalvonta- ja hälytysjärjestelmä, tai asiakkaan huomaamatta poistuminen on muutoin estetty (ovet ja ikkunat). Asiakkaiden hälytyksiin vastataan viipymättä.

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

Asumispalveluyksikössä 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. Vuosittaiseen suursiivoukseen kuuluu myös asuntojen ikkunoiden pesu. Siivoojilla on asianmukainen koulutus.

Asumispalveluyksikön henkilökunta huolehtii päivittäin wc- ja kylpyhuoneen kalusteiden puhdistamisesta, vuoteen sijaamisesta, roskien keräämisestä ja viemisestä, huoneen tuulettamisesta ja tarvittaessa lakanoiden vaihtamisesta.

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

Asumispalveluyksikkö vastaa asukkaan vaatteiden ja liinavaatteiden pesun järjestämisestä ja niistä aiheutuvista kustannuksista. Asiakas vastaa itse vaatteiden mahdollisesta erikoispesusta. Asiakas vastaa itse tuomiensa sisustustekstiilien, esimerkiksi mattojen, verhojen, pöytäliinojen ja muiden tekstiilien pesemisen kustannuksista. Ensimmäisessä asiakas ja läheinen huolehtivat tekstiilien nimikoinnista. Tarvittaessa yksikön henkilökunta avustaa nimikoinnissa.

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 tehostetussa palveluasumisessa itsemääräämisoikeus tarkoittaa ennen kaikkea asiakkaan oikeutta osallistua hoitoaan ja huolenpitoaan koskevien palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaan mielipiteet ja yksilölliset tarpeet otetaan huomioon ja hänellä on aito mahdollisuus vaikuttaa itseään koskeviin asioihin ja tehdä omia valintoja. Asiakasta kuullaan kaikissa häntä koskevissa asioissa ja tuetaan häntä päätöksen teossa.

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/vieraat voivat tulla hänen huoneeseensa. Asiakkaan henkilökohtaisista asioista puhumiseen on oltava häneltä lupa.

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

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.

Asiakkaan rajoittamistoimenpiteet turvallisuuden varmistamiseksi sovitaan yhdessä asiakkaan ja läheisten kanssa. Päätöksen rajoittamisesta tekee aina lääkäri. Rajoittamisen seuranta kirjataan asiakastietoihin. Yksikön henkilökunta on koulutettu rajoitustoimenpiteiden käyttöä edellyttävien tilanteiden ennalta ehkäisemiseen ja henkilökunta osaa miettiä rajoitustoimenpiteille vaihtoehtoisia ja kuntouttavia toimintatapoja.

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 vastuuhoidtaja

Asumispalveluyksikössä jokaiselle asiakkaalle on nimetty vastuuhoidtaja, jonka tehtävät on määritelty kirjallisesti. Vastuuhoidtaja seuraa yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheistensä tai hänelle määrätyn edunvalvojan kanssa palvelun toteuttamissuunnitelman tavoitteiden toteutumista sekä asiakkaan hyvinvointia ja palveluntarpeiden muutoksia. Asiakkaan asioiden hoitamisesta ja vastuista sovitaan hänen kanssaan laadittavassa palvelun toteuttamissuunnitelmassa. Haastavissa tilanteissa voidaan pyytää neuvoa asiakasohjauksesta, jonka kautta asiakkaalle voidaan saada tueksi sosiaalityöntekijä, mikäli asiakas on erityisen tuen tarpeessa.

5.3 Palvelun toteuttamissuunnitelma

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yksilöllinen palvelun toteuttamissuunnitelma kuukauden kuluessa muutosta. Toteuttamissuunnitelma laaditaan ja arvioidaan aina yhdessä asiakkaan ja mahdollisesti hänen läheistensä kanssa. Suunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan säännöllisesti, vähintään kuuden (6) kuukauden välein ja aina hoidon, hoivan ja palvelun tarpeen muuttuessa.

Toteuttamissuunnitelma tehdään asiakkaan RAI-arvioinnissa esiin tulleiden tarpeiden, voimavarojen ja riskitekijöiden pohjalta, ja siinä huomioidaan hänen yksilölliset fyysiset, psyykkiset, sosiaaliset ja kognitiiviset voimavaransa ja tarpeensa.

Toteuttamissuunnitelmassa huomioidaan asiakkaan hyvä perushoito, sairauksien hyvä hoito sekä hänen voimavarojensa ja toimintakykynsä tukeminen ja edistäminen sekä sosiaalinen hyvinvointi. Suunnitelma sisältää mm. tavoitteet ja toimenpiteet asiakkaan liikuntakyvyn ja aktiivisuuden ylläpitoon, ulkoiluun sekä hyvään ravitsemukseen.

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

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

Toteuttamissuunnitelman allekirjoittavat asiakas tai hänen puolestaan asioiva läheinen sekä vastuuhoitaja. Asiakas saa itselleen allekirjoitetun toteuttamissuunnitelman.

5.4 Asiakkaan raha-asioiden hoito ja edunvalvonta

Asumispalveluyksikön henkilökunta huolehtii yhdessä asiakkaan ja hänen asioidenhoidajansa kanssa siitä, että asiakas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet kuten Kelan hoitotuen ja asumistuen. Tarvittaessa asiakasta avustetaan myös taloudellisten asioiden hoidossa sekä kerrotaan edunvalvontavaltuutuksesta ja edunvalvonnasta. Henkilökunta huolehtii yhteistyössä läheisten kanssa siitä, että asiakkaalle ryhdytään hankkimaan edunvalvojaa, jos asiakkaan toimintakyky ja etu sitä vaatii.

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

5.5 Yhteistyö läheisen kanssa

Asumispalveluyksikön henkilöstö pitää asiakkaan niin halutessa säännöllisesti yhteyttä hänen läheisiinsä. Asiakkaan voinnista voi hänen suostumuksellaan kertoa läheiselle. Läheisen kanssa sovitaan mistä, miten ja milloin häntä tiedotetaan. Läheisiä rohkaistaan ja tuetaan ylläpitämään yhteyksiä asiakkaaseen ja osallistumaan läheisensä arkeen.

Asiakkaan tarvitsemien vaatteiden ja henkilökohtaisten tarvikkeiden hankinnasta sovi-
taan asiakkaan ja läheisen kanssa. 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 edis-
täväällä työotteella ymmärretään ja miten toimintakykyä tukevaa työtettä yksikössä to-
teutetaan ja arvioidaan.

Asumispalveluyksikön esimies vastaa, että hoiva- ja hoitotyön toimintakäytännöt edis-
tävät ja ylläpitävät asiakkaiden toimintakykyä ja estävät ajautumista vuodepotilaaksi.
Yksikössä seurataan säännöllisesti mahdollisten vuodepotilaiden määrää ja tarvitta-
essa tarkistetaan toimintamalleja. Asumispalveluyksikkö järjestää asiakkaalle ilman
erillistä korvausta hänen kuntouttamiseensa vaadittavaa fysioterapeutin palvelua/kon-
sultaatiota joko omana toimintanaan tai alihankintana. Fysioterapeutin asiantunte-
musta käytetään seuraavissa tilanteissa:

- Uusien asiakkaiden toimintakykyarvioissa sekä kuntoutumis- ja liikuntasuunnitel-
mien 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. Mikäli fysioterapeutti
kuuluu asumispalveluyksikön henkilökuntaan, voidaan hänen osuutensa laskea henki-
löstömitoitukseen välittömän työajan osalta.

6.2 Osallisuus ja yhteisöllisyys

Asumispalveluyksikössä toteutettava hoivatyön toimintamalli korostaa osallisuutta ja
yhteisöllisyyttä asiakkaiden arjessa. Asiakkaat nähdään oman elämänsä asiantunti-
joina ja heillä on oikeus päättää omasta arjestaan.

Asumispalveluyksikössä hyödynnetään omia ja paikallisen vapaaehtoistoiminnan an-
tamia mahdollisuuksia asiakkaiden arjen rikastuttamisessa.

6.3 Harrastustoiminta

Asumispalveluyksikössä järjestetään säännöllisesti asiakkaiden toiveet ja tarpeet huomioivaa ja niihin soveltuvaa liikunta-, harrastus- ja kulttuuritoimintaa, joiden tavoitteena on ylläpitää ja parantaa asiakkaiden kognitiivista, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä.

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

Asiakkaiden vakaumusta kunnioitetaan ja huolehditaan heidän hengellisestä hyvinvoinnistaan.

Kalenterivuoden mukaiset juhlapyhät ja merkkipäivät huomioidaan yksikön toiminnassa.

6.4 Ulkoilu

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

6.5 Hygienian hoito

Asumispalveluyksikössä huolehditaan päivittäin asiakkaiden henkilökohtaisen hygienian ja ihonhoidosta. Samoin päivittäin huolehditaan suun terveyden hoidosta puhdistamalla hampaat, proteesit ja suun limakalvot. Asiakkaita avustetaan puhtaan ja asianmukaisen vaatetuksen pukemisessa sekä huolehditaan hiusten hoidosta ja parranleikkuusta/hoidosta. Asiakkaat saavat tarvitsemansa peseytymisavun suihkussa sekä heillä on halutessaan mahdollisuus saunomiseen vähintään kerran viikossa. Asiakkaille tilataan vaipat vaippasopimuskumppanilta ja huolehditaan, että ne ovat tarpeenmukaisia ja niitä käytetään oikein.

6.6 Ravitsemus

Asumispalveluyksikössä tarjotaan täysihoitoperiaatteella järjestettävä ikääntyvien ravitsemussuosituksen ohjeiden ja suositusten mukainen ravinto, joka päivittäin sisältää aamiaisen, lounaan, iltapäiväkahvin/välipalan, päivällisen ja iltapalan (tarvittaessa yö-

palan). Lounaan ja päivällisen väli on rytmitetty tasaisesti niin, että niiden väli on vähintään viisi tuntia. Yksikössä syödään kaksi lämmintä ateriaa päivässä (lounas ja päivällinen). Toisella pääaterialla tarjotaan jälkiruoka. Yöpaasto ei saa olla yli 11 tuntia. Ruokailun ja ravitsemuksen tuessa huomioidaan asiakkaan mieltymykset, uskonto ja kulttuuri, erityisruokavaliot ja allergiat. Asiakas saa tarpeensa mukaiset erityisruokavaliot sekä mahdolliset muut erityistarpeet ilman erillisiä kustannuksia. Erityisruokavalioidissa (diabetes, keliakia, maito- tai ruoka-aine-allergiat, laktoosi-intoleranssi) ruoka-aineen käyttöä rajoitetaan terveydellisistä syistä osana sairauden hoitoa, tarkoituksena on 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.

Ruokailutilanteen tulee olla miellyttävä ja siinä tuetaan asiakkaiden omatoimista selviytymistä ja sosiaalista kanssakäymistä. Päivittäinen ruokailu järjestetään yhteisissä tiloissa, ateriointiin varataan riittävästi aikaa. Asiakkaat saavat ruokaillessa henkilökunnalta tarpeidensa mukaan tukea, ohjausta ja apua. Ruokailu vuoteessa tapahtuu vain erityisissä poikkeustilanteissa (sairaus, saattohoidon loppuvaihe). Elämän loppuvaiheessa ruoan mielihyvää tuottava vaikutus on tärkeää. Mieliruokia ja juomia tarjotaan usein, mutta pieninä annoksina.

Asiakkaiden ravitsemusta seurataan säännöllisesti punnitsemalla heidät kerran kuukaudessa. Lisäksi seurataan RAI-arvioinnista saatavaa BMI-arvoa ja mikäli ravitsemus hälyttää, voidaan arviointia syventää MNA-testillä. Ravitsemustilassa tullessiin poikkeamiin puututaan välittömästi.

Hoitohenkilökunta huolehtii asiakkaiden riittävästä nesteiden ja ravinnonsaannin turvaamisesta. Soseutetun ruoan monipuolisuuteen ja esteettisyyteen tulee kiinnittää huomiota.

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

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

yöpala	22-7	Yöpaasto ei saa olla yli 11 tuntia. Yöpala tulee olla saata- villa tarpeen mukaan
---------------	------	--

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

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

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

7. TERVEYDEN- JA SAIRAAHOIDON TOTEUTTAMINEN ASUMISPALVELUYKSIKÖSSÄ

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

7.1 Terveyden- ja sairaanhoidon palvelu

Asumispalveluyksikössä on hoitotyön asiantuntemus käytettävissä ympärivuorokautisesti jokaisena päivänä. Henkilöstö seuraa asiakkaiden terveydentilaa, vointia ja niissä tapahtuvia muutoksia päivittäin ja kirjaa seurannan asiakastietojärjestelmään. Asiakasta kuullaan ja muutostarpeisiin reagoidaan mahdollisimman pian. Kirjaamisen sisältö on asiakkaan tilaa kuvailevaa ja arvioivaa suhteessa asetettuihin hoitotyön tavoitteisiin ja auttamismenetelmiin. Yksikössä noudatetaan yleisesti hyväksytyjä hoitosuosituksia, kuten Käypähoito -ohjeita sekä Sairaanhoitajan käsikirjan ja THL:n suosituksia.

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 päivystysel-

listä 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. Henkilökunta huolehtii hoitotarvikkeiden tilaamisesta.

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 kotiloissa itse, kuten asentohoito, insuliinilääkitys, haavojen hoito ja voinnin seuranta.

Jos asiakas tarvitsee sosiaali- ja terveydenhuollon käynneilleen kuljetusta tai/ja saatto-apua, 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 kuntayhtymän alueellista lääkehoitosuunnitelmaa. 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, suunnitelman riskeihin varautumisesta sekä lääkehoidon poikkeamien ja -vaaratilanteiden käsittelytavat ja seurannan. 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 varmistettava, 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 mukaan.

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

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

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

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

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 läheisensä sekä muun hoitoryhmän kanssa, milloin taudin tutkimisesta, aktiivihoidosta ja kuntouttavasta hoitotyöstä luovutaan ja keskitytään oireiden ja kipujen lievittämiseen.

Asumispalveluyksikössä on kirjallinen toimintaohje elämän loppuvaiheen hoidon toteuttamisesta. Asiakkaalle tulee antaa mahdollisuus ilmaista hoitotahtonsa (hoitotestamentti), joka käsittää hänen toivomuksensa omasta hoidostaan kuoleman lähestyessä. Hoitotahto kirjataan asiakkaan asiakirjoihin ja se ohjaa henkilöstön saattohoitovaiheen toimintaa.

Päätös saattohoidosta kirjataan asiakkaan asiakirjoihin. Saattohoitovaiheessa olevalle asiakkaalle järjestetään tarvittaessa yhden hengen huone ja hänen yksityisyytensä turvataan. Kivun ja muiden oireiden hoidosta huolehditaan riittävästi ja oikea-aikaisesti hyvän saattohoitokäytännön mukaisesti. Kuolevan vakaumusta kunnioitetaan ja hänen henkisestä hyvinvoinnistaan huolehditaan. Tarvittaessa hoitaja on läsnä kuolevan vierellä. Toteutunut saattohoito kirjataan asiakkaan asiakirjoihin.

Läheisille annetaan henkistä tukea, heitä rohkaistaan olemaan läsnä ja halutessaan osallistumaan kuolevan hoitoon. Läheiselle on mahdollisuus yöpyä yksikössä asiakkaan kanssa samassa huoneessa tai sen välittömässä läheisyydessä.

Asumispalveluyksikössä on toimintaohje kuoleman toteutamisesta 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 toimitissa 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- pilvipalvelinta (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. Ohjelman kautta ilmoitukset asiakkaiden poistumisesta ja paikan vapautumisesta välittyvät SAS-vastaaville. Asumispalveluyksikössä ohjelmaan vahvistetaan uuden asiakkaan muutto sekä päätetään asiakkaan asuminen asiakkuuden päättyessä (kuolema, poismuutto). Tämän lisäksi asumispalveluyksikössä vapautetaan asumispalvelupaikka, kun se on uudelleen käytettävissä.

8.5 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.

PSOP-järjestelmään sisältyy sähköinen palautejärjestelmä. Asiakas tai asiakkaan puolesta asioija voi antaa palveluntuottajalle ja Kymsotelle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista ensisijaisesti PSOP-järjestelmän välityksellä, mutta myös esim. puhelimitse ja sähköpostitse. PSOP-järjestelmän välityksellä annettuun palautteeseen palveluntuottajan tulee vastata järjestelmässä joko välittömästi tai 2 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 mm. käsiteltävä lainmukaisesti, asianmukaisesti ja rekisteröidyn kannalta läpinäkyvästi sekä luottamuksellisesti ja turvallisesti. Asumispalveluyksikön tulee henkilötietojen käsittelijän roolissa antaa asiakkaalle rekisterinpitäjää ja henkilötietojen käsittelyä koskevaa rekisteröidyn informointia (<https://kymsote.fi/fi/tietosuoja>).

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

Kaikki asumispalveluyksikössä asiakas- ja potilastietoja käsittelevät työntekijät ja opiskelijat ovat vaitiolovelvollisia yksikön asiakkaiden asioista. Tämä tarkoittaa sitä, että

asiakkaasta saatua tietoa ei luovuteta sivullisille. Vaitiolovelvollisuus on voimassa senkin jälkeen, kun työntekijä ei enää työskentele yksikössä tai asiakkuus on päättynyt.

Asumispalveluyksikössä on kirjalliset ohjeet asiakastietojen dokumentoinnista ja asiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä sekä salassapidosta. Asiakirjat laaditaan, dokumentoidaan, säilytetään, hävitetään ja arkistoidaan voimassa olevan tietosuojaa ja muodostuvia asiakirjoja koskevan lainsäädännön mukaisesti (muun muassa tietosuojasetus, tietosuojalaki, arkistolaki, laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista, sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista, laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä ja laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta).

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

Yksityinen palveluntuottaja ja Kymsote sitoutuvat antamaan toisilleen palvelun tuottamisen kannalta tarpeellisia tietoja asiakkaista ja tehtävälueeseen 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 kirjaamiskäytännöt ja hyvän kirjaamisen ja dokumentoinnin periaatteet. Yksikössä käydään yhteisiä keskusteluja kirjaamisesta ja kirjaamisen kehittämisestä. Päivittäinen asiakastietojen kirjaaminen asiakastietojärjestelmään on asiakaslähtöistä ja perustuu asiakkaan toteuttamissuunnitelmassa esitettyihin tavoitteisiin ja keinoihin. Asiakastiedot kirjataan asukasta 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. Asiakirjamerkinnöissä näkyy kirjoittajan nimi ja asema. Harjoittelujaksolla olevien opiskelijoiden kirjaamisesta on asumispalveluyksikössä kirjallinen ohjeistus.

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

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 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.

Palveluntuottaja perii asiakkaalta myös ateriamaksun. Palveluntuottajan perimät ateriamaksut voivat olla korkeintaan samansuuruisia kuin Kymsoten vastaavassa omassa toiminnassa perittävät ateriamaksut.

Lisäksi palveluntuottaja voi periä asiakkaalta maksun asiakkaan vapaaehtoisesti valitsemasta tarvikkeepaketista. Tarvikkeepaketti sisältää henkilökohtaiseen hygieniaan tarkoitettut pesuaineet ja tarvikkeet, kuten mm. wc- ja talouspaperit/käsipyyhkeet, shampoo/hoitoaineet, käsien- ja vartalonpesuaineet, deodorantit, pesuvoiteet, hammasharjat ja -tahnat, perusvoiteet ja ruokalaput. Palveluntuottaja voi periä tarvikkeepaketista enintään saman verran kuin Kymsote perii tuottamassaan tehostetussa 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 25 m² asunnosta jyvitys voi olla enintään 18,75 m². Vuokrasopimuksesta tulee ilmetä vuokra neliometriä kohden ja vuokrattavien neliöiden määrä jaoteltuna asiakkaan oman asunnon neliömetreihin ja yhteisistä tiloista jyvitettyihin neliömetreihin. Yhteisiksi tiloiksi lasketaan ainoastaan asukkaiden vapaassa käytössä olevat tilat, kuten yhteinen olohuone, yhteiskeittiö, ruokailutila sekä kodinhoito-, pesu- ja saunatiloja.

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

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

Jos tehostetun palveluasumisen tarve päättyy tai asiakas kuolee, palveluntuottaja voi todeta sopimuksen päättyneeksi ilman erillistä irtisanomisaikaa.

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

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 suunnittele mattomat 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 SÄÄDÖKSET

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 seuranta koskeva määräys. Valvira 1/2014.
- Valviran määräys 2/2020 Dnro 3344/05.00.00.01/2014 Yksityisen terveydenhuollon palvelujen tuottajien omavalvontasuunnitelman sisältöä ja laatimista koskevat määräykset.
 - o 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 julkaisu 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.kymsote.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- ja valvontasuunnitelma	- 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	asumis- ja palvelut, kotihoito, henkilökohtainen apu, fysioterapia, omaishoito